

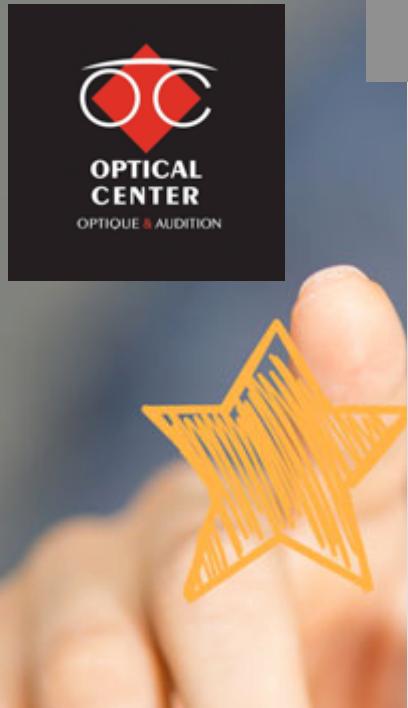


# custplace

Certifié



## CAS CLIENTS



## OBJECTIFS

1. Diffuser les avis clients sur les grands carrefours d'audience
2. Maîtriser l'e-réputation de la marque et de ses points de vente

« La plateforme Custplace nous permet de gérer les avis clients de chaque point de vente très facilement. Leur solution est très développée et aide notre stratégie drive-to-store. »

Kevin Azeraf  
Responsable Communication & Marketing Digital

## RESULTATS

Partenariats de diffusion avec Google My Business, PagesJaunes et des sites de santé

Une très bonne notation **sur les tous les résultats** de la marque et de ses magasins

Google search results for "avis optical center osny". The results page shows a snippet for Optical Center OSNY with a 4.5-star rating and 26 avis Google. Below the snippet, there are three other links: "Retrouvez tous les avis client sur les offres et services Optical Center", "Optical Center OSNY, chem Poiriers, 95520 Osny - Audioprothésiste", and "Avis clients Optical Center - OSNY et service consommateurs". The right side of the page displays the Google My Business profile for Optical Center OSNY, including the address, opening hours, and a "Répondre aux questions rapides" section.



## OBJECTIFS

1. Présenter rapidement une note fidèle à la satisfaction client
2. Mettre en place une solution de collecte adaptée aux contraintes de la DSI

« Le client est rassuré, les ventes augmentent ! »

Clement Moulouquet  
Chef de projet Data analyst

## RESULTATS

Une notation générale passée de 4 à plus de **8/10 en quelques semaines**

Un dispositif de collecte sur le site avec un **widget intégré** dans l'espace client

A screenshot of a Cdiscount website page. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Passe', 'Valide', 'Préparation', and 'Prise en charge'. Below the navigation, there is a message: 'En quelques instants votre avis sur Cdiscount.com est posté !'. A five-star rating scale is shown with the text 'Surveillez les étoiles puis cliquez pour valider la note'. Below the rating scale, there is a text input field for 'Donnez votre avis (obligatoire)' and a larger text area for 'Quelle a été votre expérience avec Cdiscount.com ?'. There are also fields for 'Titre de votre avis' and 'Votre adresse E-mail (obligatoire)'. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Publiez votre avis'. The background of the page shows a shopping cart icon and some promotional text for 'custplace' and '€ offerts'.

The logo for Schmidt, featuring the word "SCHMIDT" in a bold, white, sans-serif font.

## OBJECTIFS

1. Canaliser la minorité bruyante et modérer les critiques
2. Présenter une page d'évaluation indépendante en tête sur Google

« Avec la plateforme Custplace nous avons pu centraliser au maximum les sollicitations des clients de nos marques sur le Web. La veille que nous menions sur divers forums n'est aujourd'hui plus nécessaire. L'efficacité du référencement de Custplace la rend visible pour les consommateurs et permet de notre côté des interactions rapides. »

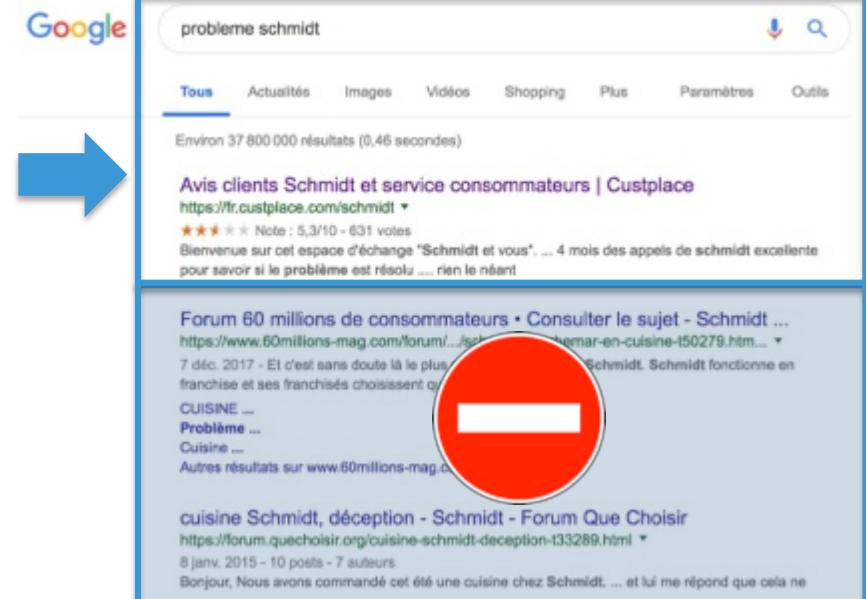
Julien Heidmann

Directeur Service Clients Schmidt et Cuisinella

## RESULTATS

**La quasi totalité** des réclamations et des plaintes canalisées sur Custplace

Toutes les **1ères positions** sélectionnées dans les moteurs de recherche

A screenshot of a Google search results page for the query "probleme schmidt". The results are as follows:

