

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

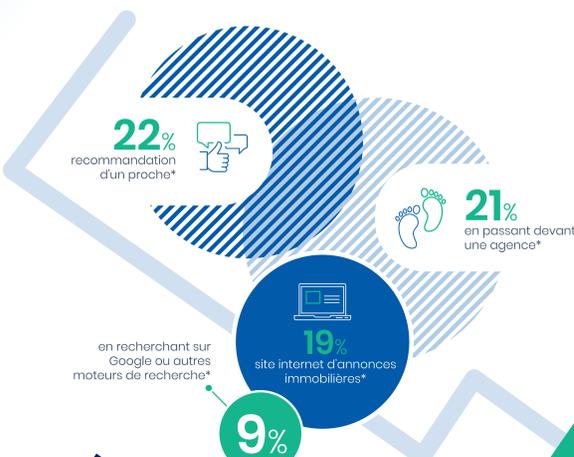
### Les 5 piliers de la relation clients dans L'IMMOBILIER

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

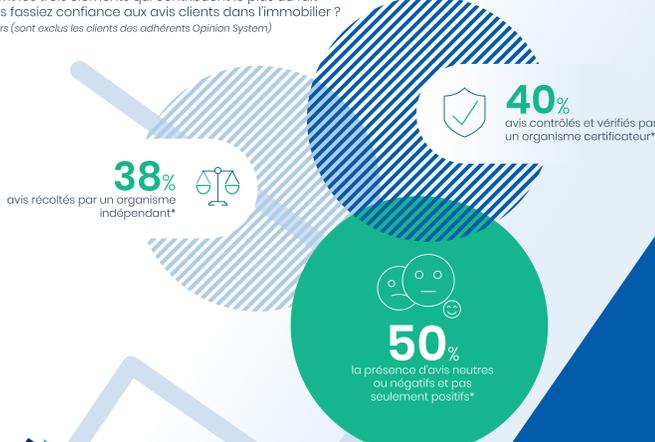
### Un gage de RÉASSURANCE

● 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 CONFiance 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