

Des astuces faciles pour gérer vos avis en ligne

Les avis jouent un rôle essentiel dans votre capacité à atteindre vos clients experts en technologie. Ces conseils vous aideront à tirer le meilleur parti de vos avis sur Gartner Digital Markets !

Aide-mémoire pour vos réponses aux avis

Suivez ces conseils pour répondre de façon professionnelle à tous les types d'avis.

À faire

- Répondre rapidement. Essayez de répondre à tout nouvel avis dans les 24 à 48 heures. Désignez un employé pour gérer vos avis afin de rester à jour dans vos réponses.
- Être formel. Soyez toujours poli et professionnel dans vos réponses. Et n'oubliez pas de vérifier la grammaire et l'orthographe avant de publier votre message !
- Voir le positif. La plupart des avis contiennent du positif, alors pensez toujours à souligner cet aspect dans votre réponse. Cela aide naturellement à détourner l'attention vers les bons côtés de votre produit.
- Répondre aux préoccupations. Si des problèmes spécifiques ont été mentionnés, ne les ignorez pas. Faites plutôt preuve de transparence quant à la façon de régler ces soucis ou redirigez la personne vers le service compétent.
- Montrer de la reconnaissance. Commencez chaque réponse par un simple merci pour montrer que vous appréciez les commentaires de vos clients et leur travail.

À ne pas faire

- Retarder la réponse. Répondez rapidement pour montrer que vous vous souciez de la réputation de votre entreprise. Vous impressionnerez ainsi votre client et tous ceux qui liront son avis.
- Utiliser une réponse type. C'est bien d'avoir un message de réponse préparé, mais pensez à le personnaliser avec des détails spécifiques à l'avis.
- Ignorer les problèmes. Ne passez pas sous silence les opinions négatives, répondez-y poliment. Voyez vos réponses comme une occasion de mettre en valeur votre excellent service client.
- Ne répondre qu'aux aspects négatifs. Trouvez ce qu'il y a de positif dans chaque avis, et remerciez la personne pour ses remarques positives. Vous pouvez ainsi mettre en avant les points forts de votre logiciel dans la réponse.
- Le prendre personnellement. Ne soyez pas sur la défensive. Aucun produit n'est parfait, et une critique constructive peut vous aider à évoluer pour mieux répondre aux besoins de vos clients.

L'impact positif des avis négatifs

Incroyable, mais vrai : un avis négatif occasionnel peut être une bonne chose pour votre entreprise ! Les consommateurs sont souvent méfiants à l'égard des entreprises qui n'ont que des avis trop positifs. Avoir différents avis authentiques renforce ainsi votre crédibilité. Plus de la moitié des consommateurs croient davantage les avis s'il y en a des bons et des mauvais. Ne craignez pas les avis négatifs.

Comment faire face à un avis négatif ?

Trois étapes :

- 1 Répondre.**
Utilisez nos conseils pour rédiger une réponse professionnelle et réagir rapidement aux commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.
- 2 Poursuivre la conversation ailleurs.**
Proposez à la personne de la mettre en contact avec votre service client ou avec le chargé de compte afin de répondre à ses préoccupations de manière individuelle et privée.
- 3 Recueillir plus d'avis.**
La meilleure façon d'améliorer votre note est d'avoir plus d'avis ! Contactez vos clients et invitez-les à laisser un avis au sujet de votre entreprise.



Ne craignez pas les avis négatifs : rappelez-vous que la cohérence des avis, leur caractère récent et vos réponses ont plus d'impact. Essayez de recueillir une grande quantité d'avis de qualité pour renforcer votre réputation en ligne et impressionner les acheteurs de logiciels !

Alors, intéressé ?

Gérez facilement vos avis dans votre compte Capterra.

✉ reviews@capterra.com

☎ **866-304-2402**