



# Web scraping project

# Mademoiselle Bio : organic cosmetics



- ▶ More than 150 brands
- ▶ Commitment :
  - ▶ Organic products
  - ▶ Non-animal tested
- ▶ Distribution channel :
  - ▶ 13 shops
  - ▶ Website

# Customer service : a powerful driver of profitability



Loyal customers are :



5 times more likely to buy again



5 times more likely to forgive



7 times more likely to try a new product



4 times more likely to talk about the brand




What is the performance of Mademoiselle Bio's customer service ?

# Website : main page

SERVICE CLIENTS  
01 73 21 14 04 | Contact via [mail](#)

📍 TROUVER UN INSTITUT | NOUS CONTACTER | MA LISTE D'ENVIES | MON COMPTE

🛒 MON PANIER 0  
1 article (6,42 €) + 3 échantillons offerts  
Plus que 42,58 € pour la livraison offerte




Je recherche

[🏠](#) [VISAGE](#) [MAQUILLAGE](#) [PARFUM](#) [HYGIÈNE](#) [CHEVEUX](#) [CORPS](#) [FAMILLE](#) [BIEN-ÊTRE](#) [SOLDES](#) [NOUVEAUTÉS](#) [CONSEILS](#) [MARQUES](#) ▼

Cosmétique bio > Soin des cheveux

NOS SOLDES

D'Hiver



JUSQU'À  
-40%

SOIN DES CHEVEUX

SOIN DES CHEVEUX

Shampooing

Cheveux normaux

Cheveux gras

Cheveux secs et abîmés

Cheveux fins et sans volume

Cheveux colorés

Shampooing anti-pelliculaire

Shampooing format familial

Shampooing solide

Après-shampooing et démêlant


Soin capillaire

Exaltez la beauté de vos cheveux avec des soins capillaires experts issus de la cosmétique biologique. Ils traitent les fibres capillaires des racines aux pointes, sans les agresser ni les abîmer. Vos cheveux sont doux, lisses, brillants et éclatants de santé... Découvrez également nos gammes de [coiffant](#), [accessoire cheveux](#) et [coloration naturelle et henné](#).

[Lire la suite](#)


Grille ☒ Liste ☐ Trier par Pertinence ▼ Afficher 12 par page ▼

-15%




★★★★☆  
DOUCE NATURE  
Baume démêlant à l'huile d'argan  
7,95 € ~~9,35 €~~

-15%




★★★★☆  
DOUCE NATURE  
Shampooing crème à l'huile d'argan  
6,42 € ~~7,55 €~~

OFFRE



★★★★☆  
MELVITA  
Duo shampoings lavages fréquents  
15,50 €

OFFRE



★★★★☆  
CATTIER  
Duo shampooing cheveux secs  
10,90 €

# Website : product page

🏠 VISAGE MAQUILLAGE PARFUM HYGIÈNE CHEVEUX CORPS FAMILLE BIEN-ÊTRE SOLDES NOUVEAUTÉS CONSEILS MARQUES ▼

Cosmétique bio > Soin des cheveux > Shampoing > Cheveux gras > Shampoing solide cheveux gras à la litsée

Voir le rayon Cheveux gras



LAMAZUNA

Shampoing solide cheveux gras à la litsée - 55g

★★★★☆

46 Avis Produits

9,90 €

En stock

En vente sur le site web et en boutiques

Qté 1 ▼

AJOUTER AU PANIER

AJOUTER À MA LISTE D'ENVIES



99 points de fidélité

DESCRIPTION ET CONSEILS COMPOSITION AVIS PRODUITS LAMAZUNA

★★★★☆ déçue

JE DONNE MON AVIS

Format absolument pas pratique, sent bon mais ne lave pas super bien les cheveux (et je n'utilise que des shampoings solides, mes cheveux sont donc habitués)

Le10/01/2020 par Mathilde R. (Lire tous ses avis)

★★★★☆ Quelle odeur !

Je viens de recevoir ce shampoing et je n'aime pas du tout l'odeur qui est beaucoup trop forte. Je crois que je ne vais même pas essayer le shampoing car je n'ai pas envie d'avoir ce parfum citronné sur moi en permanence...

Le13/12/2019 par Amélie I. (Lire tous ses avis)

Merci pour votre retour, je suis navrée que l'odeur citronnée vous déçoive. Le parfum s'estompe rapidement, mais n'hésitez pas à revenir vers nous sur le chat en ligne afin de trouver ensemble un shampoing avec une fragrance qui vous convienne.

Milène

Mademoiselle bio

★★★★☆ sent tellement bon

Il sent tellement bon, j'adore l'odeur et elle reste longtemps dans les cheveux. C'est ma première fois avec un shampoing solide et au début ce n'est pas évident surtout qu'il y a un effet "mal rincé" sur les cheveux pendant 2 semaines environs (le temps que les cheveux s'habitue) mais c'est la deuxième fois que je le rachète et je l'adore. J'ai les cheveux fins et ça donne un peu plus de volume par contre je n'arrive pas encore à espacer les shampoings.

Le24/10/2019 par Lucie E. (Lire tous ses avis)

★★★★☆ moyen

Très bonne odeur. Ne me permet pas d'espacer mes shampoings, mousse difficilement et peu.

Le25/08/2019 par galane B. (Lire tous ses avis)

★★★★☆ lamazuna shampoing

J'ai hâte de l'utiliser. Il sent fort puisqu'il avait embaumé tout mon colis mais cela n'était pas dérangeant.

Le09/08/2019 par Mélanie G. (Lire tous ses avis)

★★★★☆ fraîcheur++++

Super agréable, parfum frais qui donne une sensation de pureté !

Le10/06/2019 par Xavière D. (Lire tous ses avis)

# Information required to conduct the analysis

	Category	Brand	Product	Review	Answer	Rating	Date	Year	Has_answer
68	Gel douche	MADemoiselle BIO	Gel lavant hypoallergénique corps et cheveux	Gel lavant Assèche ma peau c'est bien dommage.	Merci pour votre retour, je suis navrée que...	2	2019-07-14	2019	1
199	Shampooing	COMME AVANT	Shampooing solide à l'argan et au rhassoul - 70g	Tres deçu ! J'ai fait plusieurs shampooings av...	Merci pour votre retour, je suis navrée que...	2	2019-09-08	2019	1
296	Shampooing	MADemoiselle BIO	Shampooing fraîcheur purifiant - 200ml	n'enlève pas un bain d'huile j'avais acheté ce...	Merci pour votre retour. Je suis navrée que...	2	2019-10-06	2019	1
362	Shampooing	LAMAZUNA	Shampooing solide cheveux secs vanille coco - 55g	Je ne recommande pas du tout ! Très déçue par ...	Merci pour votre retour, je suis navrée que...	1	2019-09-08	2019	1
410	Shampooing	NOIRE Ô NATUREL	Crème de shampooing	Décevant J'ai les cheveux longs frisés, épais ...	Bonjour, La texture crémeuse et non moussan...	2	2017-08-24	2017	1
542	Shampooing	PACHAMAMAÏ	Shampooing Notox - cheveux à problèmes - 65g	Ne me convient pas Ce shampooing solide ne me ...	Bonjour, Merci pour votre retour, je suis ...	1	2019-03-13	2019	1
590	Shampooing	MADemoiselle BIO	Shampooing riche nutrition	Décevant Super déçue ! Shampooing qui ne mouss...	Merci pour votre retour, je suis navrée que...	1	2019-11-21	2019	1
600	Shampooing	MADemoiselle BIO	Shampooing riche nutrition	Très déçus... Je me suis laissé tenter comme l...	Merci pour votre avis sur notre boutique. N...	1	2018-03-17	2018	1
694	Shampooing	SANTE	Shampooing brillance orange & coco - 950ml	deception Il rend les cheveux suuuper sec, don...	Merci pour votre retour. Je suis navrée que...	2	2019-07-06	2019	1
736	Shampooing	LOGONA	Shampooing hydratant - 250ml	Très déçue par cet achat Vraiment déçue par ce...	Bonjour, Merci pour votre retour, je suis ...	1	2019-03-22	2019	1
877	Shampooing	LAVERA	Shampooing éclat & souplesse - 250ml	Produit asséchant Mes cheveux ressortent secs ...	Merci pour votre avis sur notre boutique. N...	3	2018-07-05	2018	1

# Webscrapping

Category

Shampooing

Brand

Product

Rating

Review

Answer from CS

Cosmétique bio > Soin des cheveux > Shampooing > Cheveux gras > Shampooing solide cheveux gras à la litsée

