



Brandwatch



La journée
du Retail

Comment analyser plus efficacement les avis clients pour booster vos ventes en ligne



Aurora Chamalet
Senior Brand Consultant
Brandwatch



Mélanie Corolleur
Senior Marketing Manager
Brandwatch

Quelques petits rappels

- Nous avons réservé du temps pour les **questions** à la fin
- Vous pouvez poser vos questions dans **l'onglet Question**
- **L'enregistrement** et la **présentation** vous seront envoyés

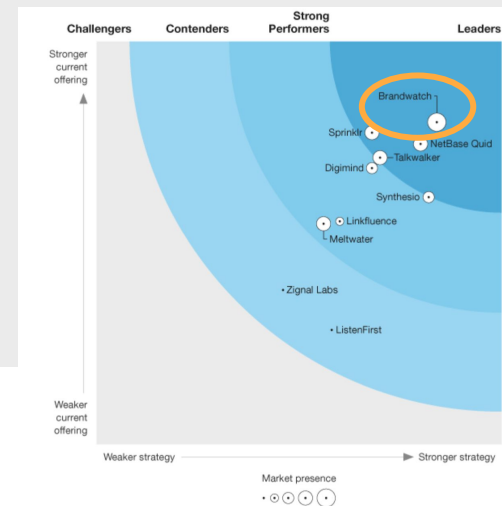
Une nouvelle forme d'intelligence



Brandwatch

Créée en **2006**, Brandwatch est **Leader Mondial** en Digital Consumer Intelligence

- **4** solutions
- **2500+** employés
- **5000+** clients
- **10** bureaux
- Nommé Leader par **Forrester Wave™ - Social Listening Q4 2020**



Unilever

sky

DELTA

MONSTER

HAVAS

Nestlé



Brandwatch Reviews

La couverture
complète et
l'analyse poussée
de tous les avis
produits. Voir la

The screenshot displays the Brandwatch 'Products' dashboard. On the left, a sidebar lists navigation options: '+ ADD PRODUCT', 'Recent', 'Favorites', 'All Products', and 'Folders' (with sub-items 'Cosmetics' and 'Mathematics'). The main area features a search bar and a grid of product cards under the heading 'All Products (5)'. Each card shows a product image, name, category, and sentiment analysis data. A mouse cursor is hovering over the 'Letsfit Smart' card.

Product	Category	Net Sentiment Shift (Last 24h)	Review Count	Rating
Letsfit Smart	Cosmetics	0.37 to 0.31 (Decrease)	2753	4.5
Face Cream	Cosmetics	0.36 to 0.51 (Increase)	3561	4.5
Baby Wash	Cosmetics	-0.17 to -0.26 (Increase)	278	4.5
Textbook	Mathematics	0.00 to 0.00 (No change)	55	4.5
Sunscreen	Cosmetics	0.00 to 0.00	-	-

Vidéo complète [sur ce lien](#)

Les avis clients sont les retours les plus importants que vous pouvez obtenir.

- **96 % des achats** sont effectués pour des produits ayant une note moyenne de 4* ou plus
- Les produits ayant une note moyenne de 4* reçoivent **x11,6 plus de commandes** que les produits ayant une note moyenne de 3*
- Les commandes de produits ayant une moyenne de 5* étaient **126 % plus nombreuses** que celles de produits ayant une moyenne de 4*

Source | Yotop. reviewing one million reviews across 6,600 products (2015)

Et pourtant, la plupart des entreprises n'ont aucun moyen efficace de :

1. **Mesurer** les avis clients de manière centralisée
2. **Comparer** facilement les avis entre différents sites, et avec la concurrence
3. **Analyser les avis de manière holistique** pour tirer des enseignements et améliorer son offre

