



- Flash-Info -

Les Contenus Générés par les Consommateurs (CGC) boostent les achats de Noël

Que sont les CGC dont on parle de plus en plus ? Ce sont des avis, des réponses/questions (Q&A), des photos et vidéos générés par les consommateurs au sujet d'une marque, ces produits ou services. Les CGC se retrouvent tout au long du parcours de recherche et d'achat pour aider les consommateurs à faire leurs choix.

BAZAARVOICE, Paris, France, 16 décembre 2015

Le chiffre de la semaine

7 français sur 10 achèteront leurs cadeaux de Noël sur Internet cette année, soit plus de **30 millions d'internautes***. Les Français se tournent massivement vers ce nouveau mode de consommation estimé à 6 milliards d'euros. La praticité et les prix concurrentiels ne sont plus les seules raisons, la psychose liée aux attentats de novembre explique en partie cet engouement.

7 français sur 10 achèteront leurs cadeaux de Noël sur Internet en 2015

Les avis clients permettent d'acheter à distance en toute confiance

* Source : Médiamétrie//NetRatings, en partenariat avec la FEVAD.

Se rassurer avant d'acheter

En cette fin d'année 2015, le comportement des acheteurs est bouleversé et la fréquentation physique des magasins est en berne. Les Français se tournent en partie vers les boutiques en ligne pour réaliser leurs achats de Noël ou plébiscitent le click and collect.

Les internautes ont besoin de se rassurer et se fient de plus en plus aux CGC qui orientent les consommateurs sur le choix de leur achat.

Aurélien Dubot, Product Marketing Director, EMEA chez Bazaarvoice, affirme : « *Il est nécessaire de réussir à créer un sentiment de partage et de proximité en ouvrant le dialogue grâce à des avis de clients ou des commentaires. Il est essentiel que tous les avis clients, positifs ou non, soient affichés sur le site Internet pour faciliter la vie du consommateur lui donner confiance* ».



Les CGC, arguments de vente essentiels pour donner confiance au consommateur et l'aider dans ses achats

Les marques ou les distributeurs qui choisissent d'afficher les contenus générés par leurs clients prennent un risque calculé. Quel que soit le ton des contenus laissés par les consommateurs, ils témoignent de la fiabilité de la marque et du produit recherché mais renseignent également sur le respect des délais de livraison - information importante à l'approche des fêtes. Ces derniers peuvent inciter les consommateurs à passer commande chez un e-commerçant plutôt qu'un autre, c'est une garantie forte de service client.

Les consommateurs veulent être sûrs d'offrir le bon cadeau à Noël. Ils favorisent ainsi les sites Internet sur lesquels il est possible de connaître l'appréciation des autres acheteurs avant de passer ou non commande pour leurs achats de Noël.

A propos de Bazaarvoice

Bazaarvoice est le plus grand réseau mondial d'acheteurs actifs. Il met en relation plus d'un demi-milliard de consommateurs avec des milliers de détaillants et de marques qui représentent des dizaines de millions de produits et de services. En ligne, en magasin et sur les terminaux mobiles, la plateforme technologique de Bazaarvoice engage les consommateurs, augmente les ventes et renforce la loyauté grâce à des avis, des notes, des questions réponses, des photos, des vidéos et des publications sur les réseaux sociaux générés par d'autres consommateurs et certifiés authentiques par Bazaarvoice. Les interactions à travers le réseau Bazaarvoice mettent en exergue des informations sur les comportements d'achat, passés, présents et futurs, permettant aux professionnels du marketing d'identifier de nouveaux avantages compétitifs.

Pour plus d'information, visitez <http://www.bazaarvoice.com/fr/>, lisez <http://blog.bazaarvoice.com/> ou suivez www.twitter.com/bazaarvoice.

###