



AVIS CLIENTS

BIEN REpondre



VOS OBJECTIFS

POUR CET ATELIER

- Comprendre l'enjeu de bien répondre aux avis
- Apprendre les bonnes pratiques en matière de gestion des avis clients
- Développer ses compétences dans la réponse aux avis négatifs





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- REPONDRE A UN AVIS NEGATIF
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- REPONDRE A UN AVIS NEGATIF
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF





DES CLIENTS CONSULTENT LES AVIS AVANT L'ACHAT

LES VOYAGEURS LISENT LES AVIS DE GAUCHE A DROITE ET DE HAUT EN BAS !

C'EST LE DERNIER POINT DE RELATION CLIENT SUR INTERNET





DES CONSOMMATEURS DISENT FAIRE CONFIANCE AUX AVIS

LA FORCE DES AVIS EST UN FAIT !





DES CLIENTS DISENT ETRE INFLUENCES PAR LES AVIS ET LES REPONSES

L'ENDROIT PARFAIT POUR FAIRE DU MARKETING !





DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN PLUS

POUR LES ETABLISSEMENTS QUI REPONDENT A LEURS AVIS



LE POUVOIR DE LA REPONSE





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- **REPONDRE A UN AVIS NEGATIF**
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF



#1 ANALYSEZ L'AVIS NEGATIF

COMPRENDRE LA MOTIVATION DU REDACTEUR

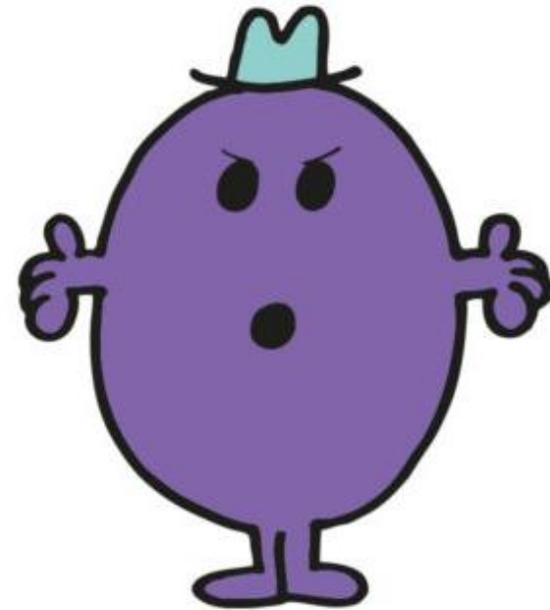
- Analysez l'environnement de l'avis (météo, aléas...)
- Quelle est la perception du séjour ?
- Quel est le vrai problème ?
- Gardez des traces



#2 PREPAREZ LA REPONSE

CONNAITRE LE REDACTEUR

- Analysez le **profil** du rédacteur
 - Historique du profil (membre depuis...)
 - Typologie de clientèle (famille, solo...)
 - Monsieur ou Madame Grognon ?
- **Contactez** le rédacteur en direct
 - S'il répond, le gérer
 - S'il ne répond pas, le dire dans votre réponse à l'avis



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Rédigez la réponse dans Word (relire et publier le lendemain)
- Utilisez le « nous » pour montrer que vous êtes une équipe
- Utilisez le « je » pour vous excuser
 - Excusez-vous uniquement s'il y a vraiment faute
- Restez calme et courtois
- Remerciez, reconnaissez le client (empathie)



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Reprenez les **éléments positifs**
- Décrivez la situation avec vos mots, votre vocabulaire
- Reformulez, corrigez, rétablissez la vérité
- Apportez une **réponse factuelle** sans faire un inventaire à la Prévert
- Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Montrez en quoi l'établissement s'améliore
- Rassurez, remerciez, invitez
- Ouvrez vers le futur, faites du light marketing
- Signez de votre nom, fonction et téléphone



