

CASE STUDY – NERORISTRETTO

Come Neroristretto ha aumentato del 67% il ctr delle campagne con le recensioni clienti



CASE STUDY – NERORISTRETTO

Il cliente



NeroRistretto è un e-commerce di cialde e capsule per caffè ed altre bevande solubili.

Online dal 2014, l'e-commerce è in forte crescita grazie all'ampio catalogo, all'alto livello e alla compatibilità garantita delle sue cialde. Brand dell'azienda Italfoods Srl, NeroRistretto è produttore indipendente: è così in grado di offrire direttamente garanzia di qualità a prezzi competitivi.

Il legame di NeroRistretto con i suoi clienti è molto stretto, l'azienda infatti si è sempre impegnata a coltivare con loro un rapporto duraturo e di fiducia.





SETTORE

Cibo & Bevande



SITO WEB

www.neroristretto.com



CLIENTE DA

2020



PRODOTTI RECENSIONI VERIFICATE

Recensioni Sito

Recensioni Prodotto

Questions & Answers

Matteo Simondi

E-commerce Manager

“Per NeroRistretto le recensioni sono oggi uno strumento fondamentale: i feedback dei clienti dimostrano la qualità dei nostri prodotti e rassicurano gli utenti prima dell’acquisto.”

[Guarda la video intervista](#)



Le sfide



Fidelizzare il cliente e mantenere la sua fiducia

In un mercato così concorrenziale come quello online, la sfida di un e-commerce è fidelizzare il cliente e mantenere la sua fiducia nel tempo.

NeroRistretto si è quindi posto l'obiettivo di creare un canale di comunicazione privilegiato con i propri clienti, che gli permettesse di comprendere le loro esigenze e mostrarsi vicino al loro.

Offrendo prodotti soggetti ad acquisti ricorrenti, NeroRistretto ha voluto con le recensioni **rafforzare il rapporto con i propri clienti, per renderli soddisfatti, fedeli al brand e quindi... pronti all'acquisto successivo.**



Le sfide



Far emergere il brand e migliorare la sua visibilità online

Non solo fidelizzare i clienti già esistenti, ma anche **far emergere il brand per attirare sul sito NeroRistretto nuovi consumatori.**

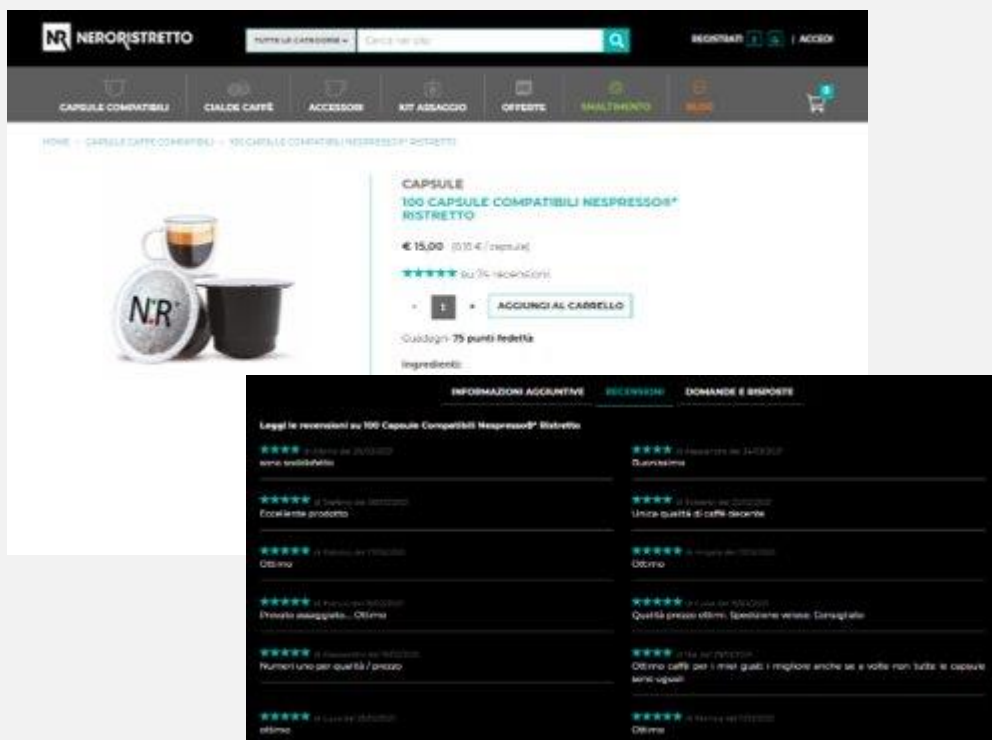
NeroRistretto ha scelto le recensioni per distinguersi dalla concorrenza, facendo parlare di sé e dei propri prodotti i clienti stessi. Con le recensioni clienti NeroRistretto ha potuto soddisfare i suoi obiettivi: migliorare la propria visibilità online e la propria immagine agli occhi dei nuovi utenti.

