Feedback Management

Comment Génération utilise la Voix du Client pour améliorer en continu l'expérience proposée à ses adhérents ?

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

voyage privé

Skeepers

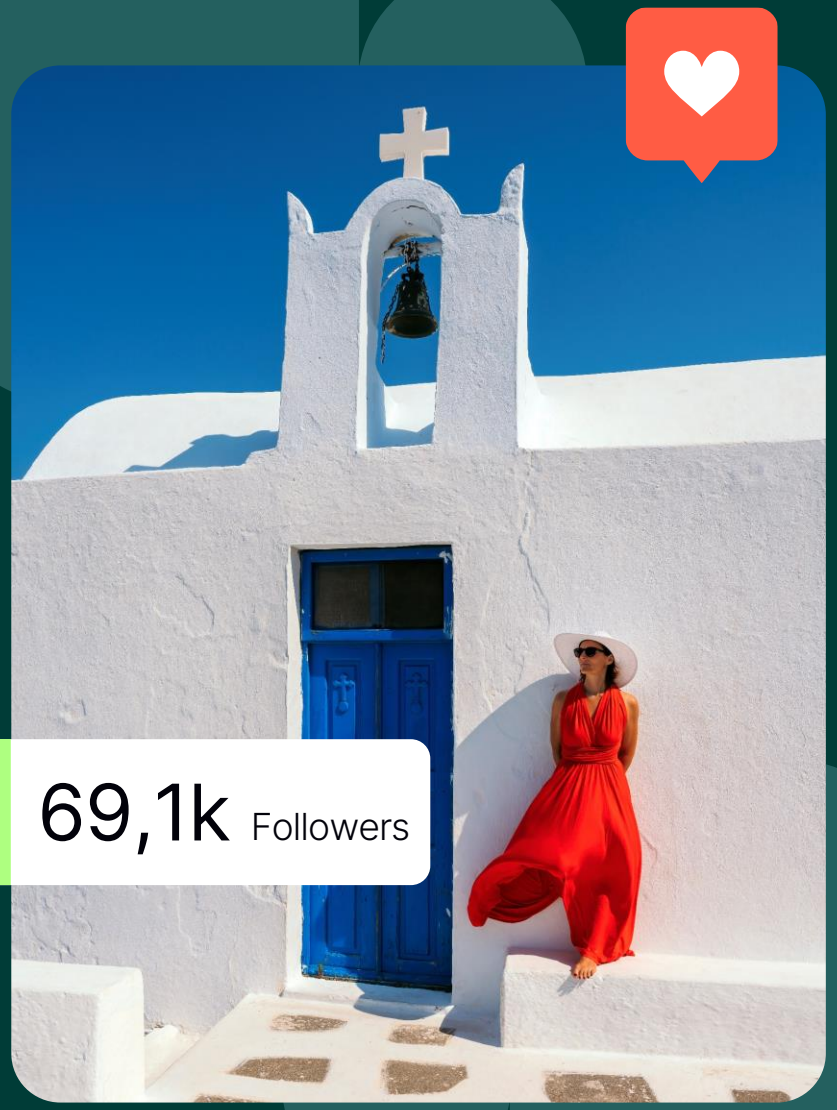
Le Client

Concept unique lancé en France en 2006, par des professionnels du tourisme et du e-tourisme, Voyage Privé est le 1er site de ventes privées de voyages.

Chaque jour, Voyage Privé propose de nouvelles idées de voyages, en France, en Europe, autour du bassin méditerranéen ou vers des destinations lointaines, pour une nuit, un week-end ou un long séjour... pour que ses clients passent des vacances uniques et qui leur ressemblent.

Dans le cadre de son implantation dans de nouveaux pays (récemment Belgique, Suisse, Pays-Bas et Allemagne) et pour proposer des offres de voyages toujours plus adaptées à ces nouveaux clients, l'équipe Expérience Utilisateur de la société souhaitait une solution capable d'alimenter automatiquement ses personae.

C'est également lors du lancement d'une nouvelle rubrique ou d'une nouvelle offre, que Voyage Privé avait besoin d'un outil d'analyse en temps réel et très précis de ses données collectées. Le but étant de décider de poursuivre ou non chaque opération en fonction des résultats obtenus.



69,1k Followers

SECTEUR D'ACTIVITÉ
Retail

SITE WEB
www.voyage-prive.com.

CLIENT SKEEPERS DEPUIS
2021

PRODUITS SKEEPERS
Feedback Management

Voyage Privé est un **Club privé en ligne** qui propose à ses 12 millions de membres, une sélection de voyages, séjours et loisirs haut de gamme au meilleur prix garanti, avec des réductions importantes.

