



La estrategia de Carrefour para aumentar el número de clientes e-commerce gracias a las opiniones

CASO DE ÉXITO – CARREFOUR ITALIA



El cliente



Carrefour es uno de los principales actores del sector alimentario en Italia, con más de 1450 puntos de venta en 18 regiones italianas, más de 16 000 empleados y 3 000 productos de la marca Carrefour.

La misión de la marca es que los productos de alta calidad sean accesibles para todos de manera sostenible.

Carrefour se compromete a ofrecer solo productos seguros, a reducir el desperdicio de alimentos y energía, a proteger el medio ambiente y a fomentar una mayor concienciación a la hora de la compra. La marca forma parte de Top Employer Italia y ganó el premio Diversity Brand Award en 2020.

Desde 2021, Carrefour Italia ha elegido la solución de Verified Reviews de Skeepers para mejorar sus productos y la relación con los clientes gracias a las opiniones en línea posteriores a la compra.





60.8k Followers



SECTOR

Alimentación



SITO WEB

Carrefour.it



CLIENTE DESDE

Junio de 2021



PRODUCTOS DE SKEEPERS

Opiniones Verificadas



Elisa Sorrentino

Directora e-commerce, Carrefour Italia

“¡Las opiniones de los clientes son imprescindibles para Carrefour! Recopilarlas de forma proactiva, junto con un socio de confianza como Sleepers, influye positivamente en la percepción de nuestra marca y su credibilidad, lo que genera un aumento de la confianza y las ventas.”



Desafíos



Mejorar los productos y la relación con los clientes a través de las opiniones

El principal objetivo de Carrefour Italia era recopilar las opiniones de sus clientes de forma periódica y sencilla.

Los comentarios recopilados proporcionarían a la marca una información valiosa para identificar fortalezas y debilidades y, por tanto, mejorar los productos, la experiencia en el sitio web y el catálogo en línea.

Por si fuera poco, con las opiniones, la marca ha querido acercarse a sus clientes, escuchar su voz y gestionar sus solicitudes de forma más eficiente.



Desafíos



Aumentar la confianza en la marca y mejorar la e-reputación

Carrefour Italia quería aumentar la confianza de los usuarios en la **marca**: en un momento, en el que muchos consumidores compran en línea por primera vez, la tranquilidad tiene un papel clave.

Sobre todo, en un mercado saturado como el de la alimentación, la **e-reputación** es un verdadero diferenciador, que hace que la marca se distinga de sus competidores, más allá de los precios y las promociones.

Las reseñas demuestran la calidad y la transparencia de la marca, con un importante impacto positivo en la reputación, la visibilidad y las conversiones.



Solución

Publicación de opiniones en las fichas de producto

Las opiniones de productos recopiladas a través de los cuestionarios se publican en la ficha del artículo con una calificación y un comentario.

La recopilación de opiniones genera un contenido valioso, que **completa las fichas de producto en el e-commerce** con información importante para los usuarios.

Dicho contenido, además de aumentar la confianza de los visitantes de la página web, es especialmente apreciado por los motores de búsqueda y tiene un impacto positivo en el tráfico y el posicionamiento.

Las opiniones tranquilizan al usuario, simplifican el proceso de compra y reducen los obstáculos entre la fase de búsqueda y la confirmación del pedido.

Carrefour Bio
Carrefour Bio Penne rigate integrali n°19 500 g
★★★★★ (26 Recensioni)

€ 1,80 al kg/500.0 g
€ 0,95 [Aggiungi](#)

Informazioni

Ingredienti e allergeni | Informazioni nutrizionali | Denominazione di vendita | Consigli d'uso e utilizzo | Altre informazioni

Ingredienti
Semola integrale di grano duro biologico

Allergeni
Glutine/Gliani/Fruento

Stili di vita
Biologico

Recensioni Verificate

4.4/5
★★★★★
Calcolato da 26 Recensioni cliente

0 1 3 7 15
1★ 2★ 3★ 4★ 5★

Ordina recensioni per: Più recenti

Antonella B il 29/12/2021 in seguito ad un ordine del 21/12/2021
★★★★★ 5/5
Ottime
Questa recensione è stata utile? 0 0

Simone D il 01/12/2021 in seguito ad un ordine del 23/11/2021
★★★★★ 5/5
Ottimo prodotto
Questa recensione è stata utile? 0 0



Solución

Annuncio · <https://volantino.carrefour.it/express/volantino> ▼

Express Carrefour - Sfoggia il Volantino - Visita il Sito

Rimani aggiornato sulle Offerte **Carrefour** Express: Sfoggia il nostro Volantino Online. Visita subito il sito. Promozioni e Offerte. Orari Punti Vendita. Tipi: Alimentari, Bevande, Articoli per la Casa, Elettronica e Giocattoli.

