NERORISTRETTO

Como a NeroRistreto aumentou em 67% o CTR das suas campanhas através das reviews dos clientes

CASE STUDY – NeroRistretto

SKEEPERS

© Skeepers 2022

Cliente

A NeroRistreto é uma marca de cápsulas de café e de outras bebidas.

Está presente online, desde 2014, o e-commerce cresceu rapidamente devido ao vasto catálogo, ao nível elevado e à compatibilidade garantida.

A NeoRistreto é um fabricante independente, podendo assim oferecer uma garantia direta de qualidade a preços competitivos.

A relação da NeroRistretto com os seus clientes é muito importante, aliás a empresa esteve sempre empenhada em criar uma relação forte com os clientes que seja duradoura e de confiança.

INDUSTRIA
Bebidas e alimentos

CLIENTES DA SKEEPERS DESDE
2020

WEBSITE
www.graindemalice.fr

PRODUTOS SKEEPERS
Opiniões de Website
Opiniões de Produto
Perguntas & Respostas

NERORISTRETTO

"Para a NeroRistretto,as reviews são fundamentais. O feedback do cliente demonstra a qualidade dos nosso sprodutos e tranquiliza os usuários antes de comprar."

Matteo Simondi
E-commerce Manager

© Skeepers 2022

Desafios

Melhorar a visibilidade e fortalecer os relaciomanetos

Num mercado tão competitivo como o mercado online, o desafio é fidelizar o cliente e manter a s sua confiança ao longo do tempo.

A NeroRistreto estabeleceu como objetivo criar um **canal de comunicção priveligiado com os seus clientes**, que permitisse compreender a necessidade de estarem próximos dos seus consumidores.

Ao oferecer produtos sujeitos a compras recorrentes, a NeroRistreto desejava com as reviews fortalecer as relações com os seus clientes, com o objetivo de os satisfazer. Fiéis à marca e, portanto, prontos para a próxima compra.

Ganhar a fidelidade do cliente e manter a sua confiança

Não apenas para reter os clientes existentes, **mas também para divulgar a marca e atrair novos consumidores ao site da NeroRistreto.**

A NeroRistreto recorreu às reviews para se destacar, fazendo com que os clientes falem sobre si e sobre os seus produtos. Com as avaliações dos clientes, a NeroRistreto conseguiu cumprir os objetivos: **melhorar a sua visibilidade online e a sua imagem perante os novos consumidores.**

Uma empresa que apresenta comentários no seu site de produtos, **transmitem cofiança**. Além disso, as contribuições do cliente oferecem informações adicionais que **melhoram a experiência do usuário no site e o posicionamento da marca**.

© Skeepers 2022

A Solução

Avaliações do site e dos produtos com gráficos personalizados

Após 15 dias da realização da compra, o cliente de NeroRistretto é convidado por e-mail para deixar uma avaliação no site e nos pordutos adquiridos. As reviews dos produtos enriquecem os detalhers do artigo em questão, auxiliando o usuário na escolha da compra.

+1.100
Avaliações
Recolhidas

9.4/10
Pontuação
Média

As reviews são publicadas na página certificada das Opiniões Verificadas e na página "Sobre Nós" do site da NeroRistretto.

Os usuários podem, portanto, ter uma visão global das excelentes avaliações recolhidas pela marca.

© Skeepers 2022

Solução

Módulo Perguntas e Respostas

A solução de Perguntas e Respostas, permite aos usuários fazerem uma pergunta online sobre um produto que seja do seu interesse, a qual será respondida pelo atendimento ao cliente ou pelas pessoas que compraram esse produto.

Para Matteo Simondi, Gestor de E-commerce na NeroRistretto:

''O módulo Q&A realmente faz a diferença porque estimula a interação entre os usuários, melhorara o posicionamento do site nos motores de pesquisa e completa o conteúdo das páginas dos produtos.''

© Skeepers 2022

CASE STUDY – NeroRistretto

Resultados

+67%

Aumento do CTR nas Campanhas Google

A integração das estrelas nos anúncios aumentou a taxa media de cliques das campanhas do Google Ads

-13%

Subtitle of the KPI

O aumento da CTR e a otimização das páginas dos produtos têm levado a uma redução dos custos das campanhas de anúncios.

+16%

Aumento do Tráfego Orgânico

+43%

Aumento de Sessões Globais

© Skeepers 2022

Gestão das Reviews

Num mercado tão dinâmico como o mercado online, as preferências dos consumidores alteram muito rapidamente. Neste contexto, as reviews permitem à NeroRistretto conhecer melhor os seus clientes, mantendo um diálogo constante com os mesmos.

