



La strategia di Carrefour per aumentare i clienti del suo e-commerce con le recensioni

CASE STUDY – CARREFOUR ITALIA



Il cliente



Carrefour è uno dei principali player del settore food in Italia con oltre 1.450 punti vendita in 18 regioni italiane, più di 16.000 collaboratori e 3.000 prodotti a marchio Carrefour.

La mission del brand è rendere accessibili a tutti e in modo sostenibile dei prodotti di alta qualità.

Carrefour si impegna ad offrire solo prodotti sicuri, ridurre gli sprechi alimentari ed energetici, tutelare l'ambiente e promuovere una maggiore consapevolezza nell'acquisto. Il brand fa parte di Top Employer Italia e ha vinto nel 2020 il Diversity Brand Award.

Dal 2021 Carrefour Italia ha scelto la soluzione Verified Reviews di Skeepers per migliorare i propri prodotti e la relazione con i clienti grazie alle recensioni post-acquisto online.





60.8k Followers



SETTORE

Food



SITO WEB

Carrefour.it



CLIENTE DA

Giugno 2021



PRODOTTI

Recensioni Verificate



Elisa Sorrentino

E-commerce Manager Carrefour Italia

« Le recensioni clienti sono per Carrefour un «mai più senza»! Raccoglierle proattivamente, insieme a un partner di fiducia come Sleepers, influenza positivamente la percezione del nostro brand e la sua credibilità, con conseguente aumento della fiducia e delle vendite. »



Le sfide



Migliorare i prodotti e la relazione con i clienti grazie alle recensioni

Il principale obiettivo di Carrefour Italia era raccogliere regolarmente e in modo semplice le opinioni dei suoi clienti.

I feedback raccolti avrebbero fornito al brand input preziosi, utili per individuare punti di forza e criticità e, di conseguenza, per migliorare i prodotti, l'esperienza sul sito e il catalogo online.

Ma non solo, con le recensioni il brand voleva avvicinarsi ai propri clienti, ascoltando la loro voce e gestendo in modo più efficiente le loro richieste.



Le sfide



Aumentare la fiducia nel brand e migliorare la e-reputation

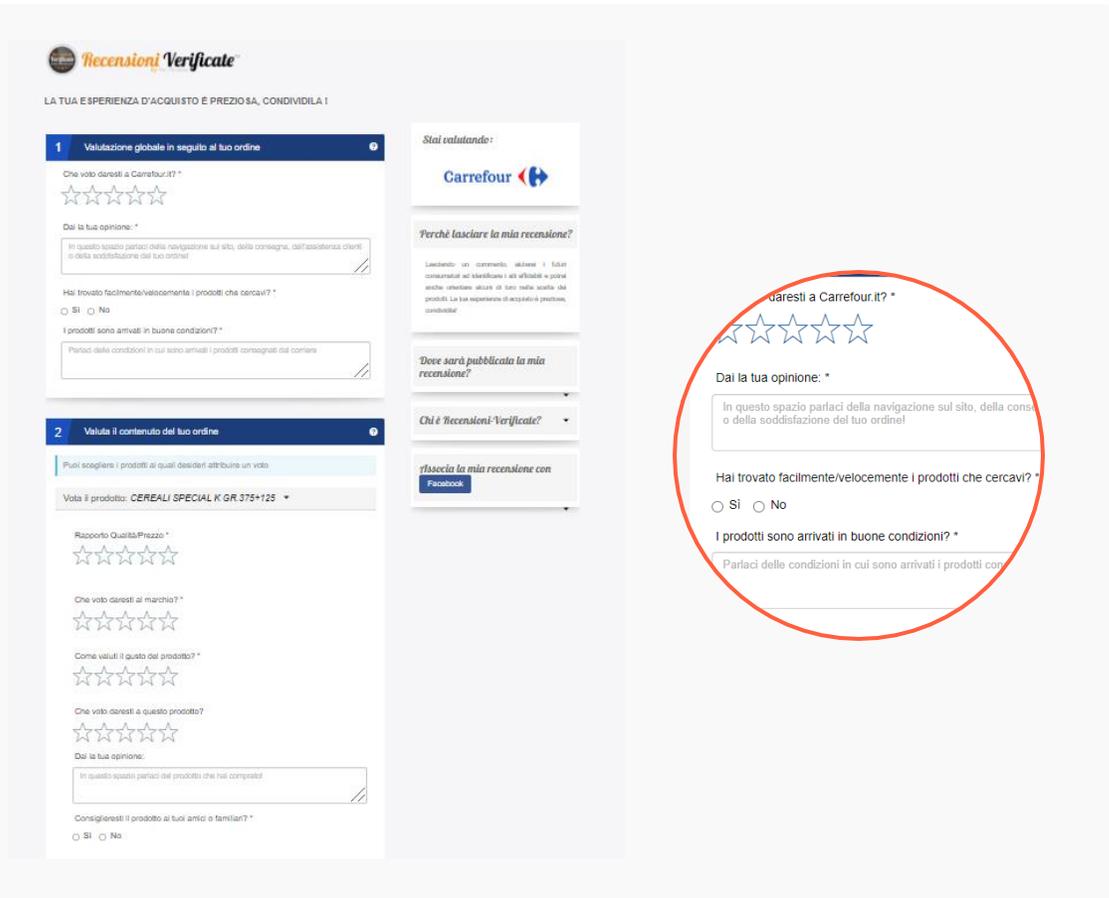
Carrefour Italia voleva aumentare la fiducia degli utenti nel brand: in un momento storico in cui molti consumatori fanno acquisti online per la prima volta, la rassicurazione gioca un ruolo chiave.

In particolare, in un mercato saturo come quello del food, la e-reputation è il vero elemento distintivo, quello che fa emergere il brand rispetto ai competitor, ancora più di prezzi e promozioni.

Le recensioni dimostrano la qualità e la trasparenza del brand, con un impatto positivo notevole su reputazione, visibilità e conversioni.



Le soluzioni



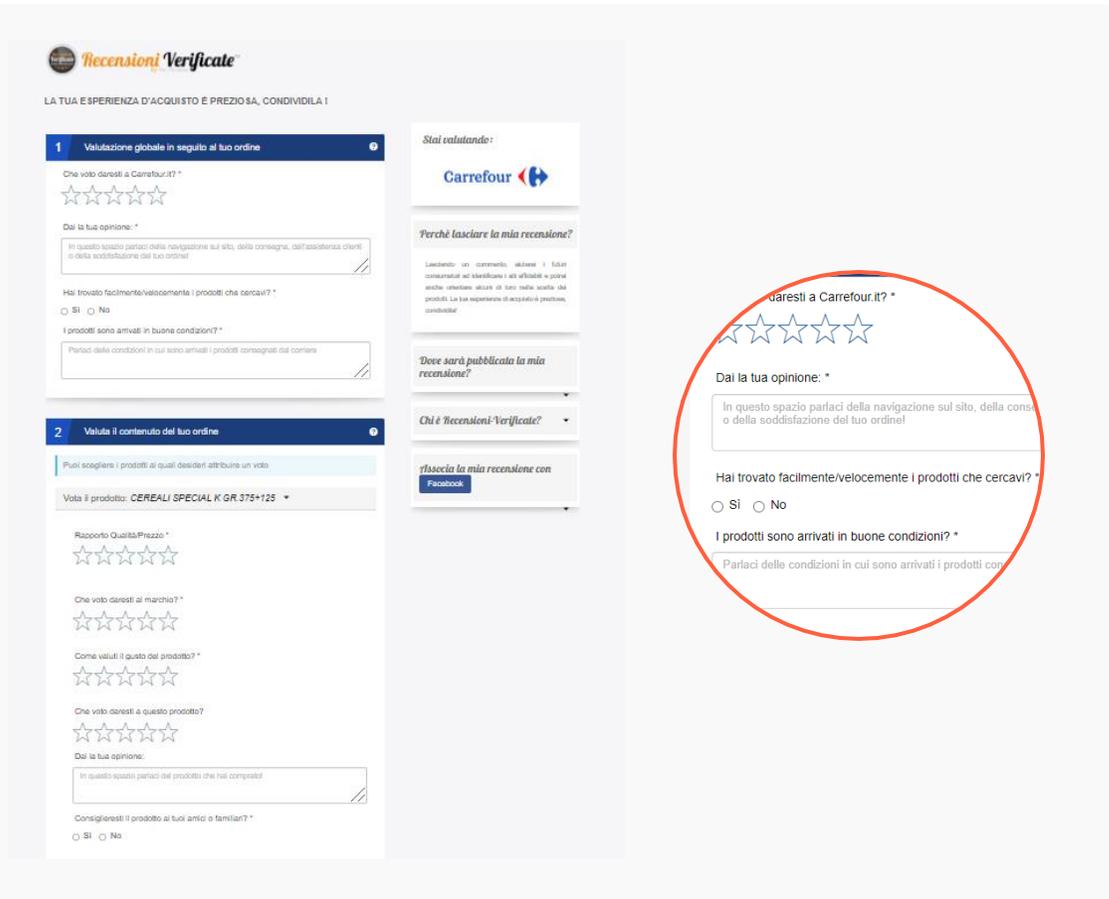
Invio di questionari personalizzati dopo l'acquisto online

