



custplace

Certifié



CAS CLIENTS



OBJECTIFS

1. Diffuser les avis clients sur les grands carrefours d'audience
2. Maîtriser l'e-réputation de la marque et de ses points de vente

« La plateforme Custplace nous permet de gérer les avis clients de chaque point de vente très facilement. Leur solution est très développée et aide notre stratégie drive-to-store. »

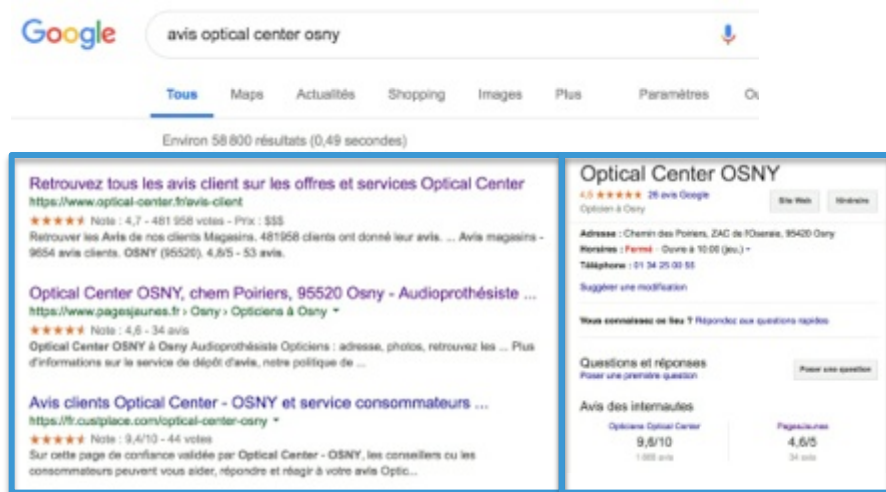
Kevin Azeraf

Responsable Communication & Marketing Digital

RESULTATS

Partenariats de diffusion avec Google My Business, PagesJaunes et des sites de santé

Une très bonne notation **sur les tous les résultats** de la marque et de ses magasins





OBJECTIFS

1. Présenter rapidement une note fidèle à la satisfaction client
2. Mettre en place une solution de collecte adaptée aux contraintes de la DSI

« Le client est rassuré, les ventes augmentent ! »

Clement Moulouquet
Chef de projet Data analyst

RESULTATS

Une notation générale passée de 4 à plus de **8/10 en quelques semaines**

Un dispositif de collecte sur le site avec un **widget intégré** dans l'espace client

A screenshot of the Cdiscount website's checkout page. A feedback widget from 'custplace' is overlaid on the page. The widget has a title 'En quelques instants votre avis sur Cdiscount.com est posté !' and a 'x' close button. It contains a section for 'Donnez une note générale (obligatoire)' with five stars and a prompt to 'Surveillez les étoiles puis cliquez pour valider la note'. Below this is a section for 'Donnez votre avis (obligatoire)' with a text input field labeled 'Quelle a été votre expérience avec Cdiscount.com ?'. There are also fields for 'Titre de votre avis' and 'Votre adresse E-mail (obligatoire)'. At the bottom of the widget is a blue button labeled 'Publiez votre avis'. The background shows the Cdiscount checkout process with a green checkmark and the text 'Merci Muf... pendant t...'. There are also promotional banners for '€ offerts' and '30€'.



OBJECTIFS

1. Canaliser la minorité bruyante et modérer les critiques
2. Présenter une page d'évaluation indépendante en tête sur Google

« Avec Custplace nous avons pu centraliser la quasi totalité des sollicitations des clients de nos marques sur le Web. La veille que nous menions sur divers forums n'est aujourd'hui plus nécessaire. L'efficacité du référencement de Custplace la rend visible pour les consommateurs et nous permet une interaction facile et rapide avec eux. »

Julien Heidmann - Directeur Service Clients Schmidt et Cuisinella

RESULTATS

La quasi **totalité** des réclamations et des plaintes canalisées sur Custplace

Toutes les **1^{ères} positions** sélectionnées dans les moteurs de recherche



probleme schmidt

Tous Actualités Images Vidéos Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 37 800 000 résultats (0,46 secondes)

Avis clients Schmidt et service consommateurs | Custplace

<https://fr.custplace.com/schmidt>

★★★★★ Note : 5,3/10 - 631 votes

Bienvenue sur cet espace d'échange "Schmidt et vous". ... 4 mois des appels de schmidt excellente pour savoir si le problème est résolu ... rien le néant

Forum 60 millions de consommateurs • Consulter le sujet - Schmidt ...

<https://www.60millions-mag.com/forum/.../schmidt-remar-en-cuisine-t50279.htm>

7 déc. 2017 - Et c'est sans doute là le plus... Schmidt. Schmidt fonctionne en

CUISINE ...

Problème ...

Cuisine ...

