

Messagerie

leboncoin

Sommaire

1. Contexte de l'activation de la messagerie
2. Présentation de la messagerie & sécurisation des contacts
3. Quels mails allez-vous recevoir ?
4. Réception des leads dans le cas d'un compte unique
5. Cas particulier de la mise en favori par l'acheteur
6. Je ne reçois pas mes leads
7. FAQ

Contexte de l'activation de la messagerie

leboncoin

01

Pourquoi activer la messagerie ?

Votre messagerie leboncoin va être activée dans le but de vous donner accès à toutes nos fonctionnalités et de vous permettre de communiquer plus facilement avec vos acheteurs.

En effet, de nombreux acheteurs passent par la messagerie pour leurs échanges. Le fait de pouvoir centraliser leurs messages sur une même plateforme leur permettra d'être plus réactifs. La communication sera plus simple.

Pour autant, vous pourrez toujours vous servir de vos mails, tout en permettant aux acheteurs de vous répondre via la messagerie.

L'activation de la messagerie vous permettra donc de pouvoir être réactifs et capter des leads chauds, de garder un historique de tous vos échanges, sans totalement changer vos habitudes.



Présentation de la messagerie

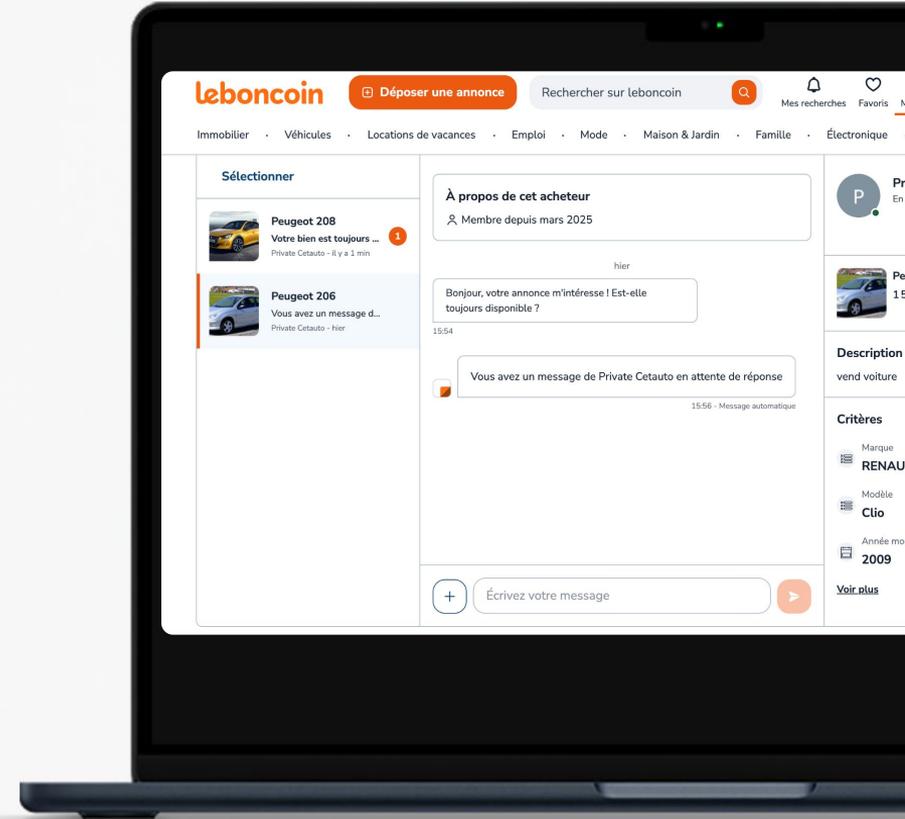
leboncoin

02

Activation de la messagerie - Les nouveautés

En activant la messagerie, vous retrouvez tous vos échanges dans un même espace. Elle permet un canal supplémentaire de communication, sur lequel les réponses sont plus rapides de par le format chat.

Aussi, une nouvelle fonctionnalité s'ajoute : la notification vendeur. Elle concerne la mise en favori d'un produit par un acheteur.



