

ÉTUDE 2020

PERCEPTION & ATTITUDE

À L'ÉGARD DES AVIS CLIENTS

LA PROFESSION IMMOBILIÈRE : FOCUS

7,3 (+9% vs 2016) est la note moyenne attribuée par les Français à leur agent immobilier

Les 5 piliers de la relation clients dans L'IMMOBILIER

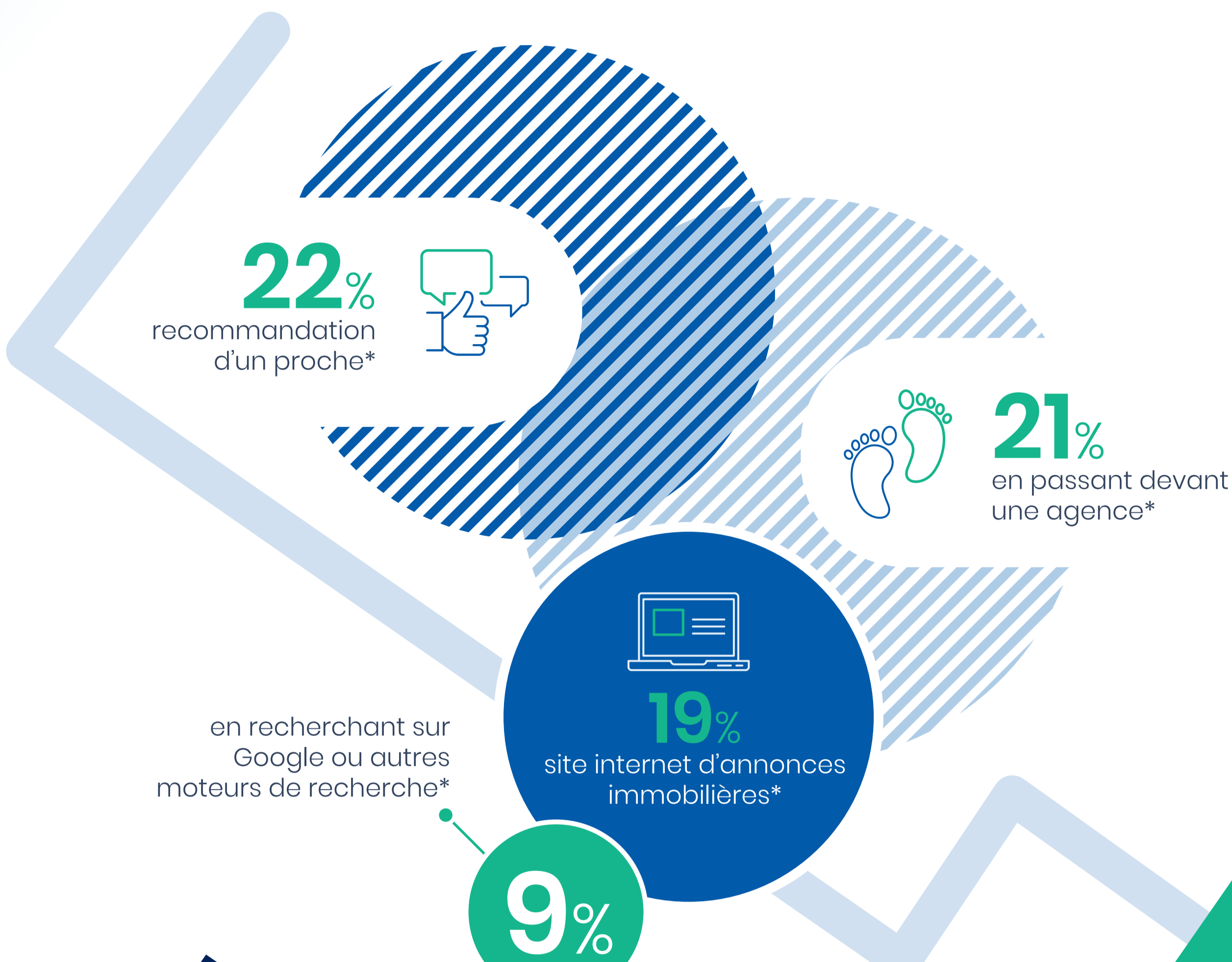
Par rapport à la dernière fois que vous avez eu recours aux services d'un professionnel de l'immobilier, quelle note sur 10 donneriez-vous à chacun des aspects suivants ?

