

Comment Unieuro attire de nouveaux clients et booste son taux de conversion grâce au paiement différé de PayPal.

Unieuro S.P.A. est un leader de la distribution de produits électroniques et d'appareils électroménagers.¹ Avec plus de 500 magasins et une solide présence en ligne, l'entreprise est un leader du secteur connu pour son expérience d'achat rapide et facile, en point de vente comme en ligne.

Ce qui distingue Unieuro, c'est notamment son expérience d'achat en ligne intuitive sur appareil mobile. En 2014, la marque est repensée de manière ingénieuse. Le distributeur d'appareils électroniques a développé un site Web en fonction des besoins de sa clientèle, à

la fois férue de technologie et adepte du mobile. Offrir une expérience e-commerce de qualité est une priorité constante pour l'entreprise omnicanale.

Nous nous sommes entretenus avec des membres clés de l'équipe e-commerce d'Unieuro : Filippo Caselli, responsable e-commerce, Elena Brandolini et Chiara Gastone, toutes les deux spécialistes du marketing numérique, pour voir comment les solutions de paiement PayPal les ont aidés à s'adapter aux exigences du marché italien.

¹ Données tirées de Unieuro (8 nov. 2022). <https://unieurospa.com/en/company-profile/>.



Le challenge.

En tant que leader sur le marché d'appareils électroniques ultra concurrentiel, l'entreprise Unieuro voulait élargir sa clientèle. Et comme plus de 80 % de ses transactions en ligne se font depuis un appareil mobile², l'expérience mobile se devait d'être performante. "Ce n'est pas le mobile d'abord, mais le PC en dernier", a déclaré M. Caselli.

L'équipe a donc pris le plus grand soin à concevoir une expérience client qui permette aux consommateurs de trouver et d'acheter rapidement et facilement des produits électroniques en quelques clics. Il était également essentiel d'offrir à la fois des options de paiement flexibles, et une étape de paiement rapide et pratique.

Unieuro a vu une opportunité d'augmenter son taux de conversion en offrant des options de paiement flexibles, mais elle voulait une marque de confiance qui s'intégrerait parfaitement à son expérience de paiement mobile. Pour améliorer le pouvoir d'achat des clients et maintenir ses résultats, elle s'est tournée vers PayPal.

— “ —

Paga in 3 rate PayPal a dépassé nos attentes. Cela a permis d'augmenter notre taux de conversion et le panier moyen, mais aussi d'atteindre une cible plus jeune. Cette solution offre à nos clients la flexibilité de payer via une marque de confiance à la renommée mondiale.

Enzo Panetta

Directeur du marketing numérique et de l'innovation, Unieuro

— ” —



La solution.

Unieuro a immédiatement constaté les avantages de Paga in 3 rate PayPal en Italie (Paiement en 3X), qui permet aux clients d'étaler leurs paiements.³ Les consommateurs italiens peuvent payer leurs achats éligibles (compris entre 30 € et 2 000 €) en trois échéances égales, sans frais ou pénalités de retard. Avec 8,7 millions de comptes PayPal actifs en Italie⁴, il est plus facile que jamais de booster la conversion, les revenus et la fidélité, en une seule intégration et sans frais supplémentaires.

"L'un de nos objectifs était de toucher un public plus jeune",⁵ a déclaré M. Caselli. "Nous voulons donner plus de liberté, plus de choix à nos clients."

Les jeunes ayant adopté le paiement en plusieurs fois pour sa facilité d'utilisation et ses échéances sans frais ni pénalité de retard, l'équipe a été enthousiasmée par la flexibilité offerte par Paga in 3 rate de PayPal. 80 % des Millennials et des utilisateurs de la génération Z en Italie estiment que PayPal est la marque la plus fiable pour la protection de leurs données bancaires. L'entreprise avait donc toutes les raisons de choisir PayPal.⁶

Enfin, elle était convaincue que donner à ses clients la possibilité de payer en plusieurs fois contribuerait à augmenter la conversion – une mesure importante compte tenu des marges étroites de l'électronique grand public.

² Source : Unieuro, 2022.

³ 0 % TAEG. Sous réserve de l'approbation de PayPal et des conditions disponibles sur paypal.it/pagain3rate. Un prêt est un engagement contractuel qui doit être remboursé. Assurez-vous de pouvoir vous acquitter de ces frais avant de vous engager.

⁴ Données internes de PayPal, juillet 2021.

⁵ Le tarif Paga in 3 rate est réservé aux résidents italiens âgés d'au moins 18 ans.

⁶ Une étude en ligne demandée par PayPal et réalisée par TRC en octobre 2021, auprès de 1 000 consommateurs italiens âgés d'au moins 18 ans (parmi les utilisateurs de paiement différé, n=361).



Les résultats.

La priorité accordée par Unieuro à la satisfaction des exigences des clients et sa capacité à adopter rapidement de nouveaux modes de paiement ont permis à l'entreprise italienne de s'ouvrir de belles perspectives. Offrir des options variées – comme Paga in 3 rate – a été un élément essentiel pour renforcer la position de leader de l'entreprise. En effet, 70 % des achats par Paga in 3 rate sont effectués par de nouveaux clients.⁷

Paga in 3 rate a également aidé Unieuro à atteindre un objectif stratégique clé. "Une grande partie de notre stratégie repose sur l'augmentation du panier moyen et Paga in 3 rate y a contribué. L'augmentation du panier moyen grâce à Paga in 3 rate, notamment lorsque nous avons intégré des bannières dynamiques, a été notre plus grande surprise", remarque M. Caselli. Dans les six mois suivant sa mise en œuvre, le panier moyen d'Unieuro a augmenté de 55 %⁷, un progrès essentiel pour le maintien des marges.

La facilité d'intégration a aussi permis de gagner un temps précieux. "PayPal permet aux entreprises d'intégrer facilement les paiements dans un seul système", explique M. Caselli. "Et l'expérience de paiement est également facile pour la clientèle."

"Avec Paga in 3 rate, nous aidons les clients à acheter ce qu'ils veulent au moment de leur choix. Ils achètent immédiatement et étalent leurs paiements, sans frais ni pénalités de retard. C'est vraiment formidable, et nous en sommes très heureux", dit Mme Gastone.



Selon M. Caselli, la renommée de PayPal aide Unieuro à gagner encore plus la confiance de ses clients. "PayPal est l'un des principaux prestataires de paiements en ligne", ajoute-t-il. "Cette marque offre une excellente expérience utilisateur, et elle s'intègre facilement à notre écosystème numérique."

Avec Paga in 3 rate de PayPal, Unieuro peut continuer à développer son empreinte démographique, en s'appuyant sur des innovations en matière de paiements pour plus d'efficacité. Cette force omnicanale de l'électronique continuera à répondre aux besoins des clients d'aujourd'hui avec les solutions technologiques de demain.

CHIFFRES CLÉS

70 %

des achats par paiement en plusieurs fois sont effectués par de nouveaux clients.⁷

55 %

panier moyen 55 % plus élevé avec paiement différé.⁷

27 %

des achats PayPal sont réglés par paiement différé.⁷

⁷ Source : PayPal, avril-octobre 2022. Les nouveaux clients sont définis comme les personnes n'ayant pas fait d'achats auprès d'Unieuro au cours des 18 derniers mois. Les résultats peuvent varier de façon significative selon les entreprises. Ce contenu n'est fourni qu'à titre d'information. Demandez toujours des conseils indépendants et professionnels en matière commerciale, fiscale, financière et juridique avant de prendre toute décision commerciale.