

La plateforme de collecte, modération,
diffusion et analyse de la satisfaction client.

Avis clients Validés





La marque de confiance n° 1 en Europe

Les avis clients représentent aujourd'hui le pivot de la relation client et un véritable levier marketing à exploiter.

Trusted shops est la solution la plus efficace permettant de rassurer les clients tout au long du parcours d'achat en diffusant des évaluations, avis, notes, questions/réponses émis par les consommateurs.



Plateforme de gestion d'avis clients



marque de confiance



Garantie de remboursement



Un partenaire technologique et juridique

Les lois et les réglementations concernant la protection des données et les droits des consommateurs évoluent rapidement. Les e-commerçants doivent désormais repenser leurs démarches marketing autour du consentement du consommateur, être moins intrusifs en jouant la carte de la transparence et de la confiance.

Depuis 1999, Trusted Shops accompagne les retailers et e-commerçants à se mettre en conformité légale et sécuritaires pour plus de transparence et de protection pour les consommateurs. Aujourd'hui, ces 2 pôles de compétences, permettent à Trusted Shops d'aider les entreprises à s'adapter à la nouvelle réglementation. Sa conformité AFNOR, ainsi que son adhésion à la FEVAD confirment l'importance portée aux valeurs de confiance, d'authenticité et de respect des consommateurs.

En collaborant avec les leaders du retail et du e-commerce en Europe, Trusted Shops innove continuellement dans les technologies de Feedback management.

Trusted Shops propose également un outil permettant de faire face aux nombreuses obligations relatives à la législation en matière de protection des données.

L'outil Protection des Données 360 offre la possibilité de générer une déclaration de protection des données, un programme de création de registre des activités de traitement ainsi que de nombreuses aides pour vous guider dans le labyrinthe de vos obligations juridiques.



 Varsovie

7

bureaux en Europe

10

marchés en Europe

33.000

avis par jour

86.000

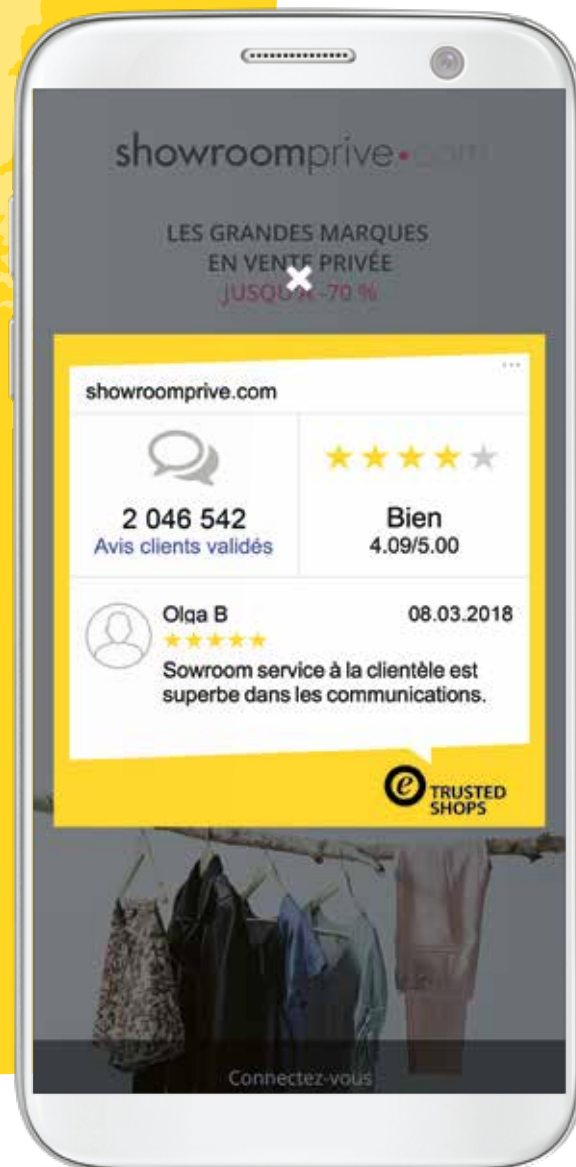
achats sécurisés par jour

25.000

sites marchands évalués

19 millions

de souscriptions à la
protection acheteurs



Mettez le contenu généré par les consommateurs au cœur de votre stratégie client

Aujourd'hui le contenu généré par les consommateurs constitue la première source d'influence sur la découverte, l'évaluation, l'achat et l'engagement du consommateur auprès d'une marque.

Trusted shops constitue la solution la plus efficace permettant d'inciter l'acte d'achat en diffusant des évaluations, avis, notes, questions/réponses émis par les consommateurs sur internet et en magasin.



Trusted shops fait partie des entreprises partenaires d'avis Google dans le monde.

Cela signifie que Google utilise les données des avis collectés via notre solution pour guider les internautes avant leurs achats en ligne.

Ils nous font confiance

showroomprive.com

Plus de 2 millions d'avis collectés depuis le début du partenariat avec showroomprive qui utilise la plateforme dans 10 pays et pour sa marque propre IRL.



Snowleader utilise en France les avis clients. En Allemagne Snowleader a obtenu en sus la marque de confiance grâce à la mise en conformité avec les critères de qualité.

MILLESIMA BORDEAUX

Chez Millesima l'objectif fut de choisir un partenaire de confiance sur lequel s'appuyer pour récolter les avis produits, marque & service.

La Redoute

La Redoute est un client fidèle depuis 2012 et affiche les étoiles sur adwords afin d'optimiser ses campagnes d'acquisition et son budget SEA.



Décathlon accorde une importance particulière à la protection des données de ses clients et à une expérience d'achat fluide et transparente. La vérification du site délivrée par les experts Trusted Shops, s'est avérée être la solution idéale pour des achats en toute sécurité.



L'entreprise toulousaine Brico Privé mesure la satisfaction client grâce à la plateforme Trusted Shops. Brico Privé collecte les avis sur les différentes ventes par marque, les avis produits sur son site e-commerce en propre, et utilise la fonctionnalité NPS pour la bonne gestion du service client.

backmarket



Vestiaire Collective



linvosges
L'Amour du Beau Linge

JADEO

atlasformen
MADE FOR ADVENTURE

somfy

PRIVATESPORTSHOP

SAMSE
BRAVO, LES HOMMES EN BLEU!



manomano

Avis site marchand

Collectez les avis certifiés authentiques (Norme AFNOR) de vos clients suite à leur expérience d'achat online et affichez leur commentaires sur votre boutique en ligne, Google (SEO & SEA) et sur les réseaux sociaux.



