



### LE PROFIL DU CLIENT

L'entreprise vend sous sa propre marque des compléments alimentaires (vitamines, calcium, omégas, magnésium).

Elle commercialise ses produits en Suisse et dans toute l'Europe uniquement via un site web.



### LA SITUATION

L'entreprise désire installer un Web Chat sur son site e-commerce après avoir constaté 3 points importants:

- 95% des visiteurs quittent le site web sans avoir acheté un produit.
- Environ un quart des visiteurs souhaite être davantage informé sur les produits (ingrédients, dose conseillée...).
- Entre 10% et 20% des visiteurs qui commencent le processus d'achat rencontrent des difficultés.

Les objectifs de l'entreprise sont les suivants:

- Une augmentation de 20% du taux de conversion (acheteurs/visiteurs).
- Une multiplication par deux du nombre de commandes.
- Une augmentation de 25% du nombre de clients qui visitent de manière récurrente le site web.



### LA SOLUTION

La solution consiste en l'installation d'un bouton « Web Chat » sur toutes les pages du site e-commerce:

- Le visiteur du site peut cliquer sur le bouton « Web Chat ». Grâce à une boîte de dialogue qui s'ouvre simultanément, le visiteur peut poser ses questions directement à l'Agent(e) Customer Care.
- Le Web Chat détecte la langue sélectionnée par le visiteur du site; le contact est établi avec un(e) Agent(e) qui parle la langue de l'interlocuteur.
- Les Agent(s) Customer Care reçoivent une formation complète pour répondre aux FAQ's (informations produits) et aux questions administratives (facture, suivi de commande...).
- Le visiteur est accompagné par l'Agent(e) dans la prise de commande (avec validation d'un numéro de carte de crédit).



### LES RÉSULTATS

L'entreprise a pu atteindre ses objectifs:

1

Une **augmentation significative** du nombre de commandes.

3

Une **augmentation** du nombre de clients qui visitent de manière récurrente le site web.

2

Un **taux de conversion nettement plus élevé**, lié à une diminution du taux d'abandon lors du processus d'achat.

4

Une **diminution des dépenses marketing** tout en exploitant pleinement la présence en ligne.

## SCRIPT D'APPELS

Un script entièrement personnalisé est établi grâce à notre Logiciel CRM multifonctionnel. Il est modifiable en tout temps afin d'assurer une qualité de service optimale. (Cet exemple n'est pas exhaustif et peut bien entendu être adapté selon les besoins du client)