 Découvrez

Brandwatch Reviews

Suivre les avis en continu

Mieux prédire les tendances futures

Trouver les détracteurs & ambassadeurs

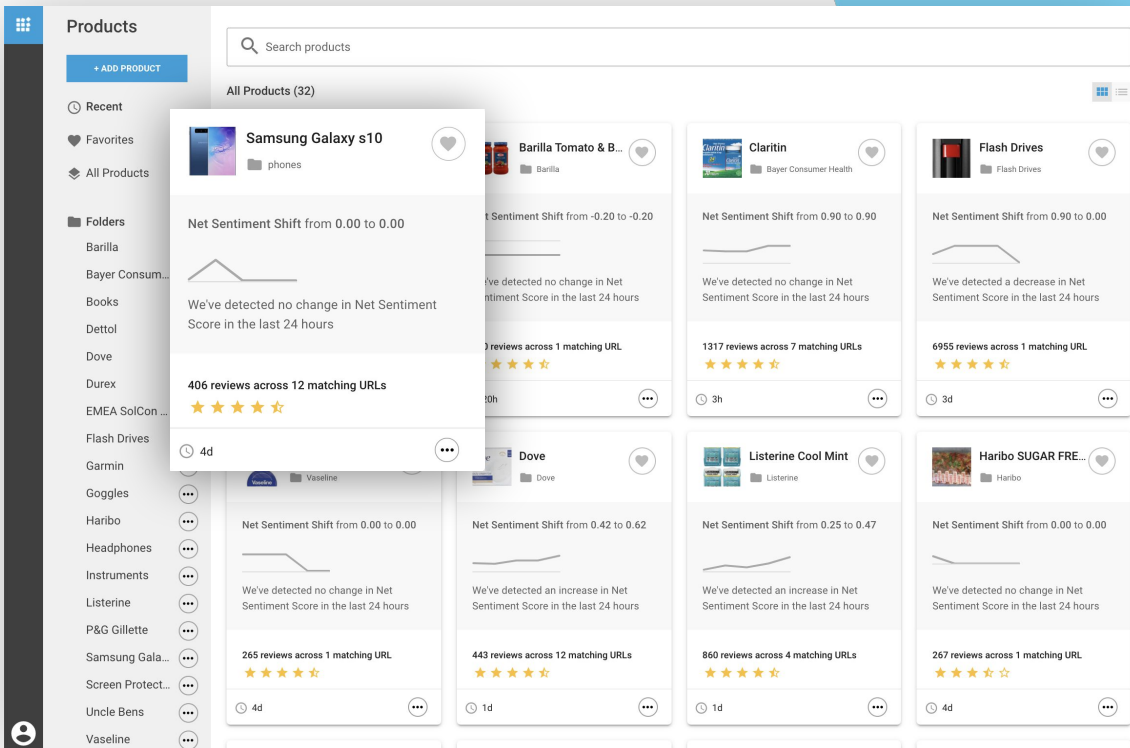
Voir les critiques en quelques secondes

Identifier les "pain points" & opportunités

Identifier ce que veulent les consommateurs

Consolider des milliers d'avis

Une source unique de vérité



The screenshot displays the Brandwatch Reviews interface. On the left is a navigation sidebar with a 'Products' section containing a search bar, '+ ADD PRODUCT' button, and a list of product categories and folders. The main area shows a grid of product sentiment cards. A pop-up card for 'Samsung Galaxy s10' is prominently displayed, showing a line graph for 'Net Sentiment Shift from 0.00 to 0.00' and text indicating 'We've detected no change in Net Sentiment Score in the last 24 hours'. Below the graph, it states '406 reviews across 12 matching URLs' with a 4-star rating. Other cards in the background show similar data for products like Barilla, Claritin, Flash Drives, Dove, Listerine, and Haribo.

✔ Brandwatch Reviews : Le ROI



Améliorer les notes produits

Comprendre les motivations des avis négatifs et y remédier.



Gagner un avantage concurrentiel

Identifier les faiblesses sur lesquelles capitaliser



Découvrir les besoins des acheteurs

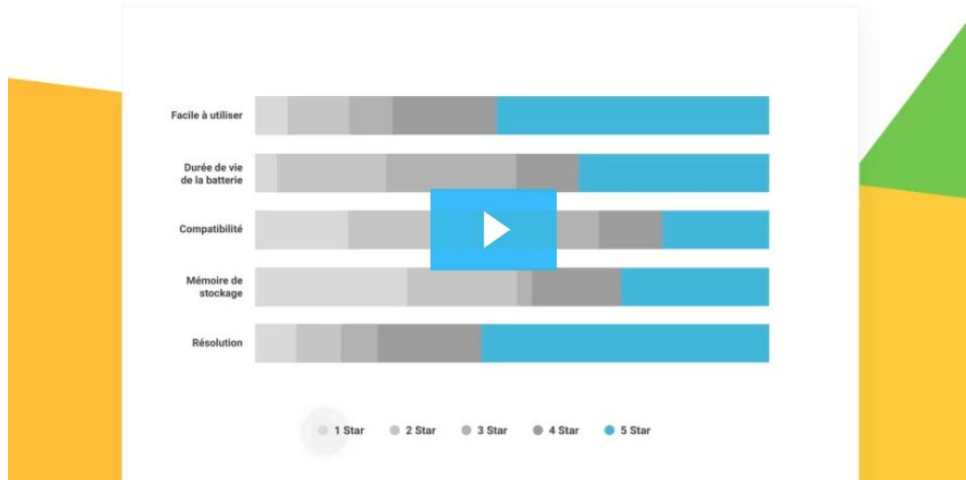
Trouver les petites améliorations qui peuvent booster votre croissance



