Les avis en ligne de Maison Lumen

La fiche d'établissement de Maison Lumen compte 1 240 avis (document 1). Mme Benali constate que le magasin n'a répondu qu'à 93 des avis négatifs (1 et 2 étoiles). Elle veut améliorer la note moyenne et la gestion des avis.

Document 1 : répartition des avis de la fiche d'établissement

Note	Nombre d'avis
5 étoiles	620
4 étoiles	310
3 étoiles	124

Note	Nombre d'avis
2 étoiles	62
1 étoile	124
Total	**1 240**

Annexe 1 (note moyenne à deux décimales, pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Note moyenne des avis (sur 5)	_____
Part des avis positifs, 4 et 5 étoiles (%)	_____
Part des avis négatifs, 1 et 2 étoiles (%)	_____
Taux de réponse aux avis négatifs (%)	_____
Nombre de nouveaux avis à 5 étoiles nécessaires pour atteindre une note moyenne de 4,2	_____

Questions d'analyse

Pour augmenter le nombre d'avis, la pratique autorisée est :

☐ Inviter tous les clients à donner leur avis après l'achat, sans filtrer ni récompenser les avis positifs
☐ Supprimer ou masquer les avis négatifs
☐ Offrir un bon d'achat en échange d'un avis à 5 étoiles

Pour répondre à un avis négatif, Maison Lumen :

☐ Répond rapidement, de façon personnalisée et courtoise, et propose de régler le problème en direct
☐ Répond par un message type identique pour tous
☐ Conteste publiquement la version du client