

Formation du vendredi avec CONITY

Formation en ligne chaque vendredi de 11h30 à 12h00



VENDREDI 22 JANVIER 2021

VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



#SUJETDUJOUR



Formation du vendredi 22 janvier 2021

Vos avis clients avec CONITY



The screenshot displays the CONITY web application. At the top left, the CONITY logo is visible. The main content area features a large heading: **Les vendredis avec CONITY**. Below this, it states: **FORMATION EN LIGNE CHAQUE VENDREDI DE 11H30 À 12H00**. A blue link reads **DÉMARRAGE IMMINENT...**. The background includes an illustration of a house and trees. On the right side, a chat window is open, showing a list of participants: Thomas MATHIS (connected), ALBERT GUILBERT, and LAUREN. A blue box highlights the chat area, which is currently empty, with a 'Plus de messages' button at the bottom.

Suivez le chat et déposez vos messages en bas à droite de votre écran.



OBJECTIFS DES FORMATIONS DU VENDREDI

- **Découvrir** nos nouvelles fonctionnalités
- **Reprendre** le fonctionnement de nos solutions
- **Présenter** les développements et nouveautés à venir
- **Répondre** à vos questions



PROGRAMME DES FORMATIONS DU VENDREDI

- **Présentation** du sujet du jour - **5 minutes**
- **Explications** détaillées - **15 minutes**
- **Réponse** à vos questions - **10 minutes**

Durée totale de la formation : 30 minutes



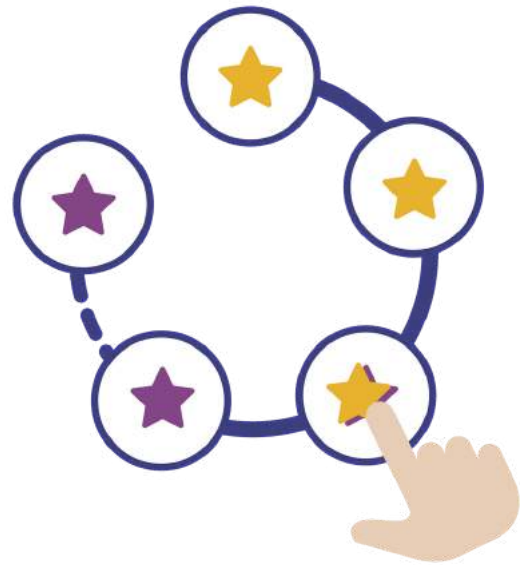
POURQUOI COMMUNIQUER SUR LES AVIS DE VOS CLIENTS ?

9 / 10 personnes

**SONT ALLÉES CONSULTER LES AVIS CLIENTS D'UN CONSTRUCTEUR
AVANT DE LE RENCONTRER**

1 / 3 prospects

**TIENNENT SYSTÉMATIQUEMENT COMPTE DE CES AVIS CLIENTS
POUR PRENDRE LEUR DÉCISION**



IMPACT DES AVIS CLIENTS SUR VOS CLIENTS

- Votre client a besoin de **se sentir privilégié** et concerné.
- Votre client a besoin de **se comparer**.
- Votre client s'il est très satisfait, aime vous **apporter de la reconnaissance**.
- Votre client **ne pourra pas dire que « tout va mal »** s'il a déjà déposé plusieurs avis positifs.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



1 - LA COLLECTE

- **CONITY** sollicite l'ensemble de vos clients directement dans leur espace de suivi de projet My**CONITY**.
- Les avis collectés sont composés de plusieurs **questions courtes et ciblées** sur l'état d'avancement du projet (entre 2 et 4 petites questions).
- Les réponses attendues de la part de vos clients peuvent varier entre :
 - Une échelle de 1 à 5 étoiles (indicateur de **mesure de la satisfaction** ponctuelle, avis CSAT)
 - Une échelle de 1 à 10 (indicateur de **mesure de la recommandation**, avis NPS)
- Les avis de vos clients vous sont envoyés par mail et sont disponibles directement dans votre espace My**CONITY**.
- Les commentaires, rédigés sur chaque avis, doivent impérativement être composés d'un minimum de 20 caractères et d'un maximum de 255 caractères.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