Carrefour ha predisposto due questionari di richiesta recensione, inviati a seguito dell'acquisto online:

- un questionario nel caso di **consegna a domicilio**, con una domanda specifica sulle condizioni dei prodotti ricevuti;
- un questionario nel caso di **ritiro in negozio**, con una domanda specifica per valutare la qualità di questa esperienza.



Le soluzioni



Entrambi i questionari contengono domande sul sito e-commerce, sulla facilità nel trovare i prodotti nel catalogo online e domande specifiche sui prodotti acquistati personalizzate in base alla **categoria merceologica**.

Questi questionari consentono a Carrefour di delineare **un quadro molto preciso sulla soddisfazione dei clienti in merito ai prodotti e ai servizi offerti**.



Le soluzioni

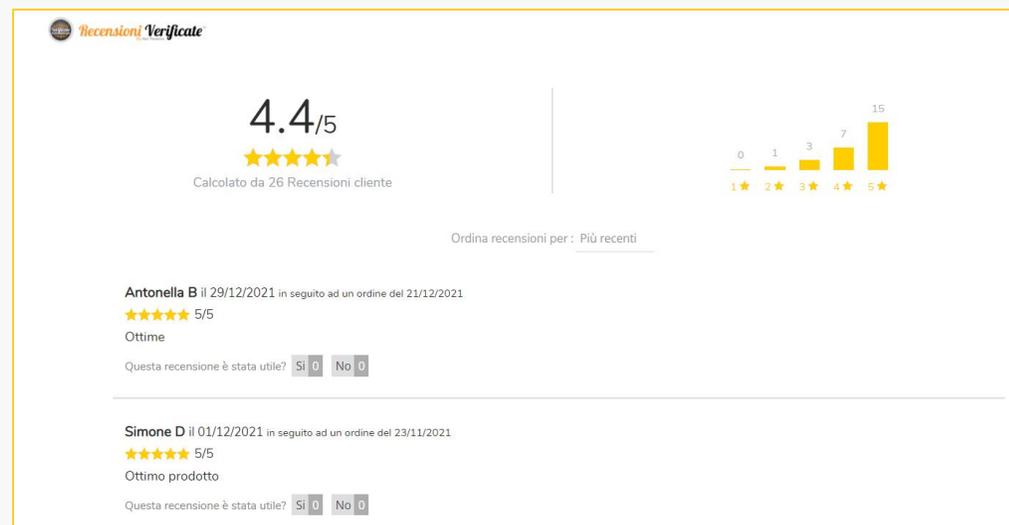
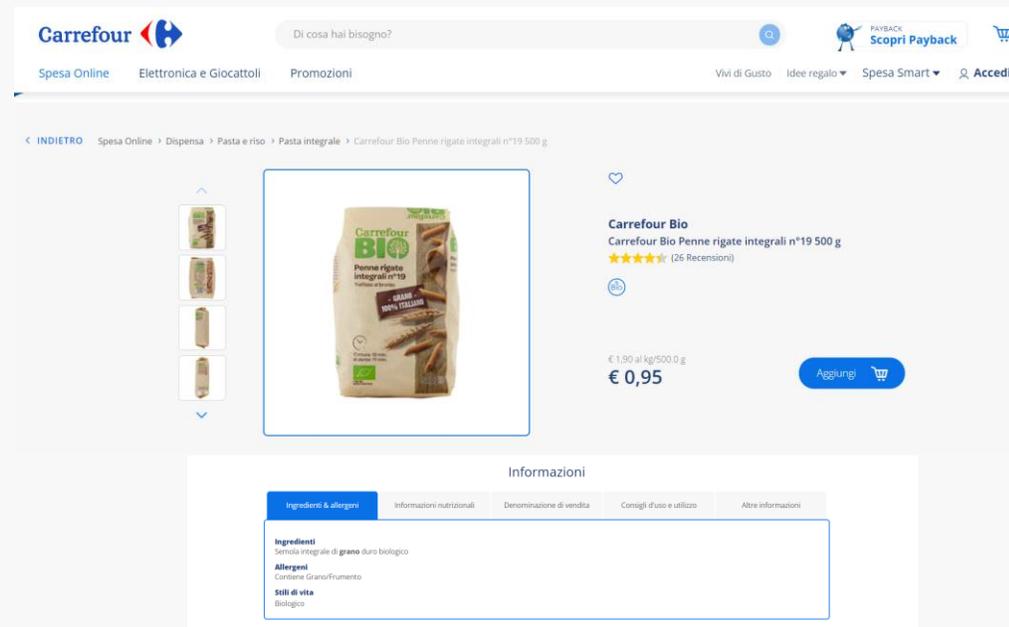
Publicazione delle recensioni nelle schede prodotto

