Frenchbee

French bee mise sur l'humanisation des parcours clients pour assurer sa croissance !

CAS CLIENT – French bee

SKEEPERS

© Skeepers 2022

Le Client

French bee est la première compagnie française smart-cost long courrier. L'entreprise est spécialisée dans le transport aérien à tarifs avantageux.

Créée en 2016, French bee compte 249 collaborateurs. La compagnie, filiale du groupe Dubreuil, couvre 6 destinations : l'île de la Réunion, l'Île de Tahïti, San Francisco, Miami, New York et Los Angeles.

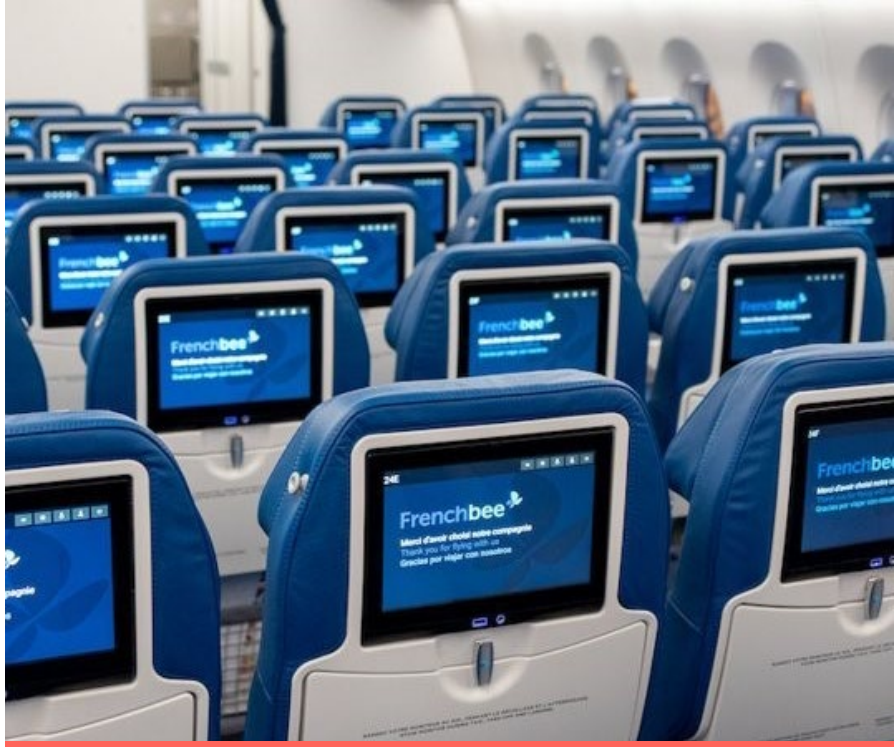
L'enseigne est la seule compagnie aérienne dotée d'une flotte composée uniquement d'Airbus A350 XWB, leaders du marché des gros porteurs longs courriers.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
Transports aériens de passagers

CLIENT SKEEPERS DEPUIS
2018

SITE WEB
www.frenchbee.com/fr

SOLUTION SKEEPERS UTILISEES
Rating & Reviews et Consumer Videos



« Dans notre ADN, il y a ce côté de transparence, on aime donner la parole au client. Nous avons donc lancé une démarche d'écoute client ainsi qu'une démarche de réassurance, et ce, grâce aux solutions Skeepers. »

Sophie HOCQUEZ
Directrice Commerciale French bee

© Skeepers 2022

Contexte

CIBLE FRENCH BEE

TYPE

- Familles ;
- Personnes âgées ;
- Couples ;
- Touristes ;
- Agents de voyage.

PROJET DE VOYAGE

- Rejoindre de la famille ;
- Découverte d’une destination.

© Skeepers 2022

Contexte et objectifs

French bee, une compagnie aérienne smart-cost

Unique en son genre, la compagnie doit ce qualificatif à ses prestations d'un niveau de qualité à bord exceptionnel, tout en proposant **des tarifs avantageux**.
Elle le doit également au fait que ses clients choisissent leurs **prestations à la carte, selon leurs préférences**. Le client devient un « **client malin** », d'où le côté smart.

