

80 % des Français déclarent consulter les avis et les notes des internautes avant même de regarder le prix, confirme Eloquant. L'avis des proches, les conseils des vendeurs ou conseillers et l'image de marque ne sont pas des critères prioritaires. Et en cas d'expérience négative, les consommateurs privilégient le service client (40 %) et l'enquête de satisfaction (26 % en moyenne mais 45 % pour les plus de 60 ans).