Présentation de la messagerie

Il est possible de **supprimer plusieurs conversations à la fois** grâce au bouton "sélectionner".
Ou alors unitairement avec l'icône "corbeille"

Vous retrouvez **toutes vos conversations** sur cette partie de la messagerie

Ecrivez votre message dans la zone de texte.
NB : le **saut de ligne** est possible avec le raccourci : **Maj + Entrer**

The screenshot shows the Leboncoin website's messaging interface. At the top, the Leboncoin logo is on the left, followed by a button to "Déposer une annonce" and a search bar. Navigation icons for "Mes recherches", "Favoris", "Messages", and "businessFirst..." are on the right. Below the navigation, a horizontal menu lists various categories: Immobilier, Véhicules, Locations de vacances, Emploi, Mode, Maison & Jardin, Famille, Électronique, Loisirs, and Autres. The main content area is divided into three sections: a "Sélectionner" sidebar on the left with two car listings (Peugeot 208 and Peugeot 206), a central chat window for "Private Cetauto" showing a message about a car listing, and a right-hand sidebar for the selected contact, "Private Cetauto", which includes a profile picture, a "Répond en moyenne en 10 minutes" status, a car listing card, and a "Description" section with "Voiture peugeot 208" and "Critères" (PEUGEOT, 208, 2006). At the bottom, there is a text input field with a plus icon on the left and a send button on the right.

Accédez à la **messagerie** depuis cette onglet

Le **pseudonyme** de votre interlocuteur (au clic, vous êtes redirigés sur son profil)

Le statut "**envoyé**" signifie que votre message a bien été réceptionné par votre interlocuteur.
le statut "**vu**" signifie que votre interlocuteur l'a bien lu

Sécurisation des contacts

Les coordonnées

Dans un objectif de sécurisation des échanges, les adresses emails des acheteurs sont cryptées.

Pour autant, l'interlocuteur reçoit bien les réponses dans sa messagerie ainsi que par mail.

Quels mails allez-vous
recevoir ?

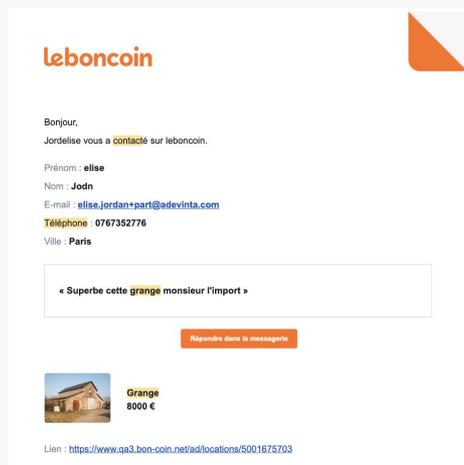
leboncoin

03

L'activation de la messagerie va engendrer davantage de mails, liés aux nouvelles fonctionnalités à votre disposition. Les mails peuvent toujours être désactivés dans les paramètres de votre compte. **A noter tout de même : la désactivation des "nouveaux messages" dans les paramètres désactivera la réception des leads.**

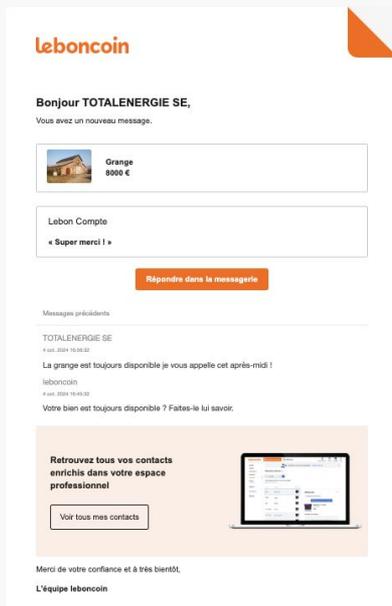
Les mails de leads

Les mails de leads restent inchangés en terme de contenu.



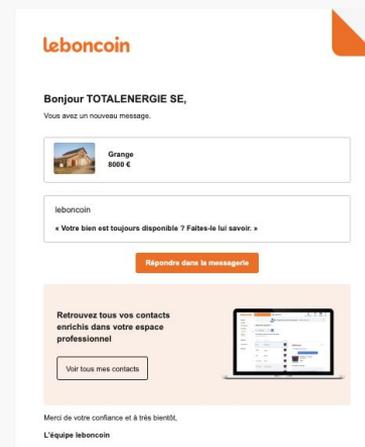
Les mails de nouveau message

Lorsqu'un utilisateur répond dans la messagerie, un mail de nouveau message est envoyé.



Les notifications vendeurs

Lorsqu'un utilisateur réalise une notification vendeur alors un mail de notification vendeur est envoyé.



Réception des leads dans le cas d'un compte unique

leboncoin

04

Pour ce qui concerne la réception des leads, le fonctionnement reste le même : les mails de leads seront **envoyés à l'adresse email renseignée dans l'annonce**, dans la partie "vos coordonnées" (si la réception de mails est bien activée dans vos paramètres)

leboncoin Déposer une annonce Quitter

publication de votre annonce.

Vos coordonnées

Email *
mail-de-réception-lead@mail.com

Téléphone *
+33 xxxxxxxx

Masquer le numéro

Refuser tout démarchage commercial

En validant la diffusion de mon annonce, j'accepte les conditions générales d'utilisation et les règles de diffusion du site leboncoin.fr et j'autorise leboncoin à diffuser mon annonce.

Retour Enregistrer sans publier Continuer


Pour plus de sécurité et faciliter vos échanges avec vos futurs contacts, merci d'entrer un numéro de téléphone valide.

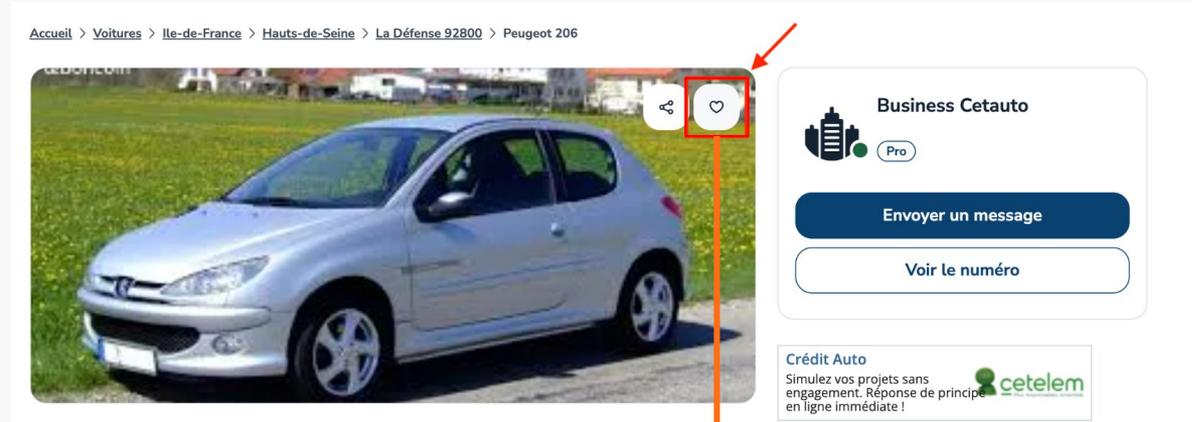
Cas particulier de la mise en favori par l'acheteur

leboncoin

05

Comment un acheteur envoie une notification vendeur ?

La notification vendeur est envoyée par une action de l'acheteur. Lorsqu'il regarde une annonce, il peut choisir de la mettre dans ses favoris. Lorsqu'il la met dans ses favoris, il a le choix d'envoyer une notification. C'est au clic sur "envoyer une notification" que la notification vendeur est envoyée.



Comment se traduit l'envoi d'une notification vendeur sur la messagerie / dans les mails ?

La notification vendeur n'est pas considérée comme un lead qualifié. Vous ne recevrez donc pas d'email de lead dans le cas d'une notification vendeur.

Dans la messagerie, vous recevrez un message système comme présenté sur l'image. Si la notification d'alerte est activée dans vos paramètres, vous recevrez également un email de notification vendeur. (Cette notification d'alerte est désactivable dans les paramètres, dans la partie "Vie de l'annonce")

The screenshot displays a chat interface with a list of car listings on the left and a chat window on the right. The listings include 'Peugeot 208' and 'Peugeot 206'. The chat window shows a system message: 'À propos de cet acheteur' (About this buyer), 'Membre depuis mars 2025' (Member since March 2025), 'Aujourd'hui' (Today), and a notification: 'Private Cetauto s'intéresse à votre annonce' (Private Cetauto is interested in your ad) with the text 'Votre bien est toujours disponible ? Faites-le lui savoir.' (Your property is still available? Let them know.) and a timestamp 'il y a 6 min - Message automatique' (6 min ago - Automatic message). A message input field at the bottom contains the text 'Écrivez votre message' (Write your message).