★★★★★ Valutazione per carrefour.it: 4,3 - 4.669 recensioni

📍 Milano · 19 luoghi nelle vicinanze

Opiniones de la página web en los anuncios

<https://www.carrefour.it> > ... > Pane a fette e Pan carrè ▼

Mulino Bianco Pan Bauletto Bianco 400g - Carrefour.it

Ingredienti. Farina di grano tenero tipo "0" 70,6%; Acqua; Olio extravergine di oliva 2,4%; Lievito; Sale; Zucchero; Farina d'orzo maltato ...

★★★★★ Valutazione: 4,4 · 151 recensioni · 0,99 € · Disponibile

Opiniones de productos en los rich snippets de los resultados orgánicos

Visibilidad de las opiniones en los resultados orgánicos y en los anuncios de pago

Con la solución de opiniones verificadas de Sleepers, Carrefour Italia puede mostrar:

- Estrellas y valoración media del sitio web carrefour.it en los **anuncios de pago de Google Ads**, gracias a nuestra colaboración con Google;
- Estrellas y valoración media de los productos de e-commerce de Carrefour **en los resultados de búsqueda orgánicos**.



Solución

Annuncio · <https://volantino.carrefour.it/express/volantino> ▾

Express Carrefour - Sfoggia il Volantino - Visita il Sito

Rimani aggiornato sulle Offerte **Carrefour** Express: Sfoggia il nostro Volantino Online. Visita subito il sito. Promozioni e Offerte. Orari Punti Vendita. Tipi: Alimentari, Bevande, Articoli per la Casa, Elettronica e Giocattoli.

★★★★★ Valutazione per carrefour.it: 4,3 - 4.669 recensioni

📍 Milano · 19 luoghi nelle vicinanze

Opiniones de la página web en los anuncios

<https://www.carrefour.it> > ... > Pane a fette e Pan carrè ▾

Mulino Bianco Pan Bauletto Bianco 400g - Carrefour.it

Ingredienti. Farina di grano tenero tipo "0" 70,6%; Acqua; Olio extravergine di oliva 2,4%; Lievito; Sale; Zucchero; Farina d'orzo maltato ...

★★★★★ Valutazione: 4,4 · 151 recensioni · 0,99 € · Disponibile

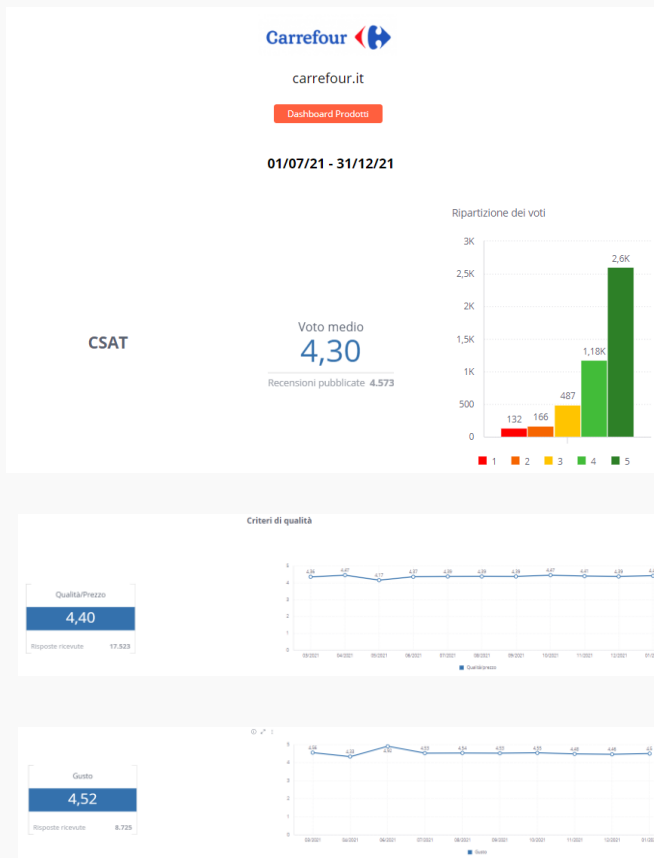
Opiniones de productos en los rich snippets de los resultados orgánicos

La presencia de opiniones directamente en el anuncio o en el resultado orgánico tiene un efecto positivo en el posicionamiento y en el porcentaje de clics: de hecho, es más probable que los usuarios hagan clic en un resultado en el que pueden ver la valoración de otros usuarios.