O Atendimento ao Cliente da NeroRistretto **contacta todos os clientes que deixaram uma avaliação com inferior a 4 estrelas:** desta forma os podem perceber exatamente qual é o problema ou simplesmente o aspeto que deve ser melhorado Esta gestão permite que encontre o cliente através de uma solução personalizada, por exemplo, oferecendo uma devolução, reembolso ou código de desconto para manter o cliente satisfeito.

As avaliações são um incentivo para que a NeroRistretto melhore constantemente e ofereça sempre o melhor tipo de serviços. Para Matteo Simondi, Gestor de E-commerce na NeroRistretto: “As reviews devem ser geridas de forma construtiva: os relatórios permitem rever os processos internos, consolidar a relação com os clientes e identificar o que necessita de ser melhorado”.

© Skeepers 2022

Próximos Passos

A NeroRistretto está prestes a lançar um site dedicado ao mercado B2B. A empresa decidiu, igualmente, implementar a recolha de avaliações.

Não só em B2C, mas também em atividades B2B, as avaliações permitem melhorar o poiscionamento do site, a sua visibilidade e a performance das campanhas publicitárias.

Além disso, principalmente no caso de lançamento de uma nova marca, as avaliações ajudam a fortalecer constantemente o conhecimento, bem como a confiança de potenciais clientes.

© Skeepers 2022

Próximos Passos

A NeroRistretto também deseja melhorar a interação e o envolvimento do usuário com as ferramentas da Opiniões Verificadas.

Em particular, a solução de Perguntas & Respostas representa uma oportunidade única de envolver clientes e potenciais consumidores para uma troca direta e espontânea.

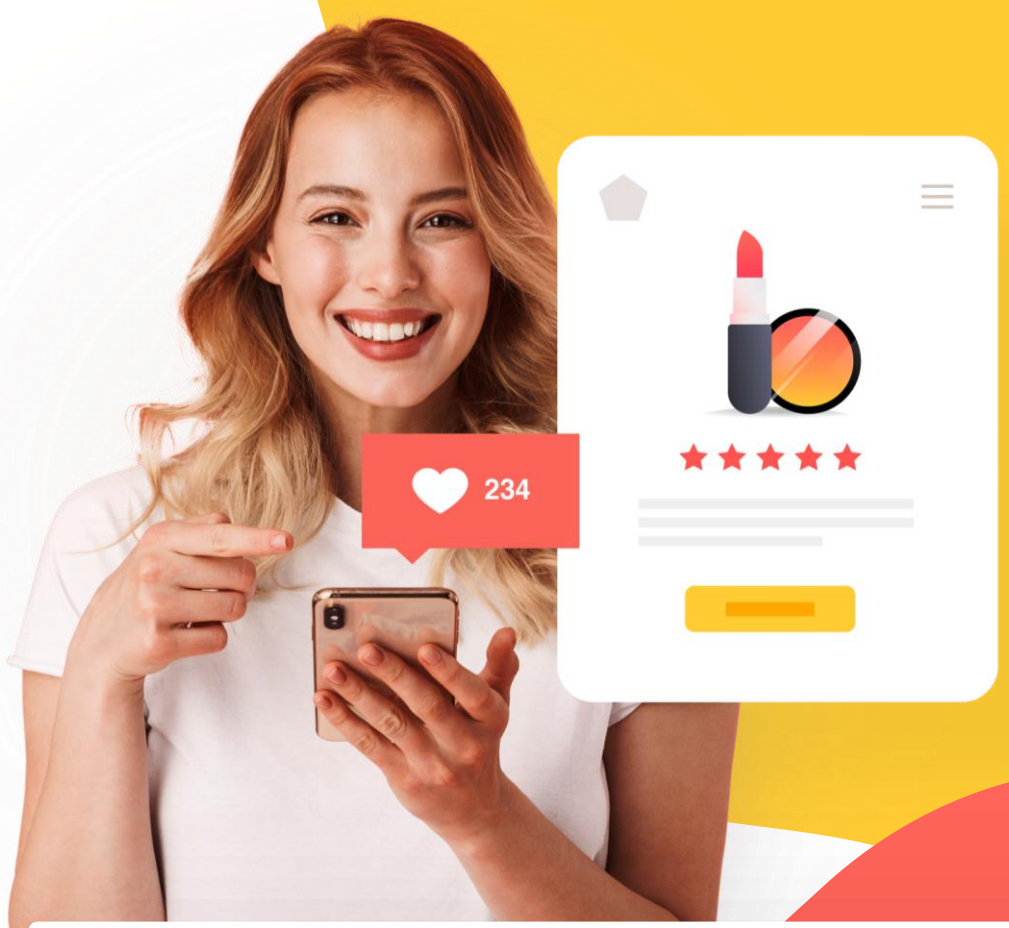
As Reviews dos clientes e as Perguntas & Respostas desempenham um papel fundamental na mellhoria do desempenho da NeroRistretto e na relação de confiança com os seus clientes.

© Skeepers 2022

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/