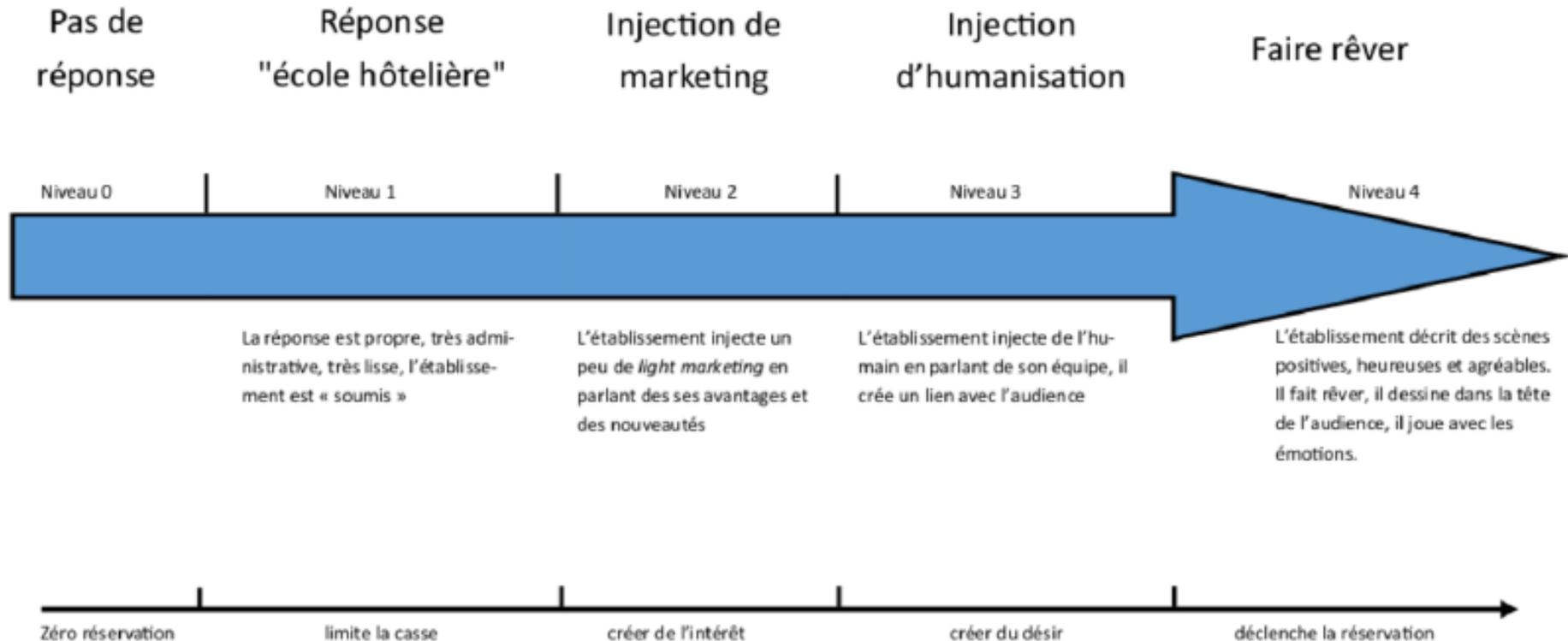
VOUS REPONDEZ A L'AUDIENCE

PAS UNIQUEMENT AU VOYAGEUR EN QUESTION



ALLEZ AU DELA DE LA PROCEDURE

ELEVEZ LE NIVEAU DE LA REPONSE

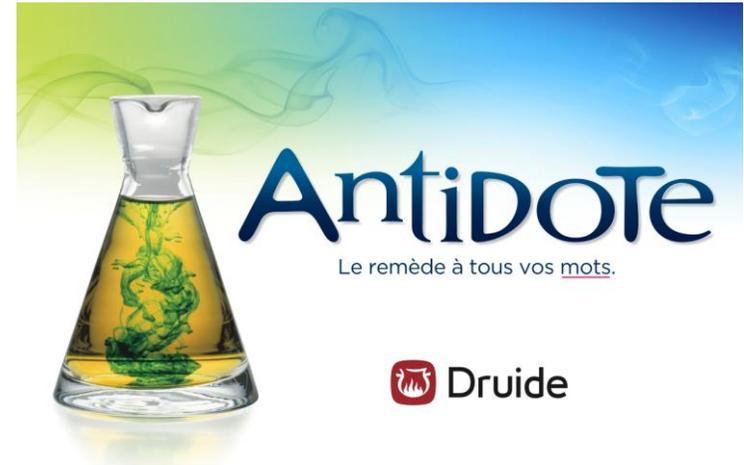


L'ORTHOGRAPHE

ELIMINER LES FAUTES



BonPatron.com
correcteur de grammaire et d'orthographe



REPONDEZ DANS LA LANGUE

OUTILS DE TRADUCTION PROS



LE POUVOIR DE LA REPONSE

ATELIER REPONDRE AUX AVIS



Une cliente à propos d'un hôtel haute de gamme réputé en France.