2 - LA MODÉRATION

- **CONITY** s'engage à modérer l'ensemble de vos avis clients. Un avis ne sera pas publié avant qu'il ne soit modéré.
- La modération d'un avis client repose notamment sur les critères suivants :
 - Doit décrire l'expérience vécue
 - Doit être écrit en français, dans un langage correct et compréhensible par tous.
 - Ne doit pas être injurieux, discriminant ou haineux.
- **10 critères de refus d'avis** ont été définis par défaut. En cas de refus, un message automatique est publié dans l'espace du client qui est invité à re-déposer son avis.
- Le délai de modération d'un avis est de **15 jours au maximum**.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



3 - VOTRE DROIT DE RÉPONSE

- **CONITY** vous laisse la possibilité de répondre à vos avis clients depuis votre espace My**CONITY** (profil « Administrateur »).
- Votre réponse est publiée dans le fil d'actualités de votre client.
- Vos réponses apparaissent également sur votre page dédiée sur conity.fr





PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

4 - LES SUPPORTS DIGITAUX : VOS TEMPLATES / COMMENTAIRES MENSUELS



**ENVOYÉS TOUS LES MOIS,
PAR MAIL, À VOTRE
RÉFÉRENT**



PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

4 - LES SUPPORTS DIGITAUX : VOTRE MOYENNE MENSUELLE



ENVOYÉS TOUS LES MOIS,
PAR MAIL, À VOTRE
RÉFÉRENT

ET DIRECTEMENT
DISPONIBLE DANS VOTRE
ESPACE

My CONITY



PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

5 - LES SUPPORTS "PHYSIQUE" : VOTRE LIVRE D'OR



ENVOYÉS TOUS LES ANS,
PAR MAIL ET PAR LA
POSTE (VERSION PAPIER)

ET DIRECTEMENT
DISPONIBLE DANS VOTRE
ESPACE

*My*CONITY



PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

5 - LES SUPPORTS "PHYSIQUE" : VOS CERTIFICATS D'EXCELLENCE



**ENVOYÉS TOUS LES ANS,
PAR MAIL ET PAR LA
POSTE (VERSION
AUTOCOLLANT)**



PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

5 - LES SUPPORTS "PHYSIQUE" : VOTRE DIPLÔME ANNUEL



ENVOYÉS TOUS LES ANS,
PAR MAIL ET PAR LA
POSTE (VERSION PAPIER)