Les offres, rigoureusement sélectionnées et négociées par son équipe d'experts, **sont présentées en exclusivité pendant une durée limitée selon le principe des ventes privées.**

Challenges

Connaître les habitudes des clients et évaluer en temps réel l'attrait des visiteurs pour des offres exclusives et les nouvelles rubriques du site

- Connaître les habitudes des clients dans les nouveaux pays d'implantation et créer de nouveaux personae
- Questionnaire intégré à Facebook Messenger !

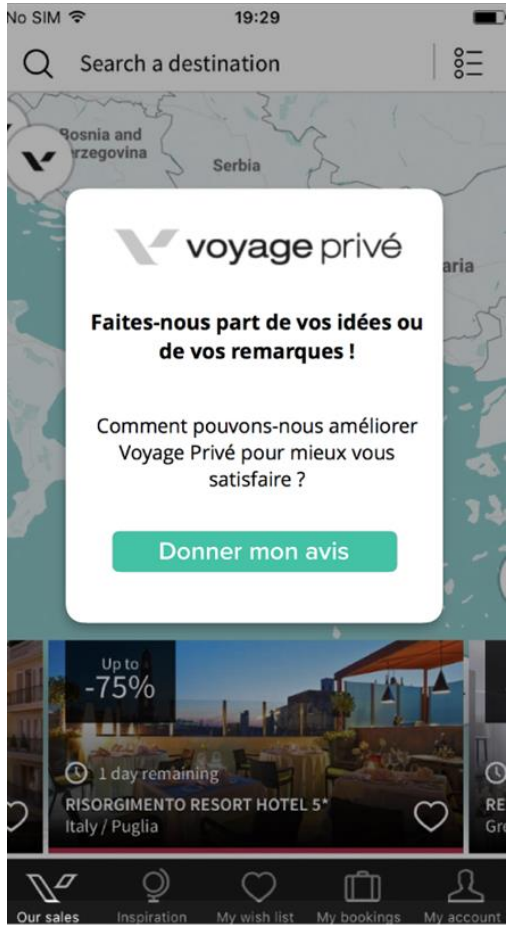
Challenges

Qualifier précisément les raisons d'abandon et améliorer l'UX du site web

- Augmenter immédiatement les ventes
- Proposer une navigation toujours plus agréable aux membres
- Mesurer de manière permanente l'Expérience Client

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Solutions



Mesure permanente de l'Expérience Client

Avant d'utiliser Skeepers, Voyage Privé avait pour habitude de soumettre les nouvelles versions de ses différents sites web à des panels, pour collecter des retours d'utilisateurs et ajuster ses développements en fonction des avis recueillis

L'équipe UX décide alors de lancer avec Skeepers des campagnes permanentes de mesure de l'Expérience Client, pour :

- Optimiser le site web **en temps réel**
- **Réduire les délais** de mise en production
- **Augmenter la précision** des retours collectés
- **Diminuer le coût du feedback utilisateur**

Solutions

Questionnaire intégré à Facebook Messenger !

A l'issue d'un échange via Facebook Messenger, **un questionnaire est diffusé au sein de la fenêtre de discussion du client.**

Le but est double :

- Recueillir une note de satisfaction suite à l'échange par Messenger
- Évaluer si les clients sont sollicités de façon optimale sur les canaux Email et Messenger

Le répondant peut d'ailleurs gérer ses préférences concernant ses futures alertes (via Messenger ou via Email), simplement en répondant à la question dédiée.

Enfin, c'est un moyen pour Voyage Privé de connaître l'intérêt de ses clients, à propos de nouvelles fonctionnalités qui sont en cours de déploiement

