

Pour mieux connaître vos clients utilisez les forums en ligne

(Suite de l'article paru dans le numéro Mars – Avril 2010. Pour le recevoir il suffit de vous abonner à notre magazine Tezorus, cliquez-ici :

<http://www.tezorus.com/FR/page.aspx?id=1137>)



Sur les plates-formes de discussion, chats et autres blogs, les internautes expriment leurs attentes et donnent sans détour leur avis sur les produits. Du pain bénit pour les marques.

L'affaire Hermès fait un flop sur le Net.

Été 2005, furieuse de s'être refusé l'accès à une boutique Hermès quelques minutes après la fermeture, l'influente Oprah Winfrey qualifie la marque de « raciste ». Mais l'affaire a fait un flop : en étudiant sur le Web les retombées de l'incident, le maroquinier n'avait pas été dupe des caprices de la diva.