



**Présentation Carré de bœuf**

Première boucherie en ligne

**Intégration Solution eKomi**

Système d'Avis Clients

Depuis décembre 2011

Taux de retour sur les évaluations : 31 %

**Résultats Carré de bœuf / eKomi**

CA: +15% par mois

Meilleure visibilité et référencement optimisé

Amélioration des procédures internes



**Carré de bœuf : le spécialiste de la boucherie en ligne**

Carré de bœuf est la première boucherie en ligne française. Qu'il s'agisse de viande rouge, blanche ou de brochettes, elle offre une diversité de produits savoureux, soigneusement préparés et emballés dans un colis réfrigéré afin de conserver leur fraîcheur. L'équipe Carré de Bœuf s'engage à offrir une qualité irréprochable avec des origines sélectionnées.

Depuis décembre 2011, Carré de bœuf a choisi d'intégrer eKomi afin de mesurer la satisfaction de ses clients. À l'heure où le commerce en ligne connaît une ascension fulgurante, le succès d'une entreprise passe par la confiance accordée par ses clients. C'est dans cette optique qu'eKomi a été mis en place, car pour Carré de bœuf, « le témoignage client est essentiel pour rassurer les hésitants dans leur premier achat. Avec des produits de bonne qualité, nos clients sont les meilleurs ambassadeurs de notre développement. »

Carré de bœuf a choisi de mettre en place la solution eKomi afin d'améliorer visiblement ses performances et de renforcer sa visibilité sur le web en diffusant ses avis clients.

**Diffusion à grande échelle des avis récoltés : Site web, Google, Facebook et Newsletter**

Carré de bœuf a décidé de mettre en avant ses avis clients en créant sur son site web un onglet qui leur est dédié, dans lequel s'affiche, en plus des nombreuses évaluations positives, le widget ainsi que le sceau eKomi. L'internaute peut cliquer sur le widget afin de faire apparaître la page de certificat eKomi, qui permet de visualiser l'ensemble des avis récoltés.



Afin d'augmenter sa visibilité, Carré de bœuf a mis en place les Rich Snippets, ce qui lui permet d'afficher ses avis et étoiles dans Google Adwords et Search. Les internautes vont ainsi plus souvent cliquer sur le lien du site plutôt que sur celui d'un concurrent, car les clients sont rassurés par la moyenne de 4,7 étoiles sur 5 attribuée par plus de 2 000 consommateurs. Comme l'augmentation du nombre de clics a pour conséquence une hausse du trafic et donc des ventes, Carré de bœuf affiche aujourd'hui une progression de 15 % par mois de son chiffre d'affaires.



Carré de bœuf a également décidé de publier ses avis clients sur sa page Facebook, en les intégrant dans un onglet prévu à cet effet. Cet outil renforce la confiance accordée par les clients car en diversifiant l'accès à la page de certificat et aux évaluations, elles sont mises à la portée du plus grand nombre.

Enfin, la relation fructueuse entre eKomi et Carré de bœuf est régulièrement mise à l'honneur dans les newsletters et les campagnes d'e-mailing du magasin en ligne, qui mettent en avant les avantages d'eKomi de façon concrète, en vantant notamment l'affichage de ses étoiles et ses nombreux avis d'ores et déjà récoltés.

### L'analyse des avis clients : un outil d'amélioration des procédures internes

Grâce à la mise en place du service eKomi, Carré de bœuf a pu apporter des améliorations internes à son fonctionnement. La lecture des avis clients permet à l'entreprise :

- de proposer de nouveaux services
- d'identifier les demandes de nouveaux produits et d'y répondre en les mettant en ligne
- de mettre en place un système de livraison flexible partout en France
- de proposer de nouvelles recettes/cuissons



Ainsi, la récolte d'avis clients ne contribue pas seulement à conforter les clients potentiels et à assurer la bonne réputation d'un site web, elle aide également à proposer un meilleur service, adapté aux besoins du consommateur.

### Une relation client authentique et directe, clé de la réussite

Avec eKomi, la relation entre Carré de bœuf et ses clients n'a jamais été aussi fructueuse. En effet, 30% des clients répondent au mail d'évaluation, ce qui signifie que près d'1 consommateur sur 3 fait part de ses impressions sur son expérience d'achat avec Carré de bœuf.

De plus, Carré de bœuf peut se targuer d'avoir très peu d'avis négatifs. Lorsqu'un client attribue une note inférieure ou égale à 3 étoiles, Carré de bœuf a la possibilité d'ouvrir une procédure de médiation afin de dialoguer avec son client et de gérer les mécontentements ou les malentendus. Dans la majorité des cas, ces clients finissent par réévaluer le service positivement. Néanmoins, lorsqu'il en est autrement, l'évaluation est publiée mais Carré de bœuf s'applique à répondre sous forme de commentaire, prouvant l'intérêt porté à chaque client.

En outre, mêmes les clients satisfaits aident à l'amélioration du service Carré de bœuf, car il n'est pas rare qu'ils profitent du fait de donner leur avis pour prodiguer quelques conseils. Cette contribution, en plus d'être toujours appréciable, a aussi un impact positif sur l'équipe Carré de bœuf, qui se sent valorisée et récompensée par son travail.

**En savoir plus sur Carré de bœuf**  
[www.carredeboeuf.com](http://www.carredeboeuf.com)  
+33 (0)1 40 20 90 93  
[contact@carredeboeuf.com](mailto:contact@carredeboeuf.com)

**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)