Le recensioni prodotto raccolte con i questionari sono pubblicate nella scheda del relativo articolo con voto e commento.

La raccolta di recensioni genera contenuti di valore che vanno a **popolare le schede prodotto dell'e-commerce** con informazioni importanti per gli utenti.

Questi contenuti, oltre ad aumentare la fiducia dei visitatori del sito, sono particolarmente apprezzati dai motori di ricerca e hanno un impatto positivo sul traffico.

Le recensioni rassicurano l'utente, semplificando il processo di acquisto e riducendo gli ostacoli tra la fase di ricerca e la conferma dell'ordine.



Le soluzioni

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

Express Carrefour - Sfoglialo il Volantino - Visita il Sito

Rimani aggiornato sulle Offerte **Carrefour** Express: Sfoglialo 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

Recensioni sito negli annunci ads

<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

Recensioni prodotto nei rich snippet dei risultati organici

Visibilità delle recensioni nei risultati organici e negli annunci a pagamento

Con la soluzione Verified Reviews di Sleepers, Carrefour Italia può mostrare:

- Stelline e valutazione media del sito carrefour.it negli annunci a pagamento di Google Ads, grazie alla nostra partnership con Google;
- Stelline e valutazione media dei prodotti dell'e-commerce Carrefour nei risultati di ricerca organici.



Le soluzioni

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

Express Carrefour - Sfoglialo il Volantino - Visita il Sito

Rimani aggiornato sulle Offerte **Carrefour** Express: Sfoglialo 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

Recensioni sito negli annunci ads

<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

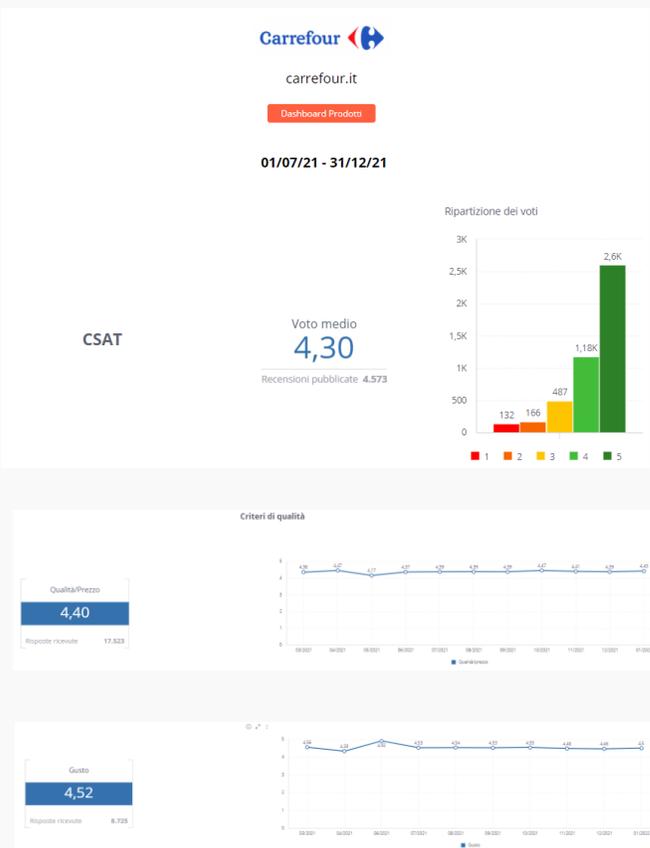
Recensioni prodotto nei rich snippet dei risultati organici

La presenza di recensioni direttamente nell'annuncio o nel risultato organico ha un effetto positivo su posizionamento e tasso di click: gli utenti sono infatti più propensi a cliccare su un risultato di cui possono già vedere la valutazione degli altri utenti.