Je ne reçois pas mes leads

leboncoin

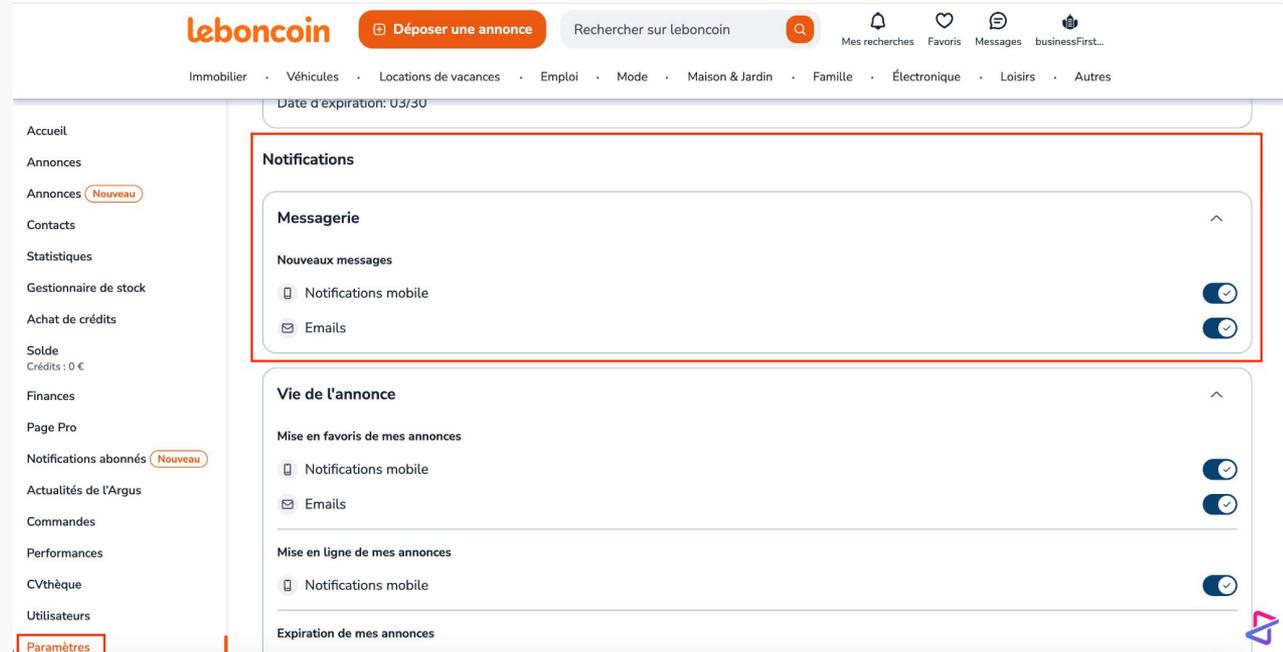
06

Les notifications sont-elles activées ?

Dans votre compte -> "paramètres", vous trouverez la gestion des notifications en bas de page.

Afin de **recevoir vos leads**, la notification "emails" dans "Messagerie" doit être activée.

*Note : Les **notifications vendeur** peuvent être désactivées dans la partie "Vie de l'annonce" -> "Mise en favori de mes annonces".*



The screenshot shows the Leboncoin user account settings page. The left sidebar contains various menu items, with 'Paramètres' highlighted at the bottom. The main content area is titled 'Notifications' and is enclosed in a red box. It is divided into two sections: 'Messagerie' and 'Vie de l'annonce'. Each section has a 'Nouveaux messages' header and two notification options: 'Notifications mobile' and 'Emails'. In the 'Messagerie' section, both 'Notifications mobile' and 'Emails' are checked. In the 'Vie de l'annonce' section, 'Notifications mobile' is checked, while 'Emails' is not. The 'Paramètres' link in the sidebar is also highlighted with a red box.

leboncoin Déposer une annonce Rechercher sur leboncoin

Immobilier · Véhicules · Locations de vacances · Emploi · Mode · Maison & Jardin · Famille · Électronique · Loisirs · Autres

Accueil

Annonces

Annonces **Nouveau**

Contacts

Statistiques

Gestionnaire de stock

Achat de crédits

Solde
Crédits : 0 €

Finances

Page Pro

Notifications abonnés **Nouveau**

Actualités de l'Argus

Commandes

Performances

CVthèque

Utilisateurs

Paramètres

Date d'expiration: 03/30

Notifications

Messagerie

Nouveaux messages

- Notifications mobile
- Emails

Vie de l'annonce

Mise en favoris de mes annonces

- Notifications mobile
- Emails

Mise en ligne de mes annonces

- Notifications mobile

Expiration de mes annonces

Le parsing* a-t-il correctement été adapté ?

