

Mode d'emploi: bien gérer les avis clients | Le Net Expert Informatique



Bien gérer les avis clients

Les avis clients négatifs ont un très fort impact sur la décision d'achat des consommateurs. Ainsi, 96% des internautes tiennent compte de l'e-réputation de la marque avant de passer à l'acte d'achat. Pire, 30% renoncent à effectuer un achat s'ils trouvent sur Internet une majorité d'avis clients négatifs et 66% reportent leur achat. C'est ce que révèle un sondage mené par l'Ifop pour Reputation VIP(1).

Avant un achat en ligne, 88% des internautes consultent les avis déposés sur des blogs, des forums et des sites consommateurs, 52% sur les réseaux sociaux. Le sujet est sensible. Or, « 70% des sites ne sont pas encore équipés d'un système leur permettant de gérer les avis », évalue Élodie Llanusa, responsable marketing et communication d'Avis Vérifiés. Outre la maîtrise de l'e-réputation et celle des commentaires négatifs, collecter des avis crédibles permet de booster le trafic et les ventes d'un site.

L'exemple de Sony

Sony, par exemple, publie des avis sur sa plateforme de marque Sony Playstation. « Avant le lancement d'un jeu, nous collectons un maximum d'avis, car les commentaires des ambassadeurs l'ayant testé ont une réelle influence sur son succès. La note que le jeu se voit attribuer fait partie des critères de choix des autres joueurs. Nous les diffusons à la fois sur la plateforme pour la rendre crédible aux yeux des internautes et sur des bornes interactives en magasin », témoigne Nathalie Dacquin, directrice marketing chez Sony.

Aujourd'hui, « les avis fleurissent sur tous les canaux, du packaging produit aux points de vente digitalisés, en passant par les spots publicitaires TV », résume Thibaut Ceyrolle, vice-président, en charge des ventes Europe de Bazaarvoice. Une nouvelle donne à prendre en compte dans la stratégie relationnelle de votre site.

(1) Sondage Ifop pour Reputation VIP, réalisé sur le Web du 02/12/14 au 03/12/14 auprès d'un échantillon de 1003 personnes représentatif de la population française.
Lire la suite...

Denis JACOPINI est Expert Informatique assermenté, consultant et formateur en sécurité informatique et en mise en conformité de vos déclarations à la CNIL.

Nos domaines de compétence :

- **Expertises et avis techniques** en concurrence déloyale, litige commercial, piratages, arnaques Internet... ;
- **Consultant** en sécurité informatique, cybercriminalité et mises en conformité et déclarations à la CNIL ;
- **Formateur et chargé de cours** en sécurité informatique, cybercriminalité et déclarations à la CNIL.

Contactez-nous

Cet article vous plaît ? Partagez !
Un avis ? Laissez-nous un commentaire !

Source :

<http://www.ecommercemag.fr/Thematique/solutions-1011/crm-relation-clients-data-10050/Breves/Mode-emploi-bien-gerer-avis-clients-260476.htm#.Vic099LhDDc>