



L'Exception, Antoine De Maximy

"Les rêves ne connaissent pas de limite"

RENDEZ-VOUS
PARTENAIRES

A retrouver sur www.lesechos.fr/we



Direction Marketing Communication

[Publicité \(/directions-marketing/communication/publicite/index.php\)](#)

[Communication digitale \(/directions-marketing/communication/communication-digitale/index.php\)](#)

[Communication interne \(/directions-marketing/communication/communication-interne/index.php\)](#)

[E-réputation \(/directions-marketing/communication/e-reputation/index.php\)](#)

[Réseau social d'entreprise \(/directions-marketing/communication/reseau-social-d-entreprise/index.php\)](#)

[Gestion de crise \(/directions-marketing/communication/gestion-de-crise/index.php\)](#)

[ACCUEIL \(HTTP://WWW.LESECHOS.FR\)](http://www.lesechos.fr)

[BUSINESS \(/\)](#)

[DIRECTIONS MARKETING \(/DIRECTIONS-MARKETING/INDEX.PHP\)](#)

[COMMUNICATION \(/DIRECTIONS-MARKETING/COMMUNICATION/INDEX.PHP\)](#)

E-RÉPUTATION

Certifier les avis consommateur pour booster sa performance

[CAMILLE BOULATE \(HTTP://WWW.LESECHOS.FR/JOURNALISTES/INDEX.PHP?ID=64071\)](http://www.lesechos.fr/journalistes/index.php?id=64071) | Le 27/01/2015 à 07:30



Avec les nouvelles technologies, les commentaires client se multiplient, souvent au détriment de la qualité. - Shutterstock

Avec les nouvelles technologies, les avis clients se multiplient, parfois au détriment de la qualité. Plus Que Pro propose aux entreprises de certifier les avis consommateurs et de booster ainsi leurs chiffres d'affaires. Explications avec les fondateurs de Plus Que Pro.

9 personnes sur 10 se renseignent auprès de ses proches ou sur Internet avant d'acheter un produit selon un sondage Nielsen publié en 2012. Un chiffre élevé qui a conduit Sacha Goepp et Grégory Regouby à proposer aux entreprises des avis consommateurs certifiés ISO. Car avec l'essor d'Internet et des nouvelles technologies, les commentaires client se multiplient, souvent au détriment de la qualité. « *Quand vous partez en vacances et que vous devez choisir un hôtel, vous allez prendre automatiquement celui qui possède le plus d'avis, même s'il affiche une note moyenne moins bonne que son concurrent* », détaille Sacha Goepp.

Créé il y a quatre ans, Plus Que Pro a été conçu pour aider les entreprises à capitaliser sur leur réputation, sur Internet mais aussi dans des campagnes d'affichages plus classiques, notamment dans des secteurs où se tromper de prestataires peut avoir des conséquences lourdes pour le consommateur : l'habitat (constructeurs de maisons, piscines, chauffagistes...), les services à la personne (garde d'enfants, aide ménagère, médecins...) ou encore les services aux entreprises (expert comptable, avocat, agence de communication...) « *Ce sont des achats, des sommes anxiogènes pour les clients, confie Grégory Regouby. Car quand vous payez pour une véranda, la première chose que vous vous demandez en tant que client c'est "est-ce que j'aurai vraiment ma véranda"* ».

PUBLICITÉ



inRead invented by Teads

Identifier le consommateur pour vérifier ses dires

Une psychose de la part des consommateurs qui tend à s'intensifier. La méthodologie de certification des avis clients mise en place par Plus Que Pro vise donc à rassurer la clientèle dans leur choix de leurs prestataires. « *C'est simple, à la fin de chaque chantier, mission ou autre prestation d'une entreprise, nous communiquons par mail une enquête de satisfaction au client*, explique Sacha Goepp. *Une enquête qui est signée électroniquement par ce dernier : de la même manière que lorsqu'il fait un achat sur internet, il recevra sur son numéro de mobile, qu'il aura préalablement communiqué, un code pour valider le questionnaire.* »

Grâce à cette signature électronique, Plus Que Pro identifie le client et peut effectuer des vérifications "mystères" auprès de celui-ci mais également de l'entreprise. « *Le meilleur moyen de s'assurer que le répondant au questionnaire est bel et bien le client est de demander une copie de la facture au client ou à l'entreprise*, assure Grégory Regouby. *Autre solution : envoyer un questionnaire mystère au consommateur afin de vérifier ses dires.* »

Un accompagnement marketing personnalisé

Des questionnaires que l'entreprise doit envoyer au meilleur moment pour avoir un retour le plus fiable possible de la part du client. « *C'est là qu'intervient notre rôle de conseil*, estime Sacha Goepp. *Nous devons communiquer le questionnaire au moment le plus opportun pour que le consommateur puisse prendre le recul nécessaire sur le produit : après le premier week-end d'utilisation pour une piscine ou les quinze premiers jours suivant l'installation d'une nouvelle cuisine par exemple.* »

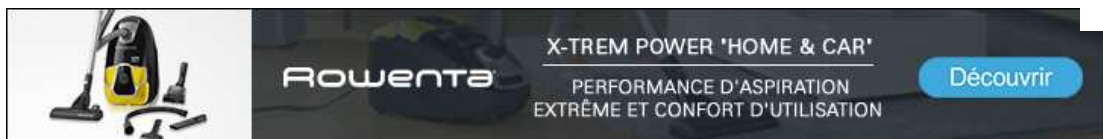
D'ailleurs, chaque adhérent au réseau Plus Que Pro est suivi de près par un coach qualité, coach guidant l'entreprise dans les possibles litiges avec les consommateurs. « *Après la validation d'un avis client, si celui-ci s'avère négatif, le coach qualité appelle rapidement le chef d'entreprise sur le point litigieux (propreté de la zone travaux par exemple) et le guide sur la communication à adopter avec le consommateur* », détaille Sacha Goepp. Selon Plus Que Pro : 7 fois sur 10, le chef d'entreprise est dans la capacité de réagir auprès du consommateur, le reste relevant des situations du travail des assurances ou d'une mauvaise perception de la clientèle.

Des commentaires publiés automatiquement sur le site de l'entreprise

Chaque retour client est publié sur la plateforme Plus Que Pro puis publié automatiquement sur le site de l'entreprise. « *En adhérent à Plus Que Pro, l'entreprise se voit créer un site internet réservé à la compilation des avis clients, détaille Grégory Regouby. Si elle possédait déjà un site, c'est compatible : on relaie avec un widget "avis clients".* » Plus Que Pro assure que 51 % des clients répondent au questionnaire de satisfaction. « *Un taux élevé car, même si le client ne possède pas de mail ou d'ordinateur, le dernier jour de la mission, le prestataire vient avec une tablette pour lui proposer de répondre aux questionnaires* », détaille Sacha Goepp.

[@cboulate \(https://twitter.com/cboulate\)](https://twitter.com/cboulate)

Suivre



Rowenta X-TREM POWER 'HOME & CAR'
PERFORMANCE D'ASPIRATION
EXTRÊME ET CONFORT D'UTILISATION

Découvrir

(javascript:void(0);)