

Utilisez les avis clients pour développer vos ventes

Gestion d'entreprise • Publié le lundi 23 mars 2015, mis à jour le mardi 13 septembre 2016



En période de crise le facteur prix est une variable importante dans la décision d'achat des consommateurs, mais il existe d'autres leviers pour inciter à la vente. Les avis clients en font partie. Les consommateurs sont toujours rassurés s'ils lisent des recommandations sur un produit ou une entreprise. Encore faut-il que ces avis soient dignes de confiance. C'est ce que garantit l'outil du réseau Plus que Pro.

LE BOUCHE À OREILLE SUR INTERNET

Dans une conjoncture économique morose il ne suffit plus d'avoir un savoir-faire et un produit hors pair, il faut également savoir se vendre. Communiquer sur ses compétences et sa démarche qualité est une des clés pour capter des consommateurs en quête de garanties. Mieux qu'une publicité, vos clients satisfaits sont votre meilleur porte-voix. Le **bouche à oreille** a toujours été un bon moyen de communication au service du commerce. Selon une étude Nielsen publiée en 2012, en France, plus de 86 % des consommateurs se fient à leurs proches et aux avis d'autres clients. Et **internet permet d'utiliser le bouche-à-oreille de façon massive** ! C'est ce qu'on appelle le marketing viral. Encore faut-il que les avis clients soient lavés de tout soupçon. Les internautes sont devenus de plus en plus méfiants suite à de nombreux cas de faux avis diffusés sur la Toile. Des faits avérés par l'enquête menée en 2013, par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Cette enquête a démontré que **le taux d'anomalies des avis clients est en augmentation : il avoisine les 45 %, tous secteurs confondus**.

UN OUTIL FIABLE GRÂCE À UNE DOUBLE CERTIFICATION

Mais il existe des moyens de détecter des avis fiables. Un outil comme Plus que Pro apporte une garantie de transparence et de fiabilité des avis. Fiabilité reconnue par le cabinet d'avocat d'affaires Simon & Associés. Dans un article diffusé dans [La Lettre des réseaux](#), ce cabinet estime que les **avis clients Plus que Pro** font partie des outils « les plus fiables du marché ». Il s'agit d'un outil de mesure de satisfaction des clients sans équivalent en France. Son contrôle est assuré par un **organisme indépendant doublement certifié** : Iso 9001 pour la qualité de ses services et Iso 20252 pour son processus de contrôle et de restitution des données des avis clients, ce qui offre une garantie de fiabilité des avis publiés. La méthode de recueil des avis est une méthode scientifique basée sur la règle des quotas et des probabilités. Tous les avis sont enregistrés à la **Caisse des Dépôts et Consignations** et sont donc non opposables. Autant d'arguments solides pour rassurer vos clients potentiels et augmenter vos ventes !