Si les notifications sont bien activées, le souci peut venir d'un parsing mal adapté avant l'activation de la messagerie.

Vous pouvez retrouver la documentation technique [ici](#).

[A noter afin de lier un mail de lead à un mail de nouveau message dans la messagerie :](#)

l'adresse email de réception contient un alias unique permettant d'identifier des mails issus d'une même conversation. Vous pouvez donc utiliser cette adresse email pour lier tous vos mails issus d'une même conversation, et donc retrouver le lead associé qui contient les coordonnées.

**Parsing : Le parsing désigne le processus d'analyse automatique du contenu des emails (ex. texte, pièces jointes, objets, etc.) pour en extraire des informations clés (ex. nom, prénom, email, numéro de téléphone, etc.), afin de les structurer et les insérer dans un logiciel de CRM (Customer Relationship Management).*

FAQ

leboncoin

07

Principales règles de fonctionnement de la messagerie

FAQ

1/ Est-ce que je continuerai à recevoir des emails suite à l'activation de la messagerie ?

Le mode de fonctionnement de réception/réponse aux contacts par email, comme connu jusqu'à présent, fonctionne toujours. Les messages reçus via la messagerie sont également reçus par email sur l'adresse de contact définie pour chaque annonce.

Vous pourrez toujours répondre via votre boîte email en "répondant" de façon classique. Les mails conservent la même qualification de leads : prénom / nom / email / n° de tel (si renseigné.)

Si vous répondez à l'email classiquement, la réponse sera bien reçue par l'utilisateur dans sa messagerie et un email l'informe d'un nouveau message disponible dans sa messagerie (s'il les a activés).

2/ Cela change-t-il les emails ?

Visuellement, les mails restent similaires à ceux reçus aujourd'hui, les leads conservent donc la même qualification (nom, prénom, téléphone.)

Cependant les paramètres techniques de l'envoi changent au passage de la messagerie (d'un point de vue technique) : vous passerez d'un template non-messagerie à un template messagerie.

NB: Ce changement peut avoir un impact sur la réception des leads directement dans certains CRM (= parsing).

Il est donc nécessaire, si vous êtes concerné, que vous paramétriez votre outil de parsing pour continuer de recevoir les leads dans votre crm. (cf slide 16)

Principales règles de fonctionnement de la messagerie

FAQ

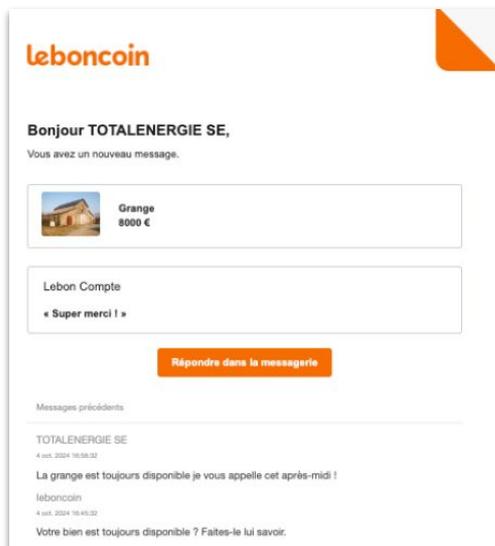
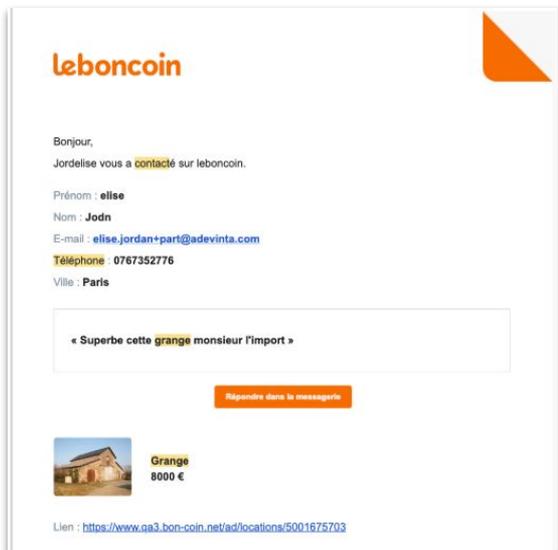
3/Vais-je recevoir plus d'emails ?