Plus de ventes en ligne

Obtenez de meilleurs avis et multipliez vos ventes

Voir **Brandwatch Reviews** en action !

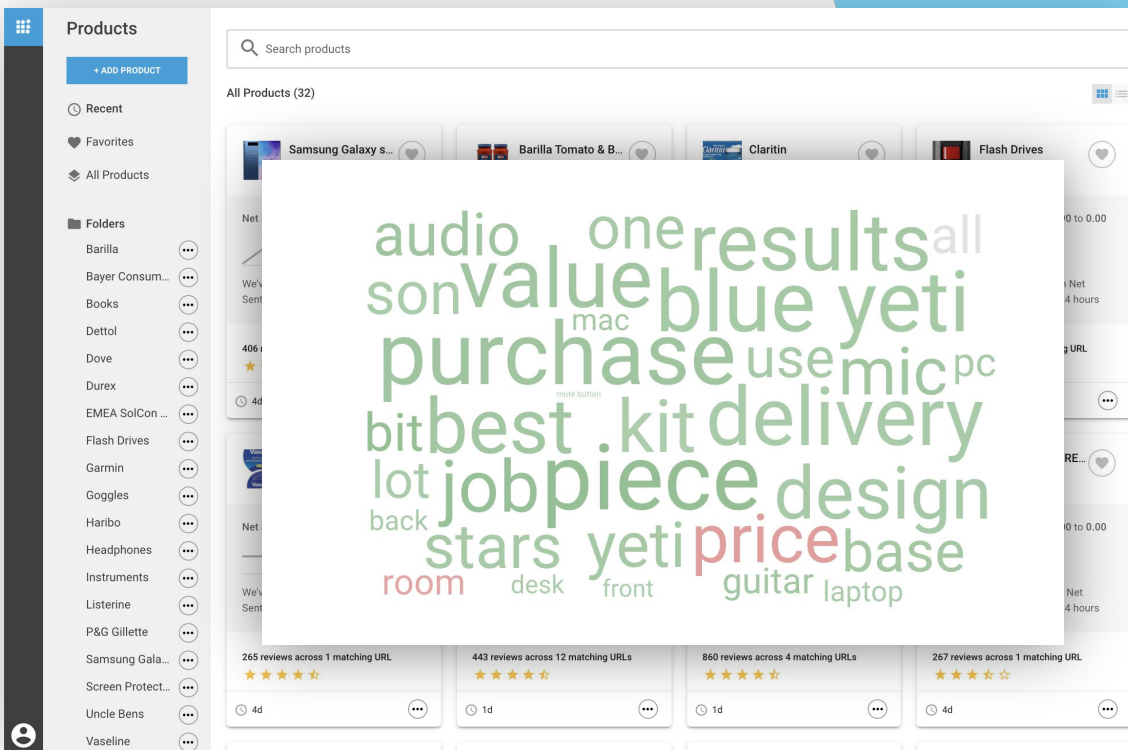




3 Exemples d'insights à tirer des avis clients

Quelles sont les plaintes les plus courantes ?

Les product designers peuvent, pour la première fois, **agrég**er tous les **avis négatifs** pour identifier rapidement quelles améliorations produits sont prioritaires.



Reviews for Yeti microphones

3

Quelles fonctionnalités sont les plus demandées ?

Filtrez tous les avis pour trouver les fonctionnalités ou innovations les plus demandées par les utilisateurs.

