

Nos services

1. Formules d'adhésion

Tous les services sont offerts dans la langue correspondant au marché cible choisi.

Sauf accord contraire, les services de Marque de confiance et de Garantie sont en principe fournis pour un (1) boutique en ligne appartenant au membre, sous un seul nom de domaine, dans une version unilingue et destiné à un marché cible spécifique. Si un membre souhaite bénéficier des services pour d'autres boutiques en ligne (par ex. une version du site dans une autre langue, un autre nom de domaine), il doit acheter des domaines supplémentaires.

2. Options additionnelles.

Vous voulez tirer encore plus d'avantages de votre Affiliation Trusted Shops ? Alors réservez nos packs supplémentaires facultatifs. Chaque pack peut être réservé individuellement pour chaque apparition (boutique) en ligne sous un domaine, dans une langue, pour un marché cible particulier. La disponibilité de chaque pack supplémentaire facultatif dépend du marché cible principal de la boutique en ligne, pour laquelle la prestation supplémentaire doit être acquise. Les options disponibles sont représentées dans l'offre.

3. Trustbadge® avec avis clients.

Intégrez votre trustbadge en quelques minutes. Vous recevrez un guide d'intégration étape par étape avec des exemples et des conseils. Montrez votre note et vos étoiles à vos clients et à vos visiteurs. Vous pouvez également configurer le trustbadge de différentes façons afin de coller au mieux au design de votre site. En cliquant sur le trustbadge, le client est redirigé vers le profil d'évaluation détaillé de la boutique sauvegardé par Trusted Shops (évaluation globale, évaluations individuelles, nombre d'évaluations et avis clients). Le trustbadge, facile à intégrer, est mis à jour quotidiennement et automatiquement transféré vers votre boutique. Cela veut dire qu'après l'intégration simple qui ne doit se faire qu'une fois, vous n'avez plus le moindre effort technique à fournir.

4. Avis clients.

Des évaluations et avis clients positifs vérifiables sont un indicateur important de la fiabilité d'une boutique en ligne pour les acheteurs sur Internet.

Le système d'évaluation fourni dans la langue convenue contient les fonctions suivantes :

- Les clients de la boutique en ligne peuvent évaluer la boutique en se basant sur au moins un des trois critères prédéfinis que sont le service clientèle, la livraison et le produit en utilisant un formulaire fourni par Trusted Shops (ci-après dénommé « l'évaluation »). Des étoiles d'évaluation sur une échelle de 1 à 5 peuvent être attribuées pour chaque critère, 5 étoiles représentant la meilleure note.
- Si vous proposez des services via votre site Internet, vous disposez du système à 1 catégorie. Votre client peut évaluer votre site en fonction du critère « service ». Si vous proposez des marchandises, vous pouvez profiter de notre système à 3 catégories. Dans ce cas, il ne sera pas possible d'utiliser le système à 1 catégorie.

Si vous voulez commencer par utiliser le système à 1 catégorie avant de proposer des marchandises par la suite, vous devrez alors passer au système à 3 catégories. Toutes les évaluations collectées seront réinitialisées. Cela s'applique également lors d'un passage du système à 3 catégories à celui à 1 catégorie.

- Collecte des avis clients (commentaires) en utilisant un formulaire en ligne fourni par Trusted Shops. Les évaluations et les avis clients (conjointement dénommés « évaluations ») sont enregistrés de façon permanente et peuvent être consultés par la boutique en ligne et les employés de Trusted Shops dans une zone sécurisée du système en ligne pendant une période de 12 mois.

Profil d'évaluation.

L'ensemble de vos avis clients est publié sur votre profil d'évaluation Trusted Shops. Ce dernier est optimisé pour le référencement SEO et conçu en responsive design, ce qui permet de le parcourir également sur mobile ou tablette.

