

CAS CLIENT – MAXICOFFEE

Comment Maxicoffee facilite l'échange avec les internautes grâce à l'outil questions & réponses



CAS CLIENT – MAXICOFFEE

Il cliente



MaxiCoffee est une entreprise française qui a pour conviction que **l'univers du café est une source de développement humain et social.**

Elle s'est ainsi donnée pour mission de partager librement son expertise café (Ecole Café, atelier de torréfaction engagé, contenus pédagogiques en libre accès, développement d'innovations) pour **faire vivre des moments de découverte et de dégustation qui créent et renforcent le lien.**

Grâce à ses 1 500 experts café répartis sur l'ensemble du territoire, MaxiCoffee accompagne, chaque jour, 25 000 clients dans la création et la gestion de leurs espaces café sur-mesure hors domicile et livre, chaque année, plus de 800 000 commandes grâce à son site e-commerce.

Elle aide ainsi clients particuliers et professionnels à trouver la solution machines, café, service, formation qui leur convient grâce à son catalogue de plus de **8 000 références et 350 marques.**





SECTEUR D'ACTIVITÉ

Alimentation & Gastronomie



SITE WEB

www.maxicoffee.com



CLIENT AVIS VÉRIFIÉS DEPUIS

2015



PRODUITS AVIS VÉRIFIÉS

Avis site - Avis produit

Questions & Réponses

Philippe GELDARD

Responsable Marketing Produits

L'outil Questions & Réponses de Avis Vérifiés by Skeepers nous permet d'avoir des échanges visibles avec les consommateurs sur le site de MaxiCoffee.

Chez nous, le contenu est roi... Et cet outil nous permet d'enrichir notre contenu avec des informations qualitatives optimisées.



Challenges



Améliorer les produits **grâce aux questions des internautes**

La stratégie omnicanale de MaxiCoffee couvre une ambition globale : **partager son expertise café.**

Chez MaxiCoffee, ce partage d'expertise est bilatéral. Les équipes partagent des contenus sous différents formats, pour informer les consommateurs sur les produits des marques commercialisées. Les consommateurs, quant à eux, peuvent aussi partager leur retour d'expérience. Par le biais des **avis post-achat**, mais surtout de **la fonctionnalité Questions & Réponses**, l'entreprise a mis en place une stratégie de réassurance, d'éducation et de transformation... Grâce au contenu client !

En 2018, MaxiCoffee commence à utiliser l'outil Questions & Réponses de Avis Vérifiés by Skeepers. Pour suivre la logique "chez MaxiCoffee, le contenu est roi", cet outil a rapidement permis **d'enrichir le site Internet de contenus de qualité.**



Challenges



Optimiser le référencement et la conversion grâce à la voix du client

Le second challenge à relever était **d'améliorer la stratégie produit** à partir des questions des internautes. Avant la mise en place de l'outil, l'entreprise pouvait déjà améliorer ses produits grâce aux avis post-achat collectés par Avis Vérifiés... Mais l'outil Q&R permet d'obtenir des **insights dès l'étape de recherche des internautes**, au début du parcours client.

Avec les questions spécifiques collectées, l'équipe Produit et les chargés de rubrique de MaxiCoffee ont rapidement pu faire preuve d'amélioration continue. Les questions permettent d'identifier des informations manquantes ou qui nécessitent davantage de détails. **L'outil Questions & Réponses permet de transformer les questions en solutions**, en améliorant les produits, fiches produits, ou contenus additionnels !



Solutions

Modèle B vs. modèle SB
Bonjour, s.v.p. quelle est la différence entre le modèle 2533.B et le 2533.SB?
Merci,
cordialement
Miguel, le 22 juin 2020

RÉPONDEZ À CETTE QUESTION

Bonjour Miguel,
Le 25.33B dispose d'un look noir et d'une touche café long permettant de réaliser l'équivalent d'un mug. Le 25.31SB est en couleur argent, elle ne propose pas la fonction café long mais propose la touche doppio. Cette boisson est un café plus allongé, intense, riche en goût.
Bonne journée :)
Morgane, le 23 juin 2020

RÉPONDEZ À CETTE QUESTION

Questions et réponses de clients sur Delonghi Magnifica S Smart FEB 2533.B Pack Zen Garantie 3ans
Vous souhaitez poser une question? Un de nos experts ou de nos clients vous répondra.

