

## Sur Internet, l'avis-client est roi

Il a fallu deux ans à Immodvisor.com pour en convaincre les professionnels de l'immobilier : les avis de leurs clients postés sur le Net sont essentiels à la réputation de leur entreprise.

Place Viarme à Nantes, la vitrine de l'agence immobilière « Cabinet Thierry Vente », met en valeur la synthèse des avis-clients compilés au 18 décembre 2015 par le biais de son prestataire de services, Immodvisor.com. Cinq étoiles et demie sur six : excellent. Pourrait-il en être autrement ?

Difficile d'imaginer en effet un professionnel de l'immobilier afficher des mauvaises notes au vu et au su de tout le monde.

### e-réputation

« Qu'il le veuille non, aujourd'hui le professionnel va être évalué par ses clients. Ils exprimeront leur satisfaction ou leur mécontentement via un quelconque forum sur le Net », souligne Jean-Philippe Emeriau, fondateur et directeur d'Immodvisor. « Notre service rend possible la maîtrise de ces avis et en fait une force. Cela permet avant tout de

savoir ce qu'attendent les clients et de prendre les critiques comme des pistes d'améliorations ».

### Sécurité

Tout repose sur la preuve d'achat. Pour qu'un avis-client soit publié sur immodvisor.com, l'internaute doit justifier qu'il a été ou est client du professionnel qu'il s'apprête à noter. Facture, acte de vente, contrat de location, crédit...

« Ces derniers mois nous avons encore renforcé la sécurité. Certaines plate-formes d'avis-clients ont un taux d'avis bidons de 40 % », affirme Jean-Philippe Emeriau.

Les agences immobilières, les promoteurs, les courtiers, les notaires, déménageurs, syndicats... ne se tireront pas une balle dans le pied en affichant une mauvaise note. Il n'empêche que les avis négatifs postés sont consultables sur le site d'Immodvisor. Que se passe-t-il si un des 200 clients de la start-up nantaise

demande à les effacer sous peine de retirer son budget ? « Nos contrats ont une clause : une fois authentifié et modéré, l'avis est publié : nous ne l'effaçons jamais », certifie Jean-Philippe Emeriau. « S'il fait une pression financière eh bien nous devons nous passer de son budget. Il en va de notre crédibilité. De plus nous sommes actuellement dans une démarche de certification ISO (\*) ».

Le chef d'entreprise ouvre un tiroir de son bureau. Il sort une étude : « Sur Immodvisor, tous secteurs de l'immobilier confondus, 66 % des avis sont positifs ».

### 850 clients en avril

A Nantes, le Cabinet Thierry est un des 200 pros de l'immobilier, locaux et nationaux, qui ont fait confiance à Jean-Philippe Emeriau et à son équipe.



Jean-Pascal Hamida

\*La norme ISO 20488 est attendue courant 2016



Photo : Jean-Pascal Hamida



Jean-Philippe Emeriau, fondateur et directeur d'Immodvisor.com à Nantes.

### REPÈRES

Jean-Philippe Emeriau, ancien employé du service commercial d'Airbus, directeur marketing puis directeur commercial chez les promoteurs immobiliers Nexity, Cogedim... a créé Immodvisor, plate-forme de gestion des avis-clients, à Nantes en février 2014.

### e-réputation des entreprises

Aujourd'hui Internet fait partie intégrante du processus de pré-achat d'un produit ou d'un service. 80 à 90 % des clients consultent la fiche produit sur internet avant de l'acheter sur un site ou en magasin. Bien évidemment, la réputation de l'entreprise est synonyme de confiance pour le futur acheteur.