

# COMMENT RÉPONDRE AUX AVIS CLIENTS ?

## Quels avantages ?



Maîtriser votre e-réputation



Développer votre image de marque



Attirer plus de clientèle

## Les fondamentaux

Elevez le niveau de vos réponses pour susciter un intérêt



Intéresser et créer un lien

Réponse créant une émotion

Déclencher l'achat

### Par où commencer ?

- 1 **Remerciez** votre client pour son avis
- 2 Rappelez **les qualités** recherchées : efforts, prestations propres à votre métier...
- 3 Soulignez que le client a apprécié la prestation, le produit, les **points positifs** de son avis
- 4 Lui demandez de vous **recommander** à son entourage et **l'inviter à revenir**
- 5 Signez avec **un nom** et/ou prénom, le **nom de votre entreprise** et une localisation



Votre manière de répondre est un élément de différenciation de votre identité de marque. Restez vous-même !

## Avant d'aller plus loin ...

Répondre aux avis clients est important, comment faire quand on a très peu d'avis client ?

Astuce : le QR code

**Voir la fiche : Récoltez plus d'avis positifs avec l'aide d'un QR code**



Avant de se décider à acheter, le premier réflexe des clients est de comparer les produits, les prix, les entreprises... sur Internet

**Maîtriser votre E-réputation**



## Pourquoi les avis négatifs sont utiles ?

« On ne peut pas plaire à tout le monde » il est **normal** de récolter quelques avis négatifs, c'est l'occasion de montrer à **vos futurs clients** comment vous réagissez à la critique



## Pas de panique

### Prenez l'air

En colère ? sur la défensive ?  
C'est une réaction naturelle !  
ne répondez **jamais à chaud**

### Vérifiez la véracité de l'avis

Faites vérifier si l'avis vient d'un  
vrai compte, et si les faits sont  
réels

### Préparez votre réponse

Commencez au brouillon pour  
éviter les erreurs de syntaxe,  
d'orthographe...

1

**Remerciez** votre client pour son avis  
en personnalisant la réponse

2

**Reformulez les frustrations** du clients, tenez-vous  
en aux faits et acceptez le ressenti du client en  
vous excusant si besoin

3

**Proposez des solutions**, montrez aux futurs clients  
que vous avez à cœur de résoudre tout problème

4

**Rassurez le** en l'invitant à vous contacter,  
il sera plus facile de parler directement  
avec la personne

5

Signez avec **un prénom, votre fonction**  
(ne mentionnez pas le nom de l'entreprise)



**Une fois que le problème  
du client est résolu**  
Proposez-lui de  
compléter son  
commentaire pour  
partager son expérience  
complète

## Pour aller plus loin ...

### Réalisez une veille active.

Revendiquez et surveillez les pages où vos clients peuvent laisser des avis : Trustpilot, Tripadvisor, Avis Vérifiés, Trusted Shops ainsi que vos réseaux sociaux...