► Plus de conversion

88 % des internautes consultent les avis clients avant d'acheter. Affichez la satisfaction de vos clients sur votre site e-commerce pour instaurer confiance, attirer de nouveaux clients et augmenter leur fidélité. #1

► Meilleur ranking Google

Obtenez plus de clics avec les étoiles Google dans les résultats de recherche

► Plus de proximité client

Aujourd'hui, il faut engager les clients et créer une relation personnalisée. Vos clients vous parlent, écoutez-les et engagez le dialogue.

► Plus de confiance

Les avis jouent un rôle décisif dans la décision d'achat. Rassurez vos clients et instaurer plus de confiance sur votre site marchand grâce aux avis.

► Plus de diffusion

Utilisez les réseaux sociaux pour partager les expériences positives de vos clients. Les clients satisfaits sont toujours prêts à recommander des produits et des sites à leur entourage.



Engagez le dialogue avec vos clients !

Montrez que vos clients sont au centre de votre attention. Vous avez la possibilité de répondre publiquement à tout avis déposé.

Avis produits

Invitez vos clients à laisser leur avis sur les produits qu'ils ont commandés. Affichez vos évaluations produits aussi bien sur votre site e-commerce que dans vos annonces PLAs sur Google.



► Plus de SEO

Utilisez le contenu unique des avis produits et améliorez votre visibilité

► Plus de trafic

Les avis produits collectés auprès de vos clients peuvent être intégrés à vos annonces publicitaires PLAs (Product Listing Ads) sur Google Shopping. Les étoiles affichées peuvent améliorer le CTR de 10 % à 15 %.^{#2}

► Moins de retours

Minimisez votre taux de retours grâce aux commentaires de vos clients, aux descriptions claires de vos produits ainsi qu'à d'autres informations pertinentes.

► La preuve sociale

Des avis authentiques provenant de personnes réelles. Les acheteurs en ligne ont la possibilité d'ajouter certaines données personnelles afin d'apporter une preuve sociale à leur avis.



95%

des internautes indiquent consulter les avis clients même sans intention d'achat. #3

58%

des internautes consultent les avis clients de réaliser des achats. #4

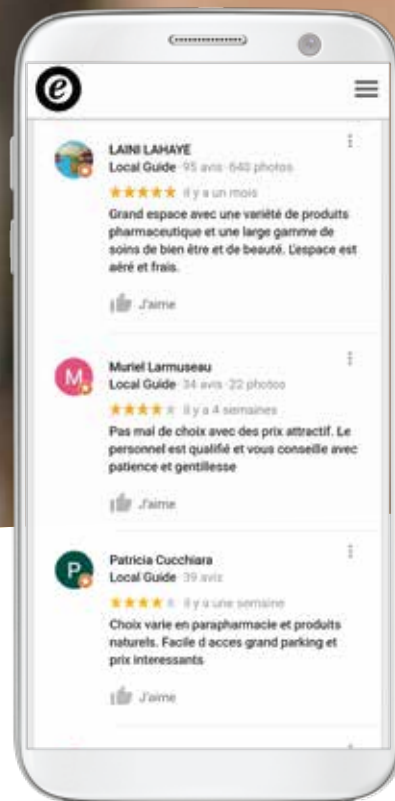
63%

des consommateurs donnent priorité aux sites avec des avis clients. #5

Avis magasin

Demandez l'avis de vos clients après leur passage en caisse en leur envoyant un e-mail de demande d'avis post achat.

Mesurez ainsi la qualité de vos produits et services puis diffusez-les sur votre site et sur Google MyBusiness.



► Tous les avis dans un seul système

Centralisez vos avis magasins et vos avis en ligne pour mieux gérer une relation client omnicanale.

► Une base de décision plus solide

Comparez la performance de vos canaux digitaux et de vos réseaux physiques dans un seul système d'avis clients et optimisez votre stratégie de façon rapide.

► Les avis produits collectés tous canaux

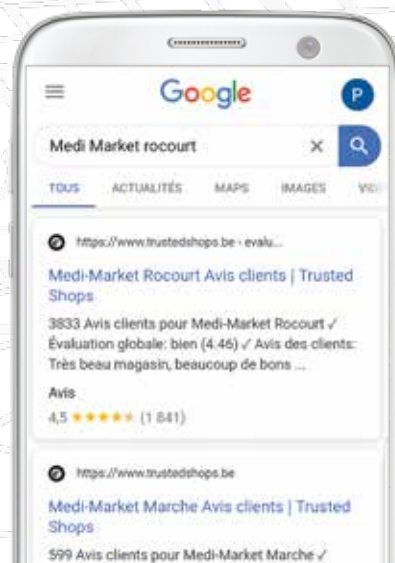
Dorénavant vous pouvez collecter les avis sur les produits achetés en magasin. Vous pourrez les exploiter sur vos outils digitaux et d'analyse.

