



COMO A MARCA DIADORA FITNESS **AUMENTOU O TRÁFEGO ORGÂNICO EM 80%** ATRAVÉS DAS REVIEWS DOS CLIENTES

CASE STUDY – Diadora fitness



Cliente

A Diadora Fitness faz parte da Greenfit Srl, empresa especializada em produtos de home fitness desde 2006. Em 2012 a empresa decidiu investir na venda online, lançando no mercado o e-commerce Diadora Fitness. A escolha foi vitoriosa: nos últimos anos a Greenfit Srl cresceu muito e hoje administra três e-commerce de artigos esportivos.

O objetivo da Diadora Fitness e do Greenfit Srl é permitir aos seus clientes a realização de atividade física regular mesmo em casa, com equipamentos profissionais de excelente qualidade e disponíveis a um preço competitivo. A confiabilidade do produto e o atendimento ao cliente estão no centro de sua filosofia.



INDUSTRIA
Fitness



WEBSITE
www.diadorafitness.it



CLIENTES SKEEPERS DESDE
2016



PRODUTOS SKEEPERS
Opiniões de Marca
Opiniões de Produto
Perguntas & Respostas



“Adicionar reviews de clientes ao nosso site foi a escolha mais natural para demonstrar a transparência da empresa e a qualidade dos nossos produtos”.

Andrea Orlandi
E-commerce Manager

Contexto e objetivos

Mostrar aos usuários a qualidade dos produtos

Os produtos Diadora Fitness são duradouros: quem compra um colchão, tem a intenção de usá-la durante vários anos. Desta forma, **os clientes tornam-se ainda mais exigentes** na fase de pré-compra.

A equipa da Diadora Fitness percebeu que as fotografias e as descrições não eram suficientes: não podendo experimentar o produto fisicamente, assim sendo, **era necessário tranquilizar os consumidores.**

Inserir as avaliações de outros clientes nas fichas dos produtos pareceu a escolha mais natural para demonstrar a transparência da empresa e a qualidade dos artigos.

Criar uma comunidade de clientes: Fidelização

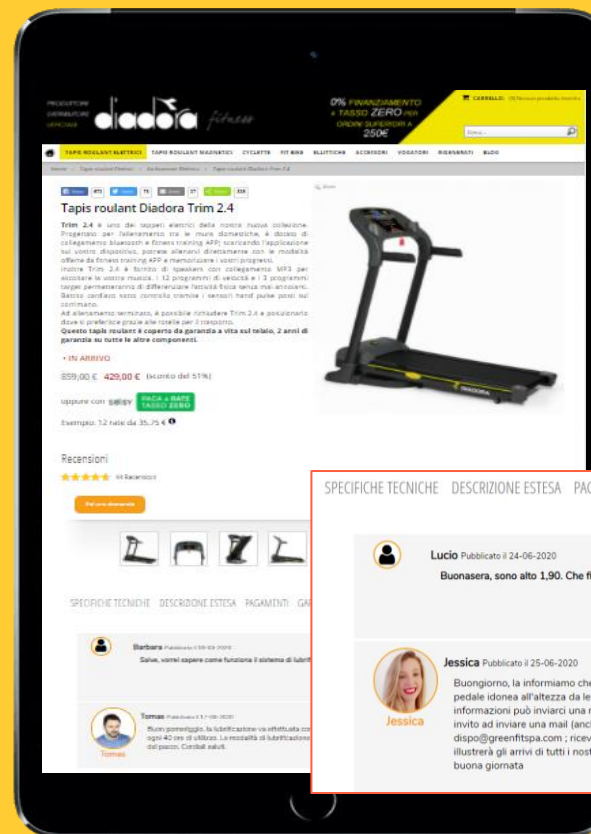
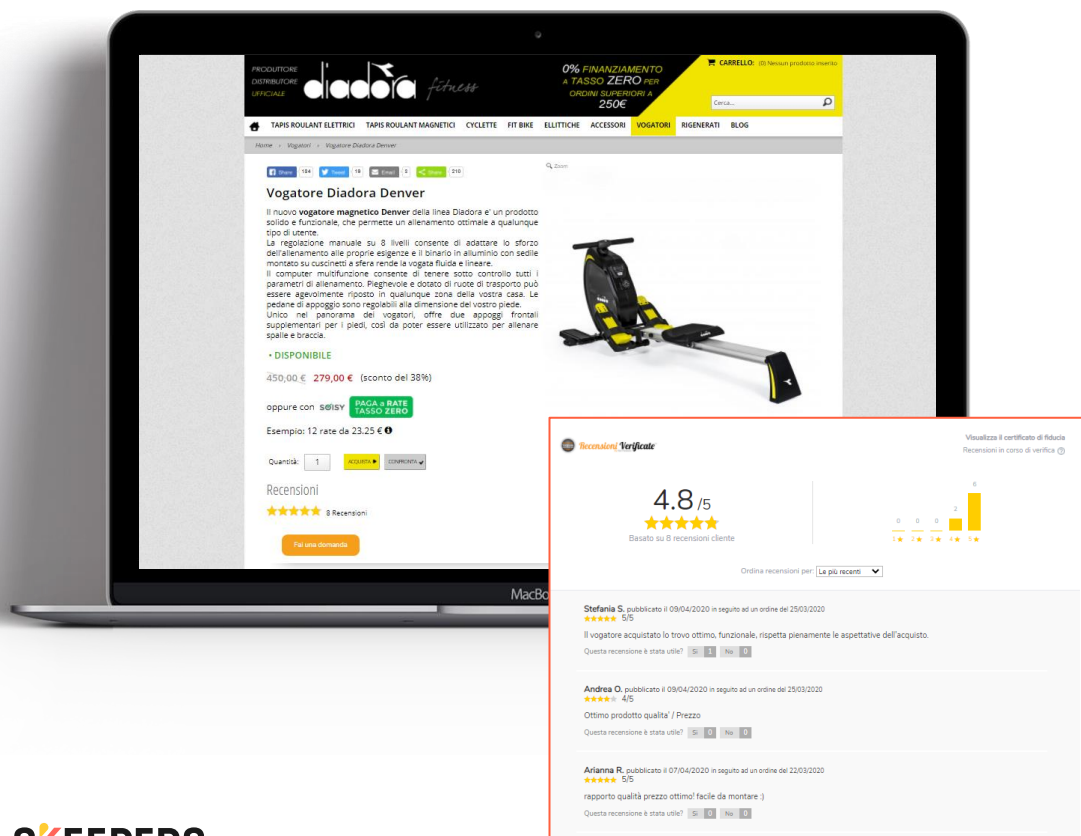
A equipa da Diadora Fitness também sabe que os melhores apreciadores dos produtos são os próprios clientes. O departamento de Atendimento ao Cliente recebe muitas perguntas sobre o uso dos artigos. Então, por que não fazer com que outros clientes respondam a essas perguntas?

O objetivo da empresa é **criar uma comunidade de usuários que comentem, façam perguntas e coloquem repostas para outros clientes.** Portanto, ter uma comunidade leal e pró-ativa de usuários que conhecem bem os produtos Diadora Fitness e que podem ser promotores da marca.

Solução

Avaliações nas fichas dos produtos

Cada página de produto é enriquecida com as avaliações dos clientes que compraram aquele artigo.



Perguntas & Respostas

Resultados

+80%

**Tráfego
Orgânico**

+ 17%

CTR

-30%

CPC

+11.300

**Opiniões
recolhidas**

Próximos passos

Envolver o cliente: Comunidade Diadora Fitness



Introdução de artigos novos no catálogo online: neste caso, a **opinião dos clientes** será, igualmente, fundamental para informar os usuários sobre a qualidade dos novos produtos.



Aperfeiçoar o uso a plataforma de Perguntas e Respostas: no futuro, a empresa gostaria que fossem **apenas os clientes as responder às perguntas** e que o Atendimento ao Cliente atuasse apenas como moderador.



Envolver os seus clientes e fazer com que se sintam parte integrante da empresa!.



SKEEPERS

Preparado para criar valor para e
pelos seus clientes?

RATINGS
& REVIEWS

USER GENERATED
VIDEOS

LIVE
SHOPPING

INFLUENCER
MARKETING

CX
MANAGEMENT

PREDICTIVE
MARKETING ACTIVATION

Sollicite uma demonstração



WEBSITE

<https://skeepers.io/pt/>



CONTACTE-NOS

<https://skeepers.io/pt/demo-pt/>