Faits qui correspondent tout à fait à l'**ADN** de French bee, la compagnie cherche à s'adapter et s'inspirer des envies actuelles et futures de ses passagers pour **satisfaire au mieux leurs besoins**.
Sa devise est la suivante : « **Vous faire voyager plus loin, plus souvent et pour moins cher**. ».

Ecouter ses clients et rassurer ses prospects

French bee est une jeune compagnie, il était donc fondamental pour elle de mettre en avant la **qualité de ses prestations.**
L'entreprise a donc décidé de miser sur la connaissance de ses propres clients et sur la puissance de leurs recommandations. De ce fait, savoir sur quels points il était nécessaire de **créer de la réassurance**.

Pour atteindre ses objectifs, French bee a choisi 2 solutions Skeepers complémentaires qui s'inscrivent parfaitement dans cette démarche : Rating & Reviews et Consumer Videos. Elles répondent aux besoins de réassurance, d'authenticité et de connaissance client.

© Skeepers 2022

Challenges

- Rassurer les prospects sur la **qualité de service** ;
- Améliorer la **connaissance client** ;
- Identifier les **clients ambassadeurs** qui vont pouvoir recommander la marque ;
- Apporter **chaleur et émotions** au parcours d'achats ;
- Générer des **contenus** attractifs et à fort ROI.

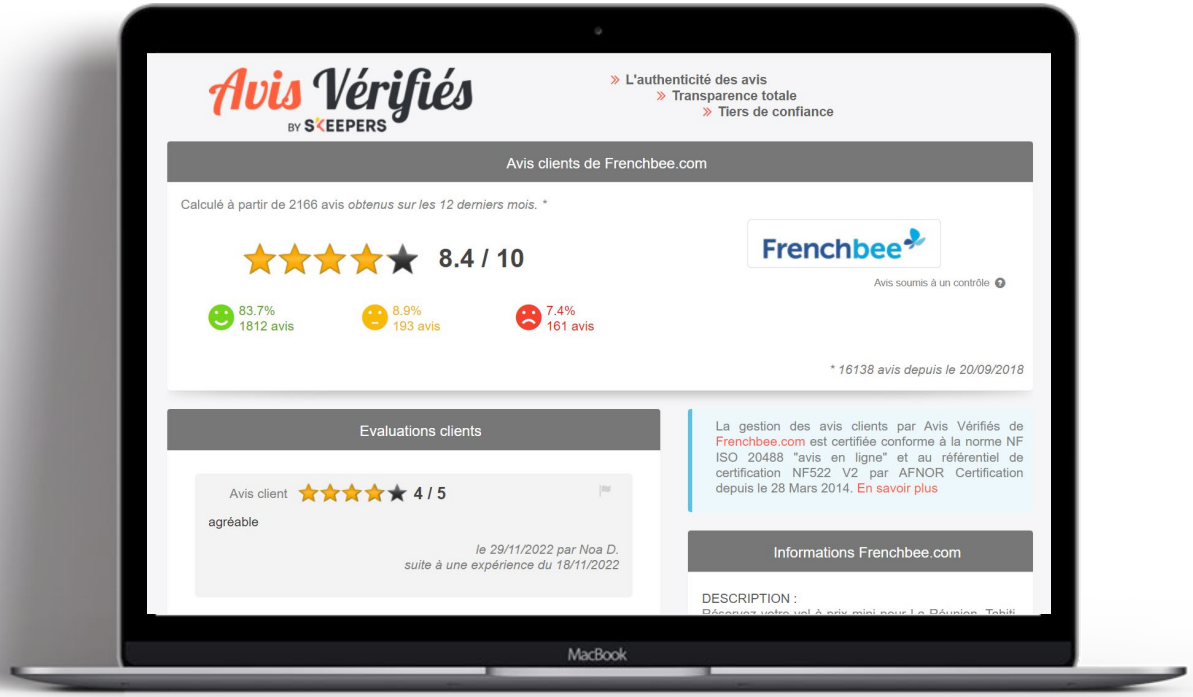
© Skeepers 2022

Solution

Les avis clients :
L’atout réassurance de French bee

Depuis 2018, pour French bee, Rating & Reviews s’est avéré être un véritable **pilier de réassurance**. Les internautes qui découvrent la compagnie ont pour habitude **de consulter les avis des clients** ayant déjà voyagé avec French bee.