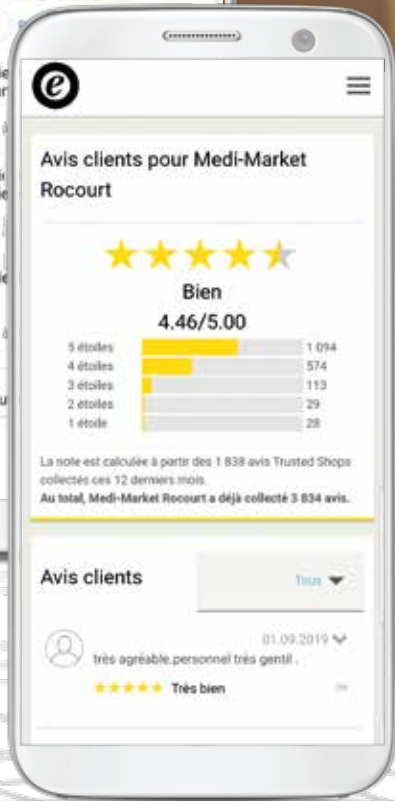
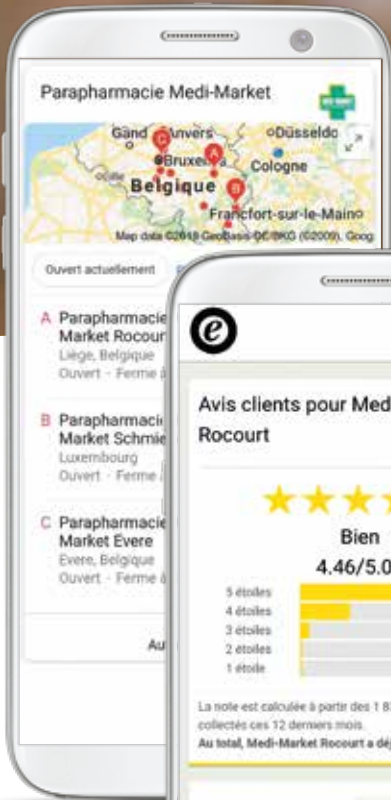
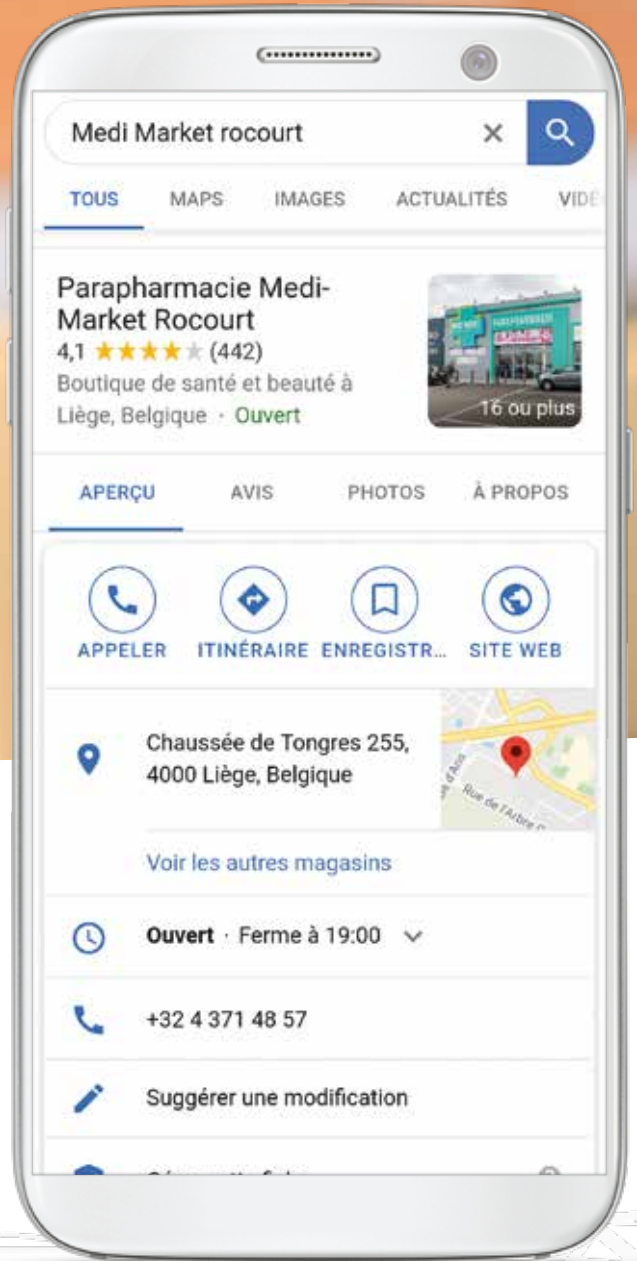
► Les directeurs magasins se sentent responsables

En leur donnant accès à l'application mobile MyTrustedShops, vos directeurs de magasins et employés auront la main mise sur la gestion de leur relation client en direct.

► Plus de visiteurs dans vos magasins

Les profils d'évaluation Trusted Shops affichent tous vos avis clients : les commentaires ainsi que vos échanges avec vos consommateurs. Ces profils sont référencés sur votre site et sur Google.





Collecter les avis

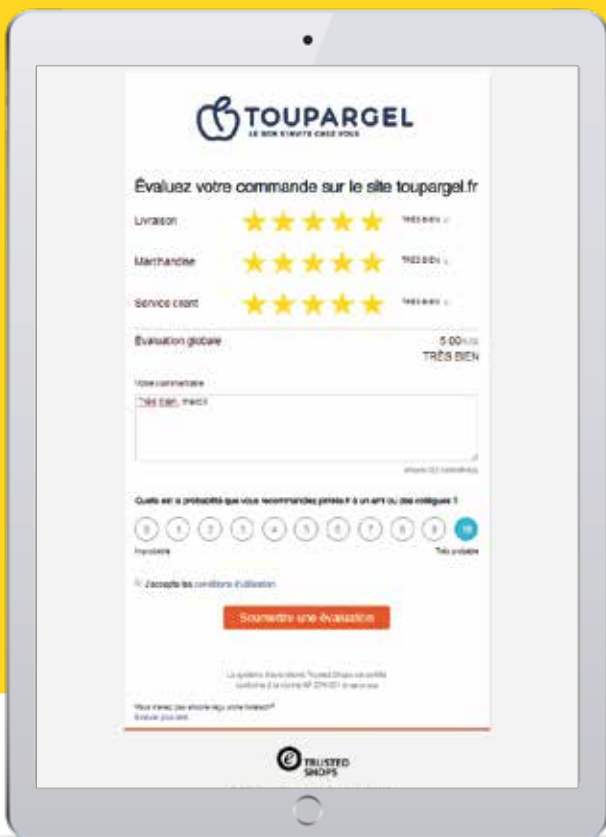
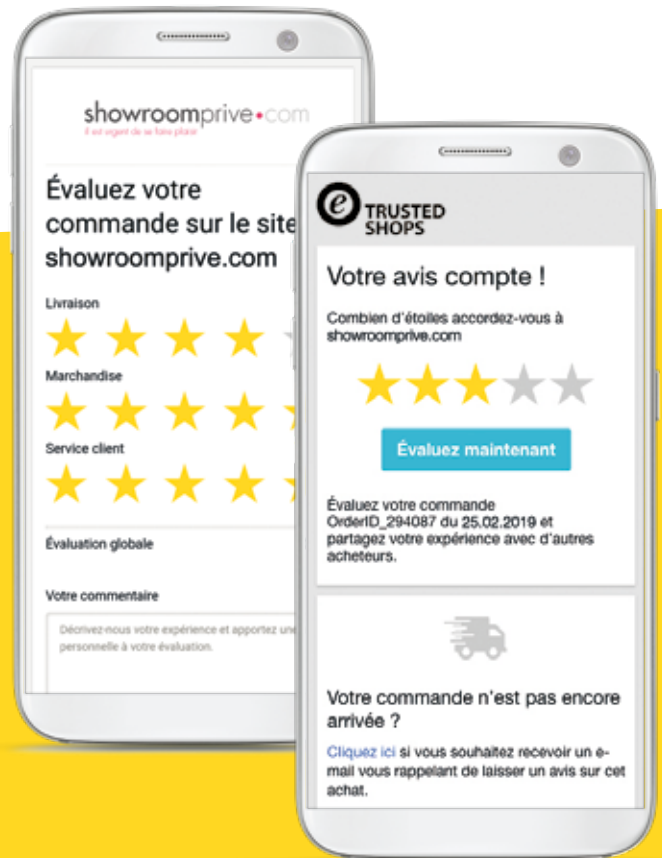
Une fois la commande finalisée, votre client reçoit automatiquement un questionnaire de satisfaction par e-mail ou sms et adapté au format mobile. Vous pouvez paramétrer l'envoi automatique de la demande d'avis ainsi que vos critères d'évaluations.

