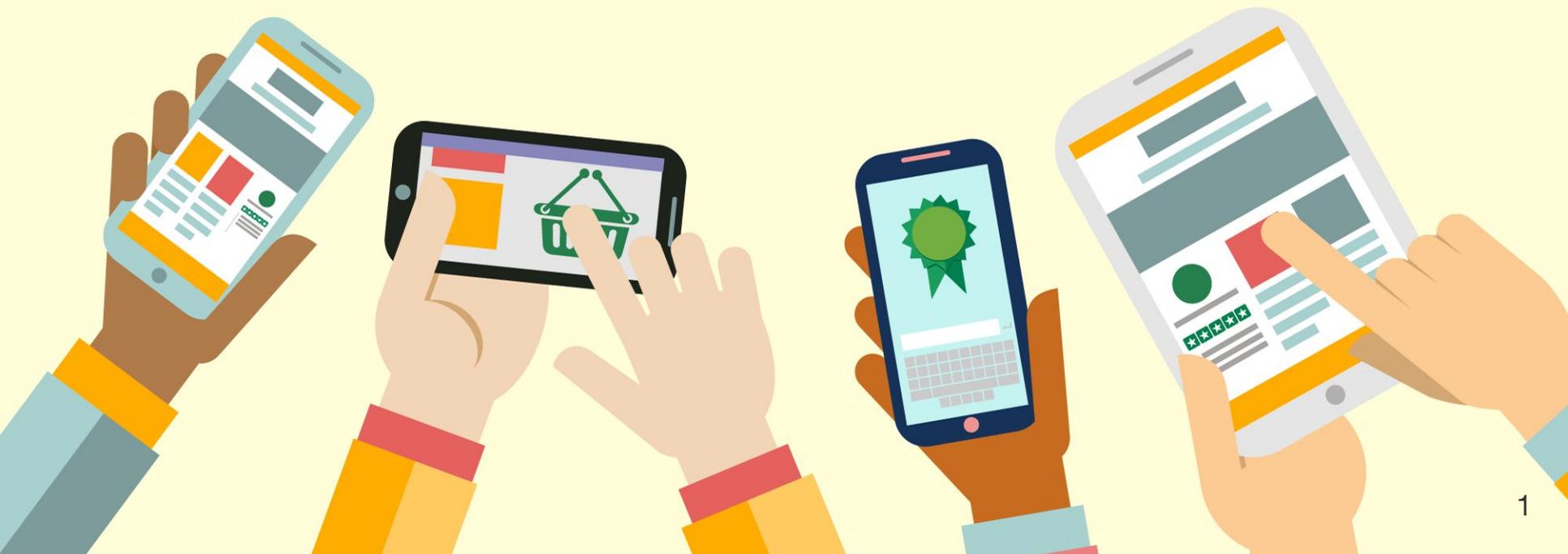


Bienvenue dans notre conférence :

Avis clients : SEO, SEA, conversion, avis négatifs... on vous dit tout !



Présentation



Brahim Ben Helal

Director of Strategic Development



Pierre Bousin

Chef de projet SEO



À propos de Trustpilot

Présent dans **65** pays avec **34 millions** d'avis sur plus de **188 000** entreprises, et **+500 employés** dans le monde.



Agenda

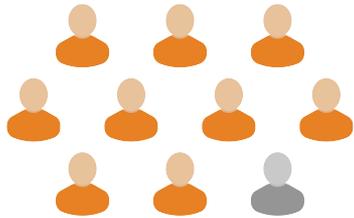
- Présentation : 30 minutes
- Q&R : 15 minutes
- Posez également vos questions en live pendant la présentation

Programme

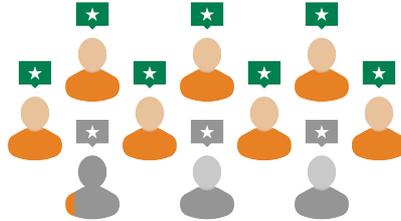
- Intro / Chiffres clés
- La recherche Google (et les possibilités SEO / SEA)
- La conversion on-site