Le profil d'évaluation contient un résumé des évaluations soumises au cours des 12 derniers mois. Une évaluation globale est calculée à partir de toutes les évaluations soumises au cours des 12 derniers mois. Chaque critère est inclus dans l'évaluation globale et pondéré en fonction du nombre d'évaluations soumises. Le profil d'évaluation indique la note en étoiles que la boutique a reçue sur un total maximal possible de cinq étoiles en s'appuyant sur une moyenne pondérée. Une évaluation globale est calculée ainsi :

Échelle à cinq étoiles **Évaluation globale**

5 à 4,5	Excellent
< 4,5 à 3,5	Bon
< 3,5 à 2,5	Correct
< 2,5 à 1,5	Mauvais
< 1,5 à 0	Très mauvais

Les évaluations et le profil d'évaluation sont enregistrés de façon permanente et peuvent être consultés par la boutique en ligne et les employés de Trusted Shops dans une zone sécurisée du système en ligne pendant une période de 12 mois.

Modèles d'e-mails et paramètres d'envoi.

Vous décidez de la date d'envoi de vos demandes d'évaluation. Chargez les données de vos clients, choisissez la date d'envoi et nous envoyons la demande par e-mail au moment prévu. Si besoin, vos clients peuvent choisir de reporter leur évaluation à plus tard. Différents modèles d'e-mails personnalisés avec le logo de votre site vous sont proposés, parmi lesquels vous pouvez sélectionner celui qui vous convient.

Collectez automatiquement.

Intégrez nos boutons "Évaluer maintenant" ou "Évaluer plus tard" dans vos e-mails existants et collectez automatiquement les avis de vos clients.

Appli pour smartphone.

Lisez, commentez et gérez vos avis en nomade en utilisant notre application mobile (iOS et Android).

Nombre d'avis clients par mois.

Le nombre d'avis clients est totalement illimité ! Il est important que vous puissiez recevoir le plus de retours d'expérience et le plus d'opinions possible.

Notification de nouveaux avis.

Soyez alerté par e-mail dès qu'un client dépose un avis. Vous êtes ainsi en mesure de répondre rapidement aux commentaires

Réponse aux avis clients.

Vous avez la possibilité de répondre publiquement à tout avis déposé. Vous avez reçu un avis négatif ? Montrez votre réactivité en cas de problème et répondez par un commentaire mettant en avant votre professionnalisme. Grâce à notre application, réagissez à tout commentaire client, même en déplacement!

Gestion de contenu illicite.

Vous avez des doutes sur l'authenticité d'un avis ? Notre Service Client dispose d'une équipe dédiée à la modération des commentaires clients. Notre système d'avis clients a obtenu la certification AFNOR, selon la norme « NF Z74-501 Avis en ligne garantissant une gestion des avis clients conforme à la norme AFNOR et vous protégeant contre les commentaires frauduleux.

Au cas où une évaluation serait de mauvaise foi, vous pouvez choisir de signaler l'infraction quand vous voulez. Nous vérifions les faits.

Si du point de vue de la boutique en ligne, une évaluation enfreint des lois applicables (par exemple si elle est objectivement fausse ou insultante), Trusted Shops vérifie manuellement l'évaluation et désactive tout avis client considéré comme illicite.

Partage sur les réseaux sociaux.

Les clients satisfaits sont toujours prêts à recommander des produits et des sites à leur entourage. Offrez-leur cette possibilité grâce à nos boutons de partage Facebook, Twitter et Google+.

Rich snippets.

Les "rich snippets" vous permettent d'afficher vos étoiles dans les résultats de recherche organique sur Google. Intégrez le code prévu à cet effet et affichez vos étoiles Google gratuitement, en référencement naturel.

Vignettes avis clients.

Sur votre site, affichez les avis de vos clients de façon personnalisée grâce aux vignettes avis clients. Les contenus générés par les utilisateurs sont très appréciés de Google et permettent d'améliorer votre visibilité. Il vous suffit tout simplement d'intégrer le code Javascript fourni et vos clients généreront continuellement du contenu pour votre site Internet.

My Trusted Shops.

