

Glossaire

Avis clients





Glossaire Avis Clients

A

Avis Facebook

Facebook propose une fonctionnalité de **collecte d'avis clients pour les pages Marques et les pages locales**. Les avis peuvent être consultés par **tous les utilisateurs du réseau social**. Sous forme de recommandation, les internautes choisissent deux options : "je recommande" ou "je ne recommande pas". **Lorsque vous obtenez plusieurs avis, une moyenne est calculée automatiquement** : 1 correspond à la moins bonne note et 5 à la meilleure note. **Une recommandation est accompagnée d'un commentaire obligatoire** de 25 caractères minimum. Les internautes peuvent également y joindre des photos.

Avis Google

Google propose une fonctionnalité de **collecte d'avis clients qui se trouve sur les fiches Google Business Profile des entreprises**. Les avis Google sont sous forme de **notes**, qui vont de 1 à 5. Lorsque vous obtenez plusieurs avis, une moyenne est calculée automatiquement, et apparaît sur vos fiches : 1 correspond à la note la plus basse et 5 à la note la plus haute. Ces notes peuvent être accompagnées de commentaires et de photos.

C

Certification NF Service Gestion des avis

L'Association française de normalisation (**AFNOR**) est l'organisme officiel français de normalisation, qui **certifie les avis des consommateurs en ligne**. Si vous publiez des avis sur votre site, dans le cadre de la loi République Numérique et depuis le 1er janvier 2018, vous avez l'obligation de mentionner s'ils ont été vérifiés et de quelle manière, le cas échéant. **Cette certification garantit la fiabilité** de vos avis.

Collecte d'avis

La collecte d'avis correspond à **toutes les actions digitales ou en point de vente, mises en place pour récolter de nouveaux avis clients**. Il est essentiel de mener une collecte d'avis régulière car **86% des consommateurs lisent seulement les avis déposés dans les 3 derniers mois** (source : Brightlocal).



Corinne.H

Belle découverte j'ai adoré ce restaurant ! 😍

Bonjour Corinne, nous sommes ravis de savoir que vous êtes satisfaite ! À bientôt 😊



max 72h

Glossaire Avis Clients

D

Délai de réponse

Le délai de réponse aux avis clients, **correspond au temps entre le moment où le commentaire a été déposé et le moment où vous y avez répondu**. Il est recommandé de répondre aux avis en ligne sous **moins de 72 heures**.

E

E-réputation

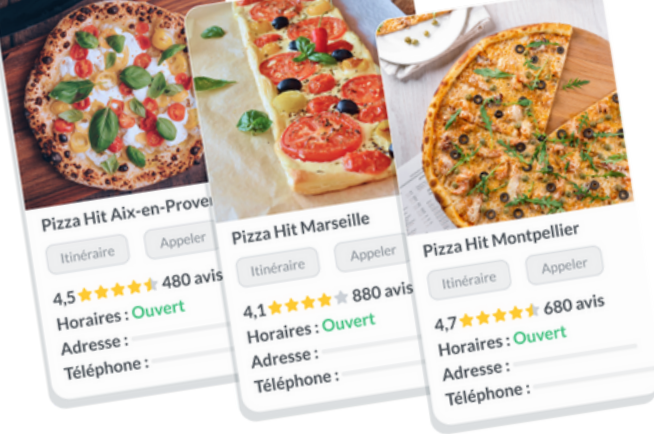
L'e-réputation ou encore la réputation numérique fait référence à **l'image véhiculée ou subie d'une entreprise sur le web**. Elle est alimentée par les informations diffusées sur les moteurs de recherche, les réseaux sociaux, les plateformes d'avis clients, les articles de blog ou encore les forums de discussion. Il s'agit du critère numéro un de choix d'une entreprise, selon un rapport de l'IFOP publié en 2021 sur les statistiques des avis clients.

Earned media

Le Earned Media se traduit en français "**Médias Gagnés**". Il s'agit de la **visibilité gratuite dont bénéficie une entreprise**, grâce à la création de contenus par des individus ou organisations tierces. Par exemple via les réseaux sociaux, articles de blog ou avis en ligne. Cette méthode s'oppose au paid media ou owned media.

Expérience d'achat

L'expérience d'achat correspond à **l'ensemble des émotions et des sentiments ressentis par le client** au cours des différentes étapes du processus d'achat.



G

Google Business Profile

Google Business Profile ou encore nommé Google My Business (GMB) est un outil en ligne qui permet de **créer une fiche digitale pour un établissement afin de le référencer dans les résultats de recherche Google**. Ces fiches regroupent l'ensemble des informations nécessaires à l'internaute pour se rendre en point de vente : nom, adresse, numéro de téléphone, site web, horaires, etc. C'est une véritable vitrine digitale pour les entreprises et un élément primordial de leur e-réputation. En effet, les fiches Google centralisent les avis déposés par les clients.

M

Méthode d'analyse sémantique

L'analyse sémantique est une technique qui permet d'analyser **les phrases et mots-clés des avis déposés** en ligne à propos d'une entreprise pour mieux **comprendre les attentes et les besoins des clients**. L'analyse sémantique des avis clients peut être utilisée pour optimiser la qualité des produits et des services.

P

Preuve social

La preuve sociale est un **principe de psychologie sociale** selon lequel un individu, ne sachant quoi faire ou penser, aura tendance à adopter le comportement ou le point de vue d'autres personnes. Pour une entreprise, la preuve sociale consiste à s'appuyer sur **la satisfaction de ses clients pour rassurer ses prospects**. Les avis clients sont en effet la 3^e source d'information à propos d'un service ou d'un produit (source : GlobalWebIndex).

Q

QR code

QR code signifie Quick Response Code et se traduit en français par "code à réponse rapide". Il s'agit d'un **code-barre**, qui peut être scanné via un smartphone. Ils peuvent servir sur **vos supports de communication** (affiches, kakémonos en magasin...) **pour collecter des avis clients en y renseignant l'url** qui renvoie vers le dépôt d'une avis client.

R

Référencement local

Le référencement local (SEO local) correspond à l'ensemble des techniques mises en place pour **améliorer le positionnement d'un site web ou d'une fiche Google Business Profile** dans le but d'apparaître dans les **1ers résultats de recherches locales**. Les avis clients y contribuent pour 16% mais attention il faut entre 50 et 70 avis minimum pour améliorer le référencement de vos fiches Google. (Source : Whitespark).

Review management

Le Review management ou gestion des avis clients est un terme qui désigne **l'ensemble des pratiques de collecte, d'analyse et de traitement des avis clients**.

T

Taux de réponse

Le taux de réponse aux avis clients est un indicateur qui détermine **la proportion de réponses apportées aux avis reçus**. La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Nombre d'avis clients avec une réponse}}{\text{Nombre d'avis clients totaux}} \times 100$$

Text mining

Le text mining permet de donner du sens et d'interpréter des écrits grâce à l'intelligence artificielle. Cette méthode d'analyse **identifie les tendances, les sentiments, les opinions positives ou négatives** et permet d'obtenir des informations exploitables pour améliorer les produits, les services ou l'expérience client.

Digitaleo, une seule plateforme pour gérer tout votre marketing local



+ une  gence marketing interne

Digitaleo

www.digitaleo.fr