

MODÈLE DE RÉPONSE AUX AVIS CLIENTS

(À ADAPTER LÉGÈREMENT AU CONTEXTE SI BESOIN)

AVIS TRÈS POSITIF

OBJECTIF : VALORISER, FIDÉLISER, RASSURER LES FUTURS CLIENTS

« SÉJOUR PARFAIT, LOGEMENT PROPRE, ACCUEIL CHALEUREUX, NOUS RECOMMANDONS ! »

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR [PRÉNOM],
UN GRAND MERCI POUR VOTRE RETOUR TRÈS POSITIF. NOUS SOMMES RAVIS QU'UN VOTRE SÉJOUR VOUS AIT PLU ET QUE VOUS AYÉZ APPRÉCIÉ L'ACCUEIL AINSI QUE LE LOGEMENT.
VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ ET VOTRE RECOMMANDATION EST UNE VRAIE RÉCOMPENSE POUR NOTRE TRAVAIL.
AU PLAISIR DE VOUS ACCUEILLIR À NOUVEAU LORS D'UN PROCHAIN SÉJOUR
[NOM / HÉBERGEMENT]

AVIS POSITIF AVEC REMARQUE

OBJECTIF : MONTRER L'ÉCOUTE ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

« TRÈS BON SÉJOUR, MAIS LE WI-FI ÉTAIT UN PEU LENT. »

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR [PRÉNOM],
MERCI POUR VOTRE RETOUR ET POUR CES REMARQUES CONSTRUCTIVES. NOUS SOMMES HEUREUX QUE VOTRE SÉJOUR SE SOIT GLOBALEMENT BIEN DÉROULÉ.
CONCERNANT LE WI-FI, NOUS AVONS BIEN PRIS NOTE DE VOTRE REMARQUE ET DES ACTIONS SONT EN COURS AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA CONNEXION.
NOUS ESPÉRONS AVOIR L'OCCASION DE VOUS ACCUEILLIR À NOUVEAU DANS DE MEILLEURES CONDITIONS.
[NOM / HÉBERGEMENT]

AVIS MITIGÉ

OBJECTIF : APAISER, RASSURER, MONTRER LE PROFESSIONNALISME

« LE LOGEMENT EST CORRECT MAIS SANS PLUS. »

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR [PRÉNOM],
MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE PARTAGER VOTRE EXPÉRIENCE. NOUS REGRETTONS QUE VOTRE SÉJOUR N'AIT PAS PLEINEMENT RÉPONDU À VOS ATTENTES.
VOS REMARQUES SONT IMPORTANTES POUR NOUS ET NOUS PERMETTENT D'IDENTIFIER LES POINTS À AMÉLIORER AFIN DE PROPOSER UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE À NOS FUTURS CLIENTS. NOUS RESTONS À VOTRE ÉCOUTE ET VOUS REMERCIONS POUR VOTRE RETOUR.
[NOM / HÉBERGEMENT]

AVIS NÉGATIF JUSTIFIÉ

OBJECTIF : RECONNAÎTRE, RASSURER, MONTRER L'ACTION

« LE LOGEMENT N'ÉTAIT PAS ASSEZ PROPRE À NOTRE ARRIVÉE. »

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR [PRÉNOM],
NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE RETOUR ET NOUS VOUS PRÉSENTONS NOS EXCUSES POUR CE DÉSAGRÉMENT. LA PROPRETÉ EST UN POINT ESSENTIEL ET VOTRE REMARQUE EST PRISE TRÈS AU SÉRIEUX.
DES MESURES ONT ÉTÉ MISES EN PLACE AFIN QUE CETTE SITUATION NE SE REPRODUISE PLUS.
NOUS ESPÉRONS QUE VOUS NOUS DONNEREZ L'OCCASION DE VOUS ACCUEILLIR À NOUVEAU DANS DE MEILLEURES CONDITIONS.
[NOM / HÉBERGEMENT]

AVIS NÉGATIF INJUSTIFIÉ OU EXAGÉRÉ

OBJECTIF : RESTER FACTUEL, CALME, PROFESSIONNEL

« LOGEMENT SALE ET BRUYANT »
(ALORS QUE LES ÉLÉMENTS NE
CORRESPONDENT PAS À LA RÉALITÉ)

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR [PRÉNOM],
NOUS SOMMES DÉSOLÉS QUE VOTRE
EXPÉRIENCE N'AIT PAS ÉTÉ À LA HAUTEUR
DE VOS ATTENTES. TOUTEFOIS, APRÈS
VÉRIFICATION, LE LOGEMENT AVAIT ÉTÉ
CONTRÔLÉ AVANT VOTRE ARRIVÉE ET
AUCUNE AUTRE REMARQUE SIMILAIRE N'
ÉTÉ SIGNALÉE SUR CETTE PÉRIODE.
NOUS RESTONS BIEN ENTENDU
DISPONIBLES POUR ÉCHANGER DE
MANIÈRE CONSTRUCTIVE AFIN DE MIEUX
COMPRENDRE VOTRE RESENTI.
[NOM / HÉBERGEMENT]

AVIS AGRESSIF OU CONFLICTUEL

*OBJECTIF : PROTÉGER L'IMAGE, NE JAMAIS
ENTRER EN CONFLIT*

« À FUIR ABSOLUMENT, C'EST UNE
ARNAQUE ! »

RÉPONSE MODÈLE

BONJOUR,
NOUS SOMMES SURPRIS PAR VOTRE
COMMENTAIRE ET REGRETTONS VOTRE
RESENTI. NOUS N'AVONS PAS ÉTÉ
SOLLICITÉS DURANT VOTRE SÉJOUR
POUR SIGNALER UNE DIFFICULTÉ, CE
QUI AURAIT PERMIS D'Y RÉPONDRE
IMMÉDIATEMENT.
NOUS RESTONS DISPONIBLES POUR
ÉCHANGER DIRECTEMENT ET DE
MANIÈRE CONSTRUCTIVE.
[NOM / HÉBERGEMENT]

RÈGLES D'OR À RAPPELER AUX APPRENANTS

TOUJOURS RÉPONDRE CALMEMENT

NE JAMAIS ATTAQUER UN CLIENT

RESTER FACTUEL ET PROFESSIONNEL

PENSER AUX FUTURS LECTEURS, PAS SEULEMENT À L'AUTEUR DE L'AVