

Gérer les avis en ligne

Bien les gérer c'est faire preuve de **courtoisie** vis-à-vis des commentaires négatifs et de **reconnaissance** vis-à-vis des commentaires positifs

Si les clients voient quelques commentaires négatifs avec des réponses argumentées et courtoises, l'image de votre établissement est plus **crédible**. Les réponses données aux commentaires négatifs valorisent votre **expertise** tout en montrant votre préoccupation de maintenir une **relation client de qualité**.



Répondre aux avis positifs

Les avis positifs sont aussi importants que les avis négatifs.

- C'est la preuve que votre travail est reconnu
- C'est un moyen de fidéliser vos clients et d'améliorer votre e-réputation

Il faut remercier le client d'avoir pris le temps d'écrire cet avis et de souligner le bon repas, le bon séjour ... et lui rappeler que vous êtes prêts à le recevoir à nouveau.

Exemples de réponses à des avis positifs sans commentaire

- Bonjour et merci d'avoir pris le temps de nous faire part de votre avis. Au plaisir de vous accueillir à nouveau à l'hôtel X, dans notre restaurant Y
- Bonjour et merci d'avoir pris le temps de partager votre expérience. Au plaisir de vous accueillir à nouveau à l'hôtel X, dans notre restaurant Y
- Bonjour et merci de cette note positive. A bientôt à l'hôtel X, dans notre restaurant Y
- Bonjour et merci de ce commentaire chaleureux. A bientôt à l'hôtel X, dans notre restaurant Y

Exemples de réponses à des avis positifs avec commentaire

« Un hôtel très bien situé, des employés aux petits soins, nous avons passé un très bon moment. Le petit-déjeuner était très satisfaisant et le SPA un vrai moment de détente. Ils nous ont gardé nos bagages toute la journée du lendemain, ce qui fut très pratique. Merci pour ce séjour. »

« Excellent repas !! Nous avons passé une très bonne soirée en découvrant des plats savoureux. Les cocktails sont très bons ! Très bon accueil ! Je recommande sans hésiter »

Réponse :

- Bonjour Jean et merci de ce commentaire chaleureux. Toute l'équipe de l'hôtel / du restaurant vous remercie d'avoir choisi notre établissement. Nous sommes ravis que vous ayez apprécié le confort de notre hôtel / notre cuisine ainsi que l'accueil de notre équipe. Nous partageons avec elle vos commentaires d'encouragement. Au plaisir de vous accueillir à nouveau à l'hôtel X, au restaurant Y
- Merci d'avoir pris le temps de partager votre expérience dans notre restaurant / hôtel et de cette note positive. Nous apprécions que vous soyez attentif à notre cuisine à base de produits régionaux / au confort de notre hôtel Au plaisir de vous accueillir à nouveau à l'hôtel X / au restaurant Y

→ Merci beaucoup pour ce beau retour qui nous touche et nous motive à continuer cette belle aventure et vivre de beaux moments de partage. C'est notre plus belle récompense. A bientôt à l'hôtel X / au restaurant Y



Répondre aux avis négatifs

- Laisser passer du temps (une journée maximum) entre la lecture du commentaire et la réponse envoyée ;
- Rester toujours courtois, avec un ton professionnel ;
- Montrer que vous êtes prêt à vous excuser et à discuter dans le calme ;
- Poser des questions constructives pour mieux comprendre l'insatisfaction ;
- Souligner les points positifs de l'expérience du client ;
- Proposer des solutions pour répondre à la requête du client ;
- Remercier le client d'avoir partagé le « dysfonctionnement » ;
- L'inviter à vous contacter en privé pour trouver une solution ensemble ;



Parce que vous avez à cœur la satisfaction de vos clients et que vous y mettez beaucoup d'énergie

Le + difficile, c'est

PRENDRE DE LA DISTANCE, RELATIVISER



Ne pas répondre à chaud en lisant l'avis mais patienter un jour pour laisser passer le sentiment d'injustice, qui peut être ressenti parfois.

Exemples de réponses à des avis négatifs (2* ou moins) sans commentaire

→ Bonjour XX et merci d'avoir pris le temps de nous faire part de votre avis. Cependant, dans un souci constant d'amélioration de nos services, pouvez-vous m'en dire plus sur les raisons de votre note ? Merci d'avance et à bientôt

Exemples de réponses à des avis négatifs avec commentaire

« Bon accueil mais le dîner était très rudimentaire et fort cher. Une porte de service a grincé toute la soirée sans que quiconque ne la laisse ouverte ou la graisse. On attend vraiment mieux »

Réponse :

→ Merci pour votre retour. Nous avons pris bonne note de vos remarques, et des actions correctives ont été réalisées. Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau afin de vous donner toute satisfaction. Cordialement

→ Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous faire part de votre commentaire. Nous sommes sincèrement désolés que l'expérience à l'hôtel X, au restaurant Y n'ait pas été à la hauteur de vos attentes. La qualité de nos services étant au cœur de nos préoccupations, vos remarques nous permettront de nous améliorer. Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau dans notre restaurant X/ à l'hôtel Y afin de vous donner toute satisfaction. Cordialement

→ Merci pour ces remarques. Nous sommes vraiment désolés de lire vos remarques qui seront prises en considération afin d'améliorer nos services. Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau dans notre restaurant X/ à l'hôtel Y afin de vous donner toute satisfaction. Cordialement