

## Partenariat de contenus

### Les avis collectés par Critizr désormais diffusés sur PagesJaunes

#### CHIFFRES CLES\*

- Plus de **7 Français sur 10** consultent des avis sur les professionnels
- **53% des internautes se disent influencés par les avis** de leurs pairs dans le choix d'un professionnel

Paris, le 18 octobre 2018 - La moitié des consommateurs français témoigne de leurs expériences d'achat en déposant un avis en ligne après s'être rendus en magasin\*. Impactant directement l'activité des entreprises françaises, l'e-réputation des points de vente locaux est donc plus que jamais un enjeu business majeur.

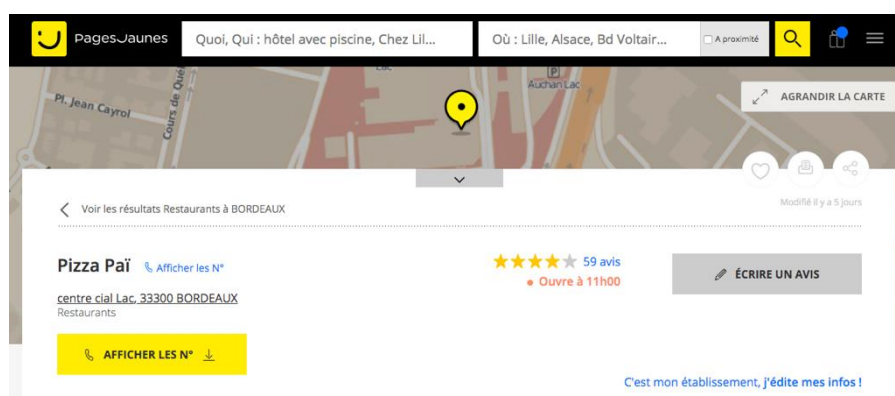
Pour répondre aux attentes et aux besoins d'internautes soucieux d'être accompagnés dans leurs décisions d'achat, PagesJaunes poursuit l'enrichissement des 7,5 millions d'avis qu'elle héberge déjà et diffuse désormais plus de 200 000 avis clients émanant du leader de la collecte d'avis clients Critizr.

Les enseignes clientes de Critizr peuvent maintenant diffuser les avis publiés post achats sur PagesJaunes (site web et mobile).

#### Publier ses avis sur PagesJaunes pour une audience maximisée

Critizr souhaitait permettre aux grandes enseignes qui comptent parmi ses clients de valoriser plus largement les avis collectés sur leur expérience client et de leur offrir une visibilité supplémentaire via une audience puissante et qualifiée, celle de PagesJaunes (150 millions de visites mensuelles).

A titre d'exemple, Pizza Paï, dont les avis sont maintenant relayés sur PagesJaunes, a vu sa moyenne de satisfaction clients bondir de 1,8 à 4/5.




 Publié le 14/08/2018 au sujet de Restaurants  
 Expérience prouvée le 14/08/2018 avec justificatif

Avis par Critizr

Compliments à la serveuse Italienne ca fait plaisir dans un restaurant avec des plats italien et au chef pour nos très bonne pizza.

Signalez un abus - Propriétaire, répondez



Pizza Paï

↳ La réponse du professionnel, le 03/10/2018

Bonjour Jérémie, C'est avec grand plaisir que nous transmettrons vos compliments à notre serveuse et au Chef, je vous dis à très bientôt. Lise

Signalez un abus

*“Notre équipe de data scientist a mené une analyse approfondie sur le résultat des requêtes locales en France et il en ressort que PagesJaunes apparaît sur la 1ère page de Google dans 72% des requêtes. Avec plus de 2 millions d’avis collectés en 2017, nous avons la plus grosse puissance de collecte d’avis en point de vente en Europe à ce jour. Les enjeux d’e-reputation étant clés pour nos clients, nous avons naturellement souhaité nous associer au numéro 1 en termes de diffusion en France pour permettre à nos clients d’améliorer leur présence sur le web”, déclare Nicolas Hammer, CEO - Co-fondateur de Critizr.*

### La nécessité de soigner sa e-réputation en local

Alors que 77%\* des Français consultent les avis clients pour choisir un commerce, l’enjeu du référencement local et de la visibilité des avis n’a jamais été aussi important aux yeux des enseignes.



*« Les avis sont aujourd’hui le bouche-à-oreille de l’ère digitale. Ils font et défont des réputations en ligne. Il est donc primordial pour toutes les entreprises françaises, quelle que soit leur taille, de travailler à leur image : inciter ses clients à déposer un avis après chaque visite en magasin, répondre à chaque avis déposé, qu’il soit positif ou négatif, lire régulièrement tous les contenus et en tirer les principaux enseignements*

*pour optimiser encore et toujours la qualité de sa prestation de services... Voilà les clés d'une e-réputation réussie et d'une clientèle fidélisée. Grâce à notre nouveau partenaire Critizr, nous offrons une expérience utilisateur toujours plus riche à nos internautes. » Guillaume Laporte, Directeur Marketing de PagesJaunes digital.*

#### **La charte qualité PagesJaunes fiabilise les avis déposés sur son site :**

- Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés
- Les avis et réponses de professionnels sont modérés avant et après publication
- Pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés (un avis négatif n'est pas supprimé)
- Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect. Le professionnel également
- Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis - pagesjaunes.fr ne peut pas les modifier

**\*Source [Baromètre PagesJaunes des avis en ligne](#) (Février 2018)**

#### **Contact Presse PagesJaunes**

Edwige Druon [edruon@solocal.com](mailto:edruon@solocal.com) / 06 23 24 35 09

Annaëlle Michon [amichon2@solocal.com](mailto:amichon2@solocal.com)

#### **A propos de Critizr**

Critizr est le premier tiers de confiance de la relation client en France grâce à son site qui offre aux consommateurs une mise en relation avec le directeur de chaque magasin en France. Critizr c'est aussi la plateforme de Customer Feedback Management Critizr for Business qui lui a permis en quelques années, de devenir un acteur de référence en Europe dans la mesure de la satisfaction et de l'expérience client. Critizr est utilisé par les plus grandes enseignes comme Carrefour, Darty, Monoprix, Courir, Flunch, Havas Voyages ou Total.

Présent dans 30 pays dans le monde, avec des bureaux à Lille, Paris, Londres et Berlin, Critizr a pour ambition de devenir le leader mondial de l'expérience client.

#### **Contact Presse**

**Critizr** – Caroline Matz : [caroline.matz@critizr.com](mailto:caroline.matz@critizr.com) / 06 20 64 64 63