

# Grande Enquête 2017

## LA SATISFACTION 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 ?



## AVIS CLIENTS : L'ÉQUATION DE LA CONFIANCE

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

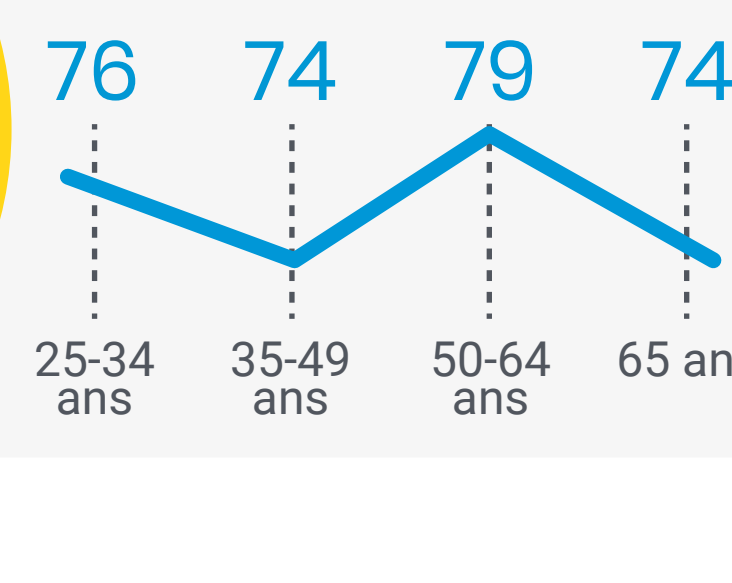
**+ de 1 PARTICULIERS SUR 4** CONNAÎT OPINION SYSTEM

**79%**

Des interrogés pensent que recueillir et afficher l'avis de ses clients devraient être **SYSTÉMATIQUE**