Email

Invitez vos clients à laisser leur avis sur les produits qu'ils ont commandés ou sur leur expérience d'achat en ligne.

API

Vous avez un programme CRM ? L'API vous permet de transférer vos données clients directement depuis votre système CRM.



NPS (Net Promoter Score)

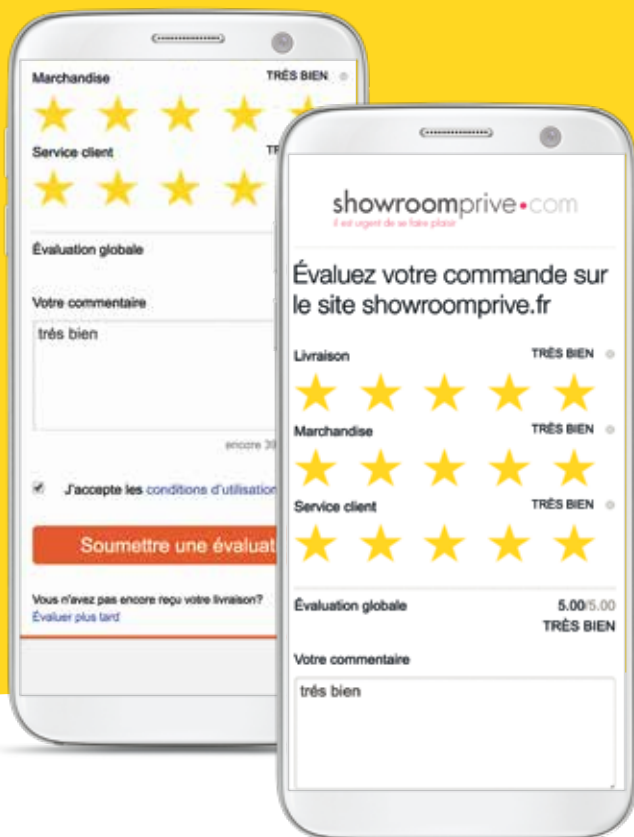
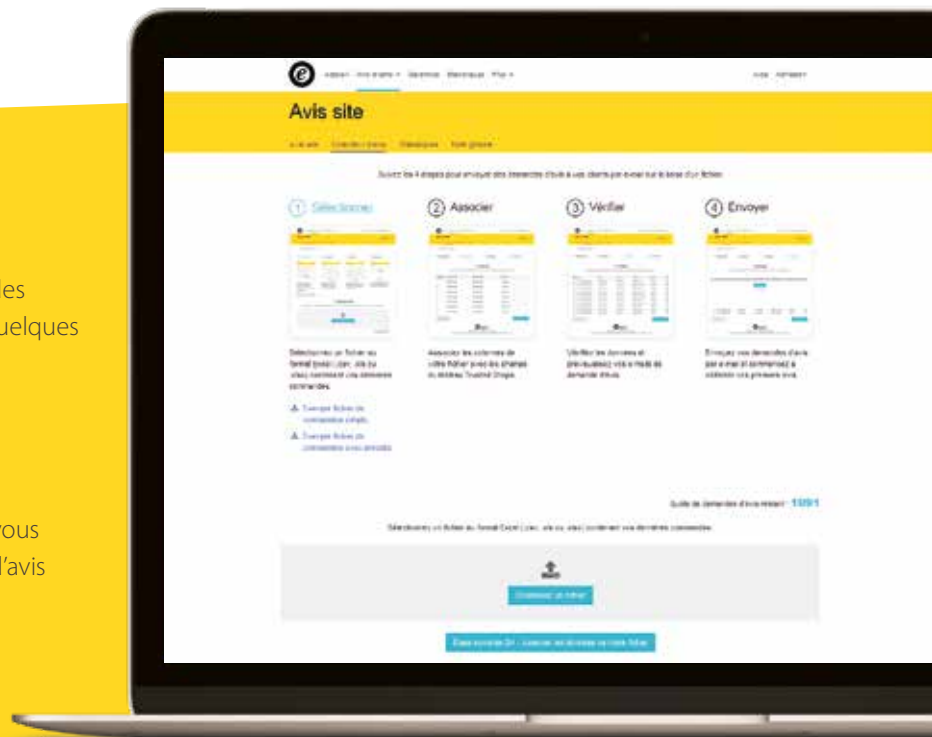
- ▶ Formulaire d'évaluation avec NPS (Net Promoter Score)
- ▶ Mesurez votre satisfaction client en intégrant le NPS au sein du formulaire de demande d'avis.
- ▶ Le NPS vous permet de segmenter vos clients en trois grandes catégories « promoteurs, passifs et détracteurs » selon leur degré d'engagement, c'est devenu un instrument indispensable pour mesurer et analyser la satisfaction client.



Collecteur d'avis

Le collecteur d'avis vous permet d'envoyer des demandes d'avis à vos clients existants en quelques minutes sans effort.

- ▶ Utilisation simple via le téléchargement d'un fichier Excel
- ▶ Grâce au collecteur d'avis Trusted Shops, vous pouvez envoyer jusqu'à 1000 demandes d'avis



Mesurez la performance de vos process aux points de contact client

- ▶ La gestion d'évènements par la plateforme eTrusted permet d'interfacer les déclencheurs de collecte sur vos systèmes afin de collecter aux moments clés l'avis de vos clients.
- ▶ Vous aurez ainsi en direct une vision claire de la performance de vos process et de votre organisation sur les différents points de contact du parcours client.
- ▶ Le client final a la possibilité de s'exprimer par un canal que vous lui mettez à disposition et qui renforce le lien de confiance avec votre marque.

Gérer les avis clients

Montrez aux clients que vous êtes proches d'eux, que ce soit pour remercier un client satisfait ou répondre à une critique, vous démontrez la qualité de votre service client en réagissant aux avis de vos clients.

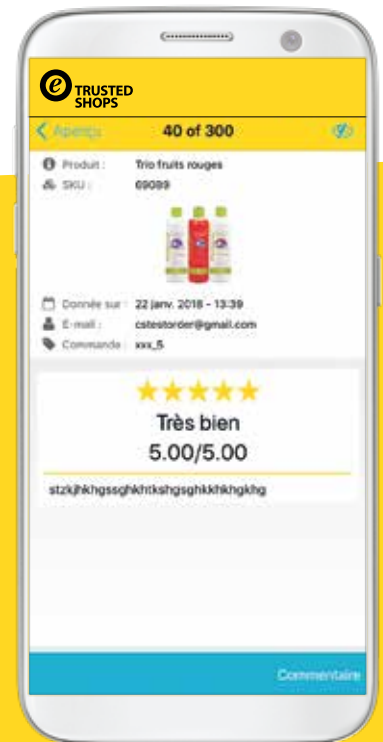
L'application My Trusted Shops

Avec cette application vous avez la possibilité de répondre publiquement à tout avis déposé. Vous avez reçu un avis négatif ? Montrez votre réactivité en cas de problème et répondez par un commentaire mettant en avant votre professionnalisme.

