

CAS CLIENT

Rue du Commerce



Rue du Commerce place le contenu client au cœur de sa stratégie e-commerce à l'aide de Bazaarvoice

Créé en 1999 et pionnier du e-commerce en France, Rue du Commerce fait désormais partie des plus grands sites e-commerce de l'hexagone et constitue une référence en matière de bonnes pratiques e-commerce. Au départ spécialisé dans les produits informatiques et high-tech, le cybermarchand s'est peu à peu développé via sa Market Place et possède aujourd'hui plus de 9 millions d'offres. Plus de 1 300 marques et enseignes de référence lui font confiance, notamment dans les domaines du High-Tech (Informatique, Jeux Vidéo, Téléphonie, Image et son) et de l'équipement de la Maison (Électroménager, Maison, Jardin, Bricolage).

Avec un catalogue produits très diversifié comptant plus de 9 millions d'offres commercialisées en ligne, il était parfois difficile pour les consommateurs de s'y retrouver et prendre leur décision d'achat. Il s'avérait donc nécessaire de mettre à leur disposition des informations exhaustives et pertinentes, au bon moment, afin de les conforter dans leurs actes d'achats et leur proposer une expérience de shopping en ligne la plus fluide, unique et complète qui soit.

EN BREF

Le défi

Comment aider un consommateur à prendre sa décision d'achat lorsqu'on propose un catalogue produit très diversifié de plus de 9 millions d'offres commercialisées en ligne ?

La solution

Mettre à disposition des informations pertinentes au bon moment au travers de contenus authentiques générés par les utilisateurs (avis produits, avis vendeurs, questions et réponses) pour aider ces derniers à choisir le produit qui correspond à leurs besoins en toute confiance et bénéficier d'une expérience d'achat unique et complète.

Le résultat

Une augmentation de la confiance des consommateurs, de leur engagement, des ventes et de la fidélité.

Featured Solutions



Ratings & Reviews



Questions & Answers



Syndication



Le contenu généré par les utilisateurs est devenu un élément important de notre stratégie e-commerce car nous savons que les avis déposés par leurs pairs suscitent la confiance de nos clients et les aident dans leurs décisions d'achats.

Audrey Pharamond Dit D'Costa

Responsable CRM, Social Media, Branding & Relations Presse

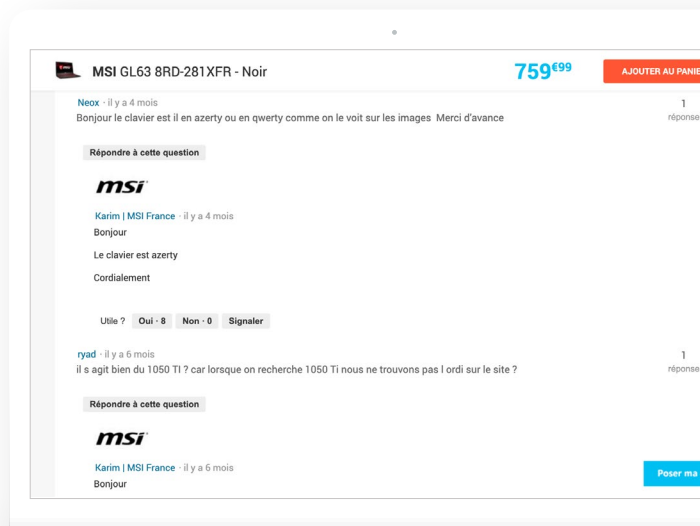
ACCOMPAGNER LE CONSOMMATEUR DANS SA DÉCISION D'ACHAT À TRAVERS UN DÉDALE DE PRODUITS

Les solutions Bazaarvoice Ratings & Reviews (for Product et for Seller), Questions & Answers et Syndication sont tout à fait appropriées pour répondre à cette problématique, au travers de contenus authentiques générés par les utilisateurs tels que les avis produits, avis vendeurs et questions/réponses.

Rue du Commerce utilise donc ces solutions afin de proposer à ses clients une expérience d'achat unique et complète en mettant à leur disposition les informations produits nécessaires, ce qui leur permet de choisir le produit qui correspond à leurs besoins en toute confiance.

VERS UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR ENRICHIE ET RASSURANTE

Les comportements des consommateurs évoluent de plus en plus vite et ces derniers sont plus que jamais à la recherche de la bonne information, authentique et transparente, au bon moment du parcours d'achat pour finaliser leurs décisions... C'est la raison pour laquelle les avis et notations clients ont le vent en poupe ! Les résultats parlent d'eux-mêmes. La solution Rating and Reviews a permis à Rue du Commerce d'afficher plus de 750 000 avis clients sur son site, près de la moitié des pages vues comportant au moins un avis client. Et qui plus est, les avis approuvés affichent une excellente note moyenne de 4/5.