Voir le rayon Cheveux gras

LAMAZUNA

Shampooing solide cheveux gras à la litsée - 55g

9,90 €

46 Avis Produits

En stock

En vente sur le site web et en boutiques

Qté 1

AJOUTER AU PANIER

AJOUTER À MA LISTE D'ENVIES

99 points de fidélité

DESCRIPTION ET CONSEILS COMPOSITION AVIS PRODUITS LAMAZUNA

☆☆☆☆ déçue

JE DONNE MON AVIS

Format absolument pas pratique, sent bon mais ne lave pas super bien les cheveux (et je n'utilise que des shampoings solides, mes cheveux sont donc habitués)

Le10/01/2020 par Mathilde R. (Lire tous ses avis)

☆☆☆☆ Qualité décevante

Je viens de recevoir ce shampooing et je n'aime pas du tout l'odeur qui est beaucoup trop forte. Je crois que je ne vais même pas essayer le shampooing car je n'ai pas envie d'avoir ce parfum citronné sur moi en permanence...

Le13/12/2019 par Amélie I. (Lire tous ses avis)

Merci pour votre retour, je suis navrée que l'odeur citronnée vous déçoive. Le parfum s'estompe rapidement, mais n'hésitez pas à revenir vers nous sur le chat en ligne afin de trouver ensemble un shampooing avec une fragrance qui vous convienne.

Milène  
Mademoiselle bio

☆☆☆☆ sent tellement bon

Il sent tellement bon, j'adore l'odeur et elle reste longtemps dans les cheveux. C'est ma première fois avec un shampooing solide et au début ce n'est pas évident surtout qu'il y a un effet "mal rincé" sur les cheveux pendant 2 semaines environs (le temps que les cheveux s'habitue) mais c'est la deuxième fois que je le rachète et je l'adore. J'ai les cheveux fins et ça donne un peu plus de volume par contre je n'arrive pas encore à espacer les shampoings.

Le24/10/2019 par Lucie E. (Lire tous ses avis)

☆☆☆☆ moyen

Très bonne odeur. Ne me permet pas d'espacer mes shampoings, mousse difficilement et peu.

Le25/08/2019 par galane B. (Lire tous ses avis)

☆☆☆☆ lamazuna shampooing

J'ai hâte de l'utiliser. Il sent fort puisqu'il avait embaumé tout mon colis mais cela n'était pas dérangeant.

Le09/08/2019 par Mélanie G. (Lire tous ses avis)

☆☆☆☆ fraîcheur++++

Super agréable, parfum frais qui donne une sensation de pureté !

Le10/06/2019 par Xavière D. (Lire tous ses avis)



# Main problems encountered

DESCRIPTION ET CONSEILS COMPOSITION AVIS PRODUITS LAMAZUNA

★★★★☆ déçue

JE DONNE MON AVIS

Format absolument pas pratique, sent bon mais ne lave pas super bien les cheveux (et je n'utilise que des shampoings solides, mes cheveux sont donc habitués)

Le10/01/2020 par Mathilde R. ([Lire tous ses avis](#))

★★★★☆ Quelle odeur !

Je viens de recevoir ce shampoing et je n'aime pas du tout l'odeur qui est beaucoup trop forte. Je crois que je ne vais même pas essayer le shampoing car je n'ai pas envie d'avoir ce parfum citronné sur moi en permanence...

Le13/12/2019 par Amélie I. ([Lire tous ses avis](#))

Merci pour votre retour, je suis navrée que l'odeur citronné vous déçoive. Le parfum s'estompe rapidement, mais n'hésitez pas à revenir vers nous sur le chat en ligne afin de trouver ensemble un shampoing avec une fragrance qui vous convienne.

Milène

Mademoiselle bio

★★★★☆ sent tellement bon

Il sent tellement bon, j'adore l'odeur et elle reste longtemps dans les cheveux. C'est ma première fois avec un shampoing solide et au début ce n'est pas évident surtout qu'il y a un effet "mal rincé" sur les cheveux pendant 2 semaines environs (le temps que les cheveux s'habitue) mais c'est la deuxième fois que je le rachète et je l'adore. J'ai les cheveux fins et ça donne un peu plus de volume par contre je n'arrive pas encore à espacer les shampoings.