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Solutions

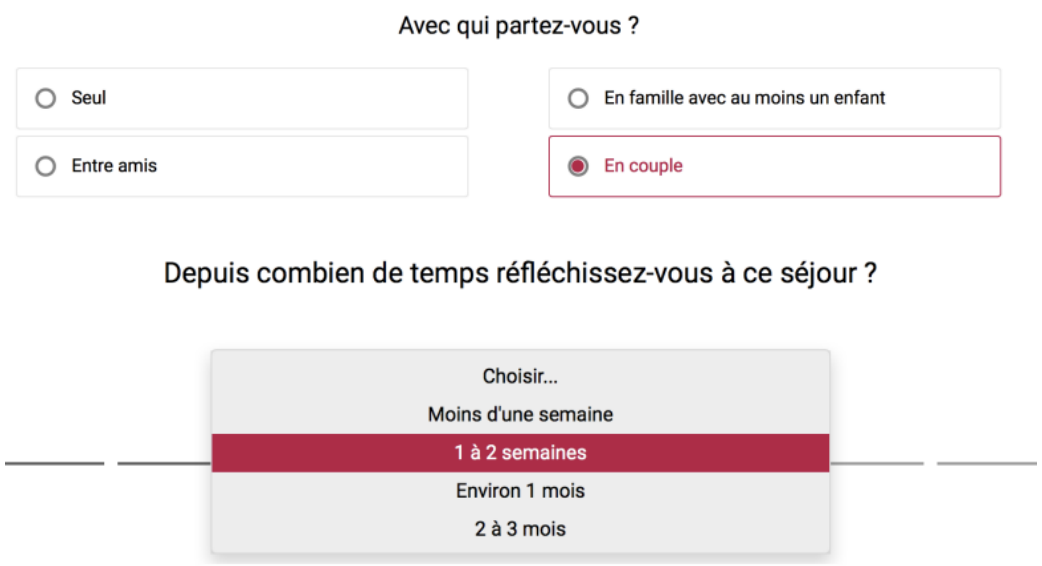
Consolidation et analyse simplifiée des réponses multi-pays

Pour consolider les réponses à différentes questions de même type, des étiquettes sont apposées sur des questions clés ! Par exemple l'étiquette FREQUENCE_VACS est utilisée sur des questions en lien avec la fréquence de départ en vacances du répondant.

Le but est de **regrouper toutes les réponses de la même thématique,** issues de plusieurs questionnaires, rédigées dans diérentes langues (Italie, UK, Espagne). **L'analyse des données collectées est simplifiée et les rapports statistiques sont personnalisés** au métier de Voyage Privé.

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Solutions



Création et alimentation des personae

Pour connaître les habitudes spécifiques de ses clients dès le lancement d'un nouveau pays d'implantation, Voyage Privé prépare une **campagne de connaissance client.**

Elle est composée d'un questionnaire et d'une diffusion site web, avec un déclenchement aléatoire. Le but est de **créer de nouveaux personae spécifiques à chaque pays,** pour répondre à la demande en fonction du lieu de résidence des clients.

Les nouveaux retours viennent alimenter les différents personae, pour qualifier de mieux en mieux les visiteurs et leurs propres habitudes de consommation. En découlent la **création de nouvelles offres,** une **augmentation du panier moyen** et une **meilleure satisfaction client !**

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Solutions

Configuration fluide et gain de temps

Les équipes de Voyage Privé sont **parfaitement autonomes** pour déployer leurs nouvelles campagnes. En moins d'une heure tout est prêt : le questionnaire et ses scénarios, les actions post-réponse (alertes email, flag, enrichissement CRM), et les différentes diffusions.

Sur des nouveaux projets d'envergure, Voyage Privé peut également compter sur les Success Managers de Skeepers pour proposer les campagnes et diffusions les plus adéquates.

Entre totale autonomie et conseils avisés d'experts, Voyage Privé **déploie de façon fluide ses nouveaux projets, et optimise son temps à chaque étape !**

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Solutions

Consolidation et analyse simplifiée des réponses multi-pays

Un questionnaire déclenché sur site web **permet aux visiteurs de soumettre un commentaire** si, selon eux, le site web comporte un problème.

Les informations reçues sont ensuite analysées par l'équipe UX puis traitées en fonction de leur impact réel.

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Résultats

5000

Réponses Reçues

Panel de clients en ligne

10

Évolutions Techniques

Évolutions techniques
basées sur les retours clients

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Résultats

50%

Temps Gagné

Temps gagné pour
mesurer l’Expérience Client

20

Idée Clients

Idées clients utilisées
pour améliorer l’UX

CAS CLIENT – VOYAGE PRIVÉ

Avis Client : Véronique POCHART

Head of Product Management

Nous avons choisi Skeepers car nous souhaitions une solution complète pour enrichir notre expérience client. **Chaque jour nous sommes ravis de notre choix !** Skeepers allie performance et simplicité d'utilisation au quotidien. La plupart de nos nouvelles campagnes sont d'ailleurs lancées en moins d'une heure par l'équipe UX.

Nos collaborateurs apprécient tout particulièrement la **facilité d'accès aux données collectées** : que ce soit pour consulter, analyser, exporter et partager rapidement nos données.

THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your community

Book a Demo