




**TRANSITION NUMÉRIQUE**



**POURQUOI LES AVIS CLIENTS SONT-ILS ESSENTIELS  
DANS UNE ENTREPRISE ?**

 Selon l'IFOP (Institut Français d'opinion publique),  
des consommateurs consultent des **avis en ligne** avant de **réaliser un achat**.

**POURQUOI COLLECTER DES AVIS CLIENTS ?**

- Améliorer votre visibilité sur Internet et ainsi votre référencement naturel (SEO).
- Accroître la confiance de vos prospects envers votre entreprise et conquérir des prospects.
- Analyser les motifs de satisfaction ou non par produit et ainsi de mettre en place un plan d'action auprès de chaque client concerné (réduction, invitation, etc.)

**OÙ MES CLIENTS PEUVENT-ILS DÉPOSER LEURS AVIS ?**

- **Google My Business** : accéder à Google Maps et vérifier que vous êtes connecté, rechercher un lieu puis à gauche, faites défiler la page vers le bas et cliquer sur « Rédiger un avis ».
- **TripAdvisor** : aller sur Tripadvisor.fr, cliquer en haut à droite sur « Publier » puis « Ecrire un avis » et suivez les instructions pour trouver la Page de l'établissement.
- **Facebook** : accéder à la Page de l'entreprise que vous souhaitez recommander, cliquer sur « Recommandations » ou « Avis » à gauche de la Page, puis laisser vous guider.
- **Pages Jaunes** : accéder à la Page de l'entreprise, cliquer sur « + d'infos » pour accéder à la fiche détaillée puis cliquer sur « Ecrire un avis ».

**COMMENT DEMANDER ET RÉCOLTER LES AVIS CLIENTS ?**

- **Envoyer un e-mail automatisé (et personnalisé)** en redirigeant vers le site où déposer l'avis. N'hésitez pas à envoyer un e-mail de relance à votre client si vous n'avez pas obtenu leur avis.
- Demander directement aux clients par téléphone ou en boutique **grâce à un questionnaire de satisfaction**.



**4 questions à inclure dans votre questionnaire de satisfaction :**

- Recommanderiez-vous notre entreprise à un(e) ami(e), collègue ou membre de votre famille ?
- Êtes-vous globalement satisfait(e) de votre achat ?
- Auriez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration ?
- Comment nous avez-vous connu ?



## COMMENT TIRER PROFIT DES AVIS CLIENTS ?

- **Partager et communiquer les avis clients** sur vos réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) pour donner une visibilité et une bonne image de marque.
- **Faites preuve de réactivité et de compréhension** en rédigeant une réponse claire et précise, sans dénigrer le client ni le produit. Cela montre que vous avez un service client réactif.
- **Répondre aux avis positifs** permet de fidéliser votre clientèle et de garder une bonne image de marque. Il est conseillé de personnaliser votre réponse en indiquant le nom ou prénom de votre client. Suggestion de réponse à un avis positif pour un commerçant :  
« Bonjour Madame [...]. Toute l'équipe vous remercie pour ce très bon retour que vous avez pris soin de partager. Nous sommes ravis de lire que vous avez tout particulièrement apprécié la gentillesse et le dynamisme de notre conseillère. En espérant vous revoir, nous vous souhaitons une agréable journée. L'équipe [...]. »
- **Répondre aux avis négatifs** en étant courtois et mesuré. L'objectif de répondre à un avis négatif est de rassurer les futurs clients potentiels qui liraient votre réponse. Il est conseillé de rédiger une réponse point par point aux remarques émises.  
Réponse à un avis négatif pour un restaurateur :
  - ❌ **Mauvaise réponse** : « Nous ne comprenons pas votre remarque, nos produits sont frais et notre carte est appréciée de tous, notre service en salle également. Je vous souhaite une bonne soirée. »
  - ✅ **Bonne réponse** : « Bonjour. Tout d'abord, nous vous remercions d'être venus manger au sein de notre restaurant et d'avoir ensuite déposé un avis. Nous prêtons une grande attention à tous les avis émis par notre clientèle. Nous sommes bien évidemment désolés que votre expérience n'ait pas été parfaite et feront tout pour que cela ne se reproduise pas. En ce qui concerne le plat, votre viande n'était pas assez cuite. Il est possible que le serveur ait mal compris votre demande ou qu'il y ait eu une erreur en cuisine. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à le signaler pour recevoir un autre plat. Enfin, je regrette votre expérience avec notre service. Nous prenons en compte vos retours et ne manquerons pas de rectifier cela avec la plus grande attention. N'hésitez pas à revenir dans notre restaurant et à demander à voir le responsable. Je ferais mon maximum pour que votre expérience se passe à merveille. Bien à vous. »<sup>1</sup>



### 4 questions à vous poser avant de vous lancer :

- Quel est l'objectif de collecter des avis clients pour mon entreprise ?
- Où les clients vont-ils déposer leur avis ?
- Comment se servir de ses avis clients pour promouvoir mon entreprise ?
- Quelles sont les questions de satisfaction que je vais poser à mes clients ?

<sup>1</sup>Source : Guest-suite, solution de gestion des avis clients et de la e-réputation.



Les informations indiquées sur cette fiche pratiques sont susceptibles d'évoluer rapidement et la CCI ne peut être tenue pour responsable le cas échéant. Ces informations sont non exhaustives et ne constituent en aucun cas une obligation pour votre activité.