¡Esta supone una forma efectiva de diferenciarse de la competencia con productos y ofertas similares!



Solución



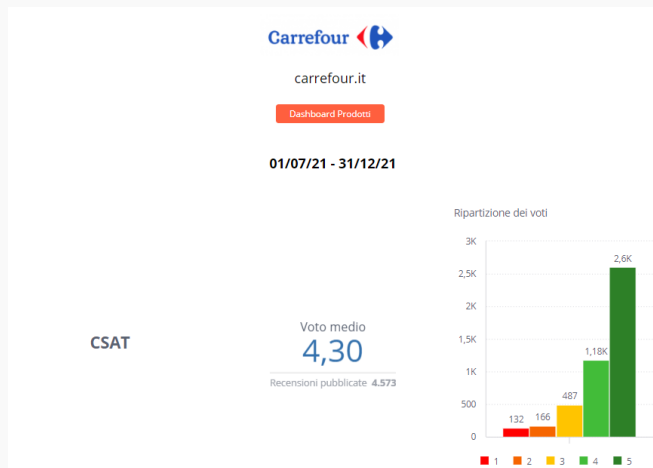
Análisis de las reseñas con SmartData

Carrefour Italia analiza cuidadosamente todas las opiniones recopiladas. El uso de una herramienta de análisis integrada permite a la marca controlar de forma constante y en tiempo real parámetros como:

- Evolución de la nota media y la puntuación del catálogo de productos;
- Tasa de apertura y de respuesta a los correos electrónicos de solicitud de opinión;
- Tiendas top & flop con la valoración media de cada una;



Solución



- Productos top & flop con la valoración media de cada uno;
- Puntuación media de los criterios de valoración del producto (por ejemplo, sabor, frescura, relación calidad-precio, etc.);
- Valoración media de las categorías de productos.

Gracias a dicha información, presentada en **paneles personalizados e intuitivos**, Carrefour es capaz de supervisar la satisfacción de sus clientes con la experiencia y los productos adquiridos, **identificando con un enfoque basado en datos los márgenes de mejora y los productos en los que centrarse** (y en los que no) dentro de su catálogo en línea.



Resultados

+30%

Aumento de los clientes de comercio electrónico

Carrefour Italia ha experimentado un aumento significativo del número de usuarios registrados en su e-commerce. La publicación de opiniones en las fichas de productos tranquilizó y transmitió confianza a los nuevos clientes en línea.

+16%

Aumento de las sesiones orgánicas de los productos top

Los 20 productos con una puntuación superior a 4 experimentaron un aumento medio significativo de las sesiones orgánicas en sus fichas de producto.



Resultados

4,4/5

Puntuación media del catálogo de productos

¡La marca obtuvo una puntuación media en su catálogo de productos de 4,4 sobre 5, calculada a partir de más de 21 000 opiniones de productos recopiladas!

4,3/5

Puntuación media de las reseñas del sitio web

Carrefour.it obtuvo una puntuación media de 4,3 sobre 5, calculada a partir de más de 6 500 opiniones: un resultado excelente que demuestra la calidad de los servicios de Carrefour.



Gestión de las opiniones



Para Carrefour Italia, las opiniones le permiten mejorar de forma constante.

Así lo consigue:

- **Escuchar y centrarse en el cliente de Carrefour.**

Gracias a las opiniones, Carrefour mejora la relación con sus clientes y, así, estos se sienten escuchados y valorados. En el caso de una opinión negativa o una solicitud específica, el servicio de atención al cliente se pone en contacto con el cliente para investigar el asunto y resolverlo.



Gestión de las opiniones



- **Supervisar y compartir las opiniones recopiladas.**

Cada semana se elabora un informe sobre las opiniones recopiladas. El documento se remite al servicio de atención al cliente y al departamento de logística y entregas. Dichos informes constantes le permiten controlar de forma exhaustiva la satisfacción del cliente en varios aspectos.

- **Acelerar la identificación y resolución de cualquier anomalía.**

La recopilación periódica de comentarios permite identificar las fuentes de cualquier insatisfacción: si está relacionada con el embalaje del producto, el servicio de mensajería, la recepción en el punto de venta, etc. De este modo, Carrefour puede intervenir con mayor rapidez y eficacia, aumentando el nivel de satisfacción de sus clientes.



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your customers

[Solicita una demo](#)