Le24/10/2019 par Lucie E. ([Lire tous ses avis](#))

★★★★☆ moyen

Très bonne odeur. Ne me permet pas d'espacer mes shampoings, mousse difficilement et peu.

Le25/08/2019 par gaiane B. ([Lire tous ses avis](#))

★★★★☆ lamazuna shampoing

J'ai hâte de l'utiliser. Il sent fort puisqu'il avait embaumé tout mon colis mais cela n'était pas dérangeant.

Le09/08/2019 par Mélanie G. ([Lire tous ses avis](#))

★★★★☆ fraîcheur++++

Super agréable, parfum frais qui donne une sensation de pureté !

Le10/06/2019 par Xavière D. ([Lire tous ses avis](#))

Not all the reviews get an answer from the CS



# Main problems encountered

mademoiselle-bio.com/shampooing-solide-cheveux-normaux-lamazuna.html?Page=4

★★★★☆

34 Avis Produits

INDISPONIBLE

M'avertir dès que disponible

En vente sur le site web et en boutiques

votre@email.com

OK



AJOUTER À MA LISTE D'ENVIES

99 points de fidélité

DESCRIPTION ET CONSEILS COMPOSITION AVIS PRODUITS LAMAZUNA

★★★★☆\*\*\*\*

JE DONNE MON AVIS

Excellent shampooing, odeur assez légère; seul bémol: à tendance à assécher mon cuir chevelu. Je recommande !

Le27/05/2017 par Myriam P. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Super

C'est mon premier shampooing solide et j'en suis ravie, il est très pratique à utiliser avec sa forme de cannelé, quelques légères frictions sur le haut du crâne puis une mousse abondante se forme, le parfum est discret et agréable (très frais). Une fois secs, les cheveux sont légers et volumineux. La durée de vie du shampooing est importante, pour 12,50 eur, c'est très rentable. Le carton d'emballage est recyclable, je compte bien essayer d'autres produits de cette marque tant je trouve celui-ci qualitatif.

Le04/03/2017 par Céline F. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Excellente découverte !

C'est le premier shampooing solide que j'utilise et je suis absolument conquise par ce produit ! Je craignais qu'il mousse peu, comme c'est le cas de certains shampooings bio sans sulfates, mais j'ai été épatée par ce petit canelé. Facile d'utilisation, il mousse bien, nettoie parfaitement les cheveux et dégage une légère odeur de fraîcheur. De plus, il permet à mes cheveux de repousser bien moins vite, un énorme avantage pour moi qui me lavais les cheveux tous les 2 jours contre 2 à 3 fois par semaine avec ce produit. Après 3 semaines d'utilisation, le canelé a à peine diminué, ce qui promet une longue durée de vie. En bref, un coup de coeur !

Le06/12/2016 par Flora L. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Génial !

Avant j'étais assez sceptique concernant les shampooings solides, mais je dois avouer que j'ai été très agréablement surprise, au point que je ne rachèterai plus que celui-ci ! Il mousse bien et l'odeur est agréable. Je recommande absolument.

(Reste plus qu'à voir combien de temps il va durer.)

Le19/05/2016 par Céline J. (Lire tous ses avis)

« Précédent

1 2 3 4

mademoiselle-bio.com/shampooing-solide-cheveux-normaux-lamazuna.html?Page=5

★★★★☆

34 Avis Produits

INDISPONIBLE

M'avertir dès que disponible

En vente sur le site web et en boutiques

votre@email.com

OK



AJOUTER À MA LISTE D'ENVIES

99 points de fidélité

DESCRIPTION ET CONSEILS COMPOSITION AVIS PRODUITS LAMAZUNA

★★★★☆\*\*\*\*

JE DONNE MON AVIS

Excellent shampooing, odeur assez légère; seul bémol: à tendance à assécher mon cuir chevelu. Je recommande !

Le27/05/2017 par Myriam P. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Super

C'est mon premier shampooing solide et j'en suis ravie, il est très pratique à utiliser avec sa forme de cannelé, quelques légères frictions sur le haut du crâne puis une mousse abondante se forme, le parfum est discret et agréable (très frais). Une fois secs, les cheveux sont légers et volumineux. La durée de vie du shampooing est importante, pour 12,50 eur, c'est très rentable. Le carton d'emballage est recyclable, je compte bien essayer d'autres produits de cette marque tant je trouve celui-ci qualitatif.