Ils se fient aux avis car ceux-ci sont **certifiés par notre label** "Avis Vérifiés by Skeepers" qui **garantit l'authenticité** de chaque avis déposé.



© Skeepers 2022

Solution

Les avis clients : l’atout réassurance de French bee

Pour aller encore plus loin dans l'exploitation des avis laissés par ses clients et **améliorer la qualité de service en continu**, French bee établi également des **plans d'action concrets**, basés sur les commentaires reçus.

Afin de traiter au mieux ses avis, la compagnie a d'ailleurs mis en place une **équipe de modération** pour répondre à tous les avis négatifs.

En effet, répondre aux avis laissés par les clients permet à une entreprise de **maîtriser son e-réputation**. Ici, French bee **assoit sa crédibilité** en se montrant attentive aux retours de sa clientèle.

© Skeepers 2022

CAS CLIENT – FRENCH BEE

Quelques exemples d'avis reçus

« Je réserve sur le site depuis plusieurs années, je n’ai jamais eu de problème. »

Liliane R.

« Vol vers la Réunion : superbe appareil A350, la plateforme est simple à suivre, prix attractifs, que ça continue.»

Anita M.

« Le site est facile d’utilisation et permet d’obtenir de belles offres. »

Tiphanie A.

« Les frais d'agence uniquement pour présentation des bons territoriaux, une fois la recherche, réservation et paiement effectués, me semblent indus...»

Quentin D.

Avis à retrouver sur : https://www.avis-verifies.com/avis-clients/frenchbee.com

© Skeepers 2022

Résultats

16 138

Avis obtenus en 4 ans

.

8,4/10

Note de satisfaction moyenne

Résultat calculé à partir de 2166 avis obtenus.

23%

Des mentions de la marque sont des avis

Part que les avis représentent dans toutes les mentions de French bee.

4,2/5

Moyenne des étoiles reçues

Sur 1534 avis publiés dans une période de 7 mois, comprenant 2 hautes saisons.

« Nous sommes même allés **au-delà de ce que nous nous étions fixés comme objectifs** ! Nos avis clients sont devenus un outil de branding pour que la marque se diffuse. »

Sophie Hocquez
Directrice Commerciale French bee

© Skeepers 2022

Solution

Les vidéos consommateurs : Génératrices d’engagement et de conversion

La compagnie a mis en place une campagne de vidéos consommateurs grâce à la solution **Consumer Videos** de Skeepers.

French bee offre donc un **aller-retour à hauteur de 2000€** par personne pour les clients ambassadeurs qui seront sélectionnés pour faire un témoignage vidéo.

French bee **humanise l’expérience client** grâce à cette campagne qui représente l'ensemble du parcours d'achat d'un voyage. Ainsi, le futur client **s’identifie à l’ambassadeur** et **se projette à bord de l’avion** avant même d’avoir effectué l’achat de son billet.

© Skeepers 2022

Solution

Que sont les vidéos consommateurs ?