Intro / Chiffres clés

L'impact des avis sur le parcours d'achat des consommateurs



90% des consommateurs disent que leurs décisions d'achat sont influencées par les avis en ligne



72% des consommateurs vont prendre une décision après avoir lu des avis positifs



31% des consommateurs sont prêts à dépenser plus chez une entreprise qui a reçu des avis notés "excellent"

Source: Survey by Dimensional Research and Zendesk

Pauline

1 avis



Publié jeudi 2 juin 2016

Ne fonctionne pas sur smartphone

Pour un site dédié aux métiers du Web, quel dommage que l'interface d'inscription sur mobile ne soit pas fonctionnelle... Impossible de faire défiler les cases à remplir, ni de les remplir d'ailleurs! Je n'ai pas pu finaliser mon inscription et devrait donc la faire sur ordinateur. A revoir ;)



Publié jeudi 2 juin 2016

Réponse : E-Works

Bonjour Pauline,

Tout d'abord, merci d'avoir pris le temps de nous écrire cet avis, sévère (car une étoile) mais juste :

En effet, notre interface mobile doit subir de nombreuses améliorations prochainement afin de permettre une pleine utilisation de ce canal comme moyen de postuler.

Je vous invite tout de même à finaliser votre candidature sur ordinateur, ce qui vous permettra malgré tout d'écrire / relire votre lettre de motivation et de vérifier votre CV de manière plus confortable, évitant ainsi que votre candidature ne soit tachée d'une faute de frappe ou d'un mot glissé malencontreusement par votre correcteur automatique :)

Bonne continuation dans vos recherches en espérant vous garder à nos côtés !

Samuel de l'équipe Support

Et si j'ai un avis négatif ?

Tutoriel de survie en 4 étapes :

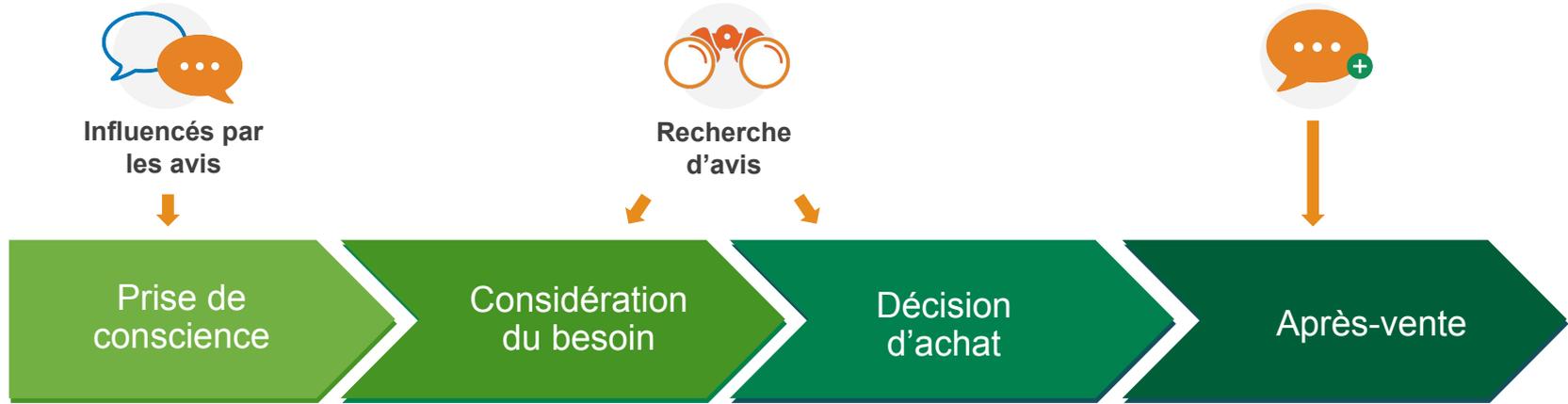
1. Ne pas prendre l'avis négatif personnellement... et répondre rapidement
2. Remercier la personne qui a posté l'avis
3. Lui expliquer les raisons du problème
4. Proposer une solution concrète publiquement (qui servira aux autres)



Ils sont **68%** à avoir plus confiance quand ils voient des avis positifs et négatifs

Source : eConsultancy

Comment les internautes passent à l'achat ?



Le tunnel de conversion commence dès la recherche Google

Alltricks

Instaurez la confiance dans le SEA

Sur le **SEA**, l'affichage de vos avis clients se fait grâce à l'extension **Google Seller Ratings**.



SANS avis



VTT complets | VTT pas cher chez Alltricks

Annonce www.alltricks.fr/ ▼

Alltricks spécialiste des pièces de **Vélo** sur le web

Livraison Éclair 24h · 450 000 Produits en Stock · Garantie du Meilleur Prix

📍 Forum de Coignières, Rue des Frères Lumière, Coignières



AVEC avis



VTT complets | VTT pas cher chez Alltricks

Annonce www.alltricks.fr/ ▼

4,4 ★★★★★ avis sur alltricks.fr

Alltricks spécialiste des pièces de **Vélo** sur le web

Livraison Éclair 24h · 450 000 Produits en Stock · Garantie du Meilleur Prix

📍 Forum de Coignières, Rue des Frères Lumière, Coignières



+10%

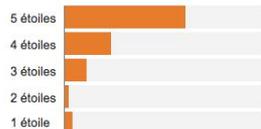
VESTIAIRE { COLLECTIVE }

Google

vestiairecollective.com

4.3 ★★★★★

Avis basés sur les données recueillies par Google et/ou ses partenaires. En savoir plus



405 avis au cours des 12 derniers mois

Avis en vedette

[TRUSTPILOT](#) (> 400 avis)

> 400 avis de  TRUSTPILOT

★★★★★

Site bien fait sauf que souvent le moteur de recherche ne fonctionne pas toujours très bien... Le filtre part dès qu'on veut en savoir plus sur l'article et qu'on revient à la page précédente. Autrement, le traitement des commandes et des demandes sont plutôt bien pris en charge par une équipe à l'écoute.

Rédigé par Aline le 28 janvier 2016

★★★★★

J'utilise ce site depuis son ouverture, achat surtout et rarement déçu. Par contre pour vendre ce n'est pas intéressant à mon goût car les frais de commissions sont élevés. Je recommande car on y trouve tous les produits de luxe possible (du sac aux chaussures, bijoux, accessoires et vêtements bien sûr

Rédigé par Nathalie MEMRAN le 28 janvier 2016

★★★★★

Bien j'apprécie Je vend beaucoup, il faut beaucoup descendre ses prix malgré les marques proposés et la qualité, pourtant je ne fais pas des prix élevé pour que beaucoup de personnes en profite surtout que moi c'est souvent des cadeaux qu'on m'a fait Merci beaucoup, un peu plus de pub, peut être pour accentuer mes ventes.

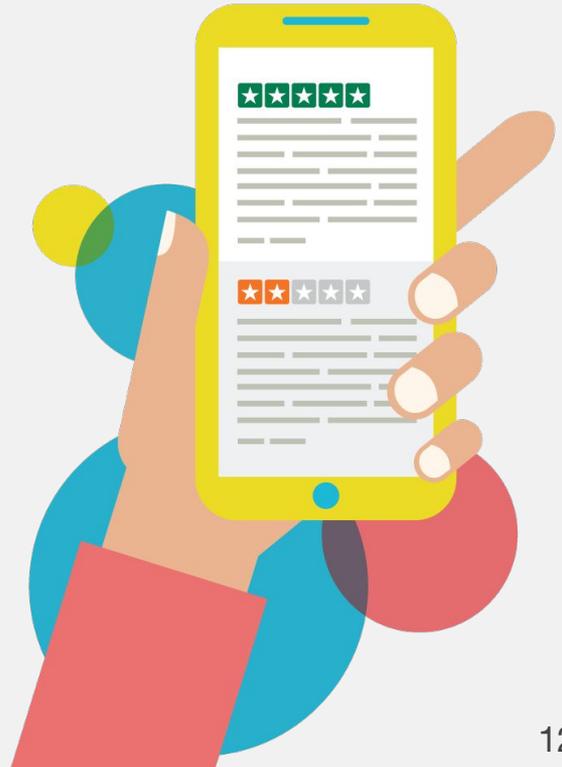
Rédigé par pascal le 28 janvier 2016

[Afficher d'autres avis de TRUSTPILOT »](#)



Comment obtenir cette extension (Google & Bing) ?

1. Il faut avoir **150 avis authentiques** sur Google et 30 sur Bing, collectés sur les **12 derniers mois**
2. Ces avis doivent provenir d'un **tiers de confiance** validé
3. La moyenne doit être de **3,5/5** minimum



Et le SEO dans tout ça ?

(“les gars, ça s’appelle #SEOCamp, pas #SEACamp”)

L'affichage en SEO sur Google

Sur le **SEO**, affichez les **Rich Snippets** pour enrichir la recherche, augmenter vos taux de clics et générer plus de trafic de qualité vers votre site.



SANS Rich Snippet



PORSCHE DESIGN P8478 D Sunglasses P'8478 Black ...
[www.amazon.co.uk](#) › ... › [Eyewear & Accessories](#) › [Sunglasses](#) ▼
PORSCHE DESIGN P8478 D Sunglasses P'8478 Black Matte Frame: Free 30-Day Returns on Selected Fashion Sold or Fulfilled by Amazon.co.uk and Free UK ...



AVEC Rich Snippet

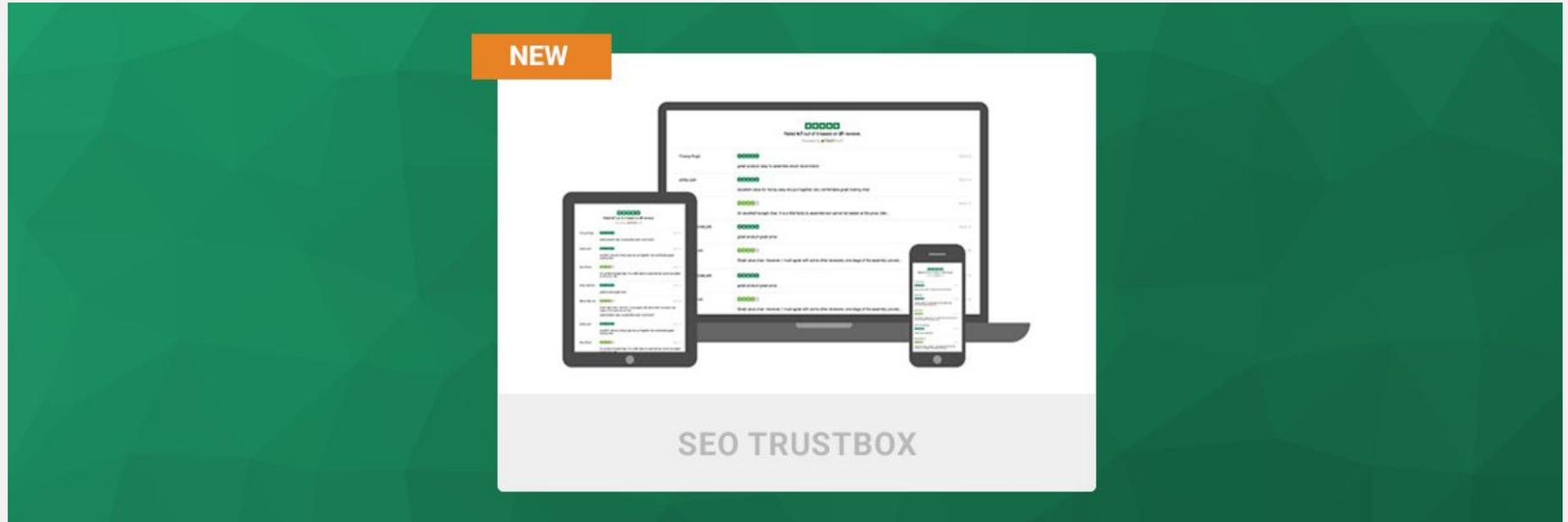


Porsche Design P8478 A Sunglasses Light Gold Brown ...
[www.smartbuyglasses.co.uk](#) › [Designer Sunglasses](#) › [Porsche Design](#) ▼
 ★★★★★ Rating: 4 - 49 votes - £212.95
 Buy **Porsche Design P8478 A Light Gold Brown Sunglasses** online at SmartBuyGlasses. Great prices, FREE delivery & 2 year warranty.

