



RÉPONDRE AUX AVIS CLIENTS

Vous l'avez compris, il est obligatoire d'avoir des avis pour accroître sa visibilité et donner des informations d'achat aux futurs clients, et donc pour maîtriser complètement cette chaîne d'information il faut prendre l'habitude de répondre aux avis clients quels qu'ils soient.

1 Quelques repères

source Capterra & frederic gonzalo

53% ne réservent pas de chambres d'hôtel si ils ne trouvent pas d'avis en ligne



48% des clients ayant laissé un commentaire auraient aimé avoir une réponse



64% des internautes écarteront d'office les établissements qui répondent de manière agressive.

2 Obtenez un maximum d'avis positifs

Expliquez les règles

Par exemple sur Airbnb, une note inférieure à 5 est préjudiciable car si vous passez sous la barre de 4,8 vous perdez de la visibilité.

Un client mécontent ?

N'attendez pas son commentaire en ligne pour réagir.

La clientèle a bien compris qu'elle détenait un moyen de pression important.
Écoutez et coopérez.

L'avis négatif peut coûter beaucoup plus cher qu'un simple geste commercial.



3 Répondre aux avis

Pour répondre de manière efficace aux avis, il faut anticiper un minimum et lister :

- Ses avantages concurrentiels

Exemples:

un parking privé
les confitures maison
un jardin exceptionnel

- Ses éventuels risques

Exemples:

la maison est chaude l'été
pas de volet
terrasse orientée au nord

Les avantages concurrentiels, parce qu'on va les partager régulièrement et appuyer les faits positifs donnés par les clients.

Les risques parce qu'il faut trouver les côtés positifs ou les valeurs que vous défendez et dans tous les cas pour prévenir vos clients.

Exemples: la maison est chaude l'été, nous ne souhaitons pas utiliser de climatisation à cause de son impact environnemental.

On parle toujours à la 1^{ère} personne (du singulier ou du pluriel selon la situation) et on signe avec son prénom et son statut dans une structure plus grande (un hôtel par exemple)



Étape en amoureux

"Nous avons découvert un paradis sur l'eau à proximité de Carcassonne. Merci à Jeannette pour votre accueil et vos petites attentions. Et que dire de ce petit déjeuner gargantuesque avec pain, gâteau et confitures maison. N'hésitez pas à réserver vélos et SPA pour un séjour de pur bonheur. On reviendra c'est certain."



Réponse de Mirage2018, Gérant de Chambre d'Hôtes Péniche MIRAGE

A répondu le 15 août 2019

Bonjour, Merci pour ce très sympathique commentaire. Je suis très contente que vous ayez apprécié l'ensemble de votre séjour avec la balade à vélo le long du canal et après l'Effort le Réconfort avec le Jacuzzi! :) Au plaisir de vous recevoir à nouveau lors d'une étape..

Répondre à un avis positif

- Nommer
- Remercier
- Faire des références aux commentaires du client
- Reformuler les points positifs pour les souligner
- Mots clés en votre faveur
- Inviter à revenir



Répondre à un avis Négatif

Ne répondez jamais de suite à un avis négatif, généralement l'avis est mal pris et il est important de le digérer. La réponse se fait sur un outil de composition (type word) et pas directement sur le site d'avis client, ceci afin de corriger et relire la réponse que vous écrivez.

Privilégiez le contact téléphonique

L'oral est beaucoup moins froid que l'écrit, de nombreuses confusions et problèmes peuvent être évités au téléphone.

Si vous avez eu votre interlocuteur au téléphone, répondez à l'avis en spécifiant que vous vous êtes parlés au téléphone, cela montre aussi le caractère humain de votre gestion de l'avis client.

La réponse à un avis négatif ne sert pas à se justifier

- Ne répondre qu'aux faits tangibles, pas aux « j'aime pas »
- Une réponse positive, en mettant en avant les bonnes pratiques

La réponse ne sert qu'à rassurer les futurs clients qui pourraient être inquiets

On constate souvent des établissements qui se justifient, parlent de leurs horaires difficiles, de la situation économique etc... ce genre de sujet est à proscrire, il fait fuir les nouveaux clients potentiels.

- Nommer
- Remercier
- Accepter, faire preuve d'empathie
- Faire des références aux commentaires du client
- Mots clés en votre faveur
- Être positif et professionnel
- Inviter à revenir pour constater la vraie qualité de votre établissement

Ne parlez pas d'argent sur les sites d'avis, vous pouvez proposer un geste (quand l'avis client est justifié) mais celui-ci se passe au téléphone ou par message privé.

Ne cédez pas au chantage

Si on vous menace de faire un mauvais avis client si vous n'offrez pas le dessert par exemple, n'hésitez pas à le mentionner dans votre réponse, les internautes detestent les faux avis.