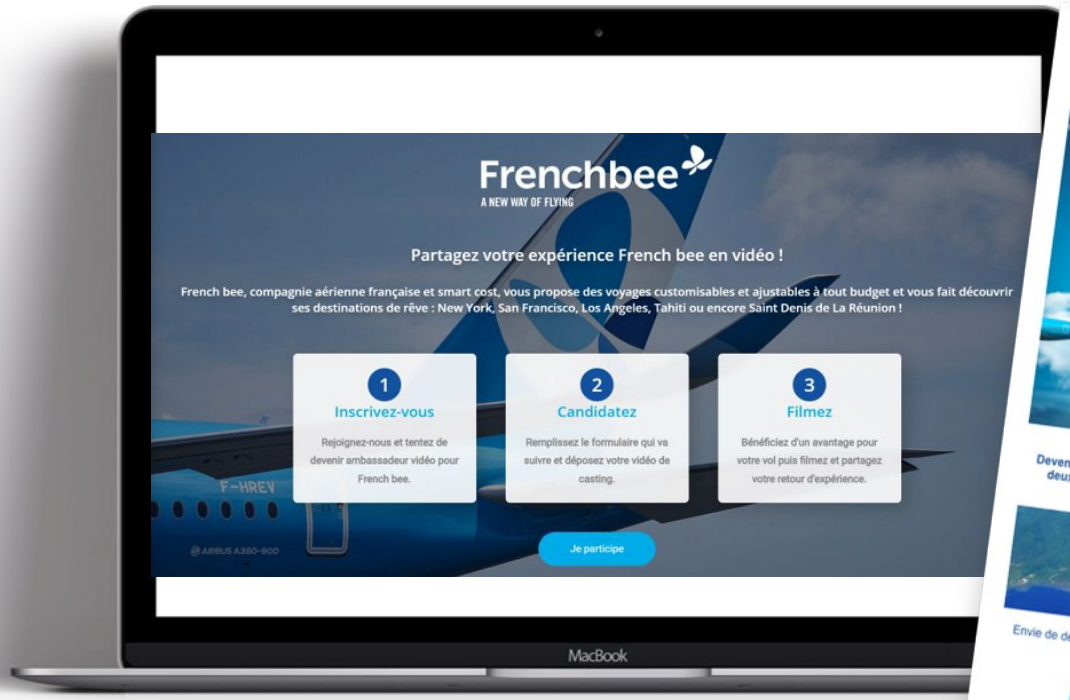
Les vidéos consommateurs sont des **témoignages clients sur** un service ou un produit.
Elles sont un puissant outil pour **améliorer la visibilité d'une marque et conquérir de nouveaux clients**. Ce contenu rend vos **fiches produits attrayantes,** augmente la conversion et vous permet d'améliorer la visibilité de votre site. La vidéo consommateur a également un rôle de **réassurance** : elle crédibilise le message de votre marque ainsi que la valeur de votre produit.

© Skeepers 2022

Solution

La campagne de recherche d'ambassadeur

La campagne a été lancée sur le site internet (1er point de contact avec les prospects) et au travers d'une page dédiée, relayée sous forme de newsletter. Une fois réalisée, la vidéo consommateur est réutilisée afin d'alimenter les canaux marketing de French bee.



© Skeepers 2022

Résultats

De la 1ère campagne ambassadeurs de French bee

3425

Vues de la campagne

Personnes ayant visité la page explicative de la campagne d’ambassadeurs.

969

Connexions sur le site

Personnes s’étant connectées à leur compte dans le but de procéder à une candidature.

536

Formulaires remplis

Personnes ayant entamé la complétion d'un formulaire.

136

Candidatures complètes

Personnes étant allées au bout du formulaire et ayant fourni toutes les pièces nécessaires.

© Skeepers 2022

Une question à...