Comment avoir les Rich snippets ?

Property	Expected Type	Description
Properties from Product		
additionalProperty	PropertyValue	A property-value pair representing an additional characteristics of the entity, e.g. a product feature or another characteristic for which there is no matching property in schema.org. Note: Publishers should be aware that applications designed to use specific schema.org properties (e.g. http://schema.org/width , http://schema.org/color , http://schema.org/gtin13 , ...) will typically expect such data to be provided using those properties, rather than using the generic property/value mechanism.
aggregateRating	AggregateRating	The overall rating, based on a collection of reviews or ratings, of the item.
audience	Audience	An intended audience, i.e. a group for whom something was created. Supersedes serviceAudience .
award	Text	An award won by or for this item. Supersedes awards .
brand	Brand or Organization	The brand(s) associated with a product or service, or the brand(s) maintained by an organization or business person.
category	PhysicalActivityCategory or Text or Thing	A category for the item. Greater signs or slashes can be used to informally indicate a category hierarchy.
color	Text	The color of the product.
depth	Distance or QuantitativeValue	The depth of the item.
gtin12	Text	The GTIN-12 code of the product, or the product to which the offer refers. The GTIN-12 is the 12-digit GS1 Identification Key composed of a U.P.C. Company Prefix, Item Reference, and Check Digit used to identify trade items. See GS1 GTIN Summary for more details.
gtin13	Text	The GTIN-13 code of the product, or the product to which the offer refers. This is equivalent to 13-digit ISBN codes and EAN UCC-13. Former 12-digit UPC codes can be converted into a GTIN-13 code by simply adding a preceding zero. See GS1 GTIN Summary for more details.

Comment avoir les Rich snippets ?





tirage photo



Tous Shopping Images Maps Actualités Plus Paramètres Outils

Environ 4 020 000 résultats (0,94 secondes)

Développement Photo Numérique et Tirage Photo - Photobox

<https://www.photobox.fr/boutique/tirage-photo>

★★★★★ Note : 7,5/10 - 6 290 votes

Tous les formats pour imprimer vos photos sont ici : petit ou grand, carré, panoramique ou **tirage photo** rétro.. Les pros de l'impression photo c'est nous !

Le tirage Eco · Photo encadrée · Tirages 11x15 cm ... · Tirages Rétro

Tirage photo et développement de photos numériques en ligne ...

<https://www.photoweb.fr/produits/tirage-photo>

★★★★★ Note : 8,6/10 - 7 589 avis

La référence du **tirage photo** pour vos développements photos numériques, un choix et une qualité inégalés ! Bénéficiez d'une offre de bienvenue sur votre première commande . Livraison en France, Belgique, Suisse, Luxembourg, ...

Tirages photo Classiques · Tirages photo Economiques

Tirage photo et développement photo | monAlbumPhoto

<https://www.monalbumphoto.fr/tirage-photo>

★★★★★ Note : 8,2/10 - 4 954 votes

Pour imprimer vos **photos**, monAlbumPhoto.fr vous propose un large choix de formats, papiers ainsi que d'infinies possibilités de personnalisation !

Papier Photo - Tirage photo · Tirage Photo Classique · Tirage Photo Velvet

E.Leclerc Photomoincher - Développement photo à prix E.Leclerc

www.photomoincher.leclerc/

Développez vos **photos** en ligne, créez votre livre **photo**, déco murale, poster **photo**, **photo** sur toile ou cadeau **photo** avec Photomoincher à prix E.Leclerc.

