



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**



Consumer Research



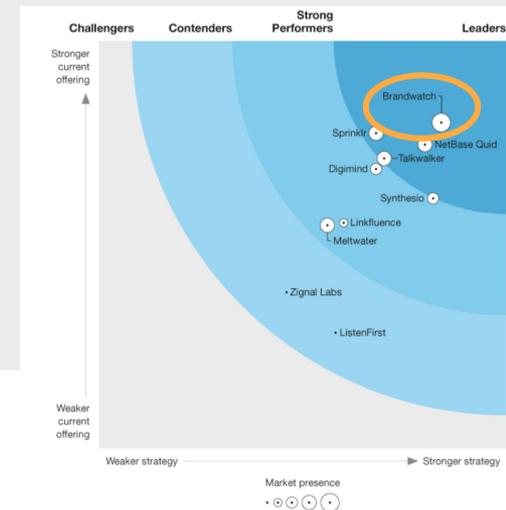
Audiences



BuzzSumo



Vizia



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 contains navigation options: '+ ADD PRODUCT', 'Recent', 'Favorites', 'All Products', and 'Folders' (with sub-folders for 'Cosmetics' (4) and 'Mathematics' (1)). The main area features a search bar and a list of product cards under the heading 'All Products (5)'. Each card includes a product image, name, category, and a heart icon. Below the product name is a line graph showing the 'Net Sentiment Shift' over time, accompanied by a text summary of the change and the number of reviews across a matching URL. The products shown are:

- Letsfit Smart ...** (Cosmetics): Net Sentiment Shift from 0.37 to 0.31. Summary: 'We've detected a decrease in Net Sentiment Score in the last 24 hours'. 2753 reviews across 1 matching URL. Rating: 4.5 stars.
- Face Cream** (Cosmetics): Net Sentiment Shift from 0.36 to 0.51. Summary: 'We've detected an increase in Net Sentiment Score in the last 24 hours'. 3561 reviews across 1 matching URL. Rating: 4.5 stars.
- Baby Wash** (Cosmetics): Net Sentiment Shift from -0.17 to -0.26. Summary: 'We've detected an increase in Net Sentiment Score in the last 24 hours'. 278 reviews across 1 matching URL. Rating: 4.5 stars.
- Textbook** (Mathematics): Net Sentiment Shift from 0.00 to 0.00. Summary: 'We've detected no change in Net Sentiment Score in the last 24 hours'. 55 reviews across 1 matching URL. Rating: 4.5 stars.
- Sunscreen** (Cosmetics): Net Sentiment Shift from 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

