



### PRÉSENTATION PIÈCES & PNEUS

Fournisseur de pièces et de pneumatiques  
Expertise dans les métiers de l'automobile  
Qualité et diversité des services proposés

### INTÉGRATION SOLUTION EKOMI

Système d'Avis Clients

Depuis Février 2011

Taux de retour sur les évaluations : 20 %

### RÉSULTATS PIÈCES & PNEUS / EKOMI

CTR optimisé : +30%

Visibilité sur les moteurs de recherche et Réseaux Sociaux

Amélioration des procédures internes



## Pièces & Pneus : le choix, la qualité et la rapidité de livraison au meilleur prix



Basé aux portes de la Bretagne, Pièces et Pneus est un site de vente en ligne de pièces automobiles neuves, de pneumatiques, d'outillages et d'accessoires/produits d'entretien pour l'auto. Pièces & Pneus propose un service de qualité tout en garantissant le tarif le plus juste grâce à son catalogue très complet et à l'efficacité de sa base logistique.

Depuis février 2011, Pièces & Pneus a choisi d'intégrer eKomi afin d'avoir un retour sur la satisfaction de ses clients, ce qui est primordial pour être en phase avec leurs attentes et faire évoluer les procédures internes. Le service eKomi permet également de rassurer les clients potentiels sur la qualité et la fiabilité du site en affichant

les avis de clients ayant déjà effectué un achat. Pièces & Pneus a fait le choix d'utiliser plusieurs services proposés par eKomi afin de diffuser largement les avis clients récoltés et d'être le plus visible possible.

### Amélioration des procédures internes grâce à l'analyse des avis clients

Avec l'intégration du service eKomi, Pièces & Pneus a procédé à l'amélioration interne de ses pratiques. En effet, grâce aux retours clients récoltés via eKomi, Pièces & Pneus a décidé de mettre en place :

- un meilleur affichage des délais de livraison des partenaires de Pièces & Pneus
- l'ajustement des frais de port
- l'ajout de la livraison en Point Relais
- la possibilité de payer en plusieurs mensualités
- l'affichage des stocks

Ceci montre que la récolte d'avis clients ne sert pas uniquement à rassurer les clients potentiels et à faire la bonne réputation d'un site web, mais peut aussi aider à fournir un meilleur service, à l'écoute du consommateur.



## Une large diffusion des avis clients : Site web, Facebook, Google AdWords, Search et Shopping

Pièces & Pneus a fait le choix de mettre les avis clients au premier plan en affichant le widget eKomi dans la colonne de gauche, la plus visible pour le visiteur et cela quelque soit la page consultée. Personnalisé aux couleurs du logo, il est facilement repérable par l'internaute. Un clic sur le widget renvoie vers la page de certificat eKomi, où la totalité des évaluations clients est affichée.



Pièces & Pneus a également intégré ses avis clients dans sa page Facebook via un onglet entièrement dédié à l'affichage des avis. Cette fonctionnalité permet de renforcer la confiance accordée à Pièces & Pneus en diversifiant l'accès aux avis clients via plusieurs médias.

De plus, Pièces & Pneus s'applique à répondre à tous les avis négatifs afin d'apporter une attention particulière à chaque client. Grâce à l'intégration du service eKomi qui permet d'ouvrir des procédures de médiation entre Pièces & Pneus et son client ayant fait part de son mécontentement, le site peut se targuer d'avoir un taux d'avis négatifs inférieur à la moyenne.



Pour plus de visibilité, Pièces & Pneus affiche ses avis clients dans la recherche organique, via la mise en place des Rich Snippets, présence renforcée par l'affichage de ses avis et étoiles dans Google AdWords. Cela encourage les internautes à cliquer sur le lien du site plutôt que sur un autre. L'augmentation du nombre de clics entraîne une augmentation du trafic et donc des ventes. C'est ainsi que Pièces & Pneus a constaté une augmentation de son CTR de +30 % ainsi qu'une hausse du nombre de visiteurs sur le site entre 2010 et 2011. Ce chiffre a en effet triplé, les visiteurs étant plus enclins à se rendre sur le site de Pièces & Pneus plutôt que sur un autre en raison de son bon positionnement dans la recherche organique. Pièces & Pneus utilise aussi Google Shopping pour mettre en avant ses produits. Avec les mots-clés « pièces pneus », celui-ci apparaît dans les premiers résultats grâce à l'intégration des étoiles et des avis dans Google rendue possible par eKomi.



### En savoir plus sur Pièces&Pneus

[www.piecesetpneus.com](http://www.piecesetpneus.com)

+33 (0)2 99 74 75 76

[serviceclients@petp.fr](mailto:serviceclients@petp.fr)

### En savoir plus sur eKomi

[www.ekomi.fr](http://www.ekomi.fr)

+33 (0)1 76 75 99 87

[info@ekomi.fr](mailto:info@ekomi.fr)