« Nous avons réservé une chambre pour la Saint Valentin et nous avons été obligé d'annuler pour cause d'hospitalisation de mon mari en dernière minute.

Bien entendu, la chambre était réglée. Nous avons contacté l'hôtelier qui a été d'une indifférence totale ! On lui a demandé de faire un geste commercial mais ces gens là confondent travail et business.

Ce monsieur n'a rien à faire dans un métier où l'on reçoit de la clientèle. »



LE POUVOIR DE LA REPONSE

ATELIER REPONDRE AUX AVIS

En réponse

« Chère Madame,

Nous vous remercions pour votre commentaire. Nous nous permettons de le compléter afin d'informer dans la plus grande transparence les membres de Tripadvisor, que vous venez de rejoindre pour exprimer votre mécontentement sur notre maison.

Maison que vous notez 2 sur 5 sans y avoir séjourné. Vous aviez en effet réservé une chambre Deluxe en promotion pour la St Valentin.

Lors de votre réservation vous aviez spécifié que vous souhaitiez une chambre en particulier (la grande suite Jaune) et nous avons accepté pour vous être agréable. Vous avez fait cette réservation par internet en sélectionnant un tarif promotionnel. Ce tarif implique une contrepartie que vous avez acceptée au moment de valider votre réservation : prépaiement à la réservation, non remboursable et non modifiable.

Vous aviez pleinement conscience de ces informations afin de bénéficier de ce tarif promotionnel. Vous aviez la possibilité d'en choisir un autre avec des conditions plus souples mais à un prix supérieur... Nous ne sommes ni malhonnêtes, ni voleurs, nous proposons à nos clients des offres promotionnelles avec restrictions comme peuvent le faire la SNCF, les compagnies aériennes et la plupart des établissements hôteliers...

Concernant votre annulation nous n'avons pas été indifférents comme vous l'écrivez. Nous vous avons rappelé votre choix de chambre à prix promotionnel et nous vous avons invité à contacter le service assurance de votre carte de crédit. Suggestion que vous avez certainement dû mettre à profit car vous nous avez demandé une facture pour les frais d'annulation. Non Madame, nous ne confondons pas le travail et le business car ses mots veulent dire la même chose. Nous sommes au plus près de nos clients depuis 15 ans et les témoignages honnêtes et sincères des membres de Tripadvisor nous apportent tous les jours l'envie de continuer dans ce sens.

LE POUVOIR DE LA REPONSE

RETABLIR LA VERITE



“Luxe calme et volupté”
 ●●●●● Avis publié: Il y a 2 semaines

Localisation idéale cadre prestigieux et artistique service aux petits soins chambre exécutive comme un nid douillet salle de bain parfaite literie de haute qualité **vue mer = le top !**

Parking ok aérien (souterrain plus délicat si vous avez une voiture basse)

Séjour du septembre 2014 - voyage en amoureux

Cet avis vous a-t-il été utile ?

[Voir 3 avis et notes de AmboiseHB pour La Rochelle](#)
[Posez une question à AmboiseHB à propos de La Monnaie Art & Spa Hotel](#)

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

Sylvette L, Propriétaire de La Monnaie Art & Spa Hotel, a répondu à cet avis, il y a 2 semaines

Cher(e) AmboiseHB,

Toute l'équipe vous remercie vivement pour votre commentaire, nous sommes ravis que vous ayez apprécié votre séjour dans notre établissement.

Nous tenons néanmoins à apporter une légère précision à votre commentaire : si la vue de nos chambres est en effet dégagée, celle-ci n'est pas directe sur la mer ; certaines seulement permettent d'apercevoir l'entrée de la rade du port, dont celle que vous occupiez.

Nous espérons vous accueillir à nouveau lors de votre prochain passage à La Rochelle !

LE DANGER DE LA REPONSE

LES EXEMPLES A NE PAS SUIVRE



9 mars 2015

Francis
France

3 commentaires

4,2 "où sont les deux étoiles ???"

Utile ?
oui

- Séjour de loisirs
- voyageur individuel
- Chambre Simple
- Séjour de 1 nuit

la réduction de booking est récupéré par la taxe. Pas d'affichage des horaires de la réception. Bricolage de remplissage au dessus de la porte d'entrée...Les plateaux des petits déjeuners ne sont pas débarrassés au fur à mesure.

L'établissement Hotel [redacted] a répondu à ce commentaire

monsieur bonjour ; pour répondre a votre commentaire je doit vous signaler que la reduction booking n'as pas été récupérée par la taxe de séjour(qui au faite on fait que la récolté pour la mairie d'un montant de 099 centime) mais le tarif de 35 euros que vous avez eu vous a fait bénéficié de 35 euros de réduction car le prix affiché est de 70 euros. pour ce qui est des horaires ils afficher en grand a la réception et a l'entrée de l hotel vue qu'on ouvert 24/24 et 7/7. pour les plateaux de petit déjeuner en effet on attend que le client quitte sa table est finis son petit déjeuner ca s'appelle un savoir faire. j espere avoir ramener des réponses a vos remarques ?. CORDIALEMENT

LE DANGER DE LA REPONSE

LES EXEMPLES A NE PAS SUIVRE



nuxiana

Contributeur

★ 3 avis

🌐 Avis dans 3 villes

🏆 47 votes utiles

"Effrayant"

●○○○○ Avis écrit le 1 décembre 2014

Draps, personnel, taxes et autres je ne recommande pas cet établissement loin de cet esprit qui apparaît si chaleureux. Passez votre chemin et cette ville de débauche digne de Pigalle. Je plains ceux qui on apprécié leur séjour

Séjour du décembre 2014 - voyage en solo

Cet avis vous a-t-il été utile ? 42

[Posez une question à nuxiana à propos de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection](#)

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

BLAYTONG, General Manager de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection, a répondu à cet avis, 6 décembre 2014

Chère Estelle Ledoux,

Merci pour vos commentaires suite à votre séjour chez nous.

Je suis désolé que vous n'ayez pas apprécié votre séjour et vous prie de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée.

De notre cote, nous avons trouvé effrayant:

- que vous ayez engagé des rapports intimes avec un membre de notre personnel et ce dans votre chambre.
- encore plus effrayant que vous vous en soyez plaint lorsque vous en avez eu assez ce qui lui a valu de perdre son emploi.
- que nous ayons du vous retrouver dans un autre hôtel pour vous faire régler ce que vous nous deviez.

Mathieu Lacabanne

Directeur General



CAS PRATIQUE

CHOISSONS UN AVIS ET ON SE LANCE !





LE PROGRAMME

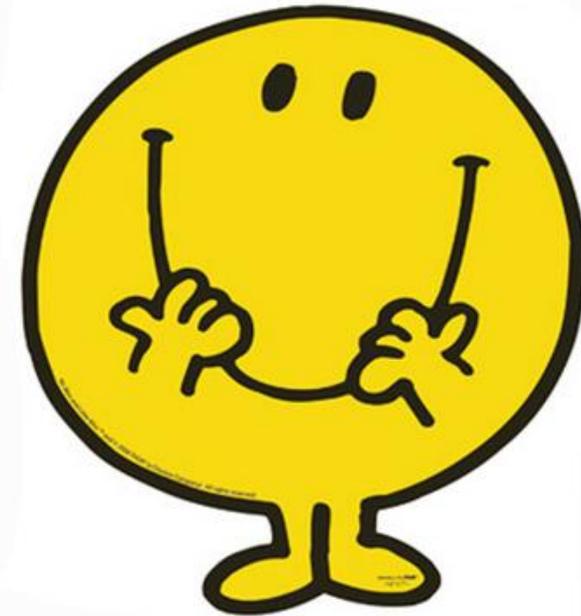
- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- REPONDRE A UN AVIS NEGATIF
- 3- **REPONDRE A UN AVIS POSITIF**



REPONDEZ AUSSI

SI VOUS NE RÉPONDEZ QU'AUX AVIS NÉGATIFS,
L'AUDIENCE NE VOUS DONNERA QUE DES AVIS NÉGATIFS

- Remerciez, reconnaissez, identifiez
- Rappelez un **avantage** de l'établissement
- Remerciez et **valorisez votre personnel** (il lit aussi les avis)
- Ouvrez vers le futur, parlez de vos nouveautés





MERCI

