



## Avec Avis Vérifiés, Lapeyre donne de la force aux avis de ses clients

En 2017, Lapeyre, multi-spécialiste de l'aménagement de la maison, prend le parti d'exploiter plus finement les avis de ses clients. Avec Avis Vérifiés, leader français de la collecte d'avis clients, l'enseigne revisite ses process. L'objectif est triple : répondre plus largement et plus vite aux commentaires postés par les clients, embarquer les collaborateurs dans la démarche et jouer la carte de la transparence pour mieux guider les consommateurs dans leurs achats. 18 mois après le début de leur collaboration, objectifs atteints. Lapeyre et Avis Vérifiés ont collecté, modéré et passé au crible près de 100 000 avis clients devenus de véritables leviers d'optimisation des produits et services.

### Modérer plus et mieux

Avec Avis Vérifiés, Lapeyre augmente significativement son niveau d'exigence. Auparavant seules les notes entre 0 et 3 étaient analysées. Désormais, dès que la note est inférieure à 7, l'avis qui lui est associé est automatiquement intégré à l'outil CRM pour être pris en charge par le service client qui y apporte une réponse.

### Engager les collaborateurs

Même si Lapeyre était plutôt bien notée avec une note globale de 8,1, les équipes avaient un ressenti négatif des avis clients. Il y a 2 ans, l'entreprise fait le choix de les prendre en compte plus finement et de les partager avec ses collaborateurs pour les rendre acteurs de la démarche.

Avec Avis Vérifiés, 3 types de feedback sont établis :

- **les avis magasins**, mis en avant sur la fiche de chaque point de vente sur le site lapeyre.fr et sur PagesJaunes, pour avoir un retour sur l'expérience vécue en point de vente, l'atelier, ou encore l'installation
- **les avis SAV** qui font suite à une intervention
- **les avis produits** qui attribuent des étoiles à un produit du site web.

*En analysant davantage d'avis, nous montrons bien sûr à nos clients que nous sommes à leur écoute. En parallèle, c'est un véritable changement de culture qui depuis 18 mois s'opère. Le scepticisme des collaborateurs sur les avis clients est tombé. Aujourd'hui, les équipes sont friandes des reportings que nous établissons périodiquement pour décrypter les commentaires publiés. Chacun y trouve des informations utiles qui vont nous permettre de progresser dans notre offre de produits et de services.*

#### **Isabelle Jambon**

Directrice de l'expérience clients Lapeyre





## **100% des avis produits publiés**

Dans une volonté de transparence, Lapeyre publie 100% des avis produit, qu'ils soient bons ou mauvais. « Nous sommes dans une logique d'enrichissement de l'expérience client. Ces avis produit ont pour but de guider les visiteurs dans leurs choix, en mettant en avant leurs points forts et points faibles, en conseillant sur leur utilisation etc... Faire part d'une expérience négative pour permettre au final d'améliorer l'expérience client au global, voilà l'enjeu. »

## **A propos d'Avis Vérifiés**

Fondée en avril 2012 par Olivier Mouillet, Laurent Abisset et Tom Brami, Avis-vérifiés est la solution éditée par Net Reviews SAS pour assurer la véracité des avis clients. Dotée d'une équipe internationale de 80 personnes, intervenant sur une vingtaine de pays, Avis Vérifiés a su s'imposer comme le leader de l'avis clients en France, Espagne et Italie. Avis Vérifiés compte 6 000 clients dont de nombreux grands comptes tels que Oui.sncf, SFR, Bricorama, But...

## **A propos de Lapeyre**

Lapeyre, multi spécialiste de l'aménagement de la maison (Cuisines, Salles de bains, Menuiseries), est une enseigne du Groupe Lapeyre, filiale du Groupe Saint-Gobain. Elle s'appuie sur un réseau de près de 130 points de ventes et de 11 usines répartis sur l'ensemble du territoire. Fort de son savoir-faire de distributeur-fabricant, Lapeyre propose des produits de qualité, adaptables et accessibles ainsi qu'une offre de conseils personnalisés et de nombreux services (Conseil à Domicile, Atelier, Livraison, Pose...).