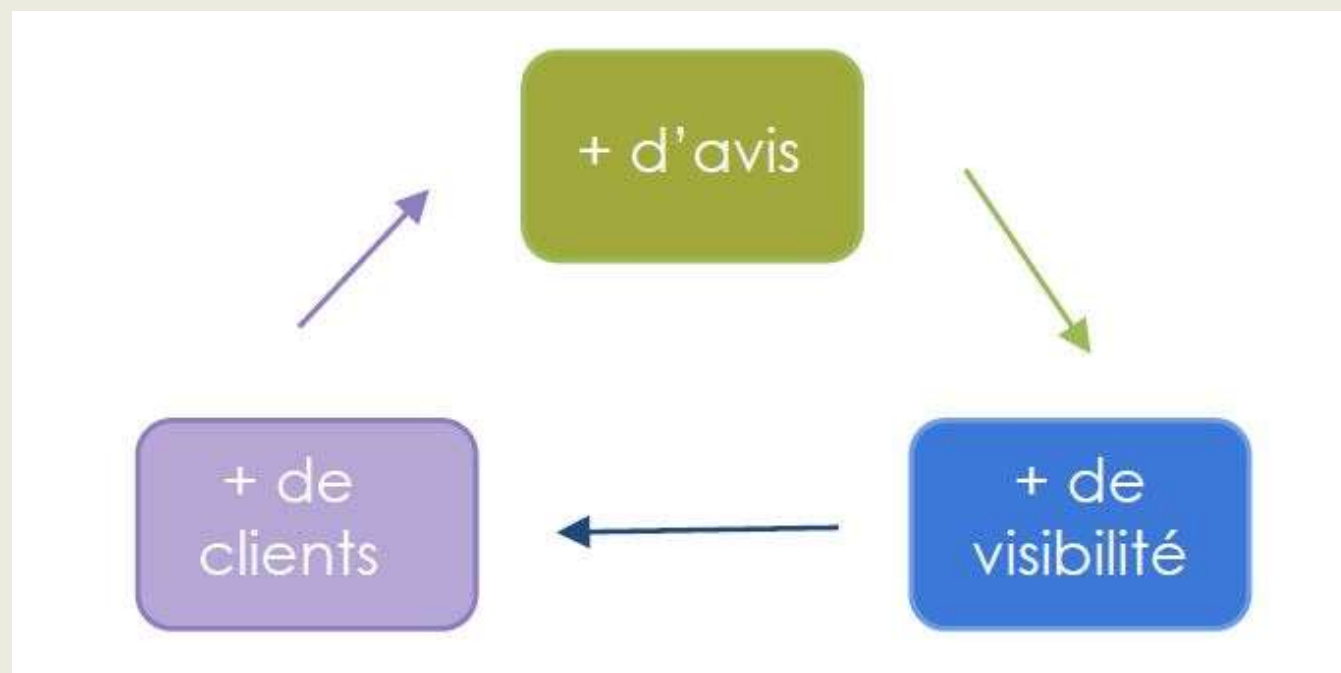


# 1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

## Le pouvoir des avis

Les avis en ligne améliorent votre visibilité.



## 2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Les incontournables



## 3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

### Les 7 règles pour bien répondre aux avis

- 1 - Répondre à TOUS les avis, négatifs comme positifs.
- 2 - Répondre rapidement mais jamais à chaud.
- 3 - Rester poli et courtois. Adopter un ton professionnel.
- 4 - Remercier le client pour son retour d'expérience.
- 5 - Personnaliser la réponse.
- 6 - Rester concis.
- 7 - Mettre l'accent sur les points positifs.

*Quand on répond à un avis, il faut penser aux internautes qui vont le lire.*