RÉPONDEZ À CETTE QUESTION

Questions 6 à 10/44

PAGE PRÉCÉDENTE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **PAGE SUIVANTE**

Différence entre la smart 2533.B et la 22.127B
Bonjour j'hésite entre ces deux modèles la smart 2533.B et la 22.127B. Pourriez m'indiquer les différences entre les deux modèles et quelle est la plus récente ?
Cordialement
Laurent, le 1 janvier 2021

RÉPONDEZ À CETTE QUESTION

Bonjour Laurent,
VOICI un article qui pourra vous aider :
<https://www.maxicoffee.com/blog/quelles-machines-café-grain-magnifica-delonghi-choisir/>
Bonne journée :)
Morgane, le 4 janvier 2021

RÉPONDEZ À CETTE QUESTION

Q&R : L'outil complémentaire à la collecte d'avis post-achat

Chez MaxiCoffee, la Voix du Client est sacrée. L'entreprise a donc choisi un dispositif complet, pour collecter des insights à différentes phases du parcours client.

- **L'outil Q&R** est un levier de réassurance pour les internautes avant l'achat. Cette fonctionnalité améliore la proximité entre la marque, ses consommateurs actuels et ceux à venir.



Solutions

Modèle B vs. modèle SB
Bonjour, s.v.p. quelle est la différence entre le modèle 2533.B et le 2533.SB?
Merci,
cordialement
Miguel, le 22 juin 2020

RÉPONDRE À CETTE QUESTION

Bonjour Miguel,
Le 25.33B dispose d'un look noir et d'une touche café long permettant de réaliser l'équivalent d'un mug. Le 25.315B est en couleur argent, elle ne propose pas la fonction café long mais propose la touche doppio. Cette boisson est un café plus allongé, intense, riche en goût.
Bonne journée :)
Morgane, le 23 juin 2020

RÉPONDRE À CETTE QUESTION

Questions et réponses de clients sur Delonghi Magnifica S Smart FEB 2533.B Pack Zen Garantie 3ans
Vous souhaitez poser une question? Un de nos experts ou de nos clients vous répondra.

RÉPONDRE À CETTE QUESTION

Questions 6 à 10/44

PAGE PRÉCÉDENTE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **PAGE SUIVANTE**

Différence entre la smart 2533.B et la 22.127B
Bonjour j'hésite entre ces deux modèles la smart 2533.B et la 22.127B. Pourriez m indiquer les différences entre les deux modèles et quelle est la plus récente ?
Cordialement
Laurent, le 1 janvier 2021

RÉPONDRE À CETTE QUESTION

Bonjour Laurent,
Voici un article qui pourra vous aider :
<https://www.maxicoffee.com/blog/quelles-machines-café-grain-magnifica-delonghi-choisir/>
Bonne journée :)
Morgane, le 4 janvier 2021

RÉPONDRE À CETTE QUESTION

- **La collecte d'avis client** en post-achat permet d'obtenir des avis fiables et authentiques sur les produits et la marque.

Utilisés de façon complémentaire, **ces deux outils renforcent l'image de marque et la conversion finale.**

“L'absence totale d'avis clients serait bien plus contraignante que l'absence totale de questions sur une fiche produit. Toutefois, ces deux outils sont des éléments de réassurance et des moteurs de conversion complémentaires !”



La gestion des avis



Dès qu'un internaute pose une question depuis une fiche produit, MaxiCoffee a 3 solutions :

1. **Répondre directement à la question via un expert produit de la marque.** Cette solution est privilégiée lors de questions complexes, techniques ou nécessitant des précisions importantes. 64 % des réponses proviennent ainsi de MaxiCoffee.!



