

CAS CLIENT – CASH FOR CARS

# Comment Cash for Cars a mobilisé ses clients promoteurs sur Google My Business ?



CAS CLIENT – CASH FOR CARS

# Client



Connaissez-vous Cash for Cars ? Cette entreprise américaine a une mission depuis 35 ans : racheter les véhicules des personnes qui souhaitent les vendre simplement. Avec plus de 200 établissements aux Etats-Unis, Cash for Cars a pour ambition de rester la référence n°1 des racheteurs automobiles... Et ce aux Etats-Unis, Canada et en Allemagne.

Cash for Cars propose une expérience rapide et facilitante pour tous, quelle que soit la condition du véhicule. En parfait état, abîmée ou en fin de vie, la solution proposée par l'entreprise reste la même. En moins de 24 heures, Cash for Cars fait une offre de rachat, vient chercher le véhicule et remet un chèque au propriétaire. Simple, rapide et fiable : l'entreprise est un véritable leader dans ce secteur.





### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Auto & moto



### SITE WEB

[www.cashforcars.com](http://www.cashforcars.com)



### CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2019



### PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis marque, avis établissement

### Scott SANDERS

Sr Marketing Manager

« Je recommande Avis Vérifiés by Skeepers tout particulièrement aux entreprises ayant de nombreux établissements, pour la disponibilité et la réactivité des équipes. Si nous avons une question ou un besoin spécifique, ils sont toujours présents ! Le niveau et la qualité du service sont un des leurs plus grands points forts. ».



# Challenges



## Améliorer le contenu des pages Google My Business

Avec plus de 200 établissements aux Etats-Unis, Cash for Cars a fait de l'image de chaque point de vente une priorité.

En collectant les avis offline de chaque client, l'objectif de l'entreprise était d'**améliorer leur note moyenne sur Google My Business** :

“Nos pages Google My Business sont cruciales pour notre entreprise. Plus nous collectons d'avis sur GMB, plus nous améliorons notre connaissance client. Nous avons constaté un véritable impact sur notre business depuis que nous avons commencé à partager les avis clients sur Google My Business”



## Le sfide



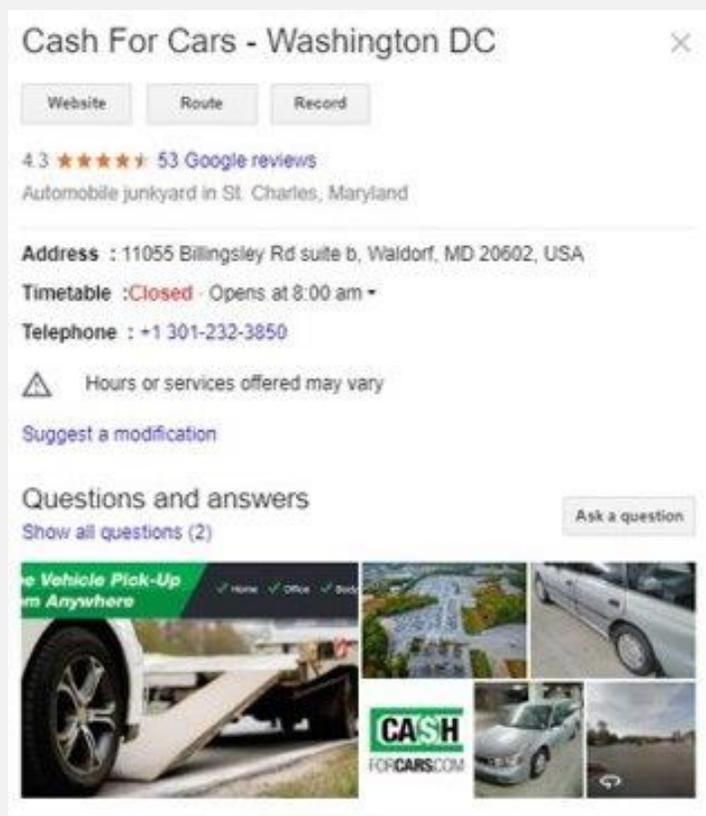
### Accroître la confiance des internautes

Concernant la collecte d'avis, Cash for Cars a un objectif très spécifique : **améliorer sa visibilité sur Google grâce aux étoiles**. Ainsi, l'ambition de l'équipe marketing est d'accroître la confiance envers la marque.

Vendre une voiture ou acheter un véhicule d'occasion n'est pas un achat compulsif : c'est même souvent une source de stress. Les particuliers prennent donc le temps de comparer chaque entreprise sur le marché avant de faire leur choix... Et c'est là que l'e-réputation intervient. Pour Cash for Cars, il était primordial de **véhiculer une image de marque positive qui contribue favorablement au processus de décision**. La collecte d'avis via Avis Vérifiés by Skeepers s'est donc présentée comme une solution adaptée.



