

ÉTUDES

INFLUENCE

INSIGHTS

MARKETING

# Livre blanc : tout comprendre sur l'importance des avis clients en marketing

Un livre blanc sur l'Histoire des avis client pour appréhender à quel point ils sont déterminants dans une stratégie de marketing.

Par Valentin Cimino - @ciminx  
Publié le 24 mars 2020 à 14h20

Article Sponsorisé



Si on retraçait l'**histoire des avis clients** pour mieux comprendre la place qu'ils occupent dans nos sociétés actuelles ? D'une tablette mésopotamienne vieille de 4 000 ans à Amazon, il n'y a en fait qu'un pas. Le croyez-vous ? Eh bien c'est pourtant la réalité, c'est ce que vous découvrirez dans le **livre blanc** rédigé par l'entreprise Plus que PRO, le réseau qui développe un label pour identifier les meilleures entreprises dans les domaines de l'habitat, du bâtiment et de la prestation de services.

>>TÉLÉCHARGER LE LIVRE BLANC <<

Le fait de chercher un conseil ou des retours d'expérience pour se rassurer avant une prise de décision est un processus naturel qui permet souvent de passer à l'acte d'achat. Cette réflexion permet de se prémunir de potentielles conséquences fâcheuses. Les avis clients sont, depuis l'avènement du web, devenus un enjeu central pour de nombreuses entreprises. Ils permettent d'améliorer la réputation mais comme vous le savez certainement, ils peuvent également contribuer à la propagation d'une mauvaise image pour une entreprise. Avant d'acheter un produit, ou de souscrire à un service, consulter des avis est devenu une étape classique voir un prérequis pour les consommateurs. Avec cette pratique ancrée depuis longtemps dans les usages, nous cherchons à nous conforter dans nos choix et à minimiser le risque d'erreur. Avec le développement du web et des réseaux sociaux, les consommateurs peuvent bénéficier désormais d'un plus grand nombre d'informations et d'une diversification des sources. Les avis clients ont plus d'impact que les discours commerciaux pour la simple et bonne raison qu'ils proviennent d'autres clients et non pas directement de l'entreprise ou de personnes payées pour les rédiger.

DANS LA MÊME CATÉGORIE



Se former au podcast : #2 le matériel et la diffusion

>> JE TÉLÉCHARGE LE LIVRE BLANC <<

Plus que PRO souligne dans son livre blanc que le consommateur se fie à l'intelligence collective d'une communauté virtuelle pour conforter son choix en compilant plusieurs évaluations clients. Le web offre un espace d'expression incomparable. N'importe qui peut prendre la parole et exprimer son mécontentement ou au contraire, souligner sa satisfaction pour les produits ou services d'une société. Les avis rendent les clients audibles et leur donnent un pouvoir qui rebat les cartes de la relation "client / entreprise".

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : **88% des consommateurs consultent des avis clients** en ligne et vont également chercher des informations sur des forums ou des blogs pour s'assurer de la qualité du produit qu'ils s'apprentent à acheter (source IFOP). Ainsi, **75% des Français donnent la priorité à une entreprise qui a déjà des avis** (source Opinion Way), on comprend l'importance de développer ce volet marketing.

>>TÉLÉCHARGER LE LIVRE BLANC <<

En plus d'être un espace accessible à tous pour laisser des avis, le web est également le terrain d'expression préféré des consommateurs. Plus que PRO révèle ainsi que **si 66% des Français sont prêts à laisser un avis sur le web, seulement 34% sont prêts à le faire de vive voix** (source Ipsos et Elia Consulting).

Avec ce chiffre, on comprend parfaitement à quel point Internet a démocratisé les avis clients. Comme le dit très bien Jeff Bezos, patron et fondateur d'Amazon : "*Si vous rendez vos clients mécontents dans le monde réel, ils sont susceptibles d'en parler à 6 amis. Sur Internet, un client mécontent peut faire passer le mot à ses 6 000 amis*".

En 2020, vous ne pouvez plus passer à côté des avis clients. En tant qu'entreprise, **vous devez les considérer comme un enjeu marketing central** et les prendre en compte dans votre stratégie globale. N'oubliez pas que les avis clients ne sont pas forcément négatifs : un lot d'avis positifs peut devenir un véritable avantage concurrentiel.

>> JE TÉLÉCHARGE LE LIVRE BLANC <<

Retrouvez Plus que PRO sur :

Leur site pour les professionnels : [www.rejoindre-plus-que-pro.fr](http://www.rejoindre-plus-que-pro.fr)

Leur site pour les consommateurs : [www.plus-que-pro.fr](http://www.plus-que-pro.fr)

Leur site pour la licence de marque : [www.network-plus-que-pro.fr](http://www.network-plus-que-pro.fr)

LIVRE BLANC



Zoom est désormais banni d'écoles aux États-Unis

Publié le 6 avril 2020 à 17h59

CYBERSÉCURITÉ

CONFÉRENCE

La quotidienne du numérique

Recevez chaque matin un retour vers le futur du numérique par Siècle Digital

mohamed@henni.ms

S'ABONNER

À lire aussi



"Pourriez-vous arrêter de brûler nos antennes" demandent les opérateurs britanniques

LIRE L'ARTICLE

Airbnb lève 1 milliard de dollars pour préparer l'après Coronavirus

LIRE L'ARTICLE

Génération de leads sur LinkedIn : comment ça marche ?

LIRE L'ARTICLE

Facebook aurait tenté de racheter Pegasus pour mieux espionner les iPhone

LIRE L'ARTICLE

Pourquoi les anglais brûlent les antennes 5G ?

LIRE L'ARTICLE

Project Tempo, c'est le projet de cloud gaming d'Amazon

LIRE L'ARTICLE

Partagez cet article