Un'azienda che mostra le recensioni sul suo sito e sui suoi prodotti trasmette affidabilità. Inoltre i contributi dei clienti offrono informazioni aggiuntive che migliorano l'esperienza degli utenti sul sito e il posizionamento del brand.



CASE STUDY – NERORISTRETTO

Le soluzioni



Recensioni sito e prodotto con grafica personalizzata

Dopo 15 giorni dall'acquisto, il cliente NeroRistretto viene invitato per e-mail a lasciare una recensione sul sito e sui prodotti acquistati. Le **recensioni prodotto** vanno ad arricchire la scheda del relativo articolo, aiutando così l'utente nella scelta di acquisto.



Le soluzioni



+1.100

RECENSIONI
RACCOLTE

9.4 SU 10

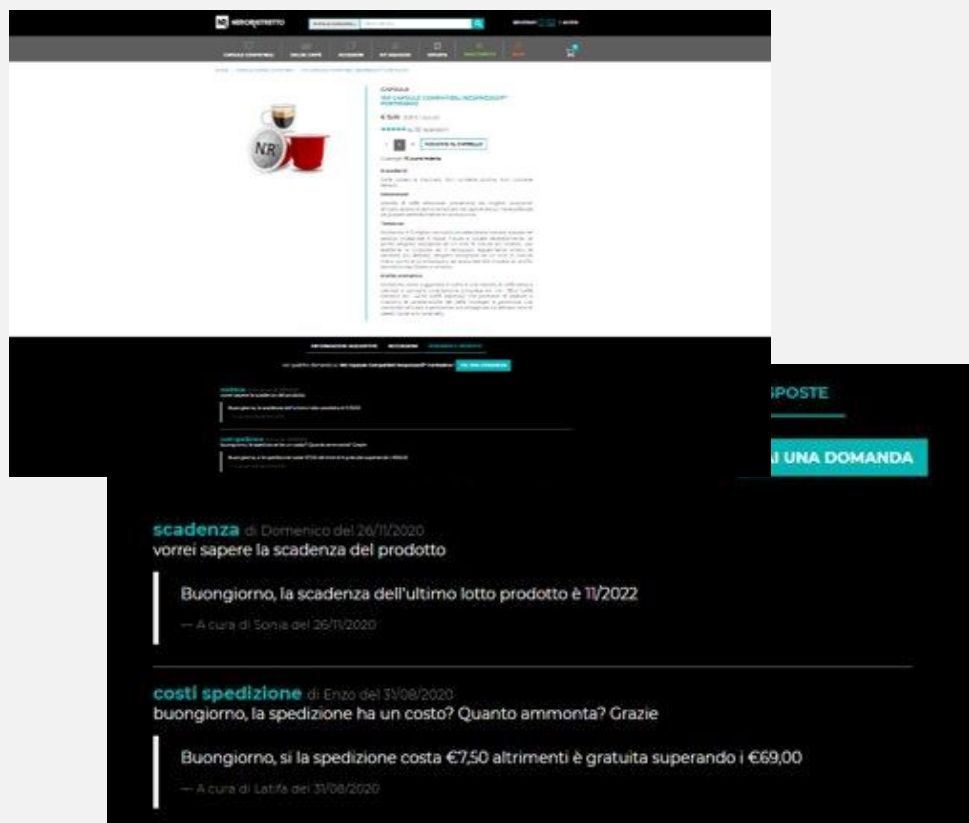
PUNTEGGIO
MEDIO

Le **recensioni sito** sono pubblicate invece sulla pagina certificato di Recensioni Verificate e sulla pagina **“Dicono di noi”** del sito NeroRistretto.

Gli utenti possono quindi avere una visione globale delle ottime recensioni raccolte dal brand.



Le soluzioni



Modulo questions & answers

Il modulo Q&A permette agli utenti di porre una domanda online su un articolo di loro interesse, a cui risponderanno il Customer Care o i clienti che hanno acquistato quel prodotto.

Per Matteo Simondi, E-commerce Manager di NeroRistretto:

“Il modulo Q&A fa davvero la differenza perché permette di stimolare l’interazione tra gli utenti, migliorare il posizionamento del sito sui motori di ricerca e completare i contenuti delle pagine prodotto”.

I moduli recensioni e q&a sono personalizzati con lo stile neroristretto



I risultati

+ 67%

Aumento del **CTR** delle campagne

L'integrazione delle stelline all'interno degli annunci ha aumentato il tasso di click medio delle campagne Google Ads.

-13%

Diminuzione del **CPC** delle campagne

L'aumento del CTR e l'ottimizzazione delle pagine prodotto hanno portato a una riduzione dei costi delle campagne Ads.



