

Répondre à un avis négatif

Capturé sur : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/gestion-marketing/2017-05/Fiche-pratique-Repondre-a-un-avis-negatif.htm?fd=comment+and+retourner+and+un+and+avis+and+negatif+and+a+and+votre+and+avantage>

Votre établissement vient de recevoir un nouvel avis, sur une plateforme de partage d'expérience, et cet avis n'est pas positif. Vous pensez qu'il peut nuire à votre e-réputation et donc qu'il va influencer négativement des voyageurs en phase de réservation. Vous avez raison.

Mais ne vous inquiétez pas, il y a une manière de répondre qui va permettre de garder l'opinion positive et la confiance des internautes. Tout l'enjeu est d'arriver à retourner la situation en votre faveur, de montrer que l'établissement est réactif et que vous êtes concerné par la qualité du service que vous délivrez à vos clients.

Un avis négatif ne fait jamais plaisir, l'important est de ne pas de le prendre pour soi. Mon premier conseil est de ne pas se brusquer. Ne répondez surtout pas le jour même. Quand l'on se laisse influencer par ses émotions, cela donne rarement de bons résultats.

Préparez votre réponse en dehors de la plateforme en question, dans un document de votre traitement de texte favori. Vous pourrez ainsi mûrir cette réponse. N'hésitez pas à la partager avec d'autres afin d'avoir leur avis.

Savoir d'où vient le problème

En premier lieu, cherchez à savoir ce qui s'est passé : qui est ce client, qui a-t-il eu comme interlocuteur, qu'est-ce que votre établissement a fait pour répondre à son problème ? Il peut être positif d'avoir une procédure, un simple cahier, à la réception pour noter les événements susceptibles de déboucher sur une insatisfaction afin d'avoir un suivi. Une réponse documentée, avec des éléments factuels, a beaucoup plus de poids.

Les réponses creuses sont à bannir. Voici un exemple de réponse creuse : *"Nous accordons beaucoup d'importance à la satisfaction de nos clients et les retours que vous pouvez formuler sur cette plateforme sont pour nous source d'amélioration. Nous utilisons vos avis afin d'améliorer la qualité des services et prestations, merci de ce retour qui nous permet de progresser."* Avec ce type de réponse, vous ne faites pas de relation client et vous ne traitez pas le problème.

- Commencez par analyser le profil du rédacteur. Les plateformes sérieuses vous permettent, en cliquant sur le pseudo, d'arriver sur son profil.
- Essayez de le contacter pour en savoir plus. S'il répond, gérez-le en

direct. S'il ne répond pas, alors vous pourrez l'utiliser cela dans votre réponse. Une phrase du type *"depuis que vous avez publié cet avis, j'ai essayé de vous contacter trois fois pour trouver une solution à votre mésaventure, vous ne m'avez jamais répondu"*, aidera à faire perdre du pouvoir de nuisance à l'avis.

- Analysez les avis que ce profil a déposés sur la plateforme. L'objectif est simplement de savoir si vous avez affaire à une personne qui n'écrit que des avis négatifs. Si c'est le cas, vous pourrez l'utiliser dans votre réponse, en soulignant (à l'intention de la communauté) que l'on a là affaire à un profil particulier.

- Regardez ce qu'il consomme habituellement sur la plateforme, pour vérifier si son mécontentement ne provient pas d'une erreur de choix. S'il se rend habituellement dans des établissements d'une gamme supérieure à la vôtre, vous pourrez comprendre son insatisfaction. N'hésitez pas non plus à le signaler. Par exemple : *"J'ai remarqué que vous séjournez fréquemment dans des établissements 5 étoiles. Je vous remercie d'être venu chez nous et d'avoir fait confiance à notre modeste 3 étoiles, mais je comprends mieux maintenant votre frustration. Je peux assurer à tous que nous sommes un honnête hôtel et que nous faisons notre métier avec honneur et passion."*

- Enfin, analysez la valeur de son profil : depuis combien de temps il est membre de la plateforme, combien d'avis il a rédigés, combien de votes a-t-il eu, etc.

Rédigez votre réponse

- Usez du terme *"nous"*, pour montrer que vous êtes une équipe, mais utilisez le *"je"* pour vous excuser. Les excuses c'est personnel.

- Ne vous excusez que s'il y a eu une faute. Si le problème est lié à la perception (le bruit, le confort du matelas, un plat trop épicé), soyez (sincèrement) désolé, mais ne vous excusez pas. S'excuser, c'est reconnaître une faute.

- Remerciez le client, reconnaissez-le.

- Ayez de la compassion.

- Reprenez les éléments positifs, car il est rare qu'un avis soit totalement négatif.

- Décrivez la situation avec votre vocabulaire : rétablissez la vérité, maîtrisez l'information et répondez aux éléments problématiques. Pas à tous si il y en a plusieurs, seulement aux plus impactants.

- Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème, c'est le plus important. Par exemple : *"Je me souviens très bien de vous, effectivement lors de votre séjour, l'ascenseur est tombé en panne. Pour vous être agréable nous vous avons délogé au premier étage, c'est moi-*

même qui ai porté vos valises à votre nouvelle chambre. Dès le lendemain, nous faisons intervenir le service de maintenance et l'ascenseur était réparé dans la journée. Nous vous avons d'ailleurs offert un rafraîchissement au bar de l'hôtel pour nous faire pardonner."

- *Montrez que l'établissement sort grandi de cette expérience, montrez que ce problème ne peut plus survenir (uniquement si c'est vrai).*
- *Remerciez le client d'avoir partagé, rassurez l'audience et invitez en ajoutant une phrase du type : "Lors de votre prochain séjour dans la région, n'hésitez pas à revenir chez nous, on pourra alors vous montrer le vrai visage de notre établissement".*
- *Enfin signez de votre nom, fonction et indiquez votre n° de téléphone. Montrez que vous êtes à l'écoute et ouvert à la discussion. C'est aussi un moyen d'humaniser et de publier, gratuitement, son n° de téléphone.*
- *N'oubliez pas que vous répondez pour l'audience et pas uniquement au rédacteur de l'avis.*

Évidemment ne faites pas tout cela dans une seule et même réponse, pour éviter de la rendre indigeste. Soyez concis, la plupart des voyageurs ne prendront pas le temps de vous lire si la réponse est trop longue.

Une fois votre réponse prête, ne la publiez pas tout de suite. Laissez-la reposer jusqu'au lendemain, relisez-la ou faites-la relire par un proche ou un collègue, puis copiez-la et collez-la sur le site.

En conclusion, préparer une réponse à un avis négatif peut être long, tout dépend de la manière dont vous êtes structuré. Normalement, vous ne devriez pas avoir à faire cette opération trop souvent. Sinon, cela veut dire qu'il y a un vrai problème dans votre établissement.

Dernière chose : en toute circonstance, restez courtois, ne divulguez pas d'informations nominatives, ne publiez pas de lien internet ou d'éléments trop promotionnels.