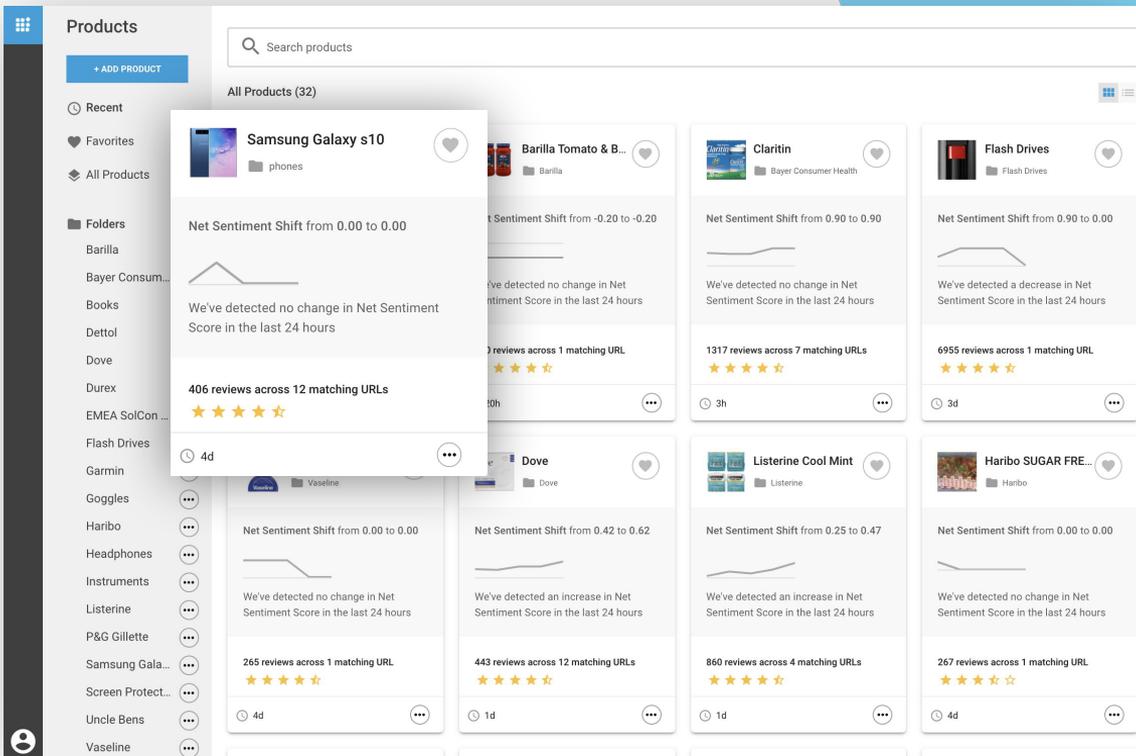
Voir les critiques en quelques secondes

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 sidebar with a 'Products' section containing a search bar and a list of products including Samsung Galaxy s10, Barilla, Clarity, Flash Drives, Dove, Listerine, and Haribo. The main area shows a grid of product cards. Each card displays the product name, a line graph for 'Net Sentiment Shift', a text summary of sentiment changes, and review statistics. A detailed pop-up card for 'Samsung Galaxy s10' is shown, providing more information: 'Net Sentiment Shift from 0.00 to 0.00', 'We've detected no change in Net Sentiment Score in the last 24 hours', and '406 reviews across 12 matching URLs' with a 4-star rating. Other cards in the grid show similar data for products like Barilla, Clarity, 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

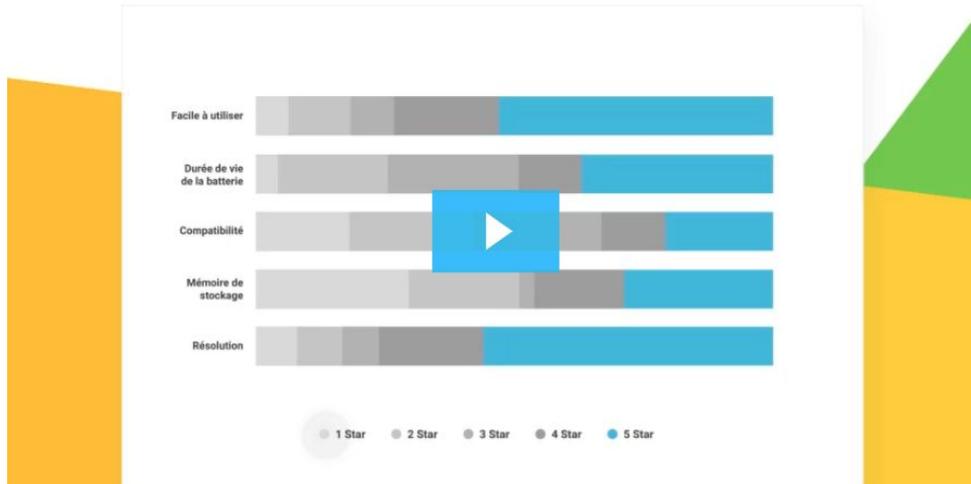
Trouver les petites améliorations qui peuvent booster votre croissance



Plus de ventes en ligne

Obtenez de meilleurs avis et multipliez vos ventes

Voir **Brandwatch Reviews** en action !

