

# Avis clients dans votre EShop Prestashop

juillet 22, 2023 par [contact@st9ph.fr](mailto:contact@st9ph.fr)

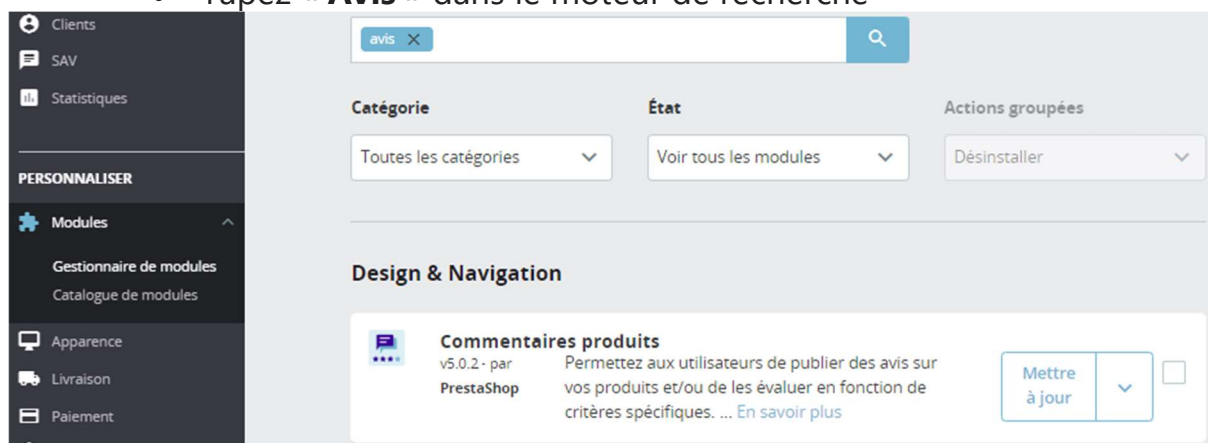
Les Avis clients dans votre EShop Prestashop, c'est non seulement un moyen pour vous, les commerçants de **prendre la température de votre satisfaction client** mais pour vos visiteurs, c'est un formidable **outil de levée de doute**.

**Un ensemble de commentaires positifs** sur un de vos produits vaudra pour vos prospects bien plus que tous les arguments que vous écrirez dans **vos fiche de présentation commerciale**.

Les avis sont **modérables**, bien entendu, et c'est pourquoi il faudra aussi prévoir de vous inscrire sur des **plateformes d'avis indépendantes** qui, en plus de vous apporter **un gage de transparence** (vous ne pouvez pas modérer les avis, vous donneront **de la visibilité**. Certains internautes qui verront vos bonnes évaluations vous choisiront plutôt qu'un concurrent alors qu'ils n'auraient jamais eu l'idée de vous visiter car ils ne vous connaissaient pas.

## Installer le module « commentaires produits »

- Modules > Gestionnaire de modules
- Tapez « **Avis** » dans le moteur de recherche



- Cliquez sur « **activer** » (s'il n'est pas déjà activé).
- Cliquez sur « **configurer** »

## Paramètres du module

Vous devez positionner selon votre souhait les 4 boutons radio :

Bouton radio	choix <b>oui</b>	choix <b>non</b>
Tous les avis doivent être validés	l'auteur reçoit un message le remerciant pour son avis qui a été soumis à validation. <b>C'est à vous de vous rendre en backoffice pour le relire et l'accepter</b> ou non.	L'avis est <b>publié immédiatement</b> et vous risquez d'avoir de mauvaises surprises si vous êtes victime d'un robot hacker ou d'un mauvais plaisantin.
Autoriser les avis des prospects	Cela permet à tous de s'exprimer mais vous empêche de <b>vérifier que l'auteur possède bien le produit</b> qu'il critique	Cela peut vous priver du retour d'expérience d'utilisateurs qui ont <b>acquis le produit ailleurs</b> .
Autoriser les votes positifs ou négatifs	Active la possibilité de <b>donner une note</b> sous la forme d'étoiles	Les avis ne sont <b>pas scorés</b> .
Anonymat du nom de famille	Ne donne <b>que l'initiale</b> du nom et le prénom	Affiche <b>le nom complet</b> de l'auteur

L'idéal est de **tout positionner sur oui**, même les avis de prospects. Toutes les formes d'interactivité (engagement) vont l'amener à ouvrir un compte.

Tous les avis doivent être validés par un employé  Oui

Autoriser les avis de visiteurs qui n'ont pas de compte client  Oui

Autoriser les votes positifs / négatifs sur les avis  Oui

Anonymiser le nom de famille de l'utilisateur  Oui

Il y'a aussi deux valeurs à paramétrer :

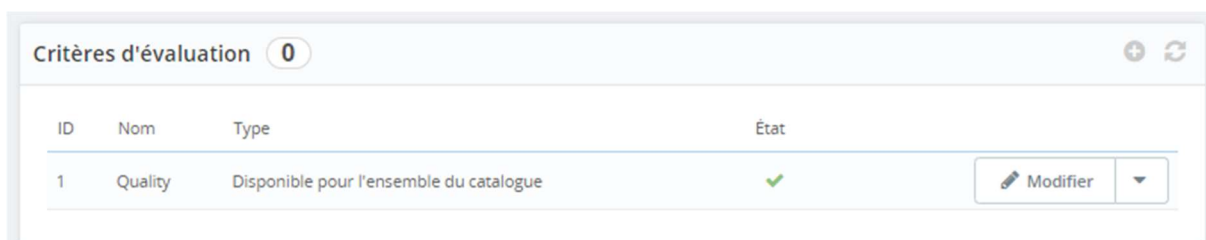
- La **temporisation** entre deux avis est surtout un moyen de laisser le temps au navigateur de rafraichir l'écran et éviter qu'un auteur

publie **deux fois le même avis** (croyant que cela avait échoué la 1ere fois).

- Le **nombre d'avis par page** qui dépend surtout d'un **choix visuel** du commerçant sur l'allure globale de sa page produit. Il faut savoir que plus vous en mettez par page, plus le footer s'éloigne, d'une part, et plus vous risquez de décourager le lecteur devant la masse d'informations, d'autre part.

## Définir les critères par type de produits

Par défaut, vous n'avez qu'un critère « quality » disponible pour **tout votre catalogue**. Il faut changer cela !



ID	Nom	Type	État	
1	Quality	Disponible pour l'ensemble du catalogue	✓	<input type="button" value="Modifier"/>

[La boutique pédagogique](#) vendant soit des Ebooks, soit des modèles 3D, il faudra définir **des critères spécifiques** pour chacun de ces deux rayons :

- Modèles 3D
  - Qualité du modèle
  - Soin des détails
  - Rapidité de réception du lien de téléchargement
- Ebooks
  - Intérêt de l'ouvrage
  - Qualité du PDF
  - Facilité de téléchargement

C'est parti !

- Cliquez sur le + (plus)
- **Tapez le nom du critère**
- Déroulez la liste « **cadre d'application** » et choisissez « **restreint à certaines catégories** »

Remarquez que vous pouvez même **restreindre à certains produits** (bon courage pour la configuration).

- Choisissez la catégorie éligible (ou plusieurs).
- Vérifiez que le critère est activé par défaut, sinon, activez-le


- Cliquez sur « **Enregistrer** »
- **Répétez l'opération** pour tous les autres critères

ID	Nom	Type	État	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Rechercher"/>
6	Facilité de téléchargement	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>
4	Intérêt de l'ouvrage	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>
1	Qualité du modèle	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>
5	Qualité du PDF	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>
3	Rapidité de réception du lien de téléchargement	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>
2	Soin du détail	Restreint à certaines catégories	✓	<input type="button" value="Modifier"/>

Pour mon exemple, cela donne six critères répartis dans les deux rayons de la boutique.

## Fonctionnement

Les fiches produits disposent à présent d'un bouton supplémentaire :



**CHEVROLET AVALANCHE**  
20,00 € nombre de ventes: 1

un magnifique pick up en version intérieur cuir !

Quantité

Partager

Le prix indiqué de 20,00 € est là pour permettre l'ajout au panier mais ce produit est gratuit. Dans le tunnel d'achat, choisissez le "paiement automatique simulé". Votre commande sera considérée comme payée dès que vous l'aurez validée.

Nos produits sont sécurisés par Infomaniak.com et son système de protection Anti-DDoS

data center en Energie 100% renouvelable et émissions de CO2 compensées à 200 %

Le visiteur pourra noter le produit selon vos critères et donner son avis :

## DONNEZ VOTRE AVIS ×



**CHEVROLET AVALANCHE**  
un magnifique pick up en version intérieur cuir !

Qualité du modèle: ★★★★★

Soin du détail: ★★★★★☆☆

Rapidité de réception du lien de téléchargement: ★★★★★☆☆

Titre \*

Avis \*

\* Champs requis

Il recevra un **pop-up** le prévenant de la modération (si vous l'avez activée).

✓ **AVIS ENVOYÉ**

Votre commentaire a bien été enregistré. Il sera publié dès qu'un modérateur l'aura approuvé.