Un seul endroit pour tout gérer. Avec votre identifiant personnel My Trusted Shops (MyTS), vous pouvez gérer, analyser et répondre à tous vos avis, changer les données de votre boutique et passer d'un forfait d'adhésion à un autre.

Modules solutions e-commerce.

Une intégration extrêmement simple. Si vous utilisez un logiciel de l'un de nos partenaires, le démarrage est encore plus simple ! Nos partenaires vous permettent d'accéder en quelques clics à la zone d'administration du logiciel de la boutique avec un logiciel prêt à l'emploi.

Optimisé pour mobile.

Aujourd'hui, plus d'un tiers des acheteurs en ligne donnent leur avis depuis leur portable. C'est pourquoi nous avons développé des solutions de collecte et d'affichage des avis entièrement optimisés pour mobile.

Légitimité sociale.

Des avis authentiques provenant de personnes réelles. Les acheteurs en ligne ont la possibilité d'ajouter certaines données personnelles afin d'apporter une preuve sociale à leur avis. La confiance des acheteurs vis-à-vis de l'e-commerçant se trouve ainsi renforcée !

5. Étoiles dans Google.

Transmettez automatiquement vos avis clients à Google et affichez vos étoiles dans vos campagnes AdWords et annonces pour offres de produits, ainsi que sur Google Shopping et Product Listing Ads si Google propose ces produits dans le pays de la boutique en ligne concernée. Trusted Shops transmettra vos avis clients, mais Google gèrera les données reçues et décidera d'afficher ou non les avis clients. Trusted Shops ne peut être tenu responsable des conditions ou des restrictions temporelles d'affichage des avis clients dans les services de Google.

6. Profils interconnectés.

Reliez vos différents profils d'évaluation et affichez ainsi l'ensemble de vos avis. Si vous récoltez les avis de vos clients pour plus d'un domaine, cela vous permet ainsi de promouvoir vos autres sites.

7. Booster d'avis.

Utilisez l'outil « collecteur d'avis » pour charger une liste de vos dernières commandes et récoltez les avis de vos clients en un rien de temps. Vous n'avez rien à intégrer. Grâce à notre solution simple à utiliser, il vous suffit de charger un fichier Excel contenant les noms, numéros de commande et adresses e-mail de vos clients. C'est du prêt-à-collecter !

8. Appli Facebook.

Mettez en avant votre fiabilité auprès de vos fans Facebook. Intégrez à votre page Facebook un onglet "Avis Clients" et vos abonnés pourront consulter les avis de vos clients.

9. Benchmarking.

Comparez vos performances à celles des autres. Analysez le nombre de vos avis par rapport à votre note moyenne, puis comparez les résultats à ceux d'autres sites. L'analytique s'applique à vos avis !

10. Avis produits

Offrez à vos clients une meilleure expérience d'achat en leur fournissant davantage d'informations et augmentez ainsi votre taux de conversion.

Grâce à l'intégration du Trustbadge© vous pouvez collecter les avis de vos clients automatiquement. Grâce à un affichage clair des avis clients sur les pages produits, vos clients obtiennent des informations fiables et choisiront ainsi plus souvent votre site pour effectuer leurs achats.

11. API avis clients.

Vous souhaitez utiliser les avis de vos clients de façon personnalisée, dans votre propre contexte informatique ? Avec notre API complète pour avis clients, vous obtenez les notes et commentaires au format JSON ou XML. Pour une flexibilité totale.

12. Externalisation de la gestion des avis

Notre gamme de services

- Identification des évaluations sans lien avec une commande
 - Vérification et suppression des évaluations interdites
 - Médiation active
 - Transmission des évaluations négatives à votre service clientèle
- + en option:
- + Commentaire actif des évaluations
 - + Interlocuteur personnel
 - + Analyse et conseil pour optimiser votre boutique

13. Pack anti-avertissements avec responsabilité de notre part (marché cible Allemagne)

Protection maximale contre les avertissements, de vos mentions légales jusqu'à la page de commande !