	PARTICULIERS	CLIENTS DES AGENCES ADHÉRENTES À OPINION SYSTEM
ACCUEIL GÉNÉRAL	8	9,3
COMPÉTENCES DE VOTRE (VOS) INTERLOCUTEUR(S)	7,4	9,4
QUALITÉ DU SERVICE / PRESTATION	7,3	9,2
ACCOMPAGNEMENT / SUIVI FINAL	7,1	9,3
RAPPORT HONORAIRES / SERVICES	6,5	8,8

TROUVER un professionnel de l'immobilier

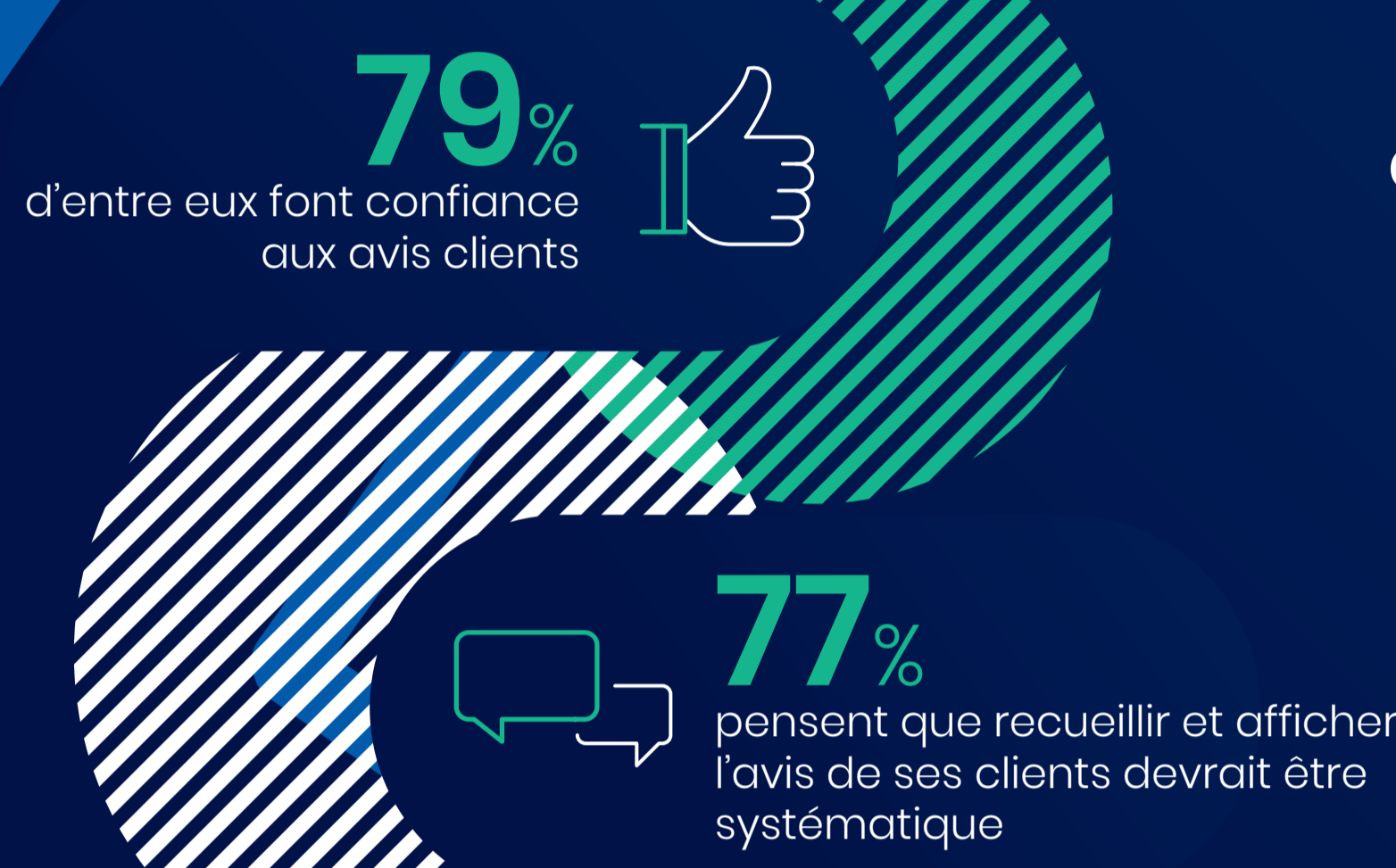
Par quels moyens avez-vous trouvé votre agence immobilière ?

