



PRÉSENTATION FANNY CHAUSSURES

Fabricant et revendeur de chaussures
Plus de 60 ans d'existence

INTÉGRATION SOLUTION EKOMI

Système d'Avis Clients
Depuis Avril 2011
Taux de transformation : + 1,12 %

RÉSULTATS FANNY CHAUSSURES / EKOMI

CTR amélioré : + 23 %
Meilleure visibilité sur les résultats de recherche
Amélioration de la qualité du service client



fanny-chaussures.com
SHOES ONLINE SHOP



Expert dans le domaine de la chaussure depuis plus de 60 ans

Basé dans le sud de la France, le Groupe Fanny Chaussures jouit d'une longue d'expérience en tant que chausseur et même fabricant, spécialiste des meilleures marques pour femme, homme et enfants. Il possède deux boutiques dans les Bouches-du-Rhône (13) et depuis quelques années un site marchand proposant les mêmes produits tout en garantissant un service client proche des consommateurs et un conseil véritablement personnalisé.

Dès le lancement de son site marchand, Fanny Chaussures a choisi d'intégrer eKomi afin d'appuyer la confiance et la crédibilité accordées par leurs clients et mettre en avant le savoir-faire du groupe. En effet, avoir un retour sur la satisfaction de leurs clients est primordial afin de faire évoluer leurs process internes et ainsi être en phase avec leurs attentes.

Fanny Chaussures a fait le choix de diffuser le plus largement possible les avis clients récoltés pour rassurer l'internaute quelque soit le média.

Intégration du widget et du sceau eKomi sur la page d'accueil

La solution eKomi offre l'opportunité de publier les avis clients sur différents supports et médias. Chaque société peut ensuite développer en interne toutes les applications pertinentes et favorables à son activité. Le site de Fanny

Chaussures a fait le choix de mettre les avis clients au premier plan en affichant le widget eKomi sur sa page d'accueil sous la forme d'un pop-up qui permet de ne pas modifier la structure de la page d'accueil et d'être plus visible pour l'internaute.

De plus, en faisant apparaître le sceau eKomi parmi les autres labels de qualité et de confiance affichés en bas de la page d'accueil, Fanny Chaussures souhaite rassurer au maximum ses visiteurs et les convaincre d'utiliser leurs services en toute sécurité. Un clic sur le widget ou le sceau renvoie vers la page de certification eKomi où tous les avis clients sont mis à disposition du visiteur, lui permettant de visualiser la moyenne des notes obtenues par Fanny Chaussures.



© 2010 Fanny Chaussures

eKomi Limited
Markgrafenstr. 11
10969 Berlin
www.ekomi.fr

Président Directeur Général:
Michael Ambros, CEO
Marcus Ross, COO
Siège: Berlin

Cour de registre:
HRB 114654 B
Berlin Charlottenburg
UstID. DE 259696145



La diffusion sur les média sociaux : Intégration sur Facebook

En seulement quelques clics, le service eKomi offre l'opportunité de publier la page de certificat dans un onglet dédié aux avis clients sur la page Facebook de Fanny Chaussures. Ainsi, les évaluations sont affichées sur le réseau social et visibles par tout utilisateur de Facebook qui souhaite se renseigner sur Fanny Chaussures via ce média. Cette fonctionnalité permet de renforcer la confiance accordée à Fanny Chaussures en diversifiant l'accès aux avis clients.



Eshop eKomi

Le service eKomi propose une nouvelle option, qui consiste en l'intégration du catalogue du site marchand directement dans un onglet de la page Facebook de Fanny Chaussures. Ceci permet de faciliter l'échange entre les utilisateurs du réseau social et Fanny Chaussures en proposant une vitrine plus interactive que le site web.

Le eshop eKomi propose de nombreuses options :

- Ajout des articles dans le panier d'achat
- Redirection vers le site marchand pour un paiement sécurisé
- Mise à jour automatique du catalogue et des stocks dans le eshop
- Partage des articles du catalogue sur les profils des utilisateurs

L'impact de la modération sur la transparence et les process internes

En choisissant eKomi, Fanny Chaussures joue la carte de la transparence vis-à-vis de ses clients potentiels. Le service eKomi est totalement indépendant et garantit des avis authentiques. Lorsqu'un client n'est pas satisfait, une procédure de médiation transparente est mise en place afin d'ouvrir le dialogue avec lui. Très souvent, cela conduit à une réévaluation de la part du client. Le service eKomi associé à la volonté de Fanny Chaussures d'être le plus transparent possible explique le taux d'avis négatifs inférieur à 0,5 %. Les rares avis négatifs sont commentés par Fanny Chaussures qui met un point d'honneur à satisfaire ses clients et à les fidéliser.

**En savoir plus sur
Fanny Chaussures**
www.fanny-chaussures.com
+33 (0)4 42 62 18 18
contact@fanny-chaussures.com

En savoir plus sur eKomi
www.ekomi.fr
+ 33 (0)1 76 75 99 87
info@ekomi.fr