La gestion des avis



- 2. Laisser la communauté de consommateurs répondre, pour apporter une vraie valeur ajoutée liée à une expérience client.** Cette solution est privilégiée lorsque les questions portent sur des commandes ou une fonctionnalité simple. 36 % des réponses sont diffusées par les clients de l'entreprise qui sont sollicités par e-mail.
- 3. Transmettre la question à un chargé de clientèle, si la question n'est pas appropriée pour une diffusion publique.** Une prise de contact directe avec l'internaute sera alors effectuée.



Résultats

38%

Taux de **conversion**

C'est le taux de conversion des internautes ayant posé une question sur le site de MaxiCoffee entre le 01/01/2020 et le 01/09/2020. Cet excellent taux signifie que plus d'**un tiers des prospects** sont convertis en clients grâce à l'outil Questions & Réponses !

1,9%

Questions **sans réponses**

C'est le taux de pourcentage de questions n'ayant pas encore de réponses à ce jour. Plus le taux est faible, plus la marque est engagée : c'est le cas de MaxiCoffee, qui a **moins de 100 questions** qui n'ont pas encore trouvé réponse.



Résultats

12 910

Nombre de questions posées

C'est le nombre de questions publiées grâce à l'outil Q&R depuis 2018. Ces questions concernent différents produits. Lorsque certains sont plus techniques que d'autres ou suscitent un intérêt général, les questions peuvent être nombreuses sur une seule et même fiche. À titre d'exemple, **un des best-sellers de la fin d'année 2020 comptabilise 126 questions clients !**

13 579

Nombre de réponses publiées

C'est le nombre de réponses en ligne depuis 2018. **Ces réponses, publiées par l'entreprise (dans 64 % des cas) ou par les clients (dans 36 % des cas)** peuvent ouvrir des fils de discussion. L'outil, propice à l'échange entre la marque, ses clients fidèles et les clients potentiels, propose un véritable espace d'entraide bienveillant.





Les bonnes pratiques : éduquer grâce à une stratégie de contenus enrichie

Le module Q&R permet d'éduquer une cible d'internautes en quête d'information. En effet, les consommateurs souhaitent **gagner en autonomie et accéder simplement à des renseignements.**

Pour autant, ils sont attachés aux avis de leurs pairs et à l'accompagnement de la marque : la fonctionnalité Questions & Réponses permet à MaxiCoffee de couvrir ces différents besoins.

L'entreprise peut même aller plus loin, en enrichissant sa stratégie de contenus à partir des différentes questions posées :



CAS CLIENT – MAXICOFFEE



Éduquer le client ne suffit pas : sa transformation est également nécessaire... Et facilitée avec le module Q&R.

Plus d'un tiers des internautes posant une question est transformé en clients MaxiCoffee. Avec les réponses pertinentes apportées par la communauté de consommateurs ou les équipes, les freins à l'achat sont levés. L'entreprise peut même vérifier l'efficacité des réponses apportées grâce au Widget "Réponse Utile" sur lequel l'internaute peut cliquer, directement sous la réponse diffusée.

Ainsi, MaxiCoffee peut améliorer en continu sa stratégie produit et de contenus grâce aux Questions & Réponses. L'entreprise en est la preuve : collecter la Voix du Client est important... Mais favoriser l'échange est indispensable !



CAS CLIENT – MAXICOFFEE



“Lors du Black Friday, **nous avons reçu entre 100 et 200 questions** sur une comparaison entre 3 machines à café de la même catégorie. Le chargé de rubrique a donc créé un article de blog pour décrire de manière précise les différences entre les produits. Le lien de l'article de blog a été ajouté dans les réponses apportées à chaque question, pour fournir une explication précise et documentée, tout au long d'un article ponctué de vidéos. En mettant le doigt sur ces nombreuses demandes, nous avons pu réagir rapidement, en proposant du contenu détaillé. Le module Q&R ne nous sert pas seulement à enrichir nos fiches produits... Mais aussi toute notre **stratégie de contenus, de manière omnicanale !**”





Avis
Vérifiés

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Demander une démo](#)

