Nos conseils pour améliorer la gestion de vos avis clients

1. **Répondez à tous vos avis clients**
   Positifs ou négatifs, tous les avis méritent une réponse.

2. **Répondez sous moins de 72 heures**
   Une réponse rapide montre au client que son expérience a de l'importance.

3. **Personnalisez vos réponses**
   Reprennez le nom ou prénom du client, ville de votre établissement, nom de votre enseigne, signature personnalisée avec le prénom du vendeur si applicable…

4. **Soyez diplomate et professionnel**
   Remerciez votre interlocuteur, dites bonjour et au revoir, puis invitez-le à vous rendre de nouveau visite. N'oubliez pas que vos réponses sont visibles par tous, laissez-vous quelques heures avant de répondre afin de prendre du recul.

5. **Indiquez les solutions mises en place et répondez avec transparence aux critiques**
   Pour calmer la crise, dites que avez pris en compte leur remarque et appliquez les précautions nécessaires pour que l'incident ne se reproduise pas.

6. **Suivez une charte éditoriale**
   Pour chaque réponse, définissez un cadre et des règles à respecter : tutoiement/vouvoiement, formules de courtoisie à utiliser…

7. **Répondez même aux avis sans commentaire**
   C'est un moyen d'inciter vos clients à ajouter des précisions dans leurs avis ! Par exemple : "Merci pour ces 5 étoiles n'hésitez pas à nous en dire plus sur ce que vous avez aimé".

8. **Profitez de vos réponses pour placer des mots clés SEO**
   Cela favorise votre référencement local.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

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

85% des consommateurs font autant **confiance aux avis en ligne** qu'aux **recommandations de leur entourage.****

Rappelez-vous qu'il faut entre **50 et 70 avis minimum pour améliorer le référencement** de vos fiches Google Business Profile et que seulement ceux de moins de **3 mois auront un impact sur le comportement d'achat de vos clients** ! D'où l'importance de récolter régulièrement des avis.

1. **Misez sur vos forces de vente**
   Formez vos équipes pour qu'elles incitent les clients à déposer un avis suite à leur passage en magasin.

2. **Dispersez des QR codes en points de vente**
   Via des kakémonos ou des affiches, à la caisse et en boutique.

3. **Disposez des tablettes**
   À la sortie d'un passage en caisse, elles inviteront vos clients à laisser un avis.

4. **Préparez des campagnes SMS ou email**
   Par exemple, après chaque achat en proposant à vos clients de commenter leur expérience.

5. **Partagez vos meilleurs avis**
   Sur les réseaux sociaux, dans vos Google Posts et sur votre site internet pour inciter vos clients satisfaits à faire de même.

Sources : *Étude de l'Ifop pour Opinion System
**Enquête Consumer Review de BrightLocal