

Comment Cavavin a apporté un coup de boost à sa e-réputation en 3 mois ? 🍷 🚀



DoConnect.

X



Cas client - Mars 2021

01

Contexte & besoins de Cavavin

02

Quelles actions & quels résultats ?

03

Conseils pour votre e-réputation

SOMMAIRE



Contexte & besoins de Cavavin

Contexte

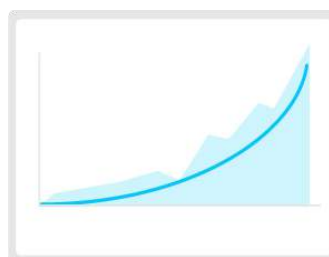
Cavavin Witradis est une **enseigne de magasins français** spécialisée dans la vente de vins, champagnes et spiritueux. Fort de leurs **35 ans d'expérience**, ce réseau de cavistes est **présent aujourd'hui dans 8 pays** et compte plus de **150 boutiques**.

Au même titre que les commerces de proximité, les cavistes du réseau Cavavin font **l'objet d'une notation « publique »** sur leur fiche Google. Bien souvent, les avis clients laissés sont motivés par une mauvaise expérience, ce qui entraîne une **asymétrie importante** entre la **note présente sur le web** et la **réalité du service**.

Cavavin voulait inverser cette tendance et souhaitait **améliorer sa réputation en ligne afin de refléter la réelle satisfaction des clients**. Ils ont donc fait appel à DoConnect en essayant la solution sur leurs 4 magasins intégrés (Nantes, La Baule, Paris 17^{ème}, Winery Arzac).

Besoins de Cavavin

- **Suivre en temps réel l'évolution du niveau de satisfaction** de leurs clients.
- **Identifier les forces et faiblesses** lors du parcours d'achat.
- **Augmenter le nombre d'avis de leurs fiches** afin que la note Google soit la plus représentative de la réalité.
- **Améliorer leur référencement local et global** afin de se distinguer des concurrents.





Quelles actions pour quels résultats ?

Actions entreprises

Actions menées & fonctionnalités du compte DoConnect de Cavavin :

- Mise en place de **campagnes de sollicitation** des clients par e-mail, contenant une invitation à **laisser un avis en ligne**.
- **API** entre leurs logiciels de caisse et DoConnect pour **automatiser les campagnes d'envois** à l'issue d'un passage en boutique
- **Interfaçage avec Google My Business** pour suivre en temps réel les nouveaux avis et les modérer.
- Mise à disposition d'un **générateur de réponses aux avis** en ligne.

Résultats (11/2020 > 02/2021)

+ 0,7

Augmentation de la note moyenne de Cavavin sur Google, passant de 3,9/5 à 4,6/5.

+ 250

Nombre de nouveaux avis Google obtenus sur les fiches de Cavavin.

98%

Taux de satisfaction indiqué par les clients de Cavavin.



Actions menées et résultats

Avis récoltés & statistiques

★★★★★ il y a 2 mois

Excellents choix de vins référencés, bons conseils et prix raisonnables. Mon caviste préféré du quartier, qui n'en manque pourtant pas !

Visité en novembre 2020

63%
mails ouverts

★★★★★ il y a un mois

J'avoue que je n'y vais pas que pour acheter des bouteilles, j'y vais aussi pour parler bouteilles. L'accueil est sympa, et les vendeurs sont très pointus. En deux ou trois indications de ce que l'on recherche, on voit leur oeil briller et ils reviennent avec LA bonne bouteille à laquelle on n'aurait pas pensé, sans jamais sortir du budget. Un jour je leur ai demandé un Savennières bien complexe avec un beau chenin expressif et puissant... Ils m'ont dit que le savennières qu'ils avaient ne correspondait pas à cela et risquait de me décevoir, et ils m'ont donné l'adresse d'un concurrent qui aurait à coup sur. Que dire de plus? Une très bonne adresse, ne changez rien

Visité en janvier

44%
de réponses

★★★★★ il y a 3 mois

Pour moi c'est le meilleur caviste de Nantes. Super prix. Super vin. Très bon conseils !

