



GUIDE PRATIQUE – Hébergeurs & Prestataires d'activités

RÉPONDRE AUX AVIS CLIENT



Pourquoi s'intéresser aux avis ?

- Ils sont influents
- Ils améliorent votre visibilité
- Ils sont partout



LES AVIS POSITIFS



- Ne pas les négliger, car la personne a pris le temps de vous écrire un avis positif.
 - REMERCIER le client de son repas/activité /séjour chez vous.
 - COMMUNIQUER avec le client votre satisfaction de ses propos et commentaires.
 - Rappeler les VALEURS de votre établissement.
 - INVITER le client de nouveau.



LES AVIS NEGATIFS



- Ne pas répondre à chaud.
- Remercier d'avoir pris le temps de poser un avis.
- Faire preuve d'empathie et regretter la mauvaise expérience.
- Commencer en reprenant les points positifs (s'il y en a).
- Répondre de manière synthétique et sans fautes.
- Montrer tout ce qui a pu être fait pour résoudre le problème.
- Proposer au client de reprendre contact.



**PENSER AUSSI À VOUS
REMETTRE EN QUESTION**
Parfois la critique peut être justifiée



QUELQUES PRÉJUGÉS À OUBLIER

Il n'y a que les mécontents qui donnent leur avis !

- Plus de 4 avis sur 5 déposés sont positifs.

Si je ne réponds pas, on ne dira rien sur moi

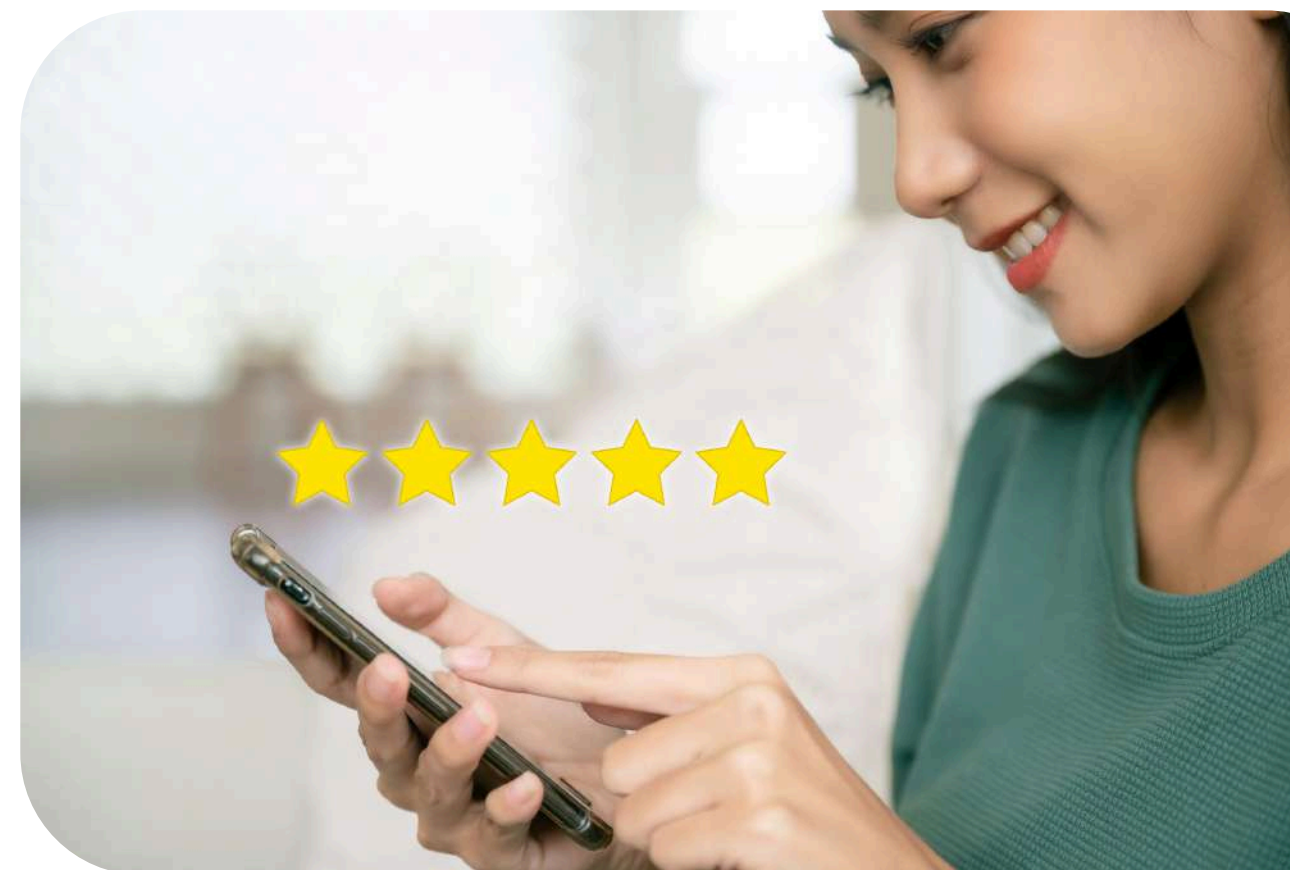
- Les internautes s'expriment malgré vous...
- Surveillez et gérez votre e-réputation

Il y a beaucoup de faux avis

- Les faux avis ne sont pas majoritaires.
- Certains sites maintenant "certifient" les avis (séjour effectué, pratique faite ou produit acheté).



"On ne peut pas interdire aux autres d'avoir une opinion sur nous et d'en parler autour d'eux. Mais on peut gérer sa réputation"



Valorisez les avis positifs de vos clients dans votre communication. N'hésitez pas à les partager !!