Le04/03/2017 par Céline F. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Excellente découverte !

C'est le premier shampooing solide que j'utilise et je suis absolument conquise par ce produit ! Je craignais qu'il mousse peu, comme c'est le cas de certains shampooings bio sans sulfates, mais j'ai été épatée par ce petit canelé. Facile d'utilisation, il mousse bien, nettoie parfaitement les cheveux et dégage une légère odeur de fraîcheur. De plus, il permet à mes cheveux de repousser bien moins vite, un énorme avantage pour moi qui me lavais les cheveux tous les 2 jours contre 2 à 3 fois par semaine avec ce produit. Après 3 semaines d'utilisation, le canelé a à peine diminué, ce qui promet une longue durée de vie. En bref, un coup de coeur !

Le06/12/2016 par Flora L. (Lire tous ses avis)

★★★★★ Génial !

Avant j'étais assez sceptique concernant les shampooings solides, mais je dois avouer que j'ai été très agréablement surprise, au point que je ne rachèterai plus que celui-ci ! Il mousse bien et l'odeur est agréable. Je recommande absolument.

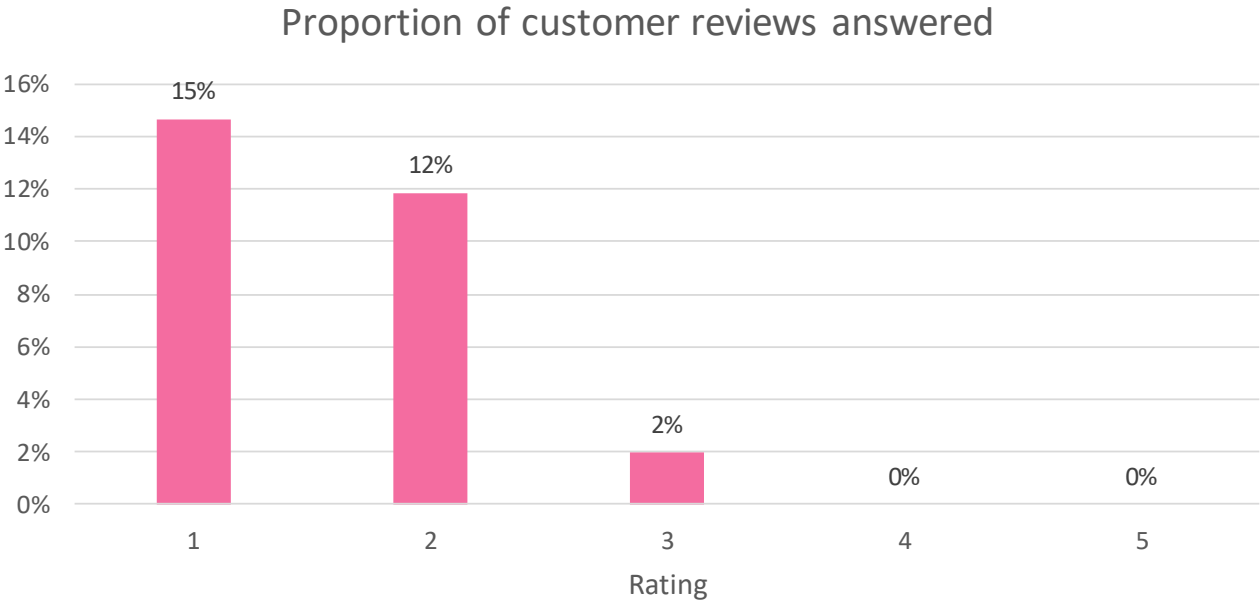
(Reste plus qu'à voir combien de temps il va durer.)

