

Date : 26/03/2014

Auteur : Xavier Champagne

Le réseau VPN fait certifier l'authenticité de ses avis clients en ligne

L'enseigne VPN (véhicules presque neuf), présente principalement à Bordeaux et Toulouse, a fait certifier par la norme Afnor Service la fiabilité du traitement de ses avis clients en ligne.

VPN, l'enseigne de vente de VO récents, a fait authentifier par l'organisme Afnor Certification la fiabilité du traitement de ses avis clients en ligne. La certification Afnor NF Service (NF 522) garantit notamment que les avis publiés proviennent de véritables clients ayant acheté un **véhicule** chez **VPN** (adresse IP, mail, nom et prénom validés et conservés). Sauf modération ("injures ou grossièretés"), tous les avis sont publiés sans être modifiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, et présentés par ordre chronologique du plus récent au plus ancien. Comme l'y oblige la loi, **VPN** publie ses règles de collecte, de modération et de publication des avis. Si l'avis d'un client n'est pas publié, il est averti par mail du motif de rejet, afin qu'il puisse le corriger.

VPN (www.vpn-autos.fr/avis-clients/) totalise 905 avis, pour la très grande majorité (86%) très positifs. C'est un ratio que l'on retrouve dans les indices de satisfaction des acheteurs de VN en concession. Le site ne publiant que les avis de "véritables clients", les avis des prospects qui n'ont pas acheté de **véhicules** parce qu'ils ont mal été reçus ne sont pas publiés, c'est la limite du système. Néanmoins, les nombreux témoignages prouvent que **VPN** est un site sérieux et que l'acheteur n'a pas d'inquiétude à avoir sur l'origine des **véhicules** et sur leur qualité. Il faut aussi saluer sa démarche de transparence, avec cette certification qui l'oblige à publier une quinzaine d'avis très négatifs. Pour chaque réclamation, **VPN** donne une réponse à l'internaute et cherche à trouver une solution au problème qu'il a rencontré.

Aujourd'hui, dans les réseaux de marque, seuls les concessionnaires **BMW** publient en ligne leurs notes issues des questionnaires de satisfaction mais les rares avis publiés ne sont pas authentifiés.

Évaluation du site

Portail diffusant des actualités destinées aux professionnels de l'automobile. Le serveur donne accès à une grande quantité d'informations sur les constructeurs, les équipements, les marchés.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 20

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine