

☑ CHECKLIST

# 7 commandements pour décrocher les (5) étoiles

Vous le savez certainement : afficher des avis client et savoir les gérer est essentiel pour votre business. La preuve : près de **7 Français sur 10** consultent les avis sur Internet avant de choisir une entreprise, un professionnel ou un commerce, et **75 %** des internautes privilégient ceux qui disposent déjà d'avis. En respectant les commandements qui viennent, les 5 étoiles devraient pleuvoir !



## ☐ 01 | Tes clients, tu solliciteras

Vous voulez convaincre vos clients de laisser un avis sur votre site ? Intervenez au bon moment, et de la bonne façon. Confirmation d'achat, email de remerciement, notification d'expédition... Pensez aussi au off-line avec des pancartes en caisse, des flyers ou des incitations de la part de vos collaborateurs.

### 🔮 L'astuce du coach

Passez par des outils simples qui envoient de manière automatique un email à vos clients satisfaits dès le lendemain de leur visite ou achat chez vous pour leur proposer de déposer un avis.

## ☐ 02 | Aux anciens et nouveaux avis, tu seras vigilant

Pour bien gérer vos avis en ligne, faites le point sur les dernières évaluations de vos clients chaque semaine. Posez-vous les bonnes questions : combien d'avis affichez-vous ? Sur quels sites sont-ils publiés ? Quelle image véhiculent-ils de votre société ?

### 🔮 L'astuce du coach

Comparez les avis qu'on poste sur vous à ceux de vos concurrents. Un bon moyen de définir les pistes d'amélioration de votre réputation en ligne !

## ☐ 03 | À TOUS les avis, tu répondras

Savez-vous que les avis négatifs sont les plus consultés ? Répondez à vos clients, cela n'aura que des retombées positives : image de marque, référencement sur les moteurs de recherche, limitation de l'impact des avis négatifs.

### 🔮 L'astuce du coach

Saviez-vous que 62 % des internautes estiment qu'un professionnel qui possède toutes sortes d'avis gagne en crédibilité par rapport à celui qui n'a que des avis positifs ?

## ☐ 04 | Professionnel et courtois, tu resteras

Un avis négatif vous déplaît ? Répondez avec empathie et de manière factuelle, avec des formules claires et précises. Surtout, proposez des solutions individuelles pour rattraper le coup.

### 🔮 L'astuce du coach

Présentez des excuses aux clients mécontents. Mais attention : pas de compensation ou geste commercial affiché dans les commentaires ! Proposez le plutôt en message privé.

## ☐ 05 | Rapidement, tu répondras

Répondre dans un délai raisonnable est préférable. Mais prenez le temps de bien penser à la réponse et de ne surtout pas rétorquer à chaud – surtout si l'avis en question est négatif.

### 🔮 L'astuce du coach

Faites des repasses hebdomadaires sur les avis des différentes plateformes !

## ☐ 06 | Tes réponses, tu personnaliseras

Évitez les réponses automatiques ou passe-partout, qui feront paraître votre entreprise froide. L'idéal, c'est de contextualiser la réponse en fonction de l'avis déposé.

### 🔮 L'astuce du coach

Adressez-vous au client par son prénom ou rappelez les détails de son expérience avec vous. Un moyen simple et efficace de créer de la proximité entre vous !

## ☐ 07 | Les remarques constructives, tu prendras en compte

Qui est mieux placé que vos clients pour vous dire ce que vous pouvez améliorer ? Écoutez attentivement ce qu'ils ont à vous dire pour ajuster vos offres et services.

### 🔮 L'astuce du coach

Partagez avec vos clients les évolutions que vous aurez faites à la suite de leurs commentaires, et remerciez-les pour leur contribution.

Pas le temps ?

Pour vous simplifier la vie, Solocal a développé une application qui :

1/ **regroupe tous vos avis** Google, PagesJaunes, Facebook etc. et permettant d'y répondre en un clic,

2/ vous permet de **solliciter automatiquement de nouveaux avis** auprès des clients satisfaits !

La guerre des étoiles est déclarée !

## Découvrez nos solutions Présence

Je me lance !