# Solutions



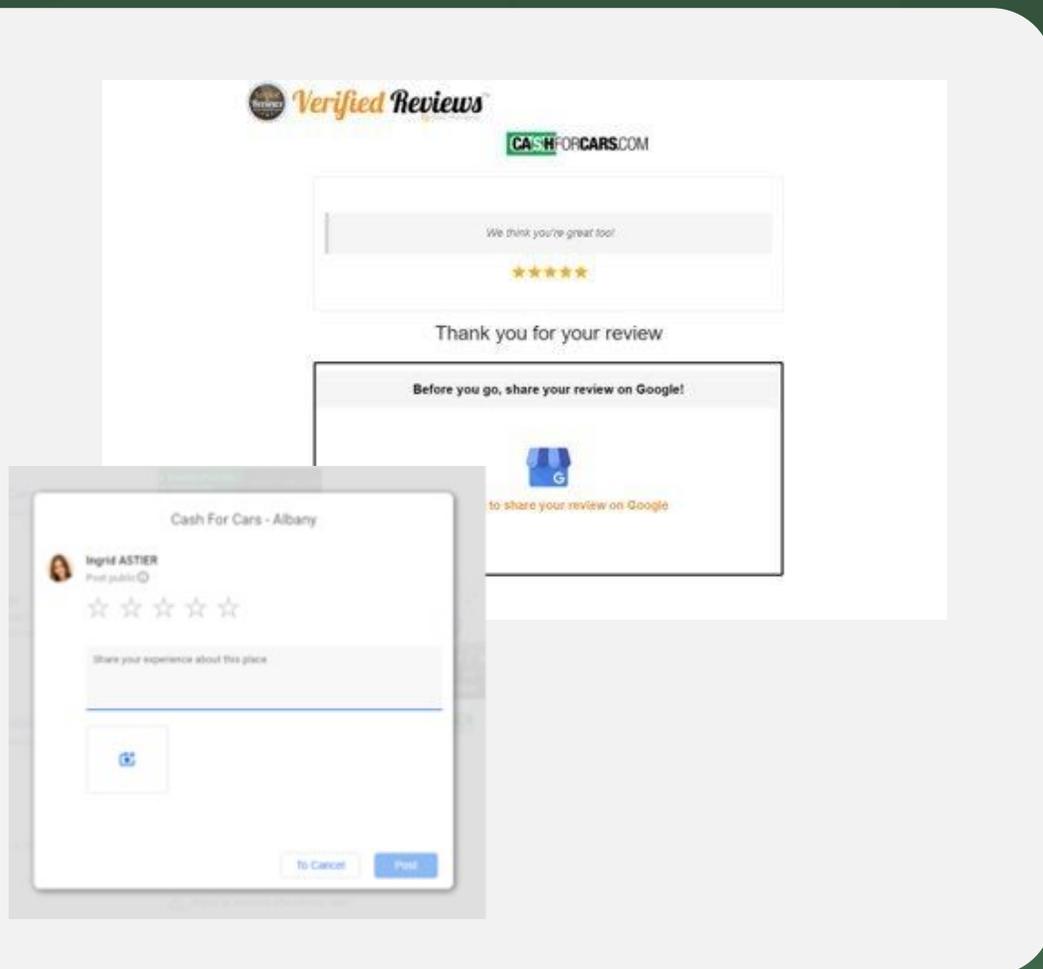
## Enrichir les pages GMB

Voici un exemple de page GMB pour l'établissement Cash for Cars de Washington : il est passé de 0 à 53 avis collectés en seulement quelques mois !



CAS CLIENT – CASH FOR CARS

# Solutions



## Envoi d'un e-mail personnalisé

qui se connecte directement à la page Google My Business du magasin en question, pour diffuser l'avis reçu.



# Résultats

+ 346%

## Augmentation des avis **au global**

Avant de travailler avec Avis Vérifiés by Skeepers, la majorité des pages GMB des magasins Cash for Cars n'avait pas d'avis, ou pas assez pour refléter la qualité du service proposé.

+ 20%

## Augmentation des **notes moyennes**

Les consommateurs satisfaits ne prennent pas tous le temps de laisser un avis en ligne à l'issue de leur expérience. Grâce à la sollicitation post-achat de Avis Vérifiés by Skeepers, les avis collectés sont partagés directement sur GMB. Cash for Cars a ainsi pu augmenter la note moyenne de chaque magasin !



CAS CLIENT – CASH FOR CARS

# Gestion des avis



## Le recensioni evidenziano le aree dove **migliorare**

La gestion des avis client s'effectue de façon hebdomadaire et l'équipe marketing prend le temps de répondre à chaque client :

“Nous prêtons beaucoup d'attention à chaque avis reçu, qu'il soit positif ou négatif. Nous voulons être sûrs que chaque client reçoit l'attention qu'il mérite. En cas de besoin ou de problème, nous essayons de trouver une solution en nous assurant de bien comprendre ce qu'il s'est passé. ”

Collecter les avis clients a permis à Cash for Cars d'atteindre les objectifs fixés : augmenter le nombre d'avis sur Google my Business et accroître la confiance envers la marque.



# Gestion des avis



Les avis ont aussi permis d'identifier des axes d'amélioration concernant les services d'expédition ou de rapatriement de véhicules. Les forces de Cash for Cars ont aussi pu être mises en lumière :

“Nous pouvons dire quand les agences ont effectué un bon ou un mauvais travail au téléphone. La plupart d'entre elles sont fantastiques et obtiennent de très bons avis en permanence ! Les avis clients nous permettent de connaître nos faiblesses... Mais aussi nos forces et sur quoi nous sommes recommandés !”

Les avis permettent d'identifier les **axes d'amélioration**





Avis  
Vérifiés

by  Skeepsers

# Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

