



L'expérience IKEA Devient Encore Plus Simple Avec Taskrabbit



Le Défi

Contrairement à l'hypothèse selon laquelle les clients d'IKEA préféreraient monter eux-mêmes leurs meubles pour économiser de l'argent, l'entreprise a commencé à voir de plus en plus d'acheteurs non seulement prêts à payer pour un service de montage, mais le demandant activement. Jusqu'en 2017, IKEA proposait des solutions ponctuelles pour le montage de meubles en confiant aux livreurs l'assemblage des articles achetés.

« Les clients d'IKEA sont des acheteurs avisés qui privilégient les meubles de qualité à des prix abordables. Leur volonté de payer un supplément pour le montage semblait en contradiction avec la maîtrise de leur budget. Mais il s'avère qu'ils se sont naturellement mis à apprécier le service Taskrabbit et le gain de temps qu'il offre. » *Selwyn Crittendon, PDG d'IKEA Canada*

1 Comment Taskrabbit A Augmenté La Valeur Moyenne Des Commandes IKEA

Depuis la mise en place du service de montage Taskrabbit, IKEA est en mesure d'offrir une expérience d'achat fluide et de s'appuyer sur une solution pouvant s'étendre aux marchés nouveaux et existants.

Une tendance positive s'est dégagée : les clients ayant opté pour le service de montage avaient des paniers moyens 5 fois plus élevés que les clients ayant monté eux-mêmes leurs meubles.

Paul Gandara, directeur des partenariats chez Taskrabbit explique, « Oui, les services vendent plus, mais dans quelle mesure ? Ce n'est qu'une fois que nous avons intégré de nouveaux marchés que nous avons pu répondre à cette question. Et c'est assez impressionnant. »

**Augmentation
de 4,7 fois**

la valeur moyenne des
commandes IKEA avec
le montage

Diminution de 36 %

des retours des articles les
plus fréquemment retournés

**Le meilleur taux de
satisfaction client**

lorsque les services de
Taskrabbit ont été utilisés

2 Comment Le Montage Taskrabbit A Réduit Les Taux De Retour

Taskrabbit a également permis à IKEA de diminuer le taux de retour des articles les plus retournés. Contrairement aux livreurs qui assemblaient les articles, le bilan de Taskrabbit parle de lui-même. Avec plus de 3,5 millions de meubles montés depuis sa création, Taskrabbit a amené un nouveau niveau de qualité et de responsabilité dans le processus.

D'après Gandara, l'expertise de Taskrabbit a fait toute la différence : « La qualité du travail était importante. En tant qu'entrepreneur indépendant, le Taskeur doit s'assurer de faire du bon travail pour que le client soit satisfait. »

« Après la mise en place du partenariat avec Taskrabbit, le taux de retour des articles les plus retournés a diminué de 36 %. C'est impressionnant en soi, et si on prend en compte le volume des ventes d'IKEA, c'est encore plus éloquent. » Selwyn Crittendon

3 Comment Taskrabbit A Amélioré Le Taux De Satisfaction Des Clients IKEA

En s'occupant du montage, Taskrabbit a permis aux clients de gagner du temps pour se consacrer à d'autres choses. Gandara souligne le changement des mentalités après la pandémie : « Plutôt que de s'occuper eux-mêmes du montage, les clients préfèrent consacrer ce temps à autre chose. »

« Le taux de satisfaction des clients IKEA qui ont fait appel au service de montage de Taskrabbit est de 99,7 %. 50 % de clients en plus ont réservé le montage parce qu'il était prépayé. Taskrabbit a permis d'établir un coût précis. Le client règle tout en même temps au moment du paiement. Cela a permis de faire tomber une barrière importante. » Paul Gandara