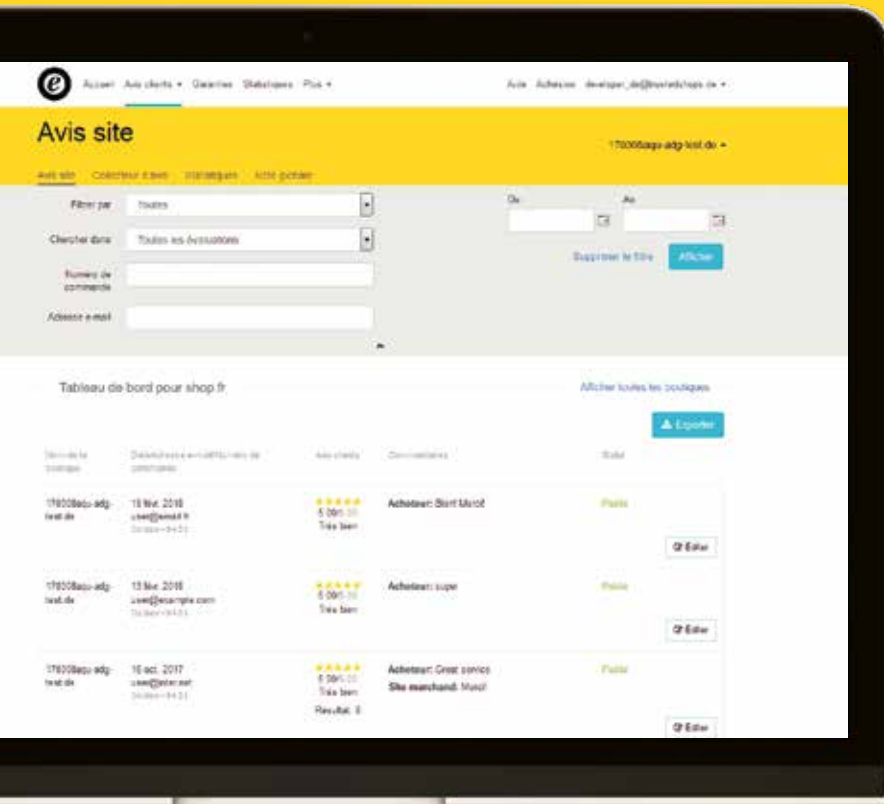
Grâce à l'application mobile, réagissez à tout commentaire client, même en dehors du bureau !



Affichage des avis les plus récents



Des informations détaillées sur tous les avis avec la possibilité de les commenter

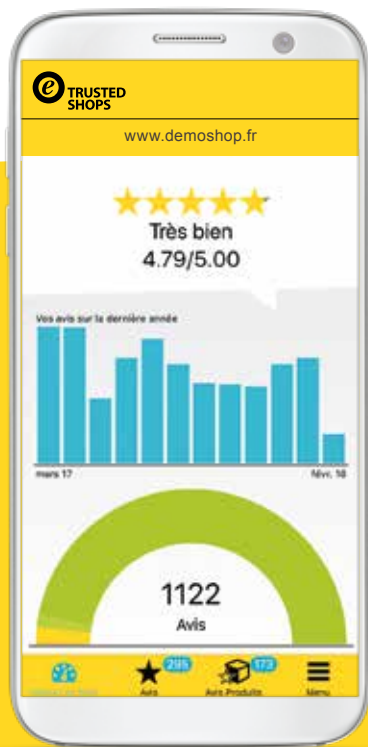


Exportez vos avis sur un fichier Excel

Exportez les avis clients depuis My Trusted Shops pour les analyser et les traiter de façon plus détaillée

Grâce aux APIs, vous pouvez piloter les services Avis clients Validés depuis vos systèmes.

A titre d'exemple, vous pouvez intégrer l'ensemble de vos données collectées (évaluation, commentaires, notes, etc. . .) dans votre écosystème CRM afin de scorer vos clients et générer des campagnes marketing basées sur le niveau de satisfaction clients.



Analyse statistique
claire de vos avis



Alina Nowinski
Review Service

Gestion et modération active du contenu

La gestion d'avis clients peut s'avérer fastidieuse pour les boutiques en ligne qui collectent un nombre important d'avis. Trusted Shops se fera un plaisir de prendre en charge leur gestion. Les experts de Trusted Shops examineront, commenteront et analyseront le retour de vos clients. Par ailleurs, la plateforme « Avis clients Validés » a obtenu, en 2014, la certification AFNOR, garantissant une gestion des avis clients conforme à la norme NF (NF Z74-501 Avis en ligne de consommateurs) et vous protégeant contre les commentaires frauduleux.

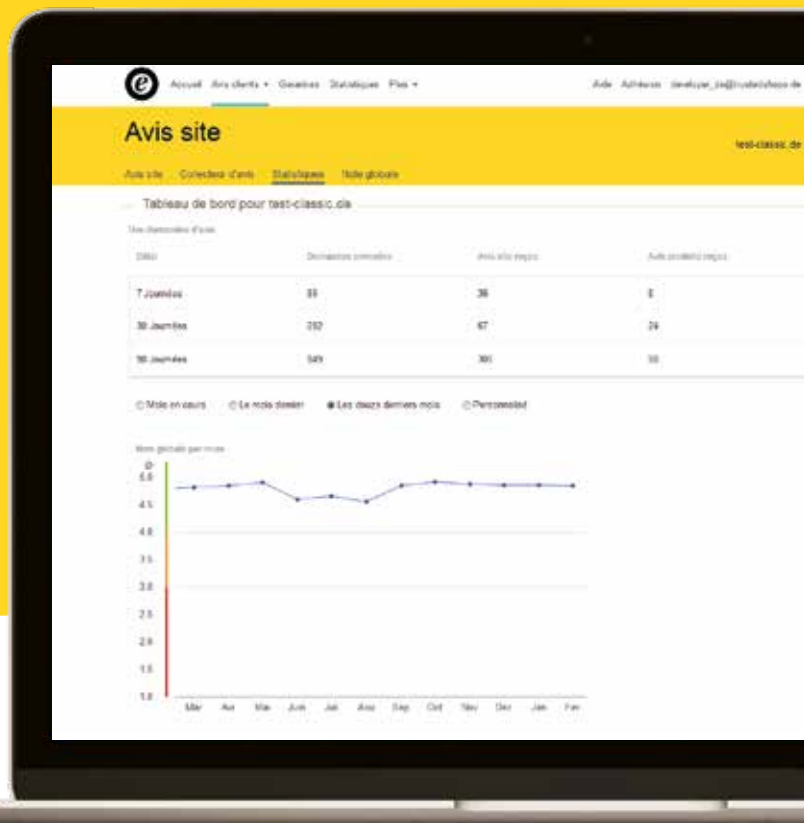


Trusted Shops Analytics

Pour répondre aux attentes de vos clients, les fidéliser et augmenter vos ventes, il faut être à leur écoute et incorporer leurs retours dans votre stratégie relationnelle (Customer centric).

