

RIVIÈRA MAISON

HOME IS WHERE YOU CAN BE YOU



BIEN NO ES SUFICIENTE

Riviera Maison es una marca de moda internacional que ofrece accesorios y mobiliario para decorar el hogar y su entorno. Con un surtido de unos 3000 productos, su propósito es crear un agradable ambiente hogareño. Exclusividad, atmósfera y servicio son los valores fundamentales. A través de 550 distribuidores y 23 tiendas propias en todo el mundo, Riviera Maison tiene una importante presencia internacional. Y por supuesto, cuenta con una tienda web. Además, la rama B2B provee de todo lo necesario a numerosos hoteles, restaurantes, oficinas y otros centros de trabajo.



LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

- Es muy importante que los artículos comprados lleguen al cliente final bien presentados pero, sobre todo, de manera segura. La experiencia del cliente al desempaquetar los productos debe ser óptima.
- Riviera Maison buscaba un complemento para su surtido actual de paquetes, especialmente para sus productos más vulnerables, como los de cerámica y cristal. Necesitaban empaquetarlos mejor.



NUESTRA SOLUCIÓN

Ranpak presentó la solución Geami WrapPak a Rivièra Maison como un magnífico complemento de empaquetado para sus productos vulnerables, para la entrega de paquetes adquiridos a través de Internet. Había que integrar las máquinas en la línea de empaquetado existente.

- Ahora, todas sus estaciones de trabajo están equipadas con una máquina Geami WrapPak HV.
- Utilizan el papel troquelado marrón combinado con papel de seda blanco con el logotipo de Rivièra Maison.
- Durante la temporada de Navidad, utilizan papel de seda negro en lugar de blanco. Así, la experiencia del desempaquetado gana en intensidad y se percibe como más lujosa.



«En realidad, no tenemos clientes, tenemos auténticos fans. Valoran mucho que el producto esté bien empaquetado con Geami WrapPak y recibir su “regalo” en casa. Es importante y divertido. Por eso lo hacemos.»

Micha Jacobs, Gerente del CD de Rivièra Maison

RESULTADOS COMERCIALES

- Las mercancías más sensibles ahora están mucho mejor empaquetadas, lo que se traduce en menos devoluciones de productos dañados a Rivièra Maison.
- Como consecuencia de la reducción del número de devoluciones, el coste del proceso de devolución completo también es considerablemente menor.
- Los clientes finales también están muy contentos con el cambio. En un sistema de evaluación de la tienda web, tenemos una puntuación de 4,6 sobre 5 estrellas, ¡excelente!