Au-delà du fait que les avis clients nous permettent d'améliorer notre référencement naturel, c'est un véritable levier de conversion, avec des ventes qui doublent en moyenne quand il y a des avis clients sur une page produit.

Audrey Pharamond Dit D'Costa

Responsable CRM,
Social Media, Branding & Relations Presse

ENCOURAGER L'INTERACTION VIA UN SYSTÈME DE QUESTIONS-RÉPONSES

En complément, Rue du Commerce a lancé la solution Questions & Answers en page produit, permettant à ses clients de poser des questions sur un produit, mais également de partager leurs expériences via l'apport de réponse sur les produits qu'ils ont achetés. Véritable module communautaire, cela apporte une dimension plus humaine au parcours d'achat.

En plus de la communauté de clients, les experts produits de Rue du Commerce ainsi que les marques apportent également des réponses aux questions plus techniques permettant de combler les potentielles informations manquantes en page produit.

« Ce programme connaît un réel succès, puisque plus de 20 000 questions ont été traitées par la communauté depuis son lancement. Cela prouve bien que nous n'avons pas seulement affaire à des consommateurs, mais à des êtres humains en perpétuelle quête d'interaction, qui de plus montrent une réelle forme d'attachement envers leurs marques favorites », rappelle Emmanuel Gerbier, Head of Client Success chez Bazaarvoice.



La syndication avec les marques nous a permis d'accélérer le volume d'avis clients présent sur le site dans une optique d'atteindre une couverture produit et un nombre d'avis clients par produit maximisé.

Audrey Pharamond Dit D'Costa

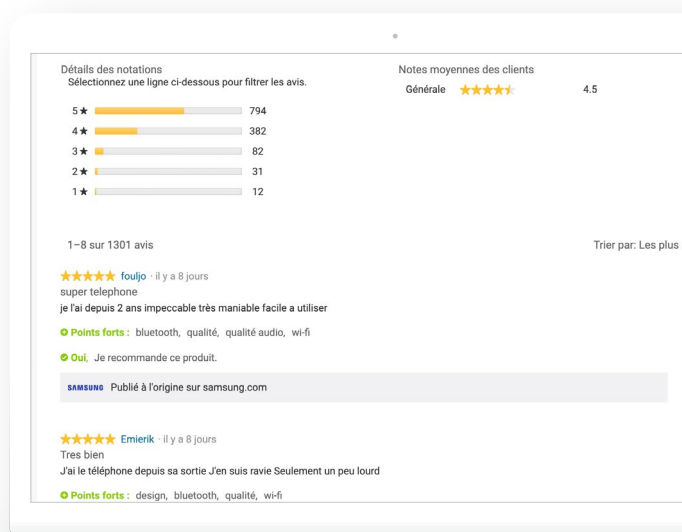
Responsable CRM, Social Media, Branding & Relations Presse

UNE COLLABORATION ÉTROITE AVEC LES MARQUES PARTENAIRES

Le réseau Bazaarvoice permet de développer une étroite collaboration avec les marques partenaires de Rue Du Commerce afin d'assurer le succès des deux parties. Grâce à la syndication de contenu, plus de 300 marques partagent leurs avis clients, ce qui permet de fournir encore plus de contenu pertinent sur le maximum de offres possibles. Les marques répondent également aux questions sur leurs produits, apportant un niveau d'expertise important.

En effet, il s'avère que +50% du volume d'avis clients actuellement présents sur le site provient des marques elles-mêmes.

La prochaine étape consistera en une refonte des avis sur les vendeurs afin de continuer à rassurer les consommateurs pour les produits achetés via la Market Place.



PROFIL DE L'ENTREPRISE

Secteur e-commerce

CLIENT DEPUIS

2015

A PROPOS DE L'ENTREPRISE

Rue du Commerce fait partie des plus grands sites e-commerce en France. Plus de 1 300 marques et enseignes de référence y figurent, notamment dans les domaines du High-Tech (Informatique, Jeux Vidéo, Téléphonie, Image et son) et de l'équipement de la Maison (Électroménager, Maison, Jardin, Bricolage).

bazaarvoice®

Bazaarvoice France | 33 Avenue de Wagram, Paris, 75017

Tel: +33 (0)1 73 00 05 00 | info@bazaarvoice.com

www.bazaarvoice.com/fr | www.bazaarvoice.com/blog | [f](#) | [t](#)

© Bazaarvoice, 2019