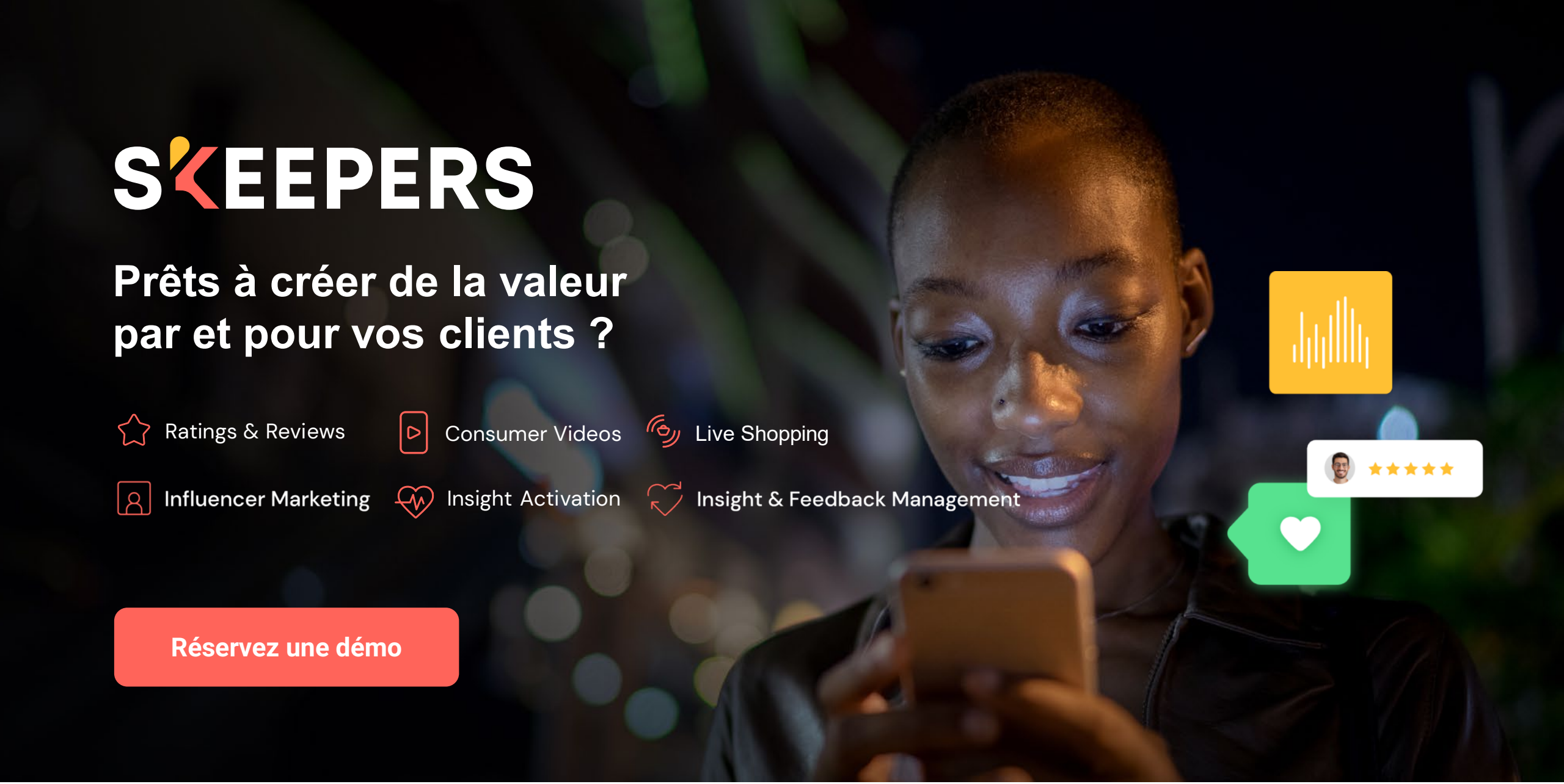
Sophie Hocquez
Directrice Commerciale chez French bee

Qu’aimeriez-vous mettre en place à l’avenir ?

« Avec la solution « **Insight & Feedback Management** » de Skeepers, nous sommes en train d’améliorer notre façon d’écouter le Client. Nous mettons donc en place des **campagnes pour mesurer la satisfaction sur les ventes directes** (site internet, centres d’appels, points de ventes physiques).
Ecouter le Client passe par écouter ses contacts, nous allons donc recontacter systématiquement, avec un questionnaire de satisfaction, tous les contacts entrants.

Nous mettons également en place une enquête de satisfaction client, **post-voyage**, sur **l’ensemble de l'expérience de voyage**. L’intérêt de French bee ici, est de pouvoir travailler sur les **petits irritants**, qui peuvent être réglés rapidement. »

© Skeepers 2022



SITE WEB : www.skeepers.io • **NOUS CONTACTER :** www.skeepers.io/contact