Visité en novembre 2020

12%
d'avis déposés
sur Google



Monsieur Samuel BUTEAU
Directeur Réseau Groupe
Witradis Cavavin

« Nous avons contacté la société DoConnect pour un besoin de visibilité par de l'avis client.

Nos magasins ont pu gagner en visibilité et passer devant nos concurrents très rapidement grâce aux avis Google. La rapidité de mise en place et la simplicité du message apportée par de la proximité ont fait la différence.

La solution devient incontournable en termes d'image et de visibilité. Je recommande. »

Conseils pour votre e-réputation

Soignez votre vitrine en ligne

Les **recherches locales** (du type : « *dentiste Toulouse* ») représentent aujourd'hui **près de 50% du total des recherches** sur Google. Celles-ci débouchent en général sur l'affichage d'une carte sur laquelle figurent les fiches Google My Business de 3 professionnels : c'est le **Local Pack**.

Votre fiche Google My Business est **de plus en plus exposée**, et constitue généralement **la première information** vous concernant visible par un internaute.

Il est ainsi primordial que cette fiche vous **représente fidèlement**, et qu'elle soit **optimisée pour apparaître en bonne position**.

Créez du contenu

Que ce soit par le biais de votre blog, de vos réseaux sociaux ou encore vos Google Posts, **il faut créer du contenu** à destination de vos clients (dernières actualités de votre secteur, nouveautés de votre service etc.).

La qualité de vos publications sera appréciée par **vos clients**, mais également **par Google**. En étant actif et en produisant un contenu répondant aux attentes des internautes, vous envoyez un message positif aux moteurs de recherche, qui vous octroient une **meilleure visibilité**.





Conseils pour votre e-réputation

03

Sollicitez les avis de vos clients

A l'instar d'articles de blogs, les avis de vos clients sont du **contenu qui parle de votre activité**. Mieux, il s'agit de **recommandations authentiques** émises par celles & ceux qui vous font confiance.

Ces avis ont une influence grandissante sur les internautes, qui sont désormais **près de 90 % à accorder autant de crédit aux avis qu'au bouche-à-oreille traditionnel**.

En plus d'être utile pour les internautes, ils sont très importants pour Google, qui y voit la **validation de la qualité de vos services**.

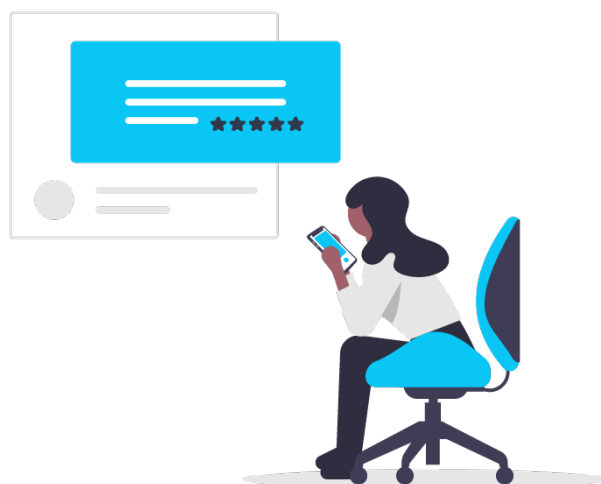
Conclusion : **récoltez-les tous !**

Répondez à vos avis

Mettre en place une stratégie pour obtenir régulièrement les avis de vos clients est une première bonne étape. Il faut ensuite y répondre.

En y répondant, vous montrez aux internautes **la manière dont vous traitez le mécontentement** et mettez en avant **l'importance que vous accordez à l'expérience client**.

En définitive, répondre à vos avis Google vous **différencie de vos concurrents** et contribue à **améliorer votre réputation en ligne**.





contact@doconnect.fr

+33 1 87 20 50 20

Cas client - Mars 2021