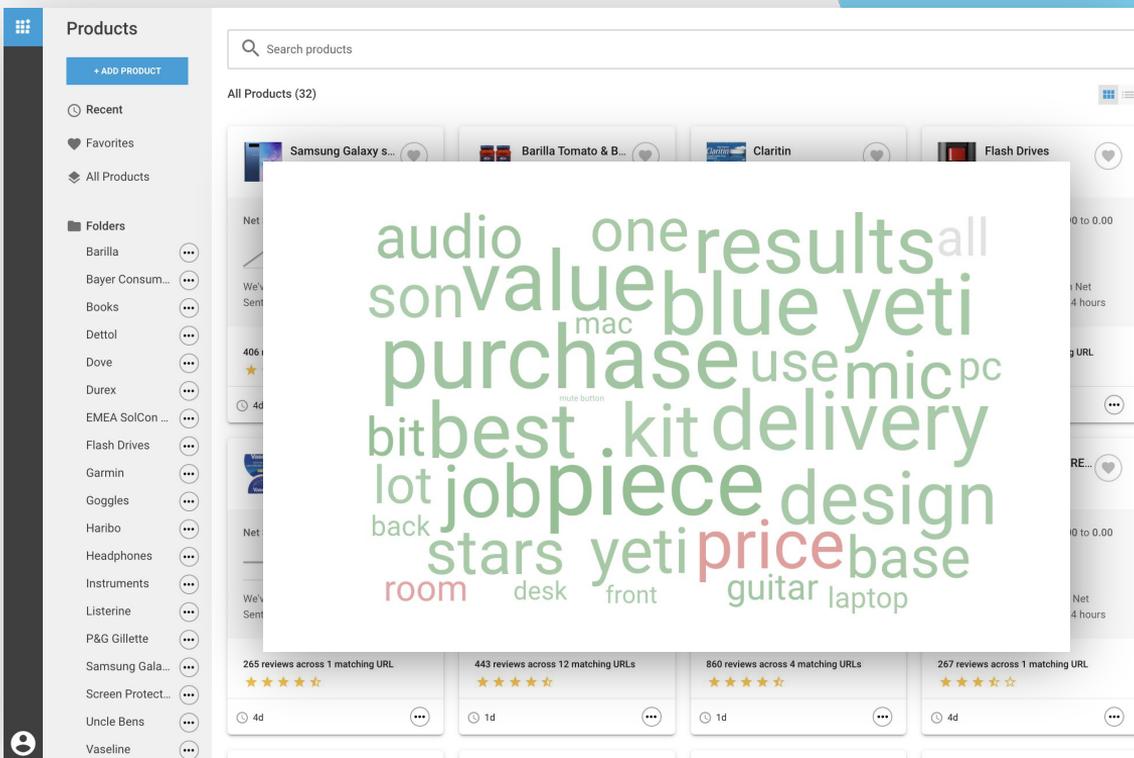




3 Exemples d'insights à tirer des avis clients

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.

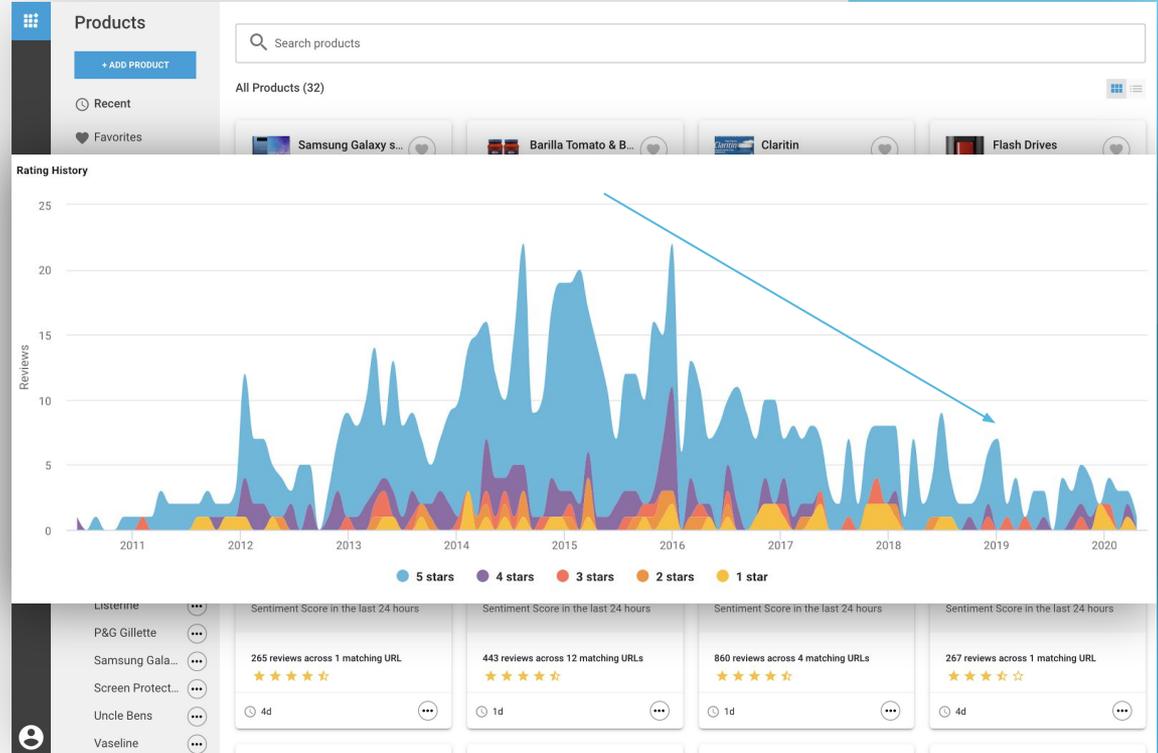
The screenshot shows the Amazon product page for Garmin eTrek. The left sidebar lists various product categories. The main content area displays three reviews. The first review, by user 'A', has 5 stars and includes the text: "Trial riding motorcycles. Accurate. Wish it would give stats on individual rides (i.e. how many miles in a day)." The second review, by 'Amazon Customer', has 3 stars and includes the text: "WISH IT WAS A LITTLE MORE USER FRIENDLY...LOTS OF STEPS JUST FOR A BASIC USE OF MARKING SPOTS AND RETURNING TO STARTING POINT ...[MAYBE ITS ME]". The third review, by 'lookatme', has 4 stars and includes the text: "The screen is small. It's okay, for what it does. Wish it had voice activation GPS." Green circles highlight the phrases "Wish it would give stats on individual rides (i.e. how many miles in a day)", "WISH IT WAS A LITTLE MORE USER FRIENDLY...LOTS OF STEPS JUST FOR A BASIC USE OF MARKING SPOTS AND RETURNING TO STARTING POINT ...[MAYBE ITS ME]", and "Wish it had voice activation GPS." in the original image.

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