Formation du vendredi 22 janvier 2021

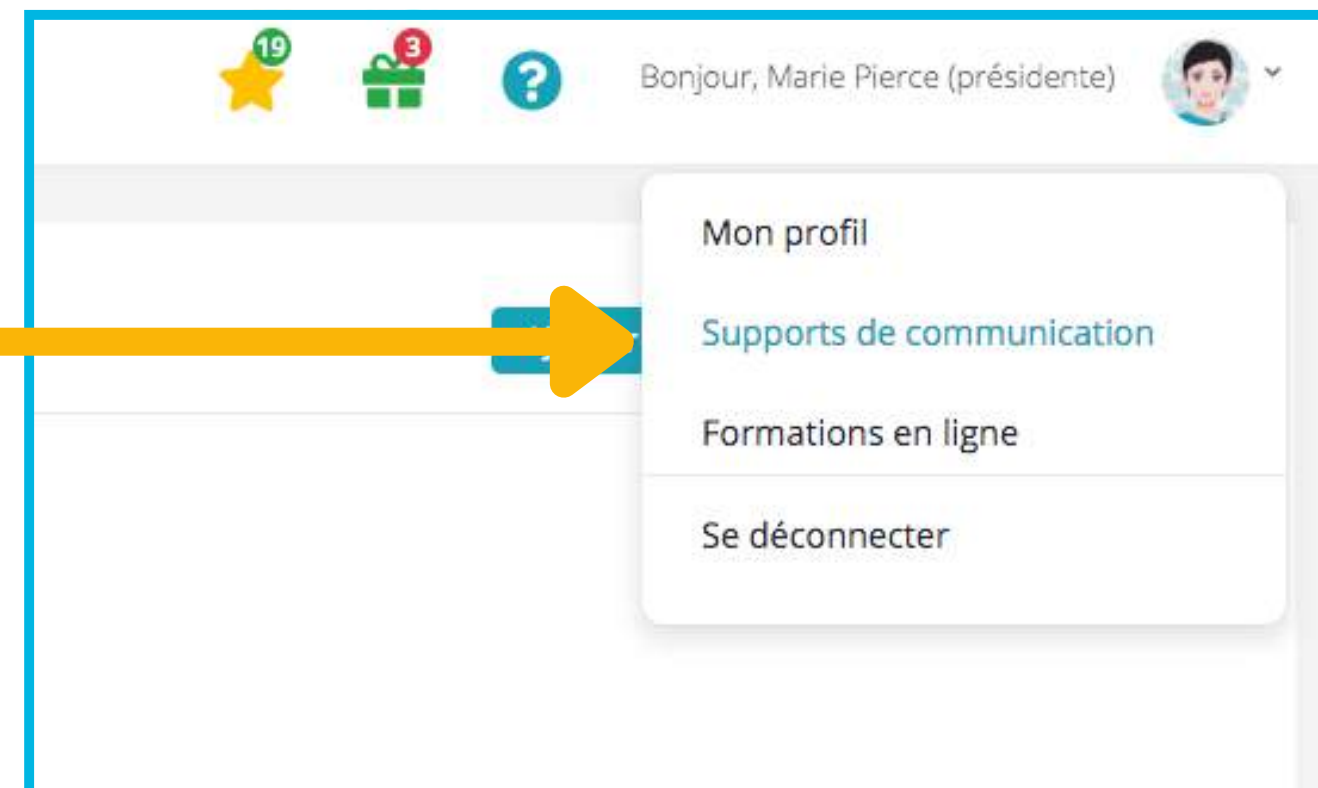
Vos avis clients avec CONITY



COMMANDER VOS SUPPORTS DE COMMUNICATION EN LIGNE

