

CAS CLIENT – COMPAGNIE COLONIALE

# Comment Compagnie Coloniale a intégré les avis clients dans son processus de satisfaction client ?



CAS CLIENT – COMPAGNIE COLONIALE

# Client



**Compagnie Coloniale est la plus ancienne marque de thé française.**

Née à Paris en 1848 et installée à Poitiers, son activité initiale était la vente de chocolat, puis elle s'est progressivement spécialisée dans la confection de thés haut de gamme en vrac et sachets.

Aujourd'hui, la marque compte plus de 200 références de thés et est présente dans 800 points de vente en France dans des épiceries fines, torréfacteurs, cafés, hôtels et restaurants.





## SECTEUR D'ACTIVITÉ

Alimentation & Gastronomie



## SITE WEB

[www.compagnie-coloniale.com](http://www.compagnie-coloniale.com)



## CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2018



## PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site - Avis produits

## Marie-Emmanuelle BALAY

Directrice Générale

Avis Vérifiés by Skeepers s'intègre dans le cadre de notre démarche de qualité et de transparence. Les avis clients nous permettent de rester en contact direct avec nos clients et de véhiculer le sérieux de notre Maison. Nous apprécions de pouvoir collecter et afficher deux types d'avis différents: les avis produits et les avis site. Ces deux éléments se complètent et font partie intégrante de l'expérience client.



# Solutions



## Éléments de réassurance sur les fiches produits

Affichage des avis sur les pages produits



# Solutions



## Favoriser les échanges avec les consommateurs

Même s'ils sont peu nombreux, la marque prête une attention très particulière aux avis mitigés :

« Nous répondons systématiquement à tous les messages mitigés, nous privilégions toujours le dialogue et assumons nos erreurs. »



# Challenges



## Rester au plus près des attentes clients

Chez Compagnie Coloniale, la qualité des produits et la relation client sont des éléments fondamentaux qui font partie de l'ADN de la marque et qui forgent sa réputation haut de gamme.

En choisissant de collecter et diffuser les avis de ses clients, Compagnie Coloniale avait deux principaux enjeux : répondre au mieux aux attentes de ses clients fidèles mais également rassurer de nouveaux consommateurs qui pourraient avoir des réticences à faire un achat sur internet et qui ne connaîtraient pas les produits proposés par Compagnie Coloniale.



# Challenges



## Collecter les avis à différents moments du parcours post-achat

Soucieuse d'offrir la meilleure expérience d'achat possible, la marque de thé prône une stratégie de transparence auprès de ses clients, notamment par l'organisation de visites de ses ateliers. Ses équipes se sont donc naturellement tournées vers un tiers de confiance afin de collecter des avis clients authentiques :

*« Le fait que nous puissions collecter des avis auprès de personnes ayant obligatoirement effectué une commande chez nous renforce le sérieux de notre démarche et donne d'autant plus de poids aux avis que nous affichons ».*





## La gestion des avis en interne et l'amélioration du parcours d'achat en fonction des retours clients

Compagnie Coloniale a placé les avis clients au cœur de sa stratégie globale.

Le service Client et le service Qualité sont tous deux directement concernés puisque de nouveaux process internes ont été mis en place pour gérer et analyser les avis : les **avis produits** sont directement transmis au service Qualité et les **avis site** sont gérés par le service Client.

Afin d'engager l'ensemble des équipes, une réelle dynamique autour des avis a été mise en place : « Les avis élogieux sont partagés à tous les services concernés pour les remercier et les impliquer dans cette démarche de qualité ».



## CAS CLIENT – COMPAGNIE COLONIALE



Depuis la mise en place de la solution Avis Vérifiés by Skeepers, les équipes traitent les avis comme une source d'informations essentielle. De manière générale, les avis clients chez Compagnie Coloniale sont analysés pour **améliorer l'expérience d'achat du client**. Lors de la refonte du site internet en mars 2019, de nouveaux services comme le mode de livraison en point retrait ou le paiement via Paypal ont été mis en place suite à l'analyse de différents avis clients.

Les avis jouent aussi un rôle sur l'optimisation du **catalogue produit**. Par exemple, de nombreux clients demandent à ajouter sur le site des références avec de nouveaux goûts. Compagnie Coloniale s'efforce, dans la mesure du possible, de faire évoluer son offre en fonction de ces retours clients pour être au plus près de leurs attentes.

« L'avis motive nos équipes à maintenir leurs efforts dans le soin apporté à la préparation et au suivi des commandes. »



# Résultats

**18%**

Augmentation  
du **taux de conversion**

**+11%**

Augmentation du **trafic**

En affichant ses avis clients sur son site et ses fiches produits, Compagnie Coloniale a réussi son challenge : attirer de nouveaux clients sur son site et augmenter son taux de conversion en rassurant sur la qualité de ses produits et le sérieux de ses équipes.



# Résultats

**4,8/5**

Note **globale**

**14,7%**

Taux de **réponse**

Grâce à une intégration optimale des avis clients dans sa stratégie globale, Compagnie Coloniale affiche une excellente note globale et un taux de réponse aux mails de demande d'avis bien au dessus de la moyenne de son secteur d'activité (+4,8 points).





**Avis  
Vérifiés**

by  Skeepsers

# Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