Etude SEMrush sur les avis clients

“Trustpilot est un leader d’un point de vue SEO. Et de LOIN. Sur la base de l’analyse ci-dessous, Trustpilot est 400% (4 fois) plus puissant que son concurrent le plus proche, et maintient cette avantage depuis plusieurs années.” **Jason Barnard**

	Traffic	KW	SEO Rank	\$ Value
Trustpilot	471,000	139,000	1,100	\$235,000
Concurrent #1	80,400	13,500	4,800	\$42,100
Concurrent #2	95,700	8,900	4,100	\$29,500
Concurrent #3	37,800	8,900	9,100	\$12,800



Optimiser la conversion sur vos pages web grâce à la *preuve sociale*

Header du site





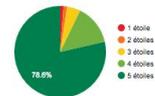
Avis - Brindilles.fr

Excellent **9.2** sur 0 - 10



Poster un avis

8 502 avis sur Trustpilot [Demande des avis](#)



Filterer par étoiles ▼

Exprimez-vous ! Évaluez Brindilles.fr maintenant.



Survoiez les étoiles avec le curseur puis cliquez pour valider la note.

[Écrire un avis](#)

Vous possédez une entreprise?

Ouvrez votre compte gratuit maintenant

Service Client - Brindilles.fr



● **Une référence de la puériculture bio**

Référence dans le domaine de la puériculture bio en France depuis 2008, Brindilles est un acteur incontournable pour les parents qui cherchent ce qu'il y a de meilleur pour leurs enfants. Des produits bio et écologiques pour les femmes enceintes, l'accouchement naturel, les bébés, les enfants et toute la famille.

Fab
1 avis



Publié il y a 52 minutes

Commande vérifiée

produit non emballé

dans le colis, l'un des articles n'était pas emballé et en vrac... cela fait très négligé



Gouth
1 avis



Publié il y a 9 heures

Commande vérifiée

Excellent

Très bon produit. Je recommande vivement.





Excellent

Noté 9.4 sur 10 basé sur 236 avis. Lisez plus d'avis ici.



You can choose from a large and tasty range of cuisine over the world.



Genuine, local food for a cozy dinner, our Foodiiz love to welcome you at their table.



Have fun and enjoy a great experience with people from all around the world.

Explore the world

See the best foodiiz experience all around the world



Amsterdam



Rome



New York



Paris



Indian



Yantai

Powered by

Foodiiz

English ▼

USD ▼

Discover

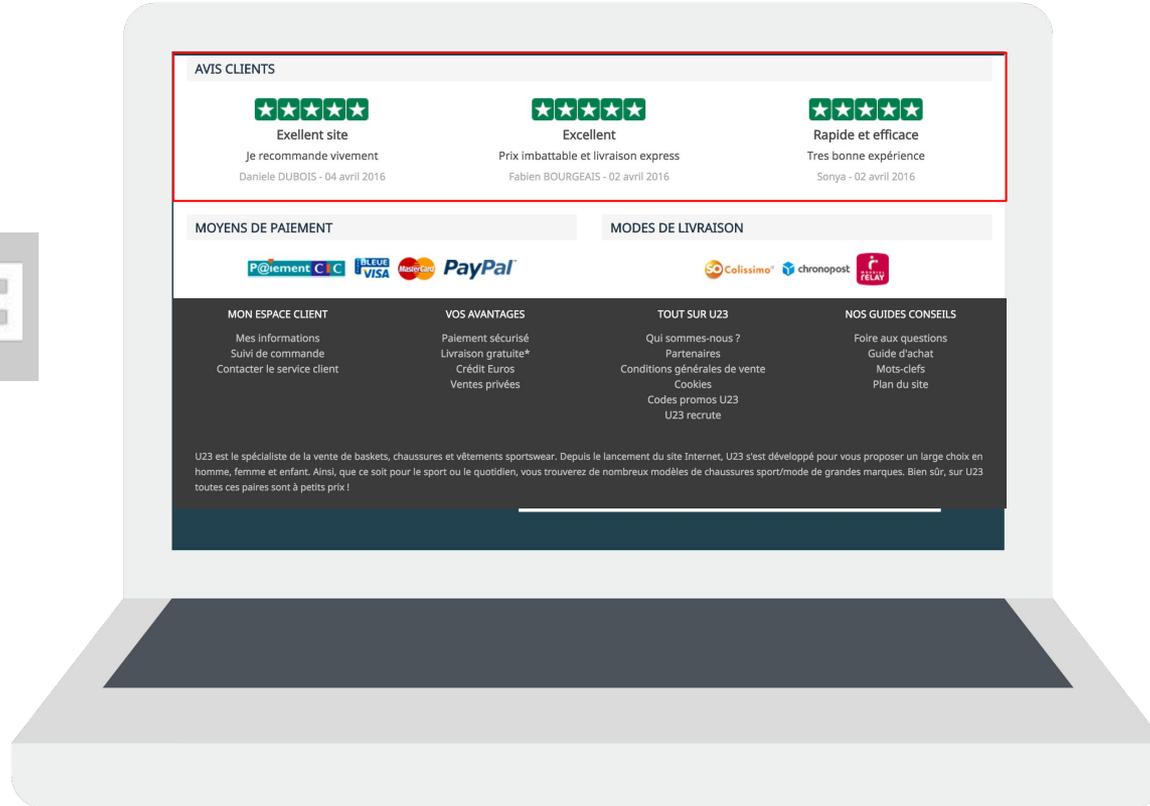
How it works
Social Connections
Why Host?
Host Cancellation Policy