* Particuliers (sont exclus les clients des adhérents Opinion System)



LES AVIS CLIENTS : UNE RÉALITÉ DEVENUE INCONTOURNABLE

9 PARTICULIERS SUR 10 interrogés recherchent des avis clients avant d'acheter un produit ou un service



1 particulier sur 2 pense que les avis clients sont le seul moyen de se faire une idée fiable sur un produit ou un service

LES AVIS CLIENTS DANS L'IMMOBILIER

30% des particuliers qui ont eu recours à un agent immobilier avaient au préalable consulté des avis clients au sujet des professionnels de l'immobilier (+63% vs 2016)

1 PARTICULIER SUR 2 trouve que l'absence d'avis clients au sujet d'une agence n'est pas rassurante

Un gage de RÉASSURANCE

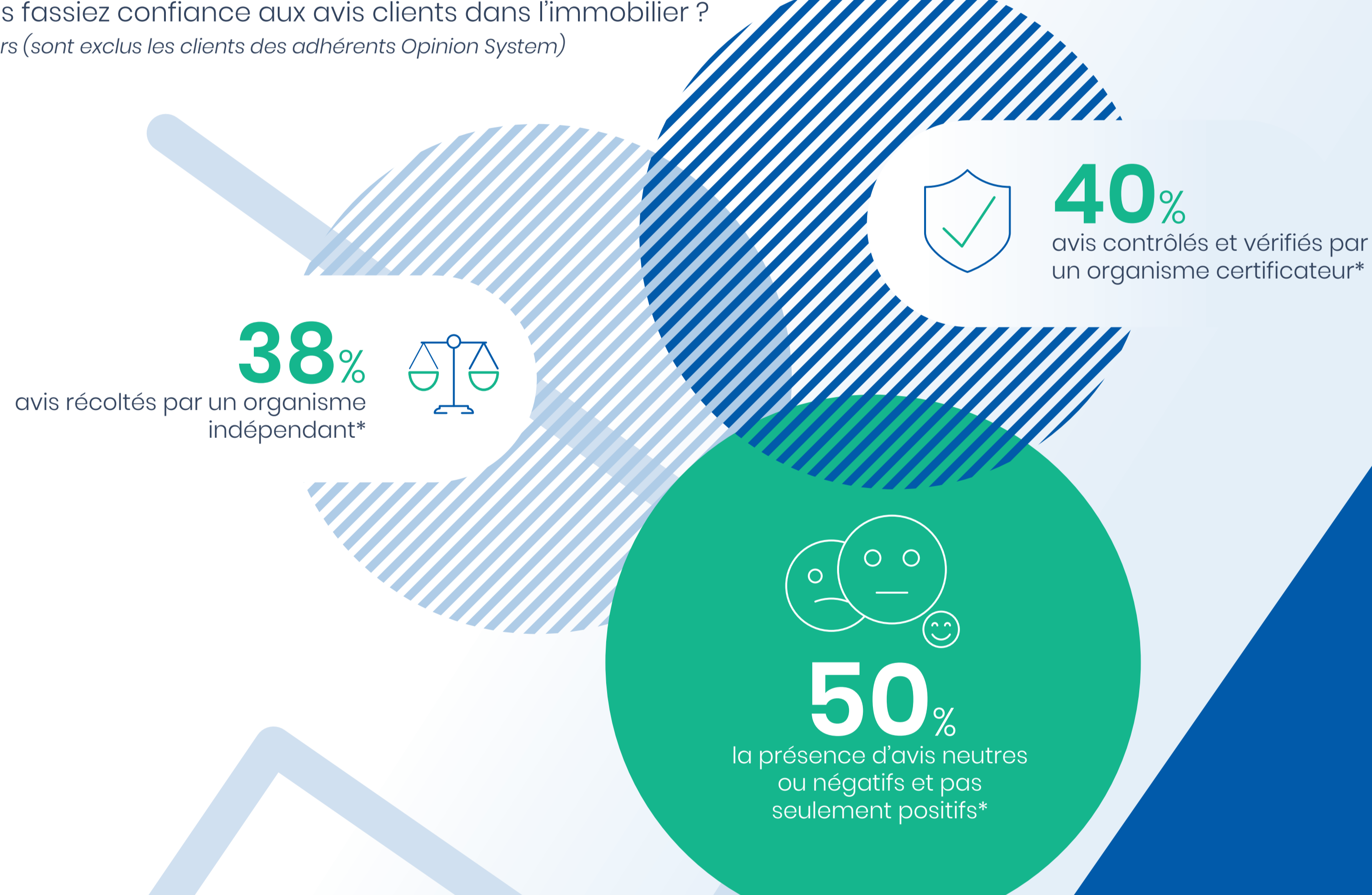
PARTICULIERS CLIENTS DES AGENCES ADHÉRENTES À OPINION SYSTEM



Les 3 jalons de la CONFIANCE

Quels sont les trois éléments qui contribuent le plus au fait que vous fassiez confiance aux avis clients dans l'immobilier ?

* Particuliers (sont exclus les clients des adhérents Opinion System)