I risultati

+ 16%

Aumento del **traffico organico**

L'aggiunta di contenuti di valore e l'integrazione delle recensioni nei risultati di ricerca organici hanno aumentato il traffico sul sito. Inoltre **il CTR organico è aumentato del 13%**!

+43%

Aumento delle **sessioni globali**

Le recensioni hanno portato a un aumento significativo delle sessioni avviate dagli utenti sul sito NeroRistretto.



La gestione delle recensioni



Anticipare le richieste dei clienti e migliorare costantemente

In un mercato così dinamico come quello online, le preferenze dei consumatori cambiano molto velocemente: in questo contesto le recensioni permettono a NeroRistretto di **conoscere meglio i suoi clienti, mantenendo con loro un dialogo costante.**

Il Customer Care di NeroRistretto contatta tutti i clienti che hanno lasciato una recensione sotto le 4 stelle: in questo modo lo staff riesce a capire esattamente qual è il problema o semplicemente l'aspetto da migliorare.



La gestione delle recensioni



Questa gestione delle recensioni consente di andare incontro al cliente con una soluzione personalizzata, offrendo ad esempio una restituzione, un rimborso o un codice sconto per mantenere il cliente soddisfatto.

Ogni mese inoltre NeroRistretto effettua un'analisi delle recensioni raccolte: in particolare per lo staff è importante individuare le tematiche ricorrenti, l'andamento dei feedback e se le segnalazioni sono dovute più a fattori esterni (come le spedizioni) o interni.

Le recensioni sono per NeroRistretto uno stimolo per migliorare costantemente ed offrire sempre il più alto livello di servizi.

Per Matteo Simondi, E-commerce Manager di NeroRistretto:
« Le recensioni vanno gestite in modo costruttivo: le segnalazioni consentono di rivedere processi interni, consolidare il rapporto con i clienti e individuare i margini di miglioramento ».



