

AVIS VÉRIFIÉS

Les interviews



[HTTP://WWW.COFFEE-WEBSTORE.COM](http://www.coffee-webstore.com)

Coffee-Webstore: achat de dosettes, capsules espresso, café en grains, chocolat en poudre, gobelet et tasse à café. Vente au prix de gros aux professionnels.

Nom : Pierre BARDOT
Date : 03/06/2019

Site web : <http://www.coffee-webstore.com>
Nb avis : 7683
Note : 4.7 ★★★★★

[VOIR L'ATTESTATION](#)

AV: Racontez-nous l'histoire de Coffee Webstore...

PB: Coffee-Webstore a été créé en 2010 pour répondre à une demande simple : comment permettre aux entreprises de s'offrir une pause-café de qualité, à prix juste, tout en se faisant livrer au bureau le lendemain.

Coffee-Webstore, c'est aussi une chaîne de valeurs qui perdure avec le temps et qui est ancrée dans chacun des membres de l'équipe : bienveillance, respect, écoute, réactivité et efficacité. Avec comme seul but ; satisfaire chacun de nos clients.

L'offre s'est rapidement étoffée permettant à nos équipes de proposer une solution à toute demande : boissons chaudes (café, thé, chocolat chaud, cappuccino), gourmandise (biscuit, chocolat, confiture, chewing-gum), machine à café, accessoires (gobelet, sucre, spatule...) tout en considérant les nouvelles normes environnementales (nous avons été les 1ers par exemple à proposer des gobelets 100% compostables avec la norme « home compost » : vous pouvez les enterrer dans votre jardin !).

En 2018 et pour faire face à une croissance forte, nous avons emménagé dans de nouveaux locaux de 250m² + 2000m² d'entrepôts.

AV: Combien de références proposez-vous ?

PB: Nous disposons d'environ 2000 références, et tout le catalogue proposé à la vente est en stock physique dans notre entrepôt.

AV: Comment est composée votre équipe ?

PB: Le noyau dur de l'équipe est constitué de 10 personnes, avec des compétences diverses et complémentaires : achats, logistique, développement, marketing, service clients.

Nous avons également un certain nombre d'experts qui nous accompagnent sur des missions variées et ponctuelles.

Cette organisation est pour nous l'assurance de pouvoir avancer rapidement mais sûrement.

Chaque année, nous réussissons à intégrer de nouveaux talents en créant des postes.

AV: Quelle est votre cible ?

PB: Nous cibons exclusivement les professionnels : TPE PME, restaurants, hôtels, campings, associations, collectivités...

Nos prix de gros et nos offres « pro » exclusives sont pour ces clients, la certitude de bénéficier de toute une expertise & service au meilleur prix.

AV: Quel contenu proposez-vous sur le blog ?

PB: Nous varions les thématiques abordées et essayons de proposer un réel intérêt de lecture. Nous pouvons parler du lancement d'une nouvelle marque comme prodiguer des conseils pour fêter Pâques en entreprise. Voire des sujets plus écologiques : que faire avec son marc de café ?

AV: Pourquoi avez-vous choisi de collecter l'avis de vos clients ?

PB: Dès le lancement du site il y a presque 10 ans maintenant, nous avons fait le choix d'être transparents pour les clients. Ainsi, leur retour nous a permis de nous améliorer, d'ajuster les gammes, de proposer d'autres articles ou même dans certains cas, de faire améliorer le produit par la marque !
Nous pensons qu'il est primordial de donner la parole à nos clients. Nous faisons même régulièrement des sondages et des campagnes d'appels téléphoniques pour nous améliorer.

AV: Comment s'organise en interne la gestion des avis clients ?

PB: Une personne est en charge du projet et se tient en support de la solution Avis-Vérifiés qui présente l'avantage de fonctionner en quasi autonomie.

AV: Qu'est-ce que cette récolte vous a permis d'améliorer ?

PB: Lorsque nous décidons en comité de lancer une marque, un produit, une gamme, nous avons nos propres critères de sélection. Mais parfois, les clients, à travers leur avis authentique, nous contredisent. C'est là tout l'intérêt de cette solution : rester en alerte et prendre en considération le sentiment de ses clients. Pour nous, c'est une réelle motivation et un fort enjeu.

AV: Comment gérez-vous les avis mitigés ?

PB: Nous prenons systématiquement contact avec un client mécontent, non pas pour le faire changer d'avis, mais pour comprendre la raison de son mécontentement : livraison retardée, qualité d'emballage, goût perçu ? Tout doit être analysé de façon méthodique pour éviter à nouveau ces écueils.

AV: Recommanderiez-vous la solution Avis Vérifiés ? Pourquoi ?

PB: Nous recommandons à tout e-commerçant de faire appel à l'expertise des équipes d'Avis-Vérifiés !
Leur compréhension des enjeux « marchands », leur connaissance des best practices du web (SEO, Google, Mailing...) sont un réel plus et font que l'intégration de leur solution se fait rapidement et efficacement.
Autre avantage et de taille, nous avons un chargé de compte dédié et disponible, en France.
Après avoir essayé plusieurs autres solutions (payantes & gratuites), nous sommes aujourd'hui pleinement satisfaits de cette solution.

FERMER

AVIS VÉRIFIÉS