Oui. Avec l'activation de la messagerie, vous allez recevoir :

Les mails de leads (sans changement de contenu - comme ils existaient auparavant) :
Lorsqu'un utilisateur vous contacte pour la première fois, vous recevez un email de lead sur l'adresse paramétrée sur l'annonce.

Les mails de nouveau message :

Lorsqu'un utilisateur répond dans la messagerie, un mail de nouveau message est envoyé. Si l'utilisateur répond directement par email, vous recevez l'email dans votre boîte mails et une copie du message dans la messagerie.



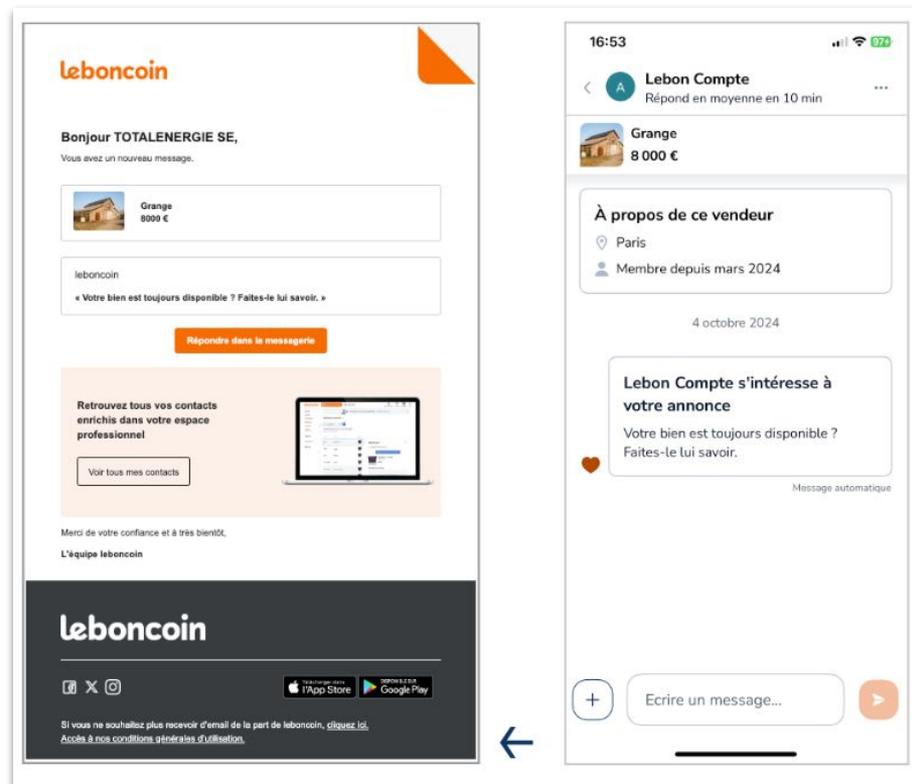
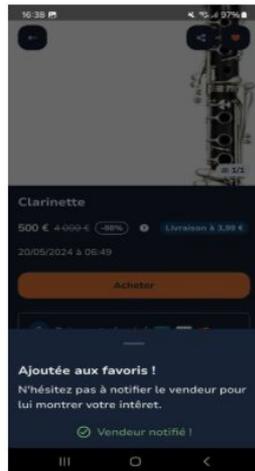
Principales règles de fonctionnement de la messagerie

FAQ

Les mails de notification vers les vendeurs :

On les reconnaît par la phrase "Votre bien est toujours disponible ?"

L'utilisateur peut mettre en favori votre article et vous notifier. Un mail de notification vendeur est envoyé.



Principales règles de fonctionnement de la messagerie

FAQ

4/ Que se passe-t-il je répons directement à un message via ma boîte mail ?

La réponse envoyée directement depuis votre boîte mails apparaît également dans votre messagerie. Dès lors qu'un lead est généré sur une annonce leboncoin, les échanges sont à la fois dans la messagerie et dans la boîte mail. Chaque lead continue également d'être centralisé dans le centre de contacts, comme habituellement.

