

Les avis clients de la boutique en ligne de ConseilOr

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Elle anime sa page LinkedIn et le compte Instagram de sa boutique en ligne d'équipements pour le télétravail, et conseille ses clients sur leurs réseaux sociaux. La boutique publie sur ses fiches produits les avis de ses acheteurs, vérifiés après commande. Fin septembre 2026, Inès fait le point sur les avis du troisième trimestre (document 1) et prépare la réponse à un avis négatif (document 2).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions.

Document 1 - Avis publiés au 3e trimestre 2026

Note	Nombre d'avis	Avis ayant reçu une réponse
5 étoiles	120	36
4 étoiles	45	18
3 étoiles	15	15
2 étoiles	9	9
1 étoile	11	11
Total	200	89

Document 2 - Un avis à 2 étoiles sur la webcam « Nova »

Publié le 24 septembre 2026 par M. Benali : « Image correcte, mais livrée sans le support d'écran annoncé sur la fiche. Pour 89 €, c'est décevant. » Vérification d'Inès : la fiche annonce bien « support d'écran inclus » ; un lot reçu en septembre a été expédié sans support.

Annexe (avis du 3e trimestre 2026 : arrondir la note au dixième, les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Nombre d'avis du trimestre (avis)	
Note moyenne des avis (sur 5)	
Part des avis négatifs, à 1 ou 2 étoiles (%)	
Part des avis ayant reçu une réponse (%)	
Avis à 5 étoiles nécessaires pour atteindre une note de 4,4 (avis, arrondir à l'unité supérieure)	

Questions d'analyse

Quelle réponse publier sous l'avis de M. Benali (document 2) ?

- ☐ « Bonjour Monsieur Benali, le support est une option vendue à part, comme l'indiquent nos conditions générales de vente. Merci de relire attentivement la fiche avant de commander. L'équipe ConseilOr »
- ☐ « Bonjour Monsieur Benali, nous sommes désolés de ce désagrément. Si vous retirez votre avis, nous vous offrons un bon d'achat de 15 € : écrivez-nous en message privé. L'équipe ConseilOr »
- ☐ « Bonjour Monsieur Benali, merci pour votre avis. Le support aurait dû être dans le colis : toutes nos excuses. Il part demain, sans frais. Julie vous écrit aujourd'hui. L'équipe ConseilOr »

Justification :

Pour faire monter la note, lesquelles de ces pratiques sont interdites ? (plusieurs réponses)

- ☐ Faire publier par des salariés des avis à 5 étoiles sous un pseudonyme
- ☐ Inviter chaque acheteur par e-mail, une semaine après la livraison, à donner son avis
- ☐ Offrir un bon d'achat de 10 € aux clients qui publient un avis à 5 étoiles
- ☐ Publier les avis positifs aussitôt et les avis négatifs un mois plus tard
- ☐ Répondre publiquement aux avis négatifs et corriger la fiche produit concernée

Justification :