The screenshot shows the Amazon product page for Garmin eTrek. The left sidebar lists various product categories. The main content area displays three reviews, each with a green oval highlighting a specific user wish:

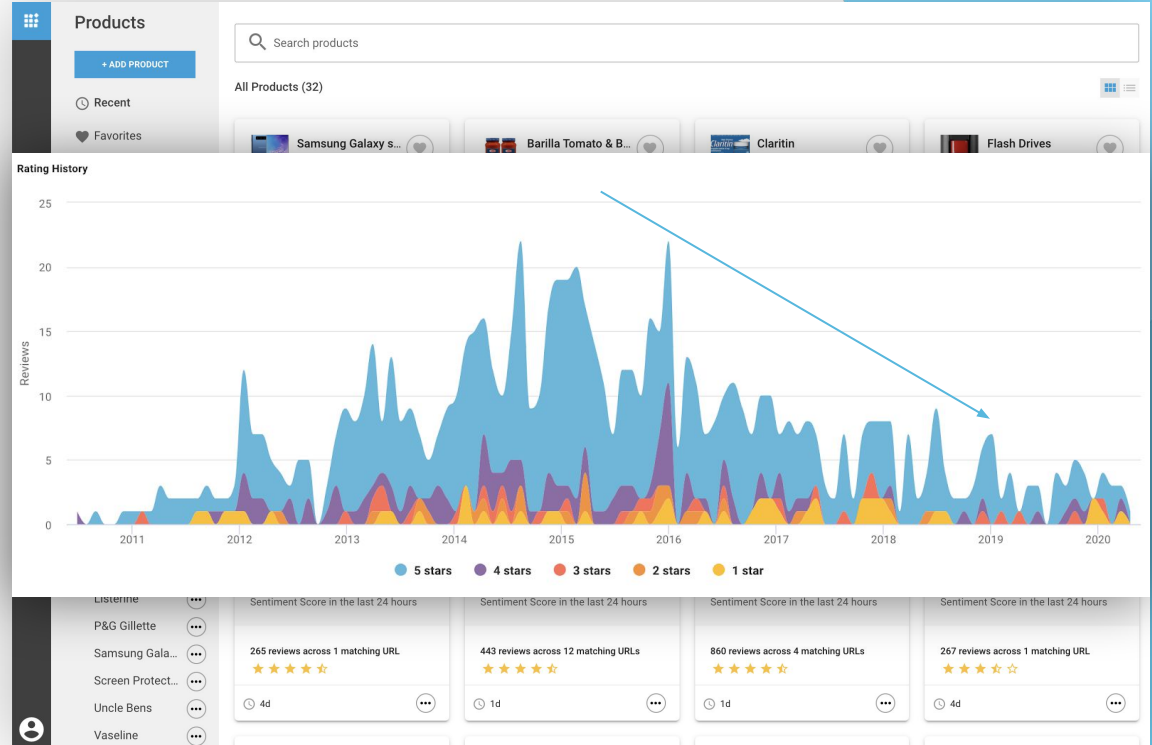
- Review 1:** User 'A' (5 stars, 2 years ago) wishes for "stats on individual rides (i.e. how many miles in a day)".
- Review 2:** User 'Amazon Customer' (3 stars, 2 years ago) wishes for a "LITTLE MORE USER FRIENDLY" interface with "LOTS OF STEPS JUST FOR A BASIC USE OF MARKING SPOTS AND RETURNING TO STARTING POINT ...[MAYBE ITS ME]".
- Review 3:** User 'lookatme' (4 stars, 3 years ago) wishes for "voice activation GPS".

Reviews for the Garmin eTrek

4

Peut-on prédire les futurs avis clients ?

Surveillez les avis laissés au fil du temps pour **observer les tendances** et mieux **prédire les avis futurs**.



Reviews for Yeti microphones

Des questions ?

The right side of the slide features a decorative graphic composed of several overlapping triangular and quadrilateral shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to a deeper cerulean. These shapes are positioned on the right edge, creating a modern, abstract background element.

« Nous avons économisé des centaines de milliers de dollars grâce à Brandwatch. »

Lauren Hougas - Director, Marketing Analytics



Lire l'étude ce cas client : <https://brnw.ch/3u7wV8s>

Vous souhaitez **une démo personnalisée** de Brandwatch Reviews ? **Réservez-la** [sur ce lien](#)

Obtenez le guide : Analyser les avis clients pour obtenir des insights uniques [en cliquant sur ce lien](#).

Explorez notre étude sur les produits Tech réalisée avec Brandwatch Reviews [en cliquant sur ce lien](#).

contact-fr@brandwatch.com

[@BrandwatchFR](#)



Brandwatch



La journée
du Retail

Merci !

Des questions ? contact-fr@brandwatch.com