

# LES AVIS CLIENTS FONT VENDRE

## Quels avantages ?

✓ = Maitriser votre  
e-réputation



Développer votre  
image de marque



Attirer plus de  
clientèle

## Avant d'aller plus loin ...

Récoutez plus d'avis positifs avec  
l'aide d'un QR code

Répondre aux avis clients est  
important, comment faire quand on  
a aucun ou très peu d'avis client ?



Maitriser votre E-réputation

Le premier reflexe d'achat est de se  
rendre sur Internet pour évaluer  
l'entreprise ou le produit avant de  
continuer le processus d'achat.

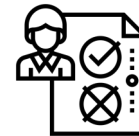


## Les fondamentaux

### Par où commencer ?

**87%** des Français lisent  
les avis clients  
avant de prendre  
une décision  
d'achat

**3.9** En moyenne la note à  
partir de laquelle une  
entreprise bénéficie d'une  
croissance stimulée



**95%** Des personnes mécontentes  
retourneront dans une  
entreprise si un problème est  
résolu rapidement et efficacement et certains  
consommateurs peuvent même supprimer  
leurs avis

#### 1 Pourquoi répondre aux avis clients ?

La e-réputation est un facteur de  
réussite et ce qui se dit de vous va influencer  
sur votre business-Vous pilotez votre image et  
montrez que le service client est votre  
préoccupation Votre visibilité en ligne. Les  
réponses de l'entreprise sont prises en compte  
en fonction des mots clés employés et peuvent  
donc influencer le référencement

#### 2 Encourager les avis positifs

Sollicitez les avis positifs en  
encourageant vos clients à se diriger  
vers vos pages Facebook, Fiche établissement  
Google etc...

Vous pouvez employer diverses formules :

- Laissez votre avis
- Partagez vos opinions
- Parlez-nous de votre expérience
- Êtes-vous satisfait de votre achat ?

## 10 conseils pour répondre aux avis clients

Une fois que vous avez appréhendé les enjeux de la E-réputation et que vous avez mis en place une stratégie pour acquérir plus d'avis clients, vous devez y répondre de manière à encore mieux développer votre commerce.

### 1 Restez calme.

Montrez de l'écoute, présentez des excuses en cas de mauvaise expériences et présenter une solution satisfaisante au problème souligné

### 2 Répondez rapidement.

Désamorcer la situation rapidement est un bon moyen de garder le lien et de montrer votre préoccupation envers les clients

### 3 Préparez vos réponses

aux différents types d'avis. Vous éviterez des erreurs de frappe ou de syntaxe et surtout vous pourrez apporter une réponse réfléchie au litige mentionné

### 4 Passez à l'oral.

Il sera plus évident de régler la situation en étant directement en contact avec la personne et vous montrez aux autres clients que vous avez à cœur de résoudre son problème.



### 5 Réalisez une veille active.

Revendiquez et surveillez les pages où vos clients peuvent laisser des avis (Trustpilot, Tripadvisor, Avis Vérifiés, Trusted Shops ainsi que vos réseaux sociaux)

### 6 Demandez une mise à jour des avis négatifs.

Une fois que le problème du client est résolu, proposez lui de modifier ou de compléter son commentaire afin de faire part de son expérience complète

### 7 Répondez aux avis positifs.

Vous y travaillez votre image de marque et de consolider le lien avec vos clients fidèles, Tout en attirant de nouveaux

### 8 Prenez compte des avis récurrents.

Ils reflètent un élément qui marque positivement ou négativement vos clients. Y porter attention vous permet de proposer à vos clients le meilleur service

### 9 Évitez de citer le nom de l'entreprise.

Votre premier objectif de visibilité web est de montrer vos produits et services pour attirer votre clientèle qui ensuite s'appuiera sur les avis pour confirmer son achat. Gérez ainsi votre référencement

### 10 Soyez vous-même.

Votre manière de répondre est aussi un élément de votre identité de marque et potentiellement de différenciation si vous l'utilisez à bon escient

