

## **Procédure de gestion des avis Internet**

Les avis internet sont un point essentiel dans la prospection de client.

En effet, avoir de mauvais avis sur internet est une grande cause de perte de nouveau client. Une personne recherchant un garage automobile ira en premier temps se renseigner sur internet afin de vérifier la fiabilité du garage. Si de nombreux avis négatifs existent, ou reste sans réponse de la part du garage, l'éventuel nouveau client ne prendra pas le risque de venir à ce garage.

Il est donc important pour le garage de gérer comme il se doit sa notoriété sur internet. Il faut satisfaire au mieux les clients, et répondre à leurs remarques quand il y en a. Un client insatisfait ou laisser sans réponse parlera de son insatisfaction autour de lui et fera perdre de nombreux client, au même titre qu'un avis négatif laisser sur internet.

Au-delà de devoir gérer les commentaires négatifs, le garage se doit également de répondre aux commentaires positifs afin d'inciter les consommateurs à laisser des avis sur les différents sites d'avis (Google par exemple), et donc de pouvoir inciter d'éventuels prospects à venir au garage.