CASE STUDY – NERORISTRETTO

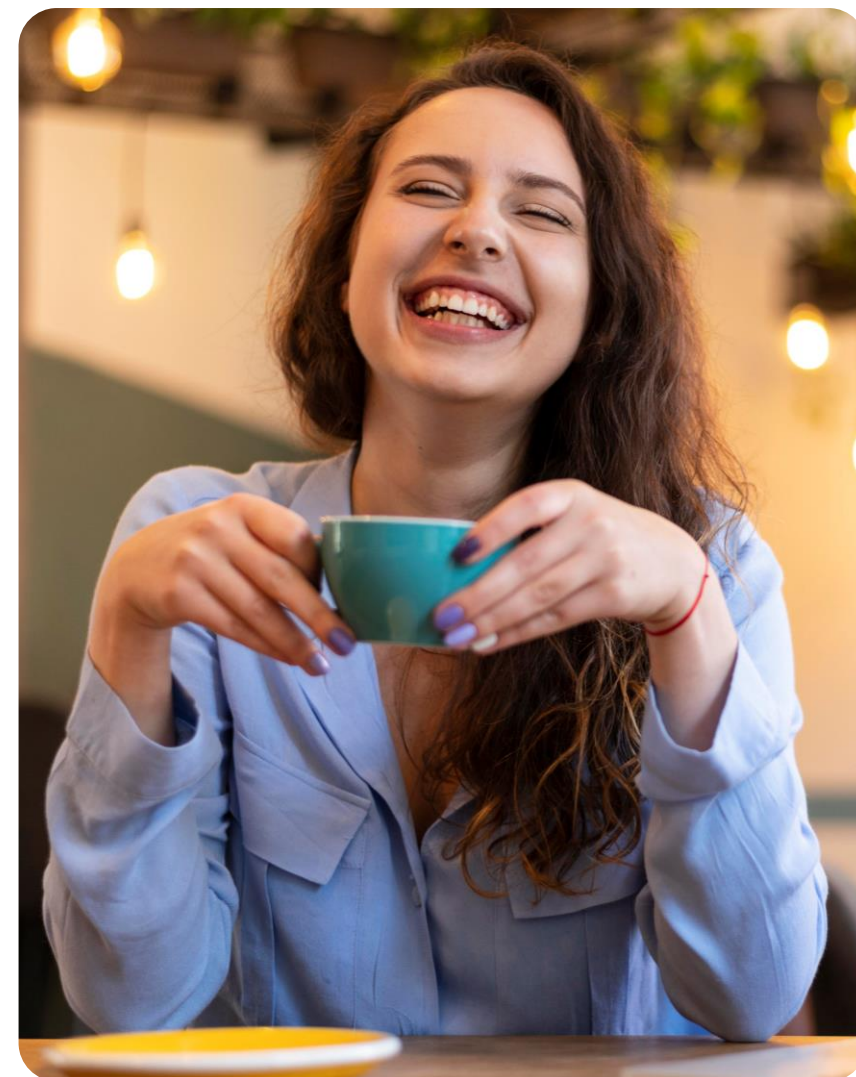
I prossimi progetti

Aumentare l'interazione e il coinvolgimento degli utenti

NeroRistretto sta per lanciare un nuovo sito dedicato al mercato B2B. L'azienda ha deciso che implementerà anche in questo caso la raccolta delle recensioni.

Non solo B2C, anche per le attività B2B infatti le recensioni consentono di migliorare il posizionamento del sito, la sua visibilità e il rendimento delle campagne di advertising.

Inoltre, soprattutto nel caso del lancio di un nuovo brand, **le recensioni contribuiscono a rafforzare in modo costante l'awareness**, così come la fiducia dei potenziali clienti.



CASE STUDY - NERORISTRETTO

I prossimi progetti

NeroRistretto vuole inoltre **potenziare l'interazione e il coinvolgimento degli utenti** con i tool di Recensioni Verificate.

In particolare il modulo Questions & Answers rappresenta un'occasione unica per coinvolgere clienti e potenziali consumatori in uno scambio spontaneo e diretto.

Recensioni clienti e Q&A hanno un ruolo chiave per migliorare le performance di NeroRistretto e il rapporto di fiducia con i suoi clienti.



CASE STUDY – NERORISTRETTO

La soluzione





Recensioni Verificate

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Richiedi una demo](#)