Ce pack est exclusivement destiné aux boutiques en ligne vendant des marchandises à des clients finaux privés sur le territoire allemand. Les [conditions générales du pack anti-avertissements](#) s'appliquent.

Grâce à notre système en ligne, générez en quelques clics vos propres textes juridiques (mentions légales, déclaration de protection des données, informations sur la rétractation, CGV) pour votre boutique en ligne, et ce sans craindre des avertissements et sans frais d'avocat onéreux. Soyez toujours au courant des dernières évolutions et bénéficiez des connaissances accumulées depuis 15 ans par les experts Trusted Shops. Si vous le désirez, nous pouvons vous conseiller par téléphone et vous apporter notre compétence lors de la création de vos textes.

De plus, une vérification individuelle par un avocat de notre cabinet d'avocats partenaire est incluse par année contractuelle. Sont contrôlées l'intégration correcte de vos textes juridiques. Les [conditions générales du mandat](#) s'appliquent pour les prestations de conseil juridique. Nous aidons même en cas d'avertissements injustifiés - sans poser de questions!

14. Pack trafic

Utilisez activement les avantages de votre adhésion à Trusted Shops pour obtenir plus de trafic, plus de ventes et plus de clients fidèles.

Profil de la boutique détaillé avec un lien à la campagne

Optimisez votre classement sur les moteurs de recherche et attirez plus de visiteurs sur votre boutique grâce à un lien profond à vos campagnes et à un bon de réduction sur le profil de votre boutique. Vous générez ainsi un trafic de qualité.

Plus de ventes grâce au pop-up d'intention de sortie

Le pop-up d'intention de sortie est une fenêtre s'ouvrant au moment où un visiteur veut quitter votre boutique : c'est le moment idéal pour lui offrir un bon de réduction avantageux. L'utilisateur reste ainsi sur votre boutique et vous évitez les abandons d'achats tout en augmentant votre chiffre d'affaires.

Offres sur la page de remerciement pour l'avis

Votre client vient de laisser un avis sur votre boutique ? C'est le moment parfait pour le remercier de son avis avec une offre le motivant à acheter à nouveau sur votre boutique.

15. Marque de confiance et Garantie Trusted Shops.

Cette option contient un audit détaillé de votre boutique en ligne réalisé sur la base des engagements de qualité du programme Trusted Shops, de même que la Garantie Trusted Shops. La garantie de remboursement Trusted Shops protège l'acheteur contre toute perte d'argent en cas de non-livraison de la marchandise ou de non remboursement. Le service après-vente et l'arbitrage de litiges font également partie des prestations fournies.

Vérification des conditions de participation au programme Trusted Shops

Votre site est contrôlé sur le respect des [engagements de qualité](#) Trusted Shops. Les engagements de qualité

Trusted Shops sont basés sur les lois européennes et nationales pertinentes en matière de shopping en ligne et tiennent compte de la jurisprudence actuelle. Ces critères tiennent également compte des nombreuses recommandations émanant des associations de consommateurs. Leur respect vous permet de vous démarquer positivement de la concurrence.

Les engagements de qualité contiennent quelques indicateurs de qualité. Trusted Shops mesure en temps réel des indicateurs de qualité sur la base du retour d'expérience de vos clients provenant de la garantie Trusted Shops et des avis clients. Les indicateurs de qualité Trusted Shops sont comparables à un système de benchmark. Si vos valeurs se situent en zone verte, aucune action n'est nécessaire. Si vos valeurs se situent en zone jaune, nous vous invitons à les observer de près. Une action urgente n'est nécessaire que lorsque les valeurs se situent en zone rouge.

A l'aide des graphiques visibles dans votre espace membre dans le système Trusted Shops, vous pouvez identifier des tendances générales mais aussi des mouvements brusques de vos indicateurs de qualité. Vous pouvez ainsi agir à temps et améliorer la qualité de votre boutique en ligne.