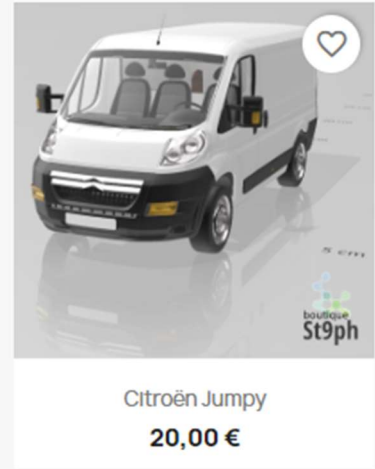
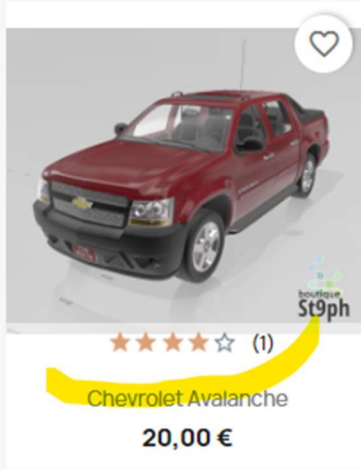
En back Office, vous devez périodiquement **vérifier les avis en attente** de validation sans quoi vous risquez de décourager vos promoteurs.

Avis en attente de validation						
ID	Titre de l'avis	Avis	Note	Auteur	Produit	Date de publication
1	Bien fait !	Juste le tableau de bord un peu grossier mais le reste est top !	4 / 5	Tony Truand	Chevrolet Avalanche	22/07/2023

- Cliquez sur « **approuver** » si l'avis est conforme à votre charte déontologique (prévoyez de définir les règles dans vos CGU).

La fiche produit indique désormais **l'indication du score à 5 étoiles** (y compris sa vignette dans le catalogue, ce qui est un bon CTA)

## PRODUITS POPULAIRES



Les visiteurs pourront désormais lire le nouveau commentaire en bas de la fiche produit, ce qui les aidera à prendre leur décision d'achat.

Commentaires (1) Note ★★★★★

★★★★★  
22/07/2023 20:09  
Par Tony Truand

Bien fait !  
Juste le tableau de bord un peu grossier mais le reste est top !

👍 0 🗨️ 0 🚩

En complément dans la boutique pédagogique, vous verrez **un pop-up** qui affiche toutes les 20 secondes environ les avis laissés. Ce module, qui s'appelle « **Review Tricker** » est fourni dans un thème alternatif de l'éditeur de thèmes YBC et je n'ai pas (encore) obtenu l'autorisation de l'isoler pour vous le fournir en téléchargement.

Review Tricker pop-up for Cyrano de Bergerac. It features a small image of Cyrano de Bergerac, the text "Avis client sur **Cyrano De Bergerac**", a 5-star rating (all stars filled), and the text "si beau !" and "quel talent monsieur DE ROSTAND!". There is a close button (X) in the top right corner.

Cet affichage pop-up de vos avis peut **mettre en lumière vos produits** car il est cliquable et procure un CTA supplémentaire pour aboutir à une vente.

# Avis clients dans votre EShop

## Prestashop : conclusion

Ce module gratuit fait parfaitement son travail **d'aide à la décision**. Il met en valeur **les produits plébiscités** par les clients grâce au **système d'étoiles** et force l'engagement. Certains regretteront qu'on ne puisse pas **commenter les commentaires**, notamment le commerçant lui-même s'il veut s'excuser d'un désagrément comme un délai de livraison un peu long et montrer ainsi qu'il se soucie de sa satisfaction client. A mon sens, transformer cette zone d'avis en forum serait une erreur mais d'autres pensent différemment.

Pour l'épreuve E5 : **A l'écrit**, sur une question d'observation de la **présence digitale** de l'enseigne de votre dossier, précisez que **si cet outil manque**, qu'il faudrait l'ajouter pour créer de **l'interactivité** (rendre votre visiteur acteur dans sa navigation) et que les avis sont **une levée de doute** pour les prospects. Si l'outil est présent, indiquez que c'est un plus, surtout si les avis qu'on vous donne dans les annexes sont mitigés. C'est **un gage de transparence**.

**Durant l'épreuve technique**, vous pouvez être amené(e) à **activer le module** ou à **modérer un avis** (c'est à dire à l'accepter). Ce n'est pas très compliqué mais encore faut-il se souvenir de la manipulation sans perdre trop de temps. Pensez toujours au **moteur de recherche** du **gestionnaire de module** qui vous aide à performer.