POUR COMMANDER PLUS DE SUPPORTS : DÉPLIANTS, DIPLÔMES, CERTIFICAT D'EXCELLENCE, LIVRES D'OR...

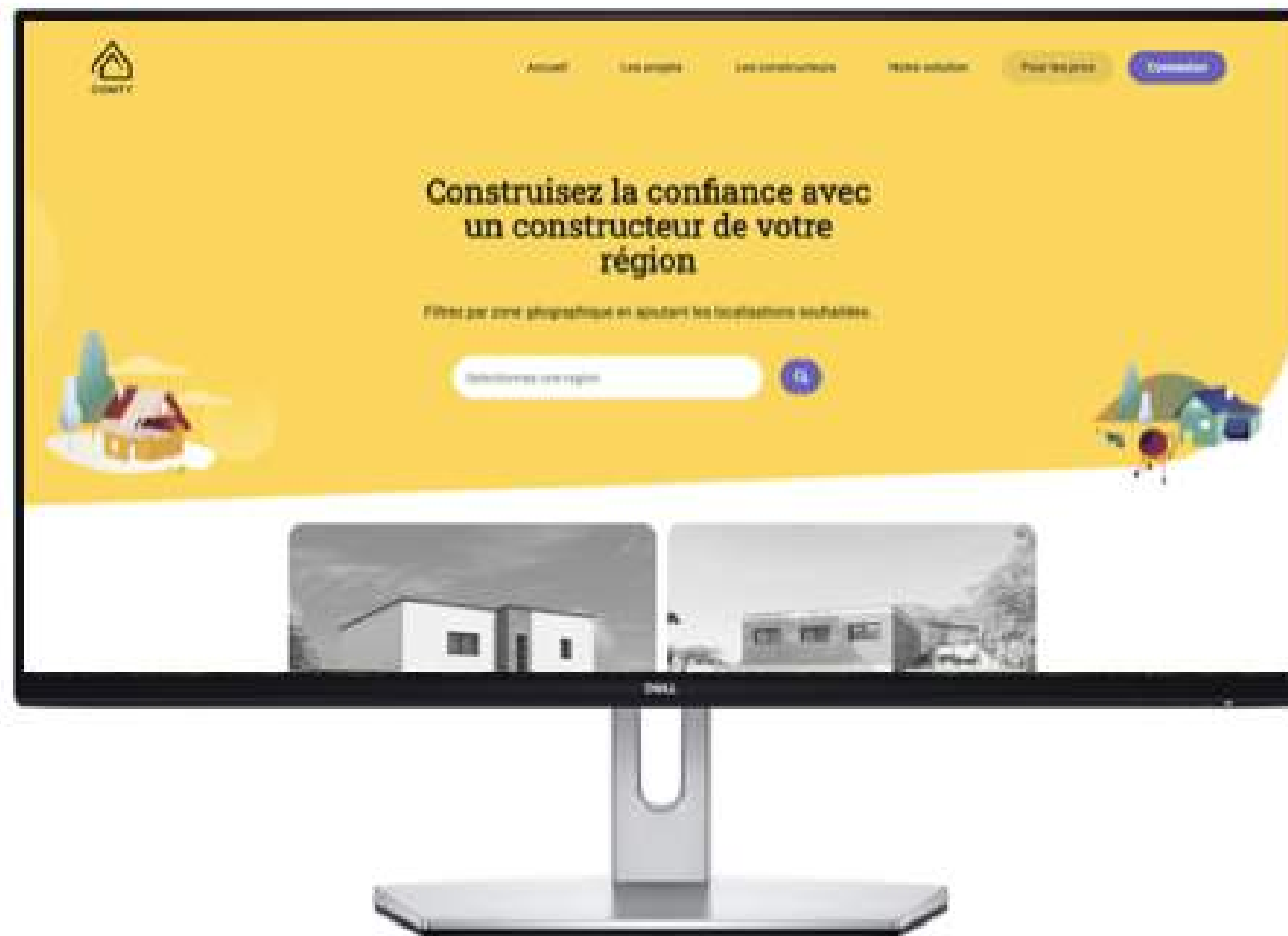
CLIQUEZ SUR VOTRE PROFIL DANS VOTRE ESPACE *My*CONITY



PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



6 - LA DIFFUSION : SUR CONITY.FR



**VOTRE PAGE DÉDIÉE
VOUS EST OFFERTE SUR
CONITY.FR**

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY



6 - LA DIFFUSION : SUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX



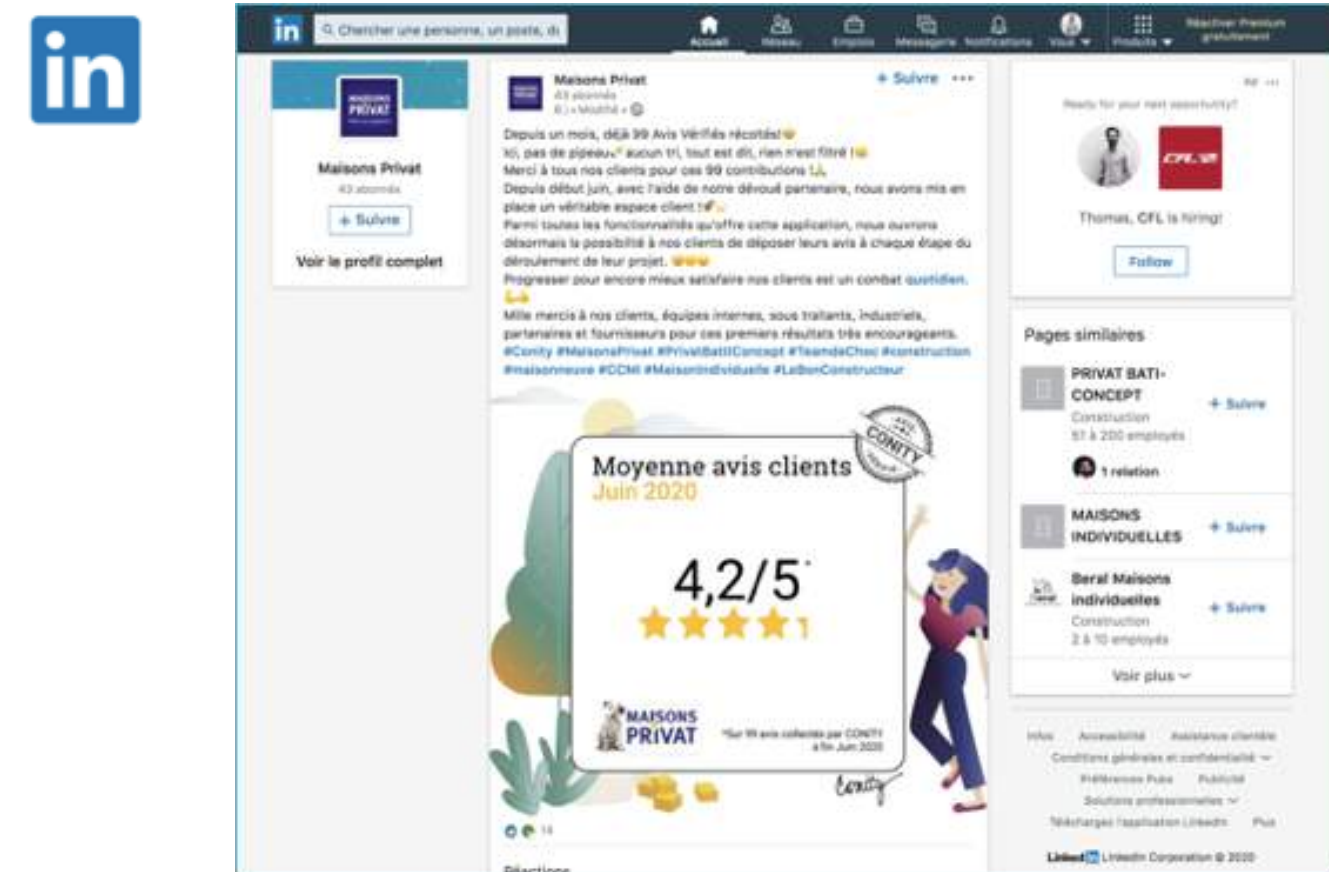
Eco-SCABB
@EcoSCABB

4,8 / 5 *****
Merci à nos clients pour leur confiance, quel plaisir de les accompagner dans leur projet !
Et demain, si c'était à votre tour de nous confier votre future maison ...

Moyenne avis clients
Mai 2020
4,8/5

Sur 10 avis collectés par CONITY à fin mai 2020

Romain Boie et 4 autres personnes
1 partage



Maisons Privat
43 abonnés

Depuis un mois, déjà 99 Avis Vérifiés récoltés !
Ni, pas de pipeau ! aucun fil, tout est dit, rien n'est filtré !
Merci à tous nos clients pour ces 99 contributions !
Depuis début juin, avec l'aide de notre dévoué partenaire, nous avons mis en place un véritable espace client !
Parmi toutes les fonctionnalités qu'offre cette application, nous ouvrons désormais la possibilité à nos clients de déposer leurs avis à chaque étape du déroulement de leur projet.
Progresser pour encore mieux satisfaire nos clients est un combat quotidien.
Mille mercis à nos clients, équipes internes, sous-traitants, industriels, partenaires et fournisseurs pour ces premiers résultats très encourageants.
#Conity #MaisonsPrivat #PrivatBatiConcept #TeamDeChoc #Construction #Maisonneuve #CCM #MaisonIndividuelle #L'artisanConstructeur

Moyenne avis clients
Juin 2020
4,2/5

Sur 10 avis collectés par CONITY à fin Juin 2020

PRIVAT BATI-CONCEPT
Construction
57 à 200 employés

MAISONS INDIVIDUELLES
Berat Maisons Individuelles
Construction
2 à 10 employés

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE VOS AVIS CLIENTS AVEC CONITY