Trusted Shops Analytics vous permet de gérer tous les feedbacks de vos clients depuis une interface unique et d'en analyser le contenu facilement et rapidement.

Avec les APIs, vous pouvez gérer vos données de manière centralisée et ainsi utiliser vos propres outils d'analyse ou enrichir Trusted Shops Analytics avec vos données, KPIs et autres metrics.

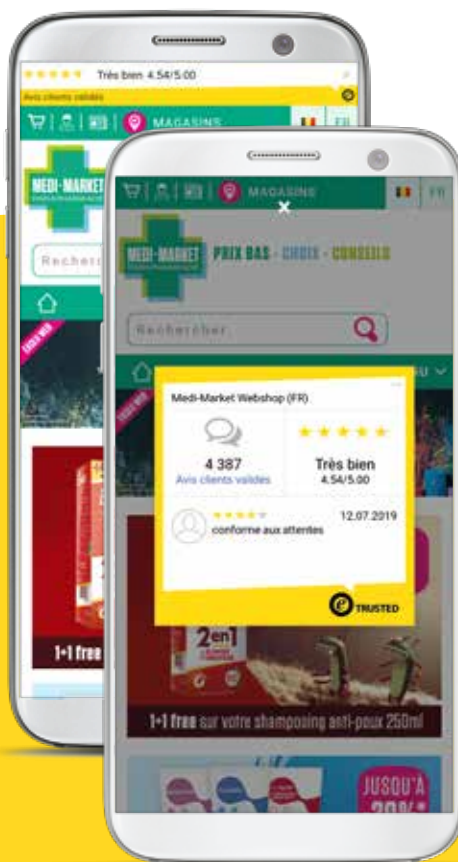


Diffuser les avis

Affichez les avis sur les moteurs de recherche et sur les pages de votre site.

Trustbadge®

Grâce à l'intégration du Trustbadge sur votre site, les derniers avis de vos clients, vos étoiles ainsi que la note moyenne de votre site e-commerce sont montrés à chaque visiteur. Vous pouvez personnaliser la taille, le contenu et le positionnement du Trustbadge afin qu'il s'adapte à votre web design. Il a été prouvé que nos Trustbadge améliorent les taux de conversion jusqu'à 10 %.



Profil d'évaluation

Les profils d'évaluation Trusted Shops sont dédiés aux entreprises et aux consommateurs. Ils affichent tous vos avis clients, commentaires ainsi que vos échanges avec vos consommateurs.

- ▶ Plus de visibilité grâce au profil d'évaluation optimisé pour les moteurs de recherche (SEO)
- ▶ Responsive design pour un affichage optimal sur des écrans de toutes tailles
- ▶ Fusionner les avis clients que vous avez collectés avec d'autres fournisseurs certifiés Google.
- ▶ Associer vos sites marchands sur un seul profil d'évaluation

Review sticker

Sur votre site, affichez les avis de vos clients de façon personnalisée grâce aux vignettes avis clients. Les contenus générés par les utilisateurs sont très appréciés de Google et permettent d'améliorer votre visibilité.

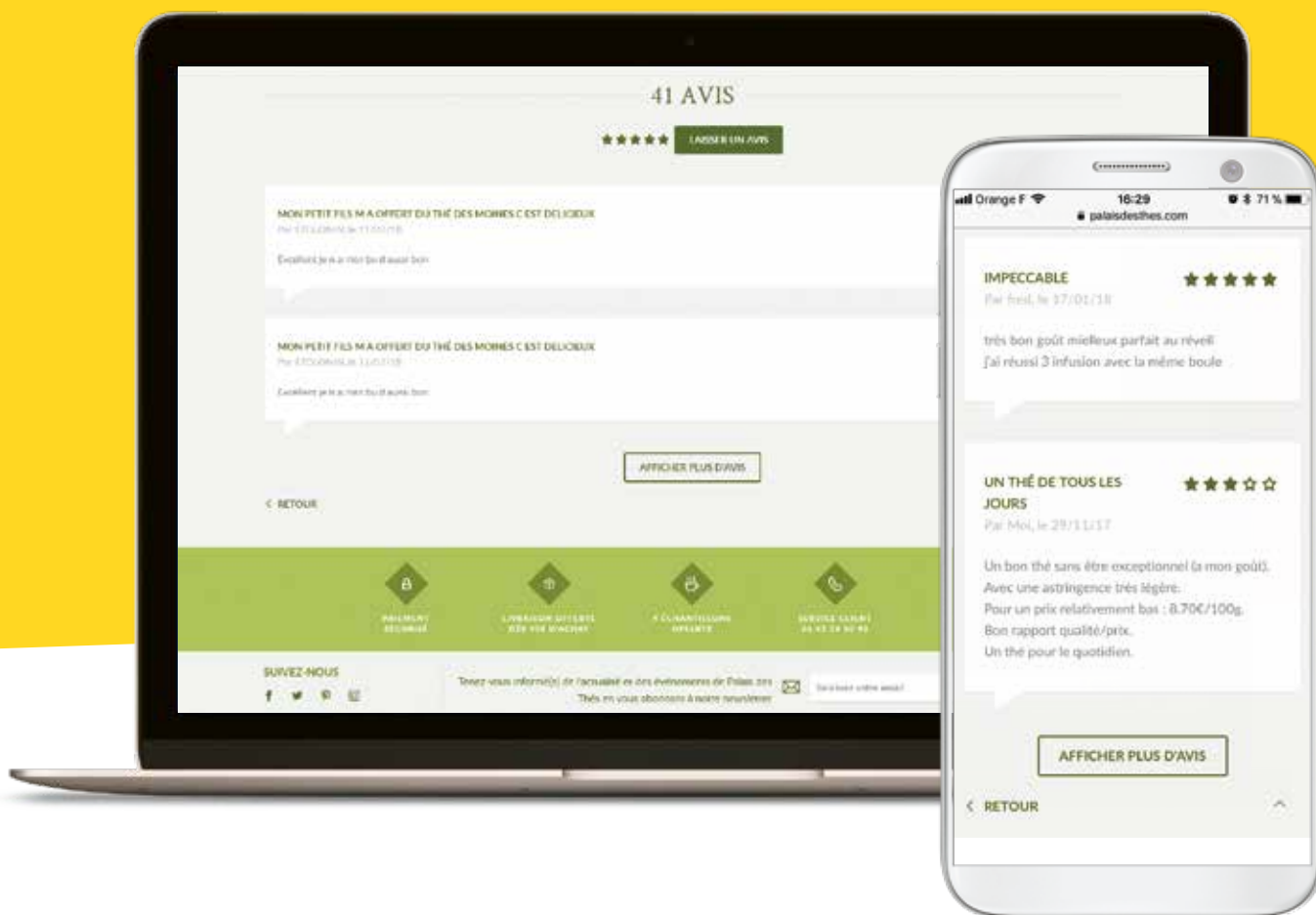
L'intégration des review sticker vous permettra de mettre en avant la satisfaction de vos clients sur votre site ainsi que votre fiabilité et votre qualité de service.