## LA CONFIANCE ACCORDÉE AUX AVIS CLIENTS DANS L'IMMOBILIER

**Plus de 7 particuliers sur 10**



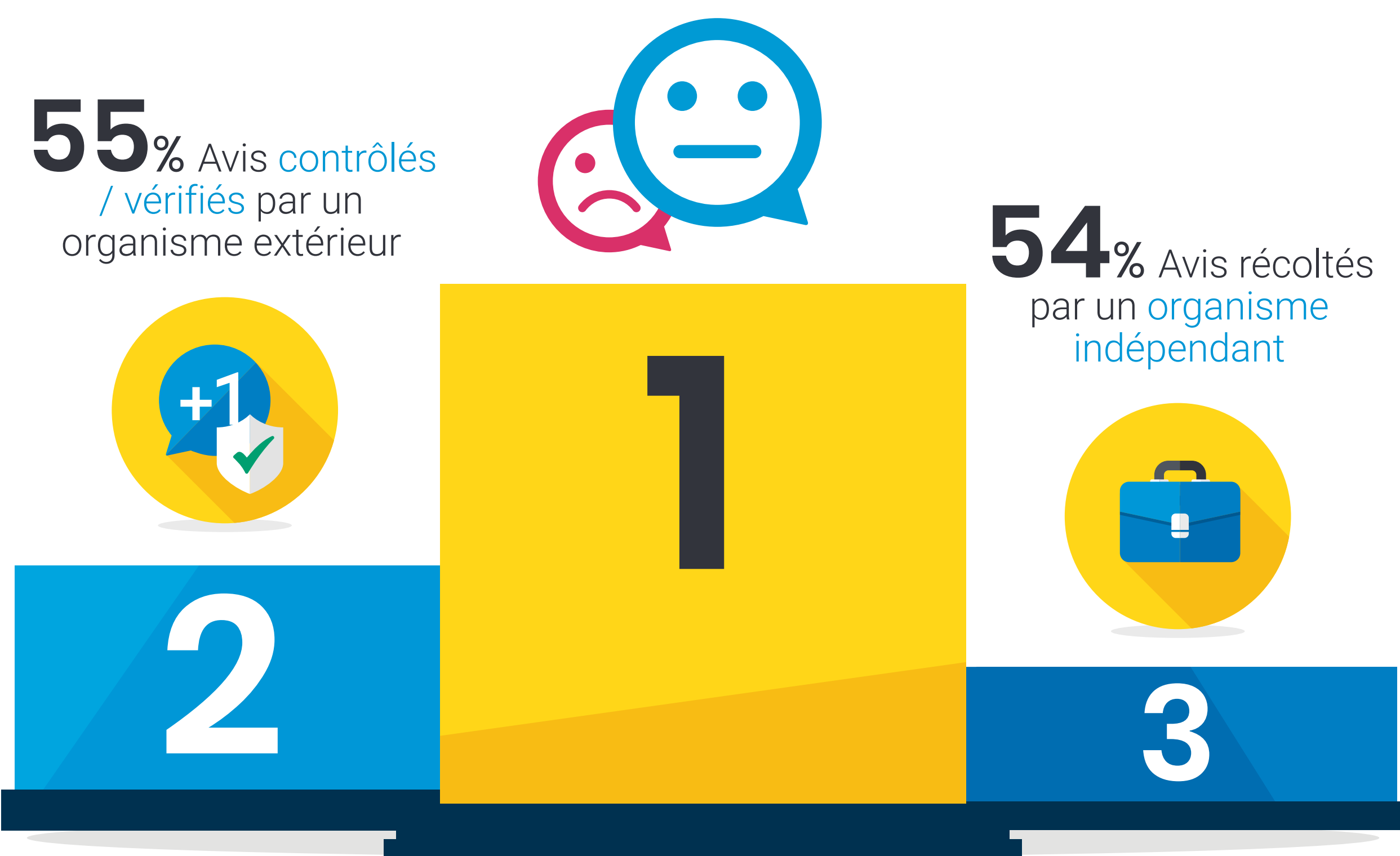
**79%** pour les femmes

**72%** pour les hommes

**81%** dans les communes rurales

## LES JALONS DE LA CONFIANCE

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



\*Question adressée exclusivement aux particuliers ayant été clients d'agences immobilières adhérentes à Opinion System.

## ET EN DEHORS D'INTERNET ?

En tant que particuliers, où aimeriez-vous retrouver des avis clients ?\*

**61%**

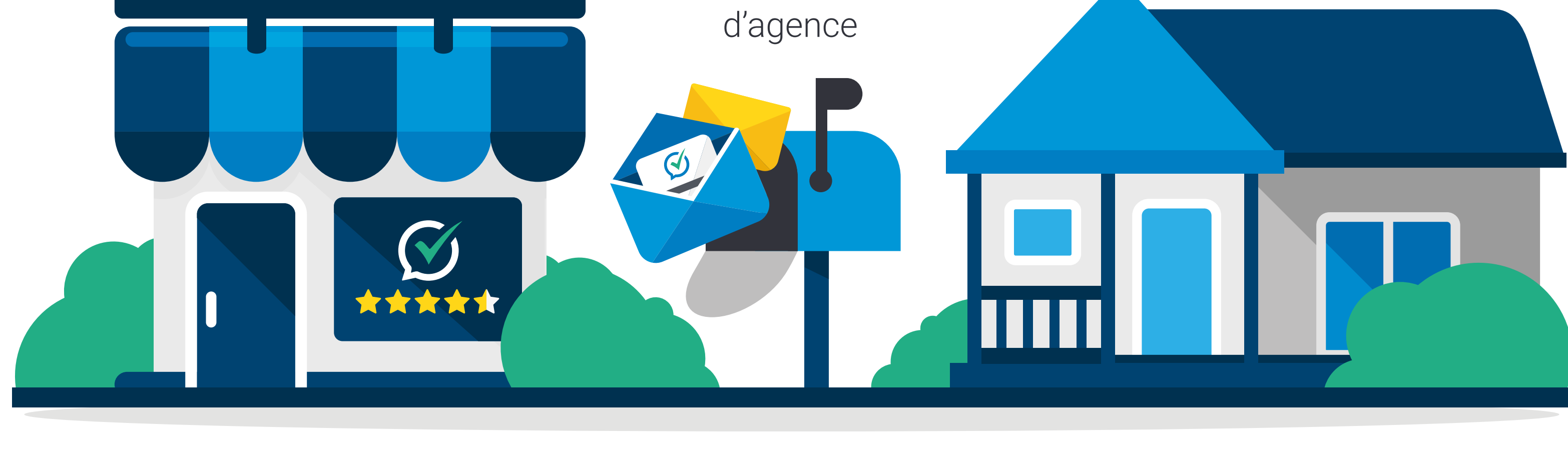
En affichage **vitrine** des agences

**37%**

Sur les **tracts** d'agence

Dans les **documents** que vous a remis l'agence

**42%**



\*Question adressée exclusivement aux particuliers ayant été clients d'agences immobilières adhérentes à Opinion System.

## LA CONFIANCE : LA CLÉ DE VOÛTE DE LA RELATION CLIENTS

### LES AVIS CLIENTS UN IMPACT POSITIF

#### Pour le PARTICULIER

#### Pour le PROFESSIONNEL

