

Guide de gestion des avis négatifs Google : Modèles prêts à l'emploi

Les 4 règles d'or pour répondre

- Répondez rapidement : idéalement dans les 48 heures pour montrer votre réactivité.
- Restez professionnel et courtois : ne prenez jamais les critiques personnellement.
- Personnalisez votre réponse : utilisez le prénom du client et faites référence à son commentaire spécifique.
- Déplacez la conversation : proposez toujours de résoudre le problème en privé (téléphone ou email).

Modèle 1 : Service insatisfaisant

- Bonjour [Prénom], nous sommes sincèrement désolés que votre expérience n'ait pas été à la hauteur de vos attentes.
- Nous prenons vos remarques très au sérieux et nous les transmettons à notre équipe pour améliorer nos services.
- Nous aimerions en discuter davantage avec vous. N'hésitez pas à nous contacter directement à [Email/Téléphone] pour que nous puissions rectifier la situation.

Modèle 2 : Erreur de commande ou problème technique

- Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous regrettons vivement l'erreur survenue lors de votre commande.
- Ce n'est pas le niveau de qualité que nous visons pour nos clients.
- Nous souhaitons vous proposer une solution adaptée. Merci de nous contacter au [Numéro] afin que nous puissions vous dédommager ou corriger ce problème.

Modèle 3 : Avis injustifié ou douteux

- Bonjour [Prénom], nous sommes surpris par votre commentaire car nous n'avons aucune trace de votre passage dans notre établissement à la date indiquée.
- Nous accordons une grande importance à la satisfaction de nos clients et prenons chaque retour au sérieux.
- Si vous avez réellement visité notre établissement, merci de nous contacter pour nous donner plus de détails afin que nous puissions vérifier ce qu'il s'est passé.

Conseils de suivi et gestion

- Ne répondez jamais sous le coup de la colère ou de l'émotion.
- Utilisez les avis négatifs comme une opportunité d'amélioration interne.
- Signalez les avis diffamatoires, injurieux ou hors sujet à Google via l'outil de signalement intégré.
- Une fois le problème résolu, n'hésitez pas à demander poliment au client s'il souhaite mettre à jour son avis.