Le19/05/2016 par Céline J. (Lire tous ses avis)

« Précédent

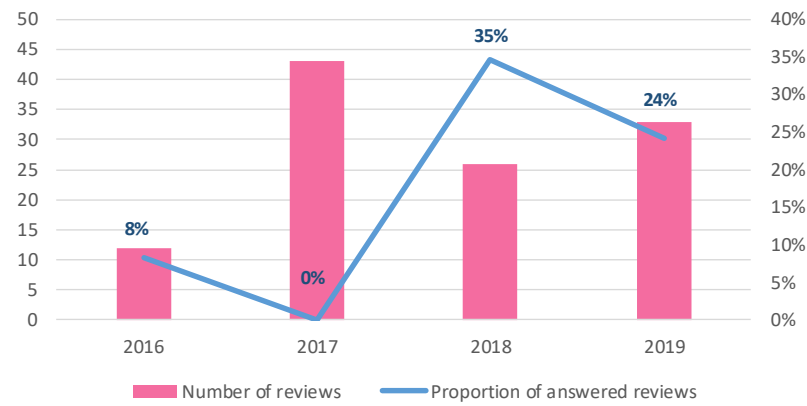
1 2 3 4

# Results

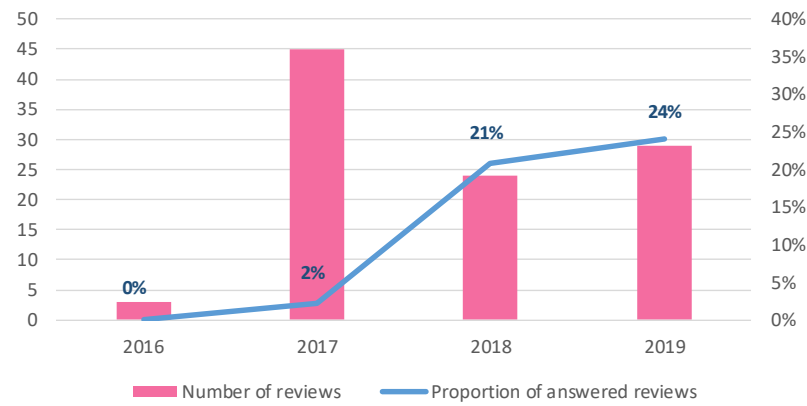


# Results

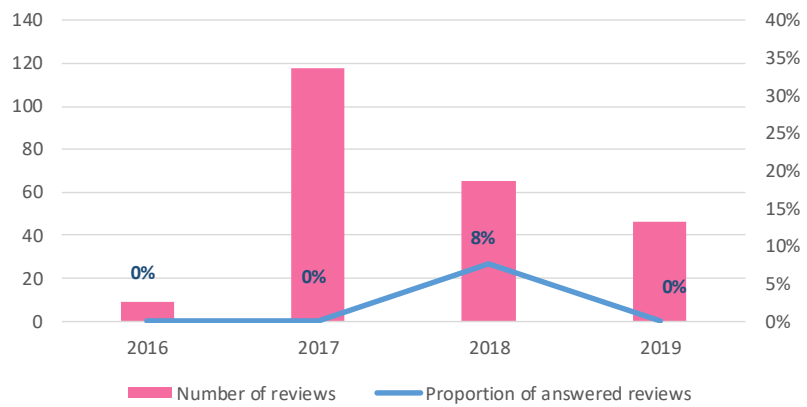
1 star reviews



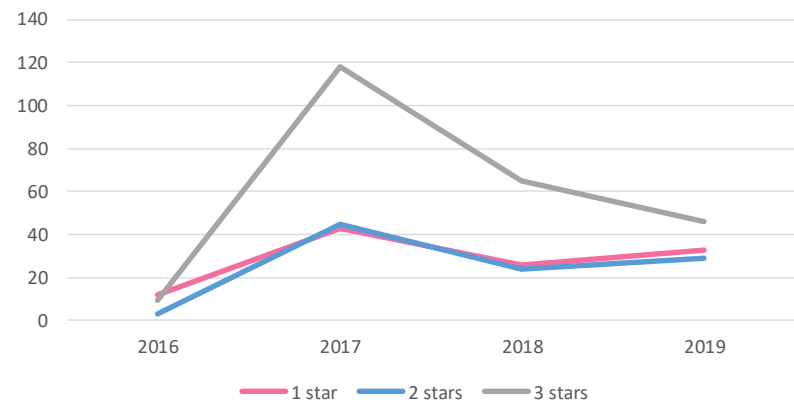
2 stars reviews



3 stars reviews



Evolution of the number of reviews



# Conclusion

- ▶ The proportion of customer reviews answered remains rather low, a highest objective should be assigned to the customer service team in order to improve this.