Questo aspetto rappresenta un elemento potente per distinguersi da concorrenti con prodotti e offerte simili!



Le soluzioni



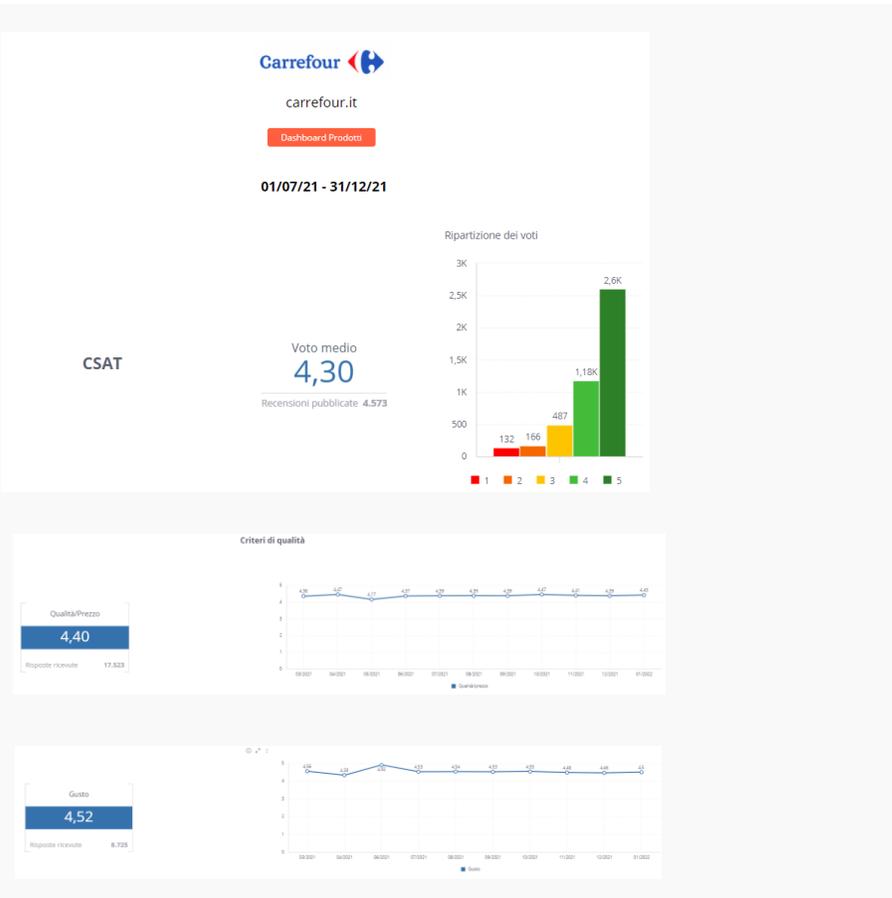
Analisi delle recensioni con SmartData

Carrefour Italia analizza con attenzione tutte le recensioni raccolte. L'utilizzo di un tool di analisi integrato permette al brand di avere un controllo costante e in tempo reale di parametri come:

- evoluzione del voto medio e del punteggio del catalogo prodotti;
- tasso di apertura e tasso di risposta alle e-mail di richiesta recensione;
- top & flop negozi con il voto medio di ciascuno;



Le soluzioni



- top & flop prodotti con il voto medio di ciascuno;
- punteggio medio dei criteri di valutazione dei prodotti (es. gusto, freschezza, rapporto qualità / prezzo...);
- voto medio delle categorie merceologiche.

Grazie a queste informazioni, presentate in **dashboard personalizzate e intuitive**, Carrefour è in grado di monitorare la soddisfazione dei suoi clienti in merito all'esperienza e ai prodotti acquistati, **individuando con un approccio data-driven i margini di miglioramento e i prodotti su cui puntare** (e quali no) all'interno del suo catalogo online.



Le soluzioni

Grazie per la tua recensione.

Le recensioni non vengono pubblicate immediatamente, ma dopo qualche giorno, come previsto dalla Norma ISO 20488.

Nell'attesa, condividi la tua opinione sui siti di recensione qui di seguito, così aiuterai i futuri consumatori a identificare le aziende di fiducia. La tua esperienza è preziosa, condividila!

Ottimo sito! Lo raccomando vivamente!

★★★★★

Condividi la tua recensione su **Trustpilot**

1. [Copia la tua recensione](#)
2. [Incolla qui la tua recensione](#)

La tua recensione sarà pubblicata sull'attestazione del sito corrispondente. Sarà visibile solamente il tuo nome per esteso, mentre il cognome verrà puntato.