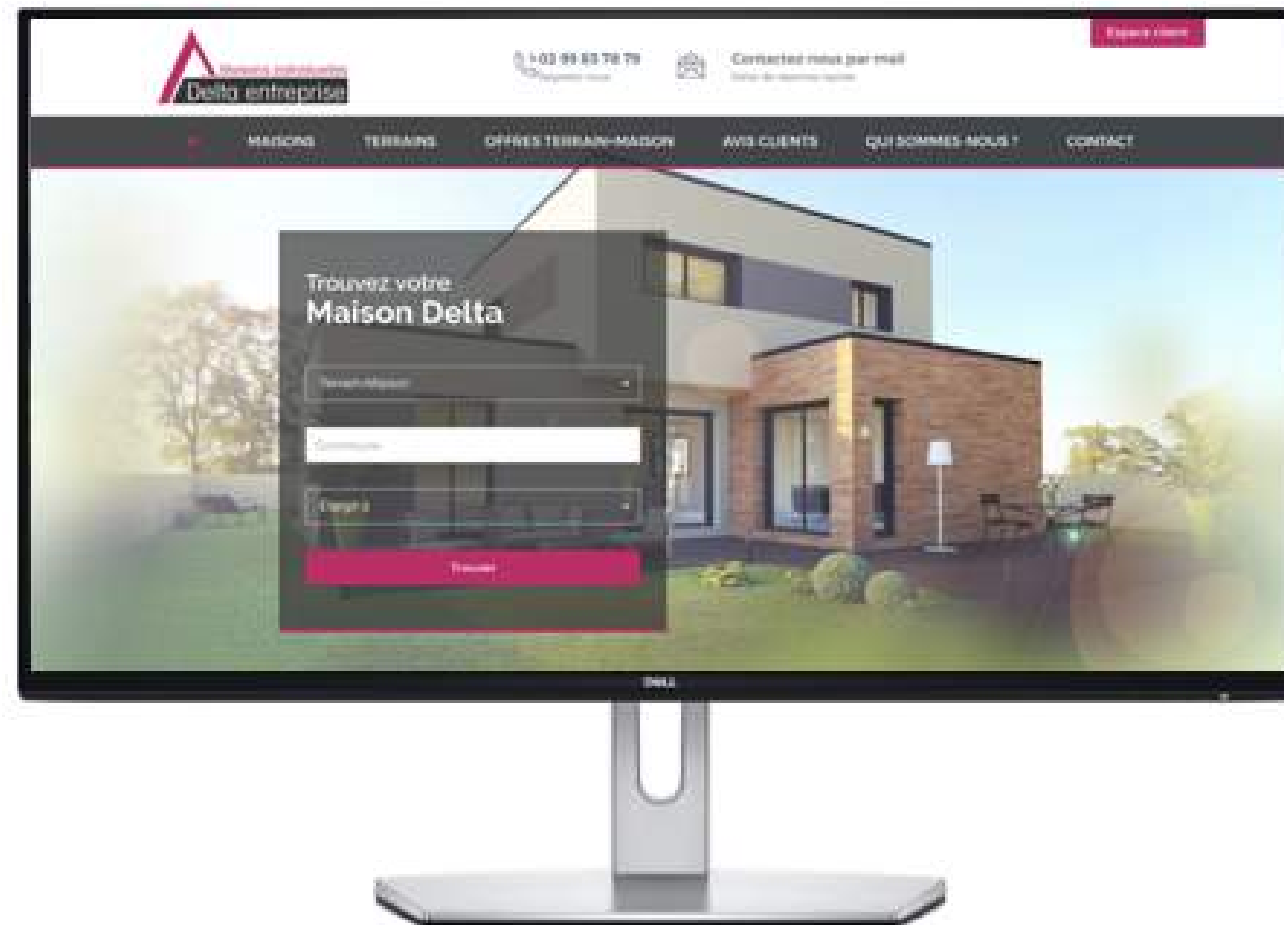


6 - LA DIFFUSION : SUR VOTRE SITE INTERNET

VOIR SITE DELTA ENTREPRISE

VOIR SITE DEMEURES RHONE-ALPES

#EXEMPLES





VOS AVIS GOOGLE

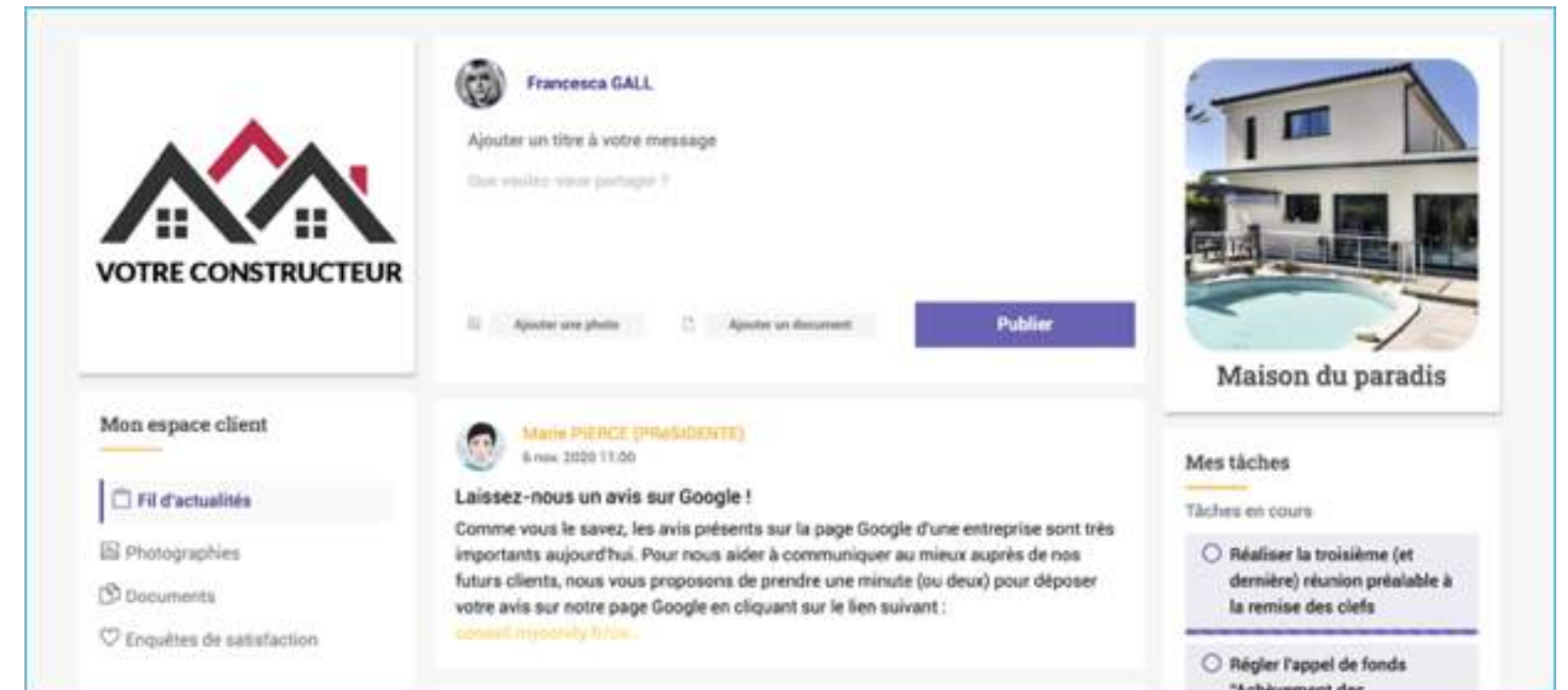
LES AVIS GOOGLE MY BUSINESS, UN ENJEU STRATÉGIQUE ÉTABLI

- Google MyBusiness s'impose progressivement à toutes les entreprises, quelles que soient leurs tailles.
- On ne peut contester l'importance des avis Google dans le comportement d'achat des consommateurs.
- Vos avis **CONITY** sont importants et complémentaires mais ne remplaceront pas vos avis Google (comme tout autre avis non plus d'ailleurs).

VOS AVIS GOOGLE

PUBLIEZ LE LIEN VERS VOTRE PAGE GOOGLE SUR MYCONITY, DANS LES ESPACES DE VOS CLIENTS

- Pour encourager vos clients à déposer un avis sur votre page Google MyBusiness, nous vous suggérons de publier une notification automatique dans leur fil d'actualités, sur MyCONITY.
- Étapes clefs et adéquate : **à la signature du contrat** (ou à la réception)



POUR AJOUTER UNE NOTIFICATION, RENDEZ-VOUS DANS VOTRE ONGLET "MA FRISE" (ADMIN)

Formation du vendredi avec CONITY

Formation en ligne chaque vendredi de 11h30 à 12h00



INSCRIVEZ-VOUS AUX PROCHAINES FORMATIONS

[HTTPS://MYCONITY.CLICKMEETING.COM/?
_GA=2.60632485.902329069.1591079421-
1009096992.1589473641](https://myconity.clickmeeting.com/?_GA=2.60632485.902329069.1591079421-1009096992.1589473641)

LA SEMAINE PROCHAINE :

**INTÉGRER UN CARNET D'INFORMATION
DU LOGEMENT (CIL)**