Company

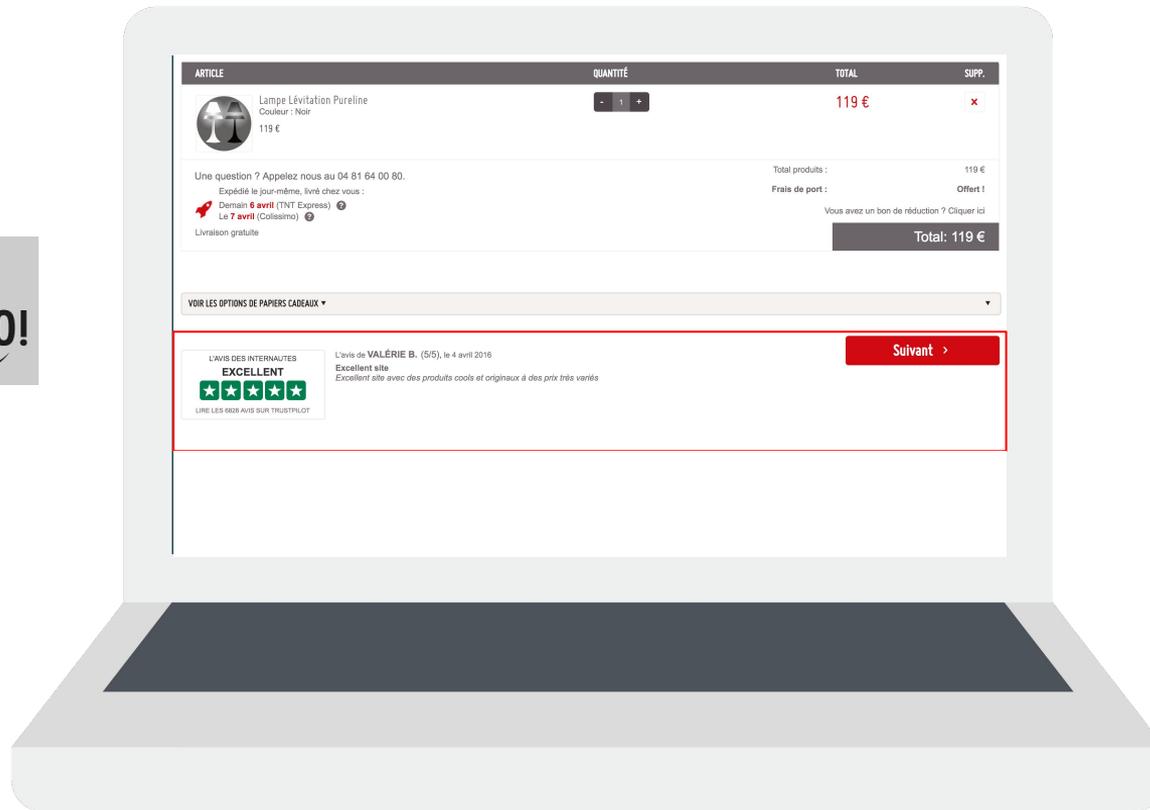
FAQ
Responsible Hosting
Terms & Privacy
Policies
About Us
Press