- Search bar: "probleme schmidt".
- Navigation tabs: Tous, Actualités, Images, Vidéos, Shopping, Plus, Paramètres, Outils.
- Text: "Environ 37 800 000 résultats (0,46 secondes)"
- Result 1: "Avis clients Schmidt et service consommateurs | Custplace" with a link to <https://fr.custplace.com/schmidt>. It shows a 5-star rating and 631 votes.
- Result 2: "Forum 60 millions de consommateurs • Consulter le sujet - Schmidt" with a link to <https://www.60millions-mag.com/forum/.../schmidt-probleme-cuisin...>. It shows a red "no results" icon.
- Result 3: "cuisine Schmidt, déception - Schmidt - Forum Que Choisir" with a link to <https://forum.quechoisir.org/cuisine-schmidt-deception-t133289.html>. It shows a date: "8 janv. 2015 - 10 posts - 7 auteurs".



## OBJECTIFS

1. Afficher une bonne notation en tête des moteurs de recherche
2. Soulager les équipes service client dans le traitement des réponses

« Les avis clients sont devenus essentiels dans notre secteur et notre page Custplace nous permet de parfaitement les gérer tout en obtenant un excellent R.O.I. »

Gines Ortega  
Direction Service Client

## RESULTATS

Une note de **8/10** affichée en tête des moteurs de recherche sur les principales requêtes

Gestion des réponses par nos robots :  
**92% des traitements automatisés**

A screenshot of the Custplace platform. At the top, there's a search bar and an 'ESPACE ENTREPRISE' button. The main area features a banner for 'Service Client et Avis sur Malakoff Médéric' with a 5-star rating and a photo of a smiling woman. Below the banner, there's a list of reviews. The first review is from 'Par V. Monique' and is dated 'il y a 7 heures'. The response is from 'MalakoffMédéric' and is also dated 'il y a 7 heures'. A 'Partager votre avis' button is visible. On the right side, there are sections for 'A propos de cette page', 'Top des conversations &amp; réponses', and 'Questions fréquentes'. At the bottom, there are buttons for 'Prévalence', 'Retraite', 'Rémunération', 'Santé', and 'Etre notifié'.



## OBJECTIFS

1. Mesurer la satisfaction client en continu et en temps réel
2. Améliorer la visibilité locale des points de vente

« La collecte des avis via Custplace est devenue indispensable pour donner la parole à nos clients, et surtout pour faire entendre leur satisfaction. C'est un formidable outil pour la visibilité locale de nos points de vente sur Google, et une aide à la vente considérable. »

Julie LAVAL

Responsable digital TRYBA

## RESULTATS

**Plus de 15.000** avis clients en 6 mois avec note générale de **9,3/10**

**Augmentation du trafic en magasin**

TRYBA CONCEPTEUR - FABRICANT - INSTALLATEUR

LES PRODUITS MON PROJET MES SERVICES LES BONS PLANS

NOUS RENCONTRER DEMANDER UN DEVIS

**M. Annick** 5/5

Tres bonne expériene avec TRYBA....excellent produit posé par équipe très professionnelle qui justifie ma note 5 étoiles.

il y a 1 jour Weissweiler

**Yviolet** 4/5

BON PRODUIT

il y a 1 jour Ludres

**D. Fabrice** 5/5

Devis conforme à la facturation et installation efficace et rapide. Partait.

il y a 1 jour Paris

**D. ALAIN ET ANNE-MARIE** 5/5

Tres bonne expériene avec TRYBA Quéven et un excellent poseur Lionel.

**9,3/10**

À propos des avis

Tous les avis présentés sur ce site ont été rédigés par de vrais clients TRYBA. Ils ont été collectés par la plateforme de confiance Custplace.



## OBJECTIFS

1. Proposer un espace de discussion pour les clients et les prospects
2. Baisser la visibilité et les réclamations des forums consommateurs

« Notre Page Custplace s'avère maintenant un actif indispensable dans notre stratégie de gestion des avis clients et elle reste réellement au service de la satisfaction des consommateurs. »

Carine Fondevila  
Coordination Europe

## RESULTATS

**La première plateforme** de réclamations du web social

Les plaintes sur les forums consommateurs ont quasiment **disparues**

The screenshot shows the Custplace consumer page for Cetelem. At the top, there's a search bar and a 'Service Client et Avis sur Cetelem' section with a 5-star rating, 12111 reviews, and 5399 answers. Below this are tabs for 'LES OFFRES', 'ACCÈS ESPACE CLIENT', 'DÉLAI REPONSE', 'SUIVI DOSSIER', and 'SUPPORT'. The 'LES OFFRES' section displays a list of financial products. The 'SUPPORT' section features a video player showing a customer service interaction. The 'DERNIERS MESSAGES' section shows a message from a customer asking for a response to a credit application.

Service Client et Avis sur Cetelem

12111 avis

5399 réponses

CONSULTER LES AVIS DES CLIENTS CETELEM

LES OFFRES DE CETELEM

Toujours pas de réponse définitive, malgré 72 heures...

Bonjour, voilà j'ai fait une demande de crédit de 5000 euros le 30 janvier. Depuis le 7 février mon dossier a été reçu et est en cours de traitement par vos services, à quand une réponse définitive de votre part ? Sachant que j'ai eu une réponse de p... [lire le reste](#)



# custplace

Certifié



Testez nos solutions  
Contactez nous

[contact@custplace.com](mailto:contact@custplace.com)  
+33 (0)9 52 09 86 18