



04 Sep
2020

PARIS : Comment gérer et protéger son e-réputation ?

Written by aureliapadmin. Posted in INFOS NATIONALES



Récemment, l'escape game strasbourgeois bien connu Dooz a été victime sur internet d'une véritable attaque en règle sur son e-réputation.

Un cas révélateur et hélas de plus en plus fréquent, qui permet de se rendre compte de l'importance aujourd'hui essentielle pour une entreprise d'assurer la protection de son image et de sa réputation sur le Web !

Retour sur le cas de l'escape game Dooz

Les DNA Strasbourg ont évoqué la situation délicate dans laquelle s'est retrouvée l'enseigne de loisirs, peu après le déconfinement.

Depuis le début du mois d'août, l'espace ludique a fait l'objet d'une quinzaine de faux avis sur Google avec pour objectif de nuire clairement à sa réputation et à son référencement.

L'escape game a en effet eu la surprise de découvrir qu'il apparaissait, à son corps défendant, comme le client d'un site ayant pour vocation d'acheter des avis clients positifs ou négatifs pour booster ou desservir le référencement d'entreprises sur Google.

Le gérant de ce site, interpellé par les responsables de Dooz, a alors délibérément menacé l'escape game de ruiner son e-réputation.

Les deux gérants ont alors sollicité, dans l'urgence, le soutien de leurs clients pour dénoncer ces faux avis, dont une partie a d'ailleurs été rapidement supprimée par Google.

L'importance de bénéficier d'une plateforme d'avis réellement sécurisée

Ce cas malheureux rappelle les risques réels encourus par les entreprises dont l'e-réputation peut être mise à mal en quelques clics.

Au-delà des sites malveillants qui présentent ce risque, des personnes mal intentionnées peuvent trop facilement donner leur avis sur une entreprise sans en être clientes sur de multiples plateformes qui ne contrôlent pas les commentaires clients qu'elles publient.

Pour s'assurer de bénéficier de retours d'expériences issus de personnes ayant véritablement consommé le bien ou service concerné, le plus sûr est de recourir à une solution d'avis clients contrôlés.

6 bonnes raisons de faire appel à une solution dédiée à votre e-réputation

1. **Encourager les clients satisfaits à s'exprimer** : seuls 1 % des acheteurs déposent spontanément un avis. S'ils sont sollicités, ce chiffre passe à 21 % (source Vinivi).
2. **Les clients insatisfaits sont plus enclins à s'exprimer que ceux qui sont satisfaits**. Sans demander l'avis de ces derniers, vous perdez donc de précieux avis clients positifs et vous privez d'une e-réputation véritablement représentative de la qualité de vos prestations.
3. **Solliciter ses clients pour recueillir leurs avis en fin de prestation prouve votre volonté de bien faire** et de résoudre les éventuelles insatisfactions. Vous fidélisez ainsi votre clientèle et attirez des prospects.
4. **Vous pouvez également améliorer le référencement de votre site** et donc votre visibilité grâce à des avis clients récoltés de façon régulière.
5. **Les internautes font davantage confiance à des avis contrôlés** par un tiers de confiance.
6. **Vous vous donnez un moyen efficace de lutter contre les avis malveillants** déposés sur des sites qui ne respectent pas de processus de contrôle strict.

La blockchain, une nouvelle technologie au service de la sécurisation des avis

Les avis clients sont consultés par 90 % des consommateurs au cours de leur processus d'achat.

Cependant, pour qu'ils ne soient pas induits en erreur et pour regagner leur confiance face à l'apparition de faux avis, ils doivent pouvoir se baser sur des indicateurs de fiabilité solides et concrets.

La blockchain, base de données décentralisée, partagée en simultané par de multiples ordinateurs, crypte les avis clients pour les rendre infalsifiables. Ne pouvant être manipulés, leur authenticité est totalement assurée.

Une démarche essentielle, notamment lorsqu'il s'agit du choix d'un prestataire issu du domaine du bâtiment ou des services qui implique le plus souvent de lourds investissements financiers.

Depuis fin juin, Plus que PRO utilise le système Avis Clients Blockchain pour aller plus loin dans la lutte contre les faux avis et protéger l'e-réputation des professionnels en même temps que les informations données aux consommateurs.

À propos de Plus que PRO

Plus que PRO est un concept innovant et unique qui recense les meilleures entreprises de France dans les professions du bâtiment, de l'habitat et des prestations de service. Son objectif est d'une part d'apporter une véritable protection aux consommateurs en leur permettant d'identifier avec certitude des entreprises fiables et sérieuses, et d'autre part d'aider ses entreprises adhérentes à développer leur e-réputation grâce à la publication de preuves de la satisfaction de leurs clients réels (recueillis selon un processus extrêmement rigoureux) et donc d'optimiser leur chiffre d'affaires et leur rentabilité. www.plus-que-pro.fr

Tweeter

Like 0