Join us on

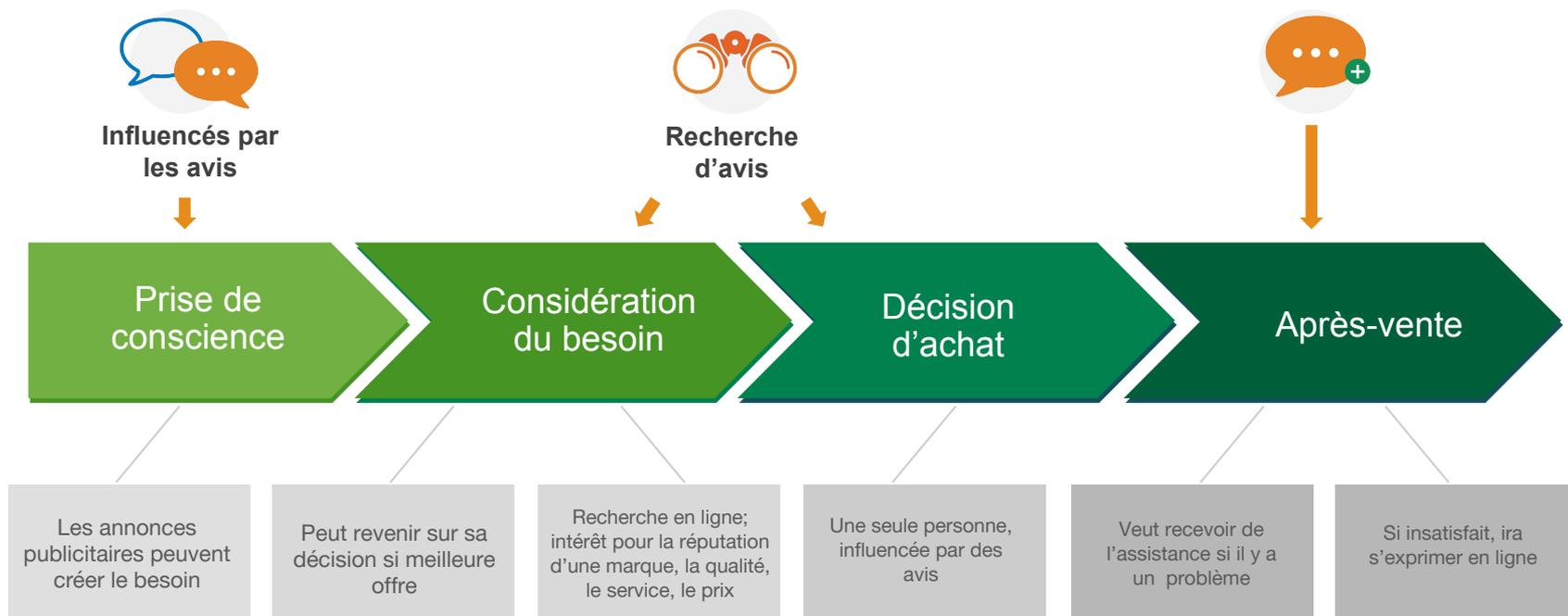
Footer du site



Panier d'achat



Comment les internautes passent à l'achat ?



Restons en contact

Brahim Ben Helal

Director of Strategic Dev. @ Trustpilot

bbh@trustpilot.com

01 79 97 50 45

Pierre Bousin

Chef de projet SEO @ Blog E-Commerce

pierre@blog-ecommerce.com

01 80 87 64 20

Pour recevoir la présentation (PDF) :

Rendez-vous sur le stand Trustpilot juste après la conférence ;)