



Présentation Eplaque.fr

N°1 de l'immatriculation par Internet
Cartes grise et plaques d'immatriculation

Intégration Solution eKomi

Système d'Avis Clients
Depuis décembre 2011
2071 avis récoltés

Résultats eplaque.fr / eKomi

CTR sur les campagnes avec étoiles eKomi : + 40%
Taux de réponse sur les évaluations : 20%
Amélioration des procédures internes



**Eplaque délivre votre carte grise et vos plaques d'immatriculation
directement à votre domicile**



Spécialiste du nouveau système d'immatriculation des véhicules SIV, Eplaque.fr vous offre un nouveau concept pour faire votre demande de carte grise en ligne et commander vos plaques d'immatriculation.

Eplaque est **habilité par le Ministère de l'Intérieur** pour effectuer les démarches d'immatriculation et **agrémenté par le Trésor Public pour collecter les taxes** liées à l'immatriculation.

Dorénavant plus besoin de se déplacer en Préfecture pour effectuer ses démarches d'immatriculation. Plus besoin de poser une demi-journée de congés, fini les files d'attentes interminables en préfecture, l'immatriculation de votre véhicule est accessible depuis un ordinateur en quelques clics.

Pourquoi installer un système indépendant d'avis client et pourquoi choisir eKomi ?

Le plus compliqué dans notre activité est de convaincre les internautes que l'on peut immatriculer son véhicule sans se déplacer à la Préfecture. **eKomi nous aide à les convaincre et la qualité de service rendu transforme nos clients en ambassadeurs de notre site.**

Après avoir effectué un tour global du marché et avoir testé FIA-NET, une solution concurrente, pendant 1 an, **nous avons choisi eKomi pour sa simplicité et sa clarté.** Le questionnaire à destination des clients comporte UNE question unique. Et c'est là toute la force du système. Les clients n'ont pas envie de prendre 10 minutes pour répondre à 10 ou 15 questions pour donner une évaluation « Plutôt satisfait » « Moyennement content » « Content mais sans plus »... Il faut que ce soit simple et eKomi l'est.



Avant de mettre en place la solution eKomi, les clients n'avaient pas la possibilité de nous faire part de leurs commentaires suite à leurs commandes hormis par les voies classiques : emails, téléphone. Aujourd'hui ils peuvent publiquement nous faire part de leurs remarques et ont la garantie que cet avis sera pris en compte. eKomi assurant une médiation indépendante entre les parties.



Garanties

- 3620 Dites "carte grise"
Lundi au vendredi de 10h à 18h30 (0,22€/min)
- Economisez jusqu'à 50% sur l'immatriculation
- Agrément et Habilitation du Ministère de l'intérieur
- Commande en 1 minute
Gagnez du temps !
- Matériaux haut de gamme
- Livraison 24h-48h Chrono
- Paiement 100% sécurisé
VISA

Evaluation **4.7 / 5**

Un Très bon service et surtout un très bon professionnalisme
PLUS...

L'évaluation clientèle **GARANTIE**

Promotion des avis sur le site www.eplaque.fr

Nous publions les avis clients sur toutes les pages de notre site grâce à un widget placé dans notre encart dédié aux garanties offertes par notre société. Il permet de rassurer les internautes au moment de leur commande. En effet, savoir que des milliers de personnes sont satisfaites et que les promesses du site sont tenues (délais, services, qualité des produits) améliorent le taux de conversion. A ce jour, l'intégration des avis a permis d'**augmenter notre taux de conversion de 40%**.

Le système de validation des avis est très efficace, tous les contenus sont relus par les équipes indépendantes d'eKomi qui veillent au respect de la charte de bonne conduite. Un avis étant publié aléatoirement sur les pages de notre site, ce filtrage est important.

De plus, nous profitons des services d'eKomi pour diffuser ces avis sur notre Fanpage facebook afin d'offrir un média supplémentaire à nos visiteurs pour qu'ils puissent évaluer par eux même la satisfaction de nos clients existants.

Analyser le contenu des avis pour faire évoluer l'offre commerciale

Grâce à eKomi nous connaissons les points à améliorer dans notre service. Cela va du contenu de l'email de validation à la modification du processus de commande. Depuis le 15 octobre 2012, nous proposons à la vente des rivets blancs pour la pose des plaques d'immatriculation. Les rivets aluminium offerts pour tout achat de plaques ne satisfaisaient pas une partie de nos clients qui étaient prêt à payer pour avoir des rivets blancs. eKomi a donc également un **impact sur la politique commerciale de l'entreprise**.

Le constat du Fondateur de eplaque.fr, Benoit Ginet

On a coutume de dire qu'un client mécontent peut décourager 10 clients potentiels à cause de la mauvaise publicité qu'il fera autour de lui. Grâce à ekomi, on se rend compte de plusieurs choses :



- Les avis négatifs sont peu nombreux : la gestion est donc très rapide.
- Le fait de donner la parole aux clients les satisfait : c'est une preuve d'écoute et d'attention.
- Les clients contents sont heureux de partager leur expérience positive, cela renforce le sentiment d'appartenance à une communauté.

« **ekomi** est un outil indispensable pour gérer sa eRéputation »

En savoir plus sur eplaque.fr
www.eplaque.fr
Tél : 3620 dites "Carte Grise"
email : contact@eplaque.fr

En savoir plus sur eKomi
www.ekomi.fr
Tél : 01 76 75 99 87
info@ekomi.fr