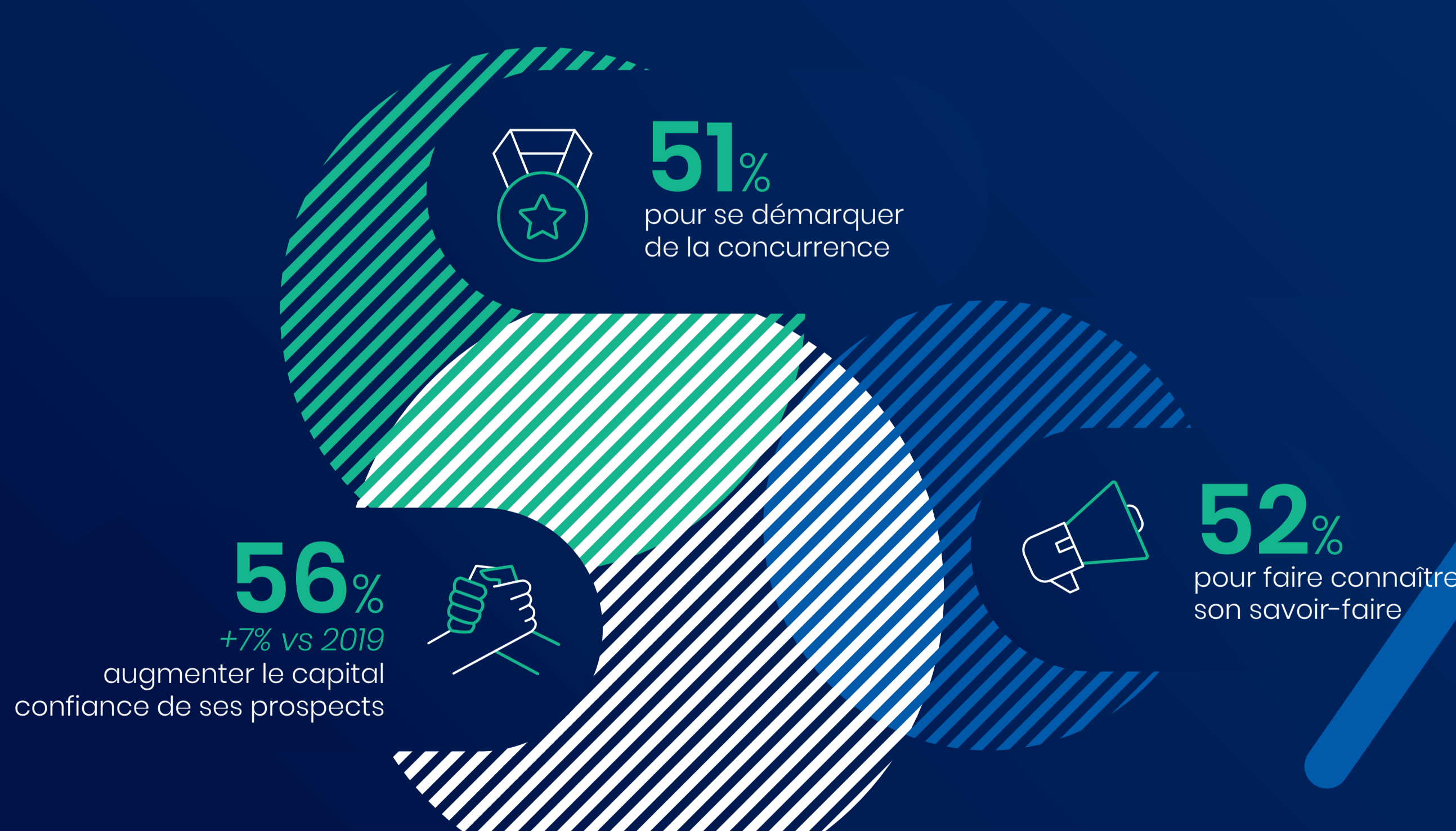


OPINION SYSTEM : UN ATOUT CONFIA NCE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

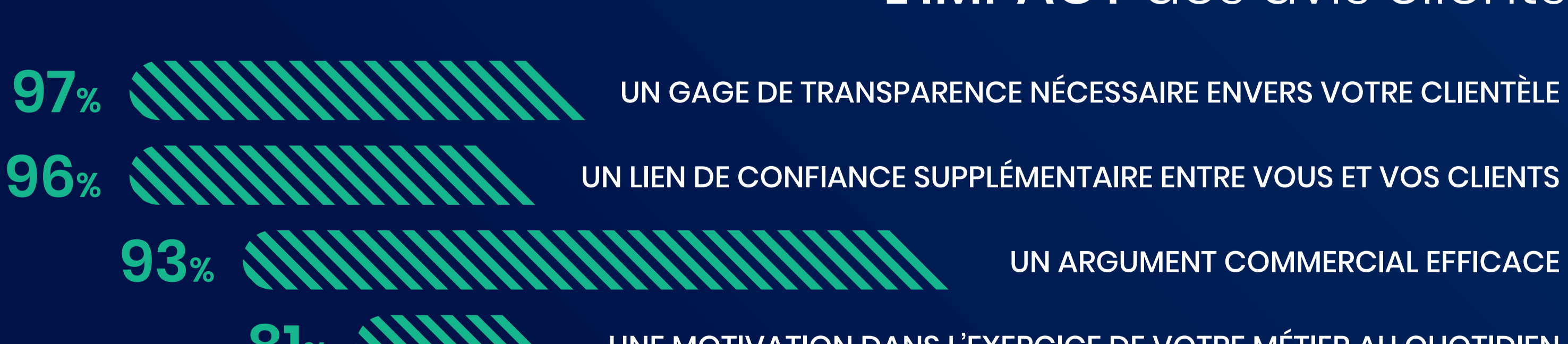
LES RAISONS de recourir aux avis clients contrôlés selon les adhérents d'Opinion System

UN MOTEUR pour l'activité commerciale

L'adhésion à Opinion System a un impact positif sur :



L'IMPACT des avis clients



AUTRES chiffres

76 % des adhérents considèrent que les avis clients ont un impact positif sur leur activité
87 % des professionnels interrogés pensent que les avis clients permettent une visibilité positive et donc plus de prospects et de ventes
95% des adhérents accordent assez ou beaucoup d'importance aux avis clients Opinion System