

# **Comment améliorer la réputation de votre entreprise en ligne ?**

Sur Internet, il arrive bien souvent que des entreprises commettent certaines erreurs qui peuvent réellement nuire à leur réputation. La seule alternative pour ces entreprises d'éviter ces faux pas, c'est de prendre le soin de soigner leur réputation en ligne.

En général, cela demande beaucoup de travail et de temps. Mais avec les bons outils, ce travail devient beaucoup plus simple. Découvrez dans cet article quelques astuces pratiques pour soigner l'e-réputation de votre entreprise.

## **Faire une enquête de satisfaction**

Une enquête de satisfaction, c'est l'ensemble des méthodes et moyens utilisés par une entreprise pour savoir si ses clients sont satisfaits des produits, des services et de l'expérience client qu'elle fournit. En principe, cette approche vise à valoriser les points forts de l'entreprise en sensibilisant les collaborateurs aux attentes des clients. Dans les affaires, vous devez toujours vous attendre à recevoir des critiques susceptibles de nuire à votre réputation en ligne. Pour contrer tous ces avis négatifs et améliorer sa réputation en ligne, l'idéal est de récolter le plus d'avis positifs possible. Et pour ce faire, la meilleure façon est de les demander.

## **Répondre aux différents avis**

# **laissés par les clients**

C'est toujours bien de demander à vos clients de laisser des avis sur votre entreprise, mais il est important d'y répondre, quelle que soit leur nature. En effet, la communication avec la clientèle est très importante et constitue un prérequis essentiel pour la réussite de votre business. Communiquer avec vos clients vous permet de découvrir ce qui est vraiment à l'origine de leur satisfaction ou de leur mécontentement. Pour chaque avis laissé par un client, vous devez apporter une réponse. Et celle-ci doit être soignée en utilisant un langage respectueux. Il ne sert à rien de vous mettre à dos un client. Ce dernier à lui seul est capable de nuire à votre réputation en ligne. L'idéal est donc de remercier les clients satisfaits et de promettre une amélioration sur la qualité de vos prochaines prestations pour les clients non satisfaits.

# **Améliorer l'expérience client de votre site web**

Dans l'immédiat, vous ne le remarquerez probablement pas, mais votre site web peut également nuire à la crédibilité de votre entreprise. Bien souvent, il s'agit d'un trop-plein de publicités ou d'une mauvaise expérience de navigation. La meilleure façon d'optimiser l'expérience client et par conséquent améliorer votre réputation en ligne, c'est de vous adresser à votre communauté. L'idée, c'est de demander directement à vos clients les différents problèmes qu'ils rencontrent lorsqu'ils accèdent à votre site web. Une fois ces avis récoltés, vous corrigez les éventuels points bloquants.

# **Choisir les bons canaux pour interagir avec votre communauté**

Pour mieux interagir avec votre communauté, il est crucial de

choisir les bons canaux sur lesquels il vous faut être présent. Vous devriez à cet effet chercher à connaître la particularité de chaque réseau social avant de vous y inscrire. Il ne s'agit pas de suivre la tendance, mais d'identifier ces canaux qui peuvent réellement vous aider à atteindre vos objectifs. Vous pouvez par exemple vous offrir les services d'un community manager qui se chargera de vous accompagner et de vous aider à identifier les plateformes pertinentes pour votre activité.