Pour les avis site :

- ▶ le contenu généré par les consommateurs permet d'améliorer votre stratégie SEO
- ▶ les Rich Results pour afficher vos étoiles dans les résultats de recherche
- ▶ Intégration simple à travers un code JavaScript
- ▶ Couleur, forme et nombre des avis affichés personnalisables

Pour les avis produits :

- ▶ Intégration simple à travers un code JavaScript
- ▶ Rich Results pour l'amélioration de votre ranking SEO
- ▶ Forme et couleur personnalisables
- ▶ Affichage séparé des étoiles d'évaluation et des avis clients



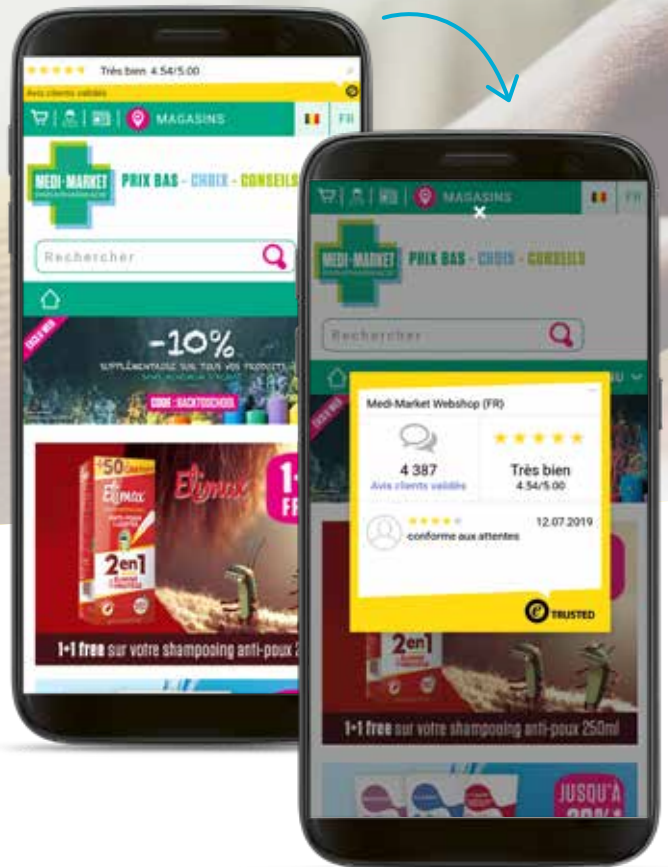
Trustbadge®

Tous les éléments de confiance en un clin d'œil

La marque de confiance, la garantie de remboursement et les avis clients assurent visibilité, confiance, transparence et constituent une excellente base pour augmenter votre volume de vente. Avec le Trustbadge, vous affichez clairement et simplement tous les éléments de confiance :

- ▶ La marque de confiance agit comme gage de conformité à nos critères de qualité
- ▶ La garantie de remboursement assure la sécurité d'un point de vue financier
- ▶ Les avis clients rassurent et influencent directement la décision d'achat

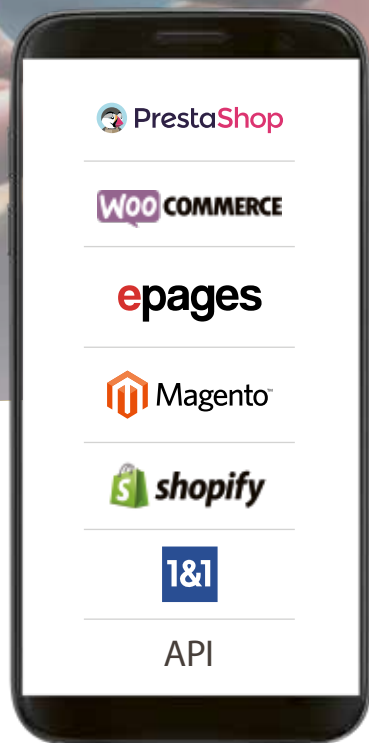
En cliquant sur le Trustbadge, vous l'agrandissez et affichez tous les éléments de confiance.



Un système disponible en 8 langues

Le Trustbadge parle la langue de vos clients : espagnol, allemand, français, anglais, italien, néerlandais, polonais et portugais.





Adapté à votre plateforme e-commerce

L'intégration encore plus simple que vous n'en rêviez ! Adapté à plus de 20 plateformes e-commerce, notre système Avis clients s'intègre facilement à votre configuration. L'intégration avec Google Tag Manager est également fortement simplifiée avec le code spécifique que nous avons développé ; afin de collecter des avis il suffit d'intégrer ce code après la balise d'ouverture dans votre compte Google Tag Manager.



Un design responsive adapté aux applications de vente

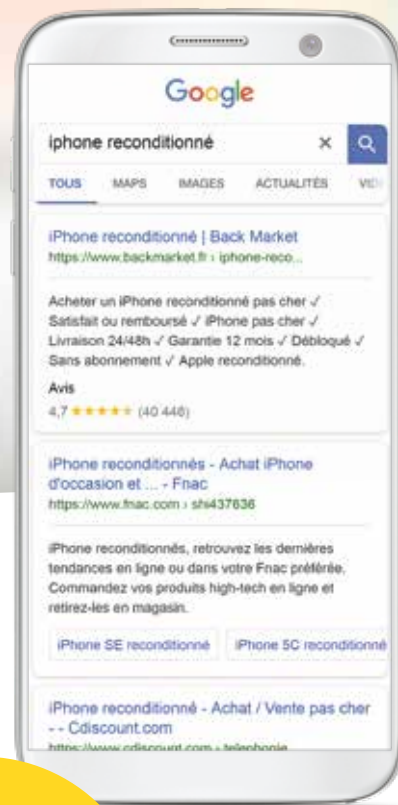
Parce qu'aujourd'hui, le smartphone est un levier de croissance à ne pas négliger, l'expérience utilisateur (UX) a été soignée afin de vous proposer un design fonctionnel s'intégrant au mieux à votre environnement digital sans empiéter sur votre image de marque.



Intégration Google

Trusted Shops est l'une des entreprises partenaires d'avis Google dans le monde.

Booster votre stratégie SEO et optimiser vos investissements Google Ads. Profitez du partenariat avec Google et affichez vos étoiles dans Google Ads, Google Shopping et les pages de résultats de recherche (Rich Results) et Google My Business.



► Plus de visibilité

Plus de visibilité sur Google grâce à l'affichage des étoiles d'évaluation (Rich Results)

► Plus de pertinence

Amélioration de votre quality score grâce à des clics plus pertinents

► Des coûts réduits

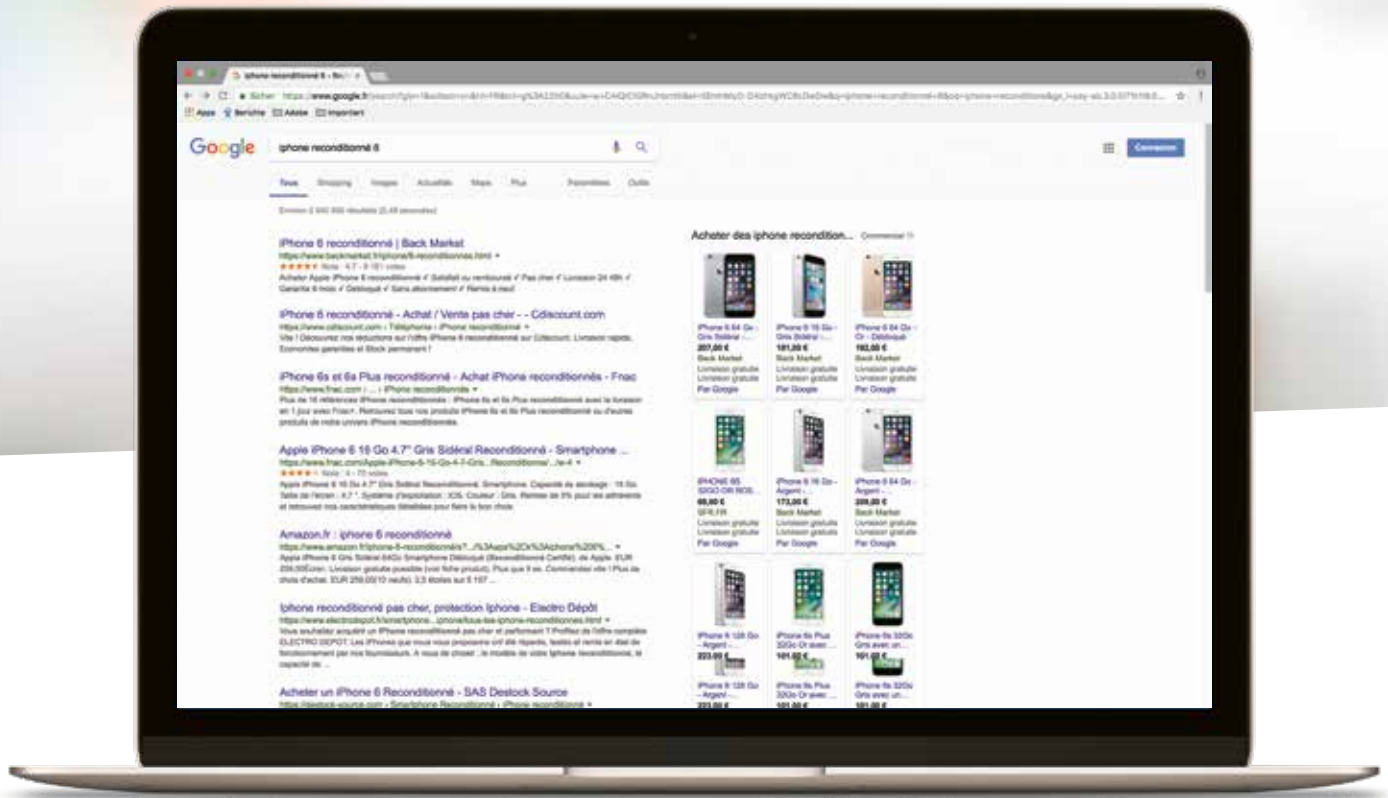
Réduction des coûts par clic de vos annonces sur Google Ads et optimisation de votre budget

L'intégration des étoiles dans les résultats de recherche payants se fait par l'extension d'annonces Ads grâce à laquelle des informations supplémentaires, comme les étoiles des avis site, peuvent être ajoutées aux annonces textuelles standard de Google Ads. Google vérifie automatiquement s'il y a des avis sur le domaine pour lequel Ads a été activé.

Si vous avez activé les Product Listing Ads, les avis produits sont eux aussi envoyés à Google. De cette façon, les étoiles d'évaluation sont affichées également pour vos produits.

+17%
CTR
Google
Ads !

Google Trusted shops fait partie des entreprises partenaires d'avis Google dans le monde. Cela signifie que Google utilise les données des avis collectés via notre solution pour guider les internautes avant leurs achats en ligne.



Astuce

Les étoiles SEO dans la recherche Google

Les étoiles SEO sont une forme de Rich Results intégrées aux résultats de recherche. Afin que les étoiles puissent être affichées en tant que Rich Results, le moteur de recherche doit recevoir certaines informations et pouvoir les interpréter. Ajoutez ces informations structurées au code source de votre site internet à l'aide d'un format spécifique (schema.org) auquel tous les moteurs de recherche majeurs se conforment.

iPhone reconditionné | Back Market

<https://www.backmarket.fr> › [iphone-reco...](#)

Acheter un iPhone reconditionné pas cher ✓
 Satisfait ou remboursé ✓ iPhone pas cher ✓
 Livraison 24/48h ✓ Garantie 12 mois ✓ Débloqué ✓
 Sans abonnement ✓ Apple reconditionné.

Avis

4,7 ★★★★★ (40 446)



La marque de confiance en Europe



Vous avez des questions sur les solutions de confiance de Trusted Shops ?
Notre équipe se tient à votre disposition pour tout renseignement.

 +33 3 22 33 49 00

contact@trustedshops.fr