Se vuoi comunque nascondere queste informazioni, clicca qui.

 **Recensioni Verificate**
by Trustpilot

Diffondere le recensioni su più canali e migliorare la e-reputation

La reputazione online è oggi fondamentale: Carrefour Italia ha integrato la sua strategia con il modulo Review Balancing che permette al brand di diffondere le recensioni post-acquisto raccolte con Skeepers anche su altri canali in cui Carrefour è visibile.

Dopo aver inviato la recensione, all'utente appare una pagina di ringraziamento che lo invita a condividere la sua recensione anche su Trustpilot.

Coinvolgendo i suoi clienti in questa strategia, il punteggio di Carrefour Italia su Trustpilot è aumentato sensibilmente nel giro di soli 6 mesi: da 1,8 a 3,9 su 5!



Le soluzioni

Grazie per la tua recensione.

Le recensioni non vengono pubblicate immediatamente, ma dopo qualche giorno, come previsto dalla Norma ISO 20488.

Nell'attesa, condividi la tua opinione sui siti di recensione qui di seguito, così aiuterai i futuri consumatori a identificare le aziende di fiducia. La tua esperienza è preziosa, condividila!

Ottimo sito! Lo raccomando vivamente!

★★★★★

Condividi la tua recensione su **Trustpilot**

1. [Copia la tua recensione](#)
2. [Incolla qui la tua recensione](#)

La tua recensione sarà pubblicata sull'attestazione del sito corrispondente. Sarà visibile solamente il tuo nome per esteso, mentre il cognome verrà puntato.

Se vuoi comunque nascondere queste informazioni, clicca qui.

 **Recensioni Verificate**
by Trustpilot

Punteggio su Trustpilot
Luglio 2021



Punteggio su Trustpilot
Gennaio 2022

Carrefour Italia
Recensioni 57 • Mediocre

★ ★ ★ ★ ★ 1,8 ⓘ

Carrefour Italia
Recensioni 413 • Molto buono

★ ★ ★ ★ ★ 3,9 ⓘ



I risultati

+30%

**Aumento clienti
e-commerce**

Carrefour Italia ha visto un aumento sensibile degli utenti registrati al suo e-commerce. La pubblicazione delle recensioni sulle schede prodotto ha rassicurato e trasmesso fiducia ai nuovi clienti online.

+16%

**Aumento sessioni organiche
prodotti top**

I primi 20 prodotti con punteggio sopra il 4 hanno visto un importante aumento medio delle sessioni organiche sulle relative schede prodotto.



I risultati

4.3/5

**Punteggio medio
recensioni sito**

Carrefour.it ha ottenuto un punteggio medio di 4.3 su 5, calcolato su oltre 6.500 recensioni: un eccellente risultato che dimostra la qualità dei servizi Carrefour.

4.4/5

**Punteggio medio
catalogo prodotti**

Il brand ha ottenuto un punteggio medio sul suo catalogo prodotti di 4.4 su 5, calcolato su oltre 21.000 recensioni prodotto raccolte!



La gestione delle recensioni

Per Carrefour Italia le recensioni consentono un miglioramento costante.

Ecco in che modo:

- **Ascoltare e mettere il cliente Carrefour al centro.**

Grazie alle recensioni Carrefour migliora la relazione con i suoi clienti, facendoli sentire ascoltati e valorizzati. Nel caso di una recensione negativa o di una richiesta specifica, il cliente viene ricontattato dal customer care per approfondire la questione e risolvere la problematica.

- **Controllare e condividere le recensioni raccolte.**

Ogni settimana viene elaborato un report sulle recensioni raccolte. Il documento viene inoltrato al customer service e al dipartimento che si occupa della logistica e delle consegne. Una reportistica così costante consente di avere il totale controllo della soddisfazione dei clienti, su più aspetti.



La gestione delle recensioni



- **Accelerare l'individuazione e la risoluzione di eventuali anomalie.**

La raccolta regolare di feedback permette di individuare le fonti di un'eventuale insoddisfazione: se questa è legata all'imballaggio del prodotto, al corriere, all'accoglienza nel punto vendita... Carrefour può così intervenire in modo più rapido ed efficiente, aumentando il livello di soddisfazione dei suoi clienti.

- **Conoscere il cliente per aumentare la customer satisfaction**



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your customers

[Richiedi una demo](#)