Document de vérification individuel

Dans le cadre de l'examen de votre candidature pour obtenir la marque de confiance, Trusted Shops établit un document de vérification individuel. Ce document de vérification indique dans quelle mesure votre site marchand répond aux lignes directrices du programme Trusted Shops et quels sont les points qui, selon Trusted Shops, peuvent faire l'objet d'améliorations. Pour chaque point, vous recevez des conseils et des explications clairs qui vous permettent d'éliminer vous-même les erreurs pour, de cette manière, améliorer la confiance des acheteurs dans votre boutique en ligne.

Marque de confiance Trusted Shops

Grâce à la marque de confiance Trusted Shops, votre boutique en ligne peut, après retour positif de la vérification, se présenter comme étant membre du programme Trusted Shops. Le programme Trusted Shops est réservé aux vendeurs offrant un excellent service client et une expérience d'achat sécurisée. Elle rassure ainsi les acheteurs en ligne les plus critiques en leur offrant un pack sécurité complet constitué d'une marque de confiance, d'une garantie et d'un service après-vente.

Si un visiteur de votre boutique en ligne clique sur la marque de confiance Trusted Shops, il sera redirigé via une connexion en ligne sécurisée (SSL) vers le profil de garantie de la boutique en ligne. Il pourra vérifier son statut de membre actif du programme Trusted Shops. Il peut ainsi se convaincre, avant tout achat, que votre boutique en ligne offre toute la sécurité requise et mérite sa confiance.

Protection acheteurs et Garantie Trusted Shops

Vos clients souhaitent souscrire à la protection acheteurs et à la garantie Trusted Shops après avoir effectué un achat sur votre boutique en ligne. La souscription à la protection acheteurs et à la garantie Trusted Shops est proposée à titre facultatif aux clients de la boutique en ligne. Après s'être inscrit, le client reçoit un message de confirmation de son inscription.

Dans certains pays, vos clients peuvent souscrire au programme Trusted Shops Basic (avec protection acheteur jusqu'à 100 € par achat) après avoir effectué un achat sur une boutique en ligne. Ils peuvent aussi choisir l'option supérieure Trusted Shops PLUS proposant une garantie allant jusqu'à 20 000 € par achat (garantie Trusted Shops).

Dans d'autres pays, vos clients ne peuvent pas souscrire au programme d'acheteurs Trusted Shops. Toutefois, dans ces cas, vos clients peuvent souscrire à la Garantie Trusted Shops immédiatement après l'achat et gratuitement.

En outre, dans le cadre de la protection acheteurs Trusted Shops, nous vous assistons en cas de désaccords entre vos clients et vous. Grâce aux prestations de la Garantie Trusted Shops, vous élargissez et optimisez ainsi vos propres services.

Trusted Shops met à la disposition du site marchand un système en ligne à l'attention de ses clients pendant la durée d'utilisation légale des marques Trusted Shops.

Les clients de la boutique en ligne ont la possibilité de signaler à Trusted Shops, directement en ligne, via ce système, tout problème survenant après un achat de marchandise effectué sous protection acheteurs ou sous

garantie Trusted Shops (p. ex. non-livraison de la marchandise). Trusted Shops se charge alors du traitement ultérieur des réclamations dont il a été informé via ledit système.

Service consommateurs par e-mail, Internet, téléphone

En cas de problème avec la commande en ligne, les consommateurs peuvent s'adresser par e-mail, par le biais du système en ligne ou par téléphone à notre service Clients expérimenté et multilingue et bénéficier ainsi d'une assistance, p. ex. dans le cas de la résolution de transactions. Vous élargissez et optimisez ainsi votre propre service Clients à l'aide d'une prestation neutre et coopérative.

Gestion des identifiants et des utilisateurs

Dans votre espace de connexion personnel et sécurisé Trusted Shops, vous pouvez voir et commenter les évaluations, traiter des cas de garantie et télécharger des documents importants. Grâce à votre accès en tant qu'administrateur, vous pouvez créer des accès pour vos employés et leur accorder des droits d'accès aux différents espaces (par ex. traitement des cas de garantie ou des évaluations).