



Dossier de presse Trusted Shops

La garantie d'un commerce en ligne sécurisé en Europe



Trusted Shops : la marque de confiance pour les achats en ligne

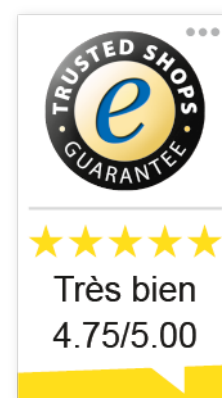
Trusted Shops est la marque de confiance pour l'e-commerce la plus connue à la fois auprès des vendeurs et des acheteurs en ligne. La société propose aux e-commerçants un ensemble complet de solutions de confiance garantissant aux consommateurs des achats sécurisés, dont un système d'avis clients et une marque de confiance avec garantie de remboursement. Les vendeurs en ligne voient ainsi la confiance vis-à-vis de leur boutique en ligne s'améliorer et leur chiffre d'affaires augmenter.

Chez Trusted Shops, ce sont près de 250 employés qui s'investissent au quotidien pour des achats sur Internet plus sûrs et ce, dans toute l'Europe. Près de 20 000 boutiques en ligne dans l'Union Européenne et en Suisse ont recours aux services de Trusted Shops.

L'avenir est déjà là : la marque de confiance & co. deviennent interactifs

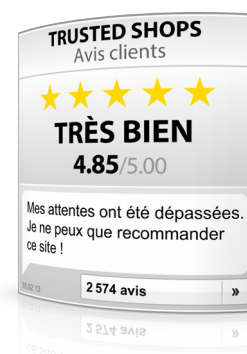
Pour améliorer la visibilité des éléments de confiance pour les consommateurs et pour faciliter l'intégration technique aux e-commerçants, Trusted Shops a développé le Trustbadge®. Il réunit tous les éléments de confiance d'une boutique en ligne sûre (marque de confiance, garantie, avis) dans une couche web dynamique basée sur JavaScript.

En cliquant sur le Trustbadge, les acheteurs en ligne voient tous les détails du membre Trusted Shops en un coup d'œil : le statut de la vérification des conditions de participation au programme Trusted Shops, le montant de la garantie Trusted Shops, le nombre d'avis, le nombre d'étoiles et la note, des avis clients authentiques.



Le système d'avis clients Trusted Shops

Des avis clients authentiques permettent d'instaurer un climat de confiance dans le commerce en ligne. Une étude de Dimensional Research datant de 2013 révèle que la décision d'achat de près de 90 % des consommateurs est basée sur le jugement d'autres utilisateurs. Trusted Shops offre aux e-commerçants la possibilité de mettre en place sur leur site un système fiable de collecte, d'affichage et de gestion des avis de leurs clients. Sur une échelle de 1 à 5, le consommateur évalue les prestations de la boutique en ligne, sur trois critères : la livraison, la marchandise et le service client. Les évaluations sont directement affichées dans la boutique en ligne. Pour les prestataires de services en ligne, la demande d'avis peut être limitée au seul critère de service.



La marque de confiance

La marque de confiance Trusted Shops est décernée aux vendeurs offrant un excellent service client et une expérience d'achat sécurisée. Pour obtenir la marque de confiance Trusted Shops, les sites marchands doivent maintenir une note client globale élevée et s'engager à respecter les engagements de qualité Trusted Shops, notamment en matière de transparence des prix, protection des données, service client et solvabilité.



Les sites adhérant au programme Trusted Shops offrent également à leurs clients l'avantage de pouvoir bénéficier automatiquement d'une véritable garantie de remboursement. Avec cette garantie, ils sont assurés contre une éventuelle perte financière en cas de non-livraison ou de renvoi de marchandise, et ce indépendamment du mode de paiement utilisé. Trusted Shops assure chaque année plus de 2 millions de transactions. La valeur totale des transactions couvertes depuis la création de l'entreprise s'élève à plus de 3,5 milliards d'euros.

Comment les consommateurs peuvent-ils reconnaître l'authenticité de la marque de confiance Trusted Shops ?

Il est aisé de vérifier si une marque de confiance Trusted Shops est authentique ou non. Il suffit de cliquer dessus pour voir s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre le profil de garantie Trusted Shops. Y sont affichés l'adresse complète de l'e-commerçant, le statut actuel de sa marque de confiance, ainsi que sa durée de validité. Sans cela, la marque de confiance de Trusted Shops n'est pas valide. Une autre possibilité de vérifier l'authenticité d'une marque de confiance Trusted Shops est de consulter le site internet de Trusted Shops destiné au grand public, www.etrusted.com/fr. Chaque membre Trusted Shops figure dans la liste et peut être retrouvé en effectuant une simple recherche.

Trusted Shops en bref (dernière actualisation : janvier 2016)

Trusted Shops GmbH

- Siège Cologne
- Filiales Londres et Varsovie
- Direction Jean-Marc Noël, Thomas Karst, Ulrich Hafenbradl
- Présence dans les pays suivants Tous les pays de l'UE et la Suisse
- Nombre d'employés 250
- Année de création de l'entreprise 1999

Membres et avis clients

- Nombre de membres 20 000
- Nombre total d'avis clients récoltés 14 millions

Produits

- Système d'avis clients
- Marque de confiance avec garantie de remboursement
- Expertise juridique internationale pour l'e-commerce <http://shop.trustedshops.com/>

Transactions sécurisées avec la garantie de remboursement

- Nombre de transactions sécurisées plus de 2 millions par an
- Valeur totale des transactions assurées depuis la création de l'entreprise plus de 3,5 mds €

Trusted Shops France

Jean-Marc Noël : Directeur Général; Fondateur

Jean-Marc Noël est l'un des deux directeurs-fondateurs de Trusted Shops GmbH. Né en France, il a étudié à l'École Préparatoire, au lycée Faidherbe, à l'École Centrale de Lille et à l'Université des Sciences Economiques Lille II. Avant de fonder Trusted Shops GmbH, Jean-Marc Noël a dirigé un cabinet international de conseil aux entreprises. Il est responsable chez Trusted Shops des pôles Ventes et Développement Produit.



David Chau : Directeur Exécutif Marchés Internationaux

David Chau a étudié en France à l'École Centrale de Lille, en Allemagne à l'Université Technologique de Munich, et aux États-Unis à l'Université du Texas à Austin. Avant de prendre fonction chez Trusted Shops, David Chau a travaillé comme consultant sur des projets internationaux de fusions-acquisitions en banque et assurances.