Autres résultats sur www.60millions-mag.o

cuisine Schmidt, déception - Schmidt - Forum Que Choisir

<https://forum.quechoisir.org/cuisine-schmidt-deception-t33289.html>

8 janv. 2015 - 10 posts - 7 auteurs

Bonjour, Nous avons commandé cet été une cuisine chez Schmidt. ... et lui me répond que cela ne



OBJECTIFS

1. Afficher une bonne notation en tête des moteurs de recherche
2. Soulager les équipes service client dans le traitement des réponses

« Les avis clients sont devenus essentiels dans notre secteur et notre page Custplace nous permet de parfaitement les gérer tout en obtenant un excellent R.O.I. »

Gines Ortega

Direction Service Client

RESULTATS

Une note de 8/10 affichée en tête des moteurs de recherche sur les principales requêtes

Gestion des réponses par nos robots :
92% des traitements automatisés

The screenshot shows the Custplace interface for Malakoff Médéric. At the top, there's a search bar and a 'Trouvez ici votre réponse, posez votre question' button. Below this, the 'Service Client et Avis sur Malakoff Médéric' section is visible, featuring the company logo, a 5-star rating, and a button to 'Partager votre avis'. The main content area displays a list of reviews, with the most recent one from 'Par V. Monique' dated 'il y a 7 heures' and a rating of '1320 avis' and '8/10'. The right sidebar contains a 'A propos de cette page' section and a 'Top des conversations & réponses' section with buttons for 'PRÉVENANCE', 'RETRAITE', 'RÉCLAMATION', and 'SANTÉ'.



OBJECTIFS

1. Mesurer la satisfaction client en continu et en temps réel
2. Améliorer la visibilité locale des points de vente

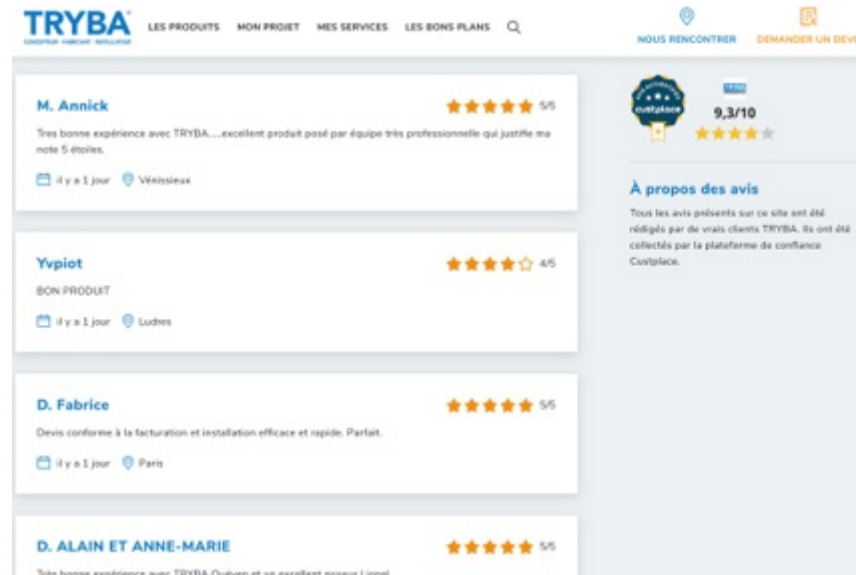
« La collecte des avis via Custplace est devenue indispensable pour donner la parole à nos clients, et surtout pour faire entendre leur satisfaction. C'est un formidable outil pour la visibilité locale de nos points de vente sur Google, et une aide à la vente considérable. »

Julie LAVAL
Responsable digital TRYBA

RESULTATS

Plus de **15.000** avis clients en 6 mois avec note générale de **9,3/10**

Augmentation du trafic en magasin





OBJECTIFS

1. Proposer un espace de discussion pour les clients et les prospects
2. Baisser la visibilité et les réclamations des forums consommateurs

« Notre Page Custplace s'avère maintenant un actif indispensable dans notre stratégie de gestion des avis clients et elle reste réellement au service de la satisfaction des consommateurs. »

Carine Fondevila
Coordination Europe

RESULTATS

La première plateforme de réclamations du web social

Les plaintes sur les forums consommateurs ont quasiment **disparues**

Service Client et Avis sur Cetelem
Espace certifié par la marque | 5/5 | 1211 avis

LES OFFRES | **ACCÈS ESPACE CLIENT** | **DÉLAI REPONSE** | **SUIVI DOSSIER** | **SUPPORT**

Bienvenue sur cet espace d'échange **Custplace** dédié aux consommateurs en quête d'informations sur l'entreprise et ses produits, ou souhaitant faire part de leur avis.

CONSULTER LES AVIS DES CLIENTS CETELEM

LES OFFRES DE CETELEM

Cetelem propose à ses clients un large éventail de produits financiers, prêts personnels, crédits renouvelables avec ou sans carte de crédit, prêts automobiles ou pour travaux, en direct ou sur lieu de vente.

DERNIERS MESSAGES

Toujours pas de réponse définitive, malgré 72 heures...
(1/1)

Bonjour, voilà j'ai fait une demande de crédit de 5000 euros le 30 janvier. Depuis le 7 février mon dossier a été reçu et est en cours de traitement par vos services, à quand une réponse définitive de votre part ? Sachant que j'ai eu une réponse de p... Lire la suite »



custplace

Certifié



Testez nos solutions
Contactez nous

contact@custplace.com
+33 (0)9 52 09 86 18