A noter que les emails automatisés paramétrés depuis votre boîte mail seront donc également envoyés dans la messagerie en réponse automatique au message du particulier.

Principales règles de fonctionnement de la messagerie

FAQ

5/Comment activer/désactiver les notifications de la messagerie ?

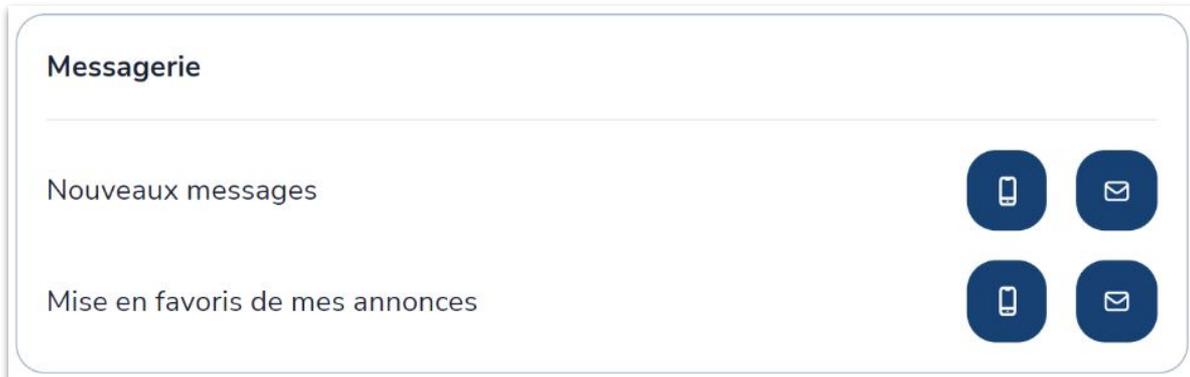
Par défaut, vous serez notifiés des nouveaux messages dans la messagerie :

- par email : cette notification email indique qu'un nouveau message est reçu dans la messagerie (sans préciser son contenu)
- par notifications mobile : cette notification indique qu'un nouveau message est reçu dans la messagerie et indique le contenu du message

Pour gérer vos notifications liées à la messagerie :

- ✓ Vous connecter au compte et cliquer sur "Compte"
- ✓ Dans la section "Notifications", cliquez sur les icônes pour activer ou désactiver les notifications.
 - icône smartphone : pour activer/désactiver les notifications mobiles
 - icône enveloppe : pour activer/désactiver les notifications emails

⚠ En désactivant les notifications emails, vous ne recevrez plus vos leads par emails. En revanche, vous continuerez de recevoir le lead dans la messagerie et le lead sera toujours centralisé dans le compte pro/onglet "Contacts" .



Principales règles de fonctionnement de la messagerie

Usage

Il est possible d'envoyer via la messagerie :

✓ des pièces jointes dans les conversations :

Il faut :

- cliquer sur le plus "+" en bas de la conversation à gauche de l'encadré pour rédiger le message :
- sélectionner directement le fichier à envoyer.

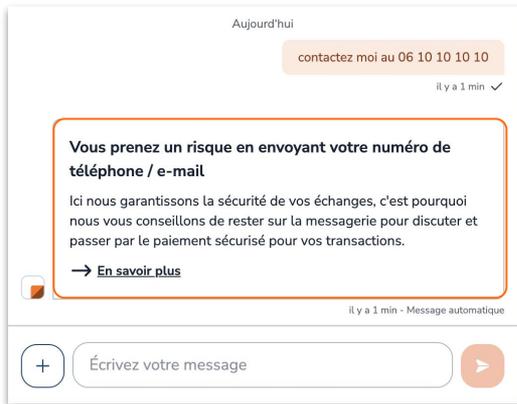


Attention : la taille maximum de votre fichier ne doit pas dépasser 16 Mo. Formats conseillés: jpeg, png, bmp, pdf, tiff. Les formats doc et docx ne sont pas autorisés.

✓ vos coordonnées : email ou tel

Cependant un message d'alerte apparaît :

- Du côté de l'expéditeur des coordonnées :
- Du côté du destinataire des coordonnées :



✗ Il n'est à date **pas possible d'envoyer des liens** (par exemple vers une visite virtuelle) via la messagerie.