



2011 ●

La marque **MaboutiqueOnaturel**, distributeur de produits de bien-être naturels et biologiques, est **créée**.

Elle vend :

- Compléments alimentaires
- Huiles essentielles
- Extraits de plantes
- Cosmétiques & Produits de soins
- Nutrition saine

2017 ●

MaboutiqueOnaturel devient **Onatera** et ouvre **une première boutique physique** à Aix-en-Provence.

● 2018 →

La marque propose un catalogue de plus de **8 000 produits** proposés par **300 marques** différentes.

En août, elle lance ibbü sur son site.

Un besoin en conseils fort pour des recommandations adaptées

Pour trouver les produits les mieux adaptés à leurs besoins, les consommateurs de produits de bien-être doivent connaître leurs caractéristiques et spécificités. **Les conseils d'experts viennent les guider dans leur choix et précautions à prendre avant toute utilisation.**

Il est parfois difficile de trouver le produit le plus adapté à son besoin personnel, d'autant plus quand il faut choisir parmi plus de 8 000 références produits.

Proposition ibbü

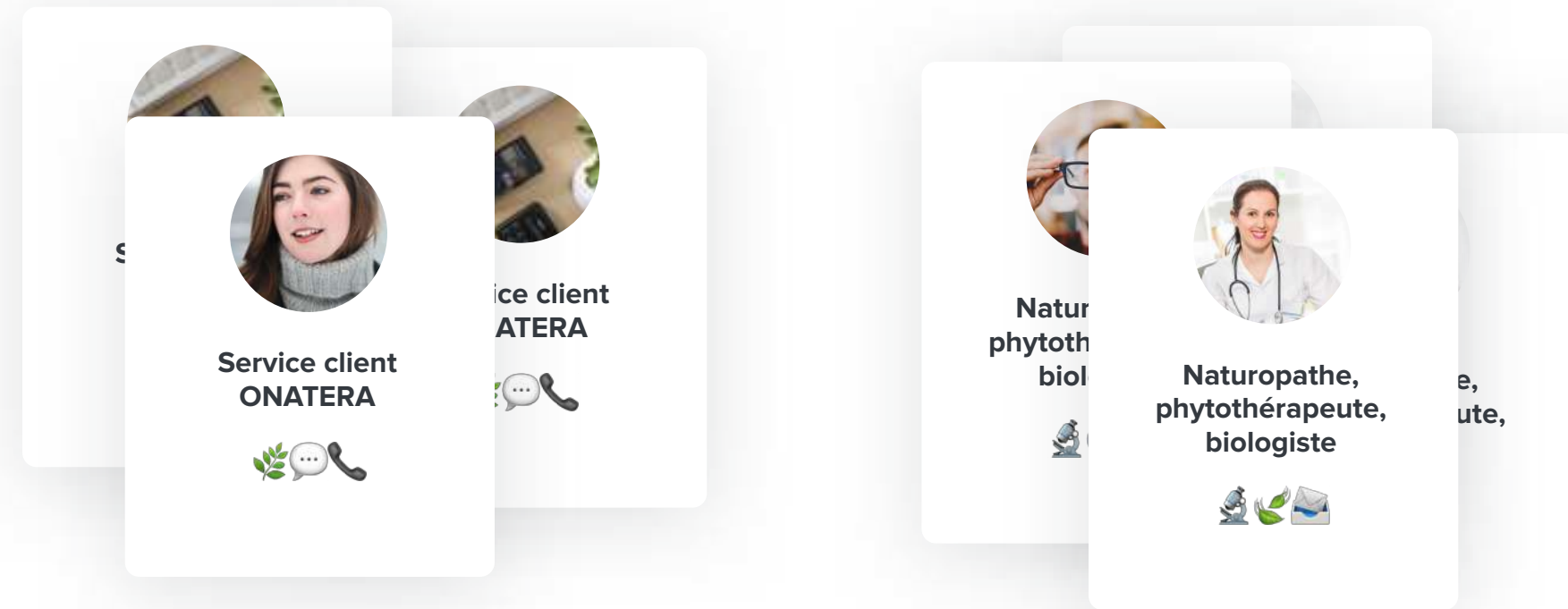


Des experts indépendants, rémunérés par leurs marques préférées pour offrir des **conseils basés sur leur expérience personnelle** en journée, en soirée, la semaine comme le week-end.

Objectifs Onatera

- Rendre les produits naturels accessibles au plus grand nombre
- Assurer une image d'expert forte pour devenir le distributeur référent des produits naturels

La combinaison gagnante pour des conseils avisés 24/7



Je suis Johanna
27 ans
Je suis préparatrice en pharmacie et spécialisée en micro-nutrition. J'habite à Aix-en-Provence près de la boutique physique d'ONATERA.
😊 🍌 🥣
Aix-en-Provence, FR
Demander quelque chose à Johanna



Je suis Manon 🥑 🥕
29 ans
Je suis étudiante en naturopathie à l'Institut Française des Sciences de l'Homme. Végétarienne depuis 2 ans, je connais bien les différents compléments alimentaires adaptés aux différents profils alimentaires. 🌱
Nice, FR
Demander quelque chose à Manon

5 conseillers

du service client ONATERA répondent **pendant les heures ouvrées**. Ils guident les visiteurs du site par téléphone et messaging en temps-réel.

4 experts, professionnels

de la naturopathie, phytothérapie et biologie sélectionnent et référencent les produits sur le site et proposent des **réponses très qualifiées aux mails** des visiteurs.

6 experts ibbü

sont disponibles par messaging en temps-réel, **en débordement du service client sur les heures ouvrées, en soirée et le week-end**. Qu'ils soient étudiants, professionnels de pharmacie ou passionnés de la naturopathie, ils assistent les visiteurs dans le choix des produits.

La majorité des demandes sont reçues : le dimanche en fin d'après-midi ou entre 19h et 21h pendant la semaine

Suzanne Steck, Responsable CRM & fidélisation, ONATERA



Grâce aux experts ibbü, nous sommes disponibles à tout moment de la journée. Ils épaulent également nos conseillers professionnels lors des pics saisonniers, en septembre 📅 et janvier 📅 et partagent les demandes qu'ils reçoivent, provenance des produits par exemple, et leurs retours sur notre site Internet.



Des experts indépendants, une aide à l'achat décisive

Conversion 

34%

des visiteurs réalisent un achat après une conversation avec un expert ibbü*

Satisfaction 

97%

des visiteurs sont satisfaits suite à une conversation*

CA 

x5

quand les experts ibbü sont présents à tout moment de la journée et de la semaine*

Suzanne Steck, Responsable CRM & fidélisation, ONATERA



Les experts ibbü arrivent à mettre de l'humain et de la chaleur dans une conversation. Ils sont très réactifs et personnalisent beaucoup leurs messages en partageant leur propre expérience avec les produits sans pousser à la vente. 👉
On a souvent des commentaires de visiteurs qui vont dans ce sens. Les experts ibbü nous aident à renforcer notre image d'experts des produits de bien-être.

Les prochains défis Onatera pour 2019

Améliorer l'expérience client en proposant des conseils toujours plus experts 24/7 pour attirer les néophytes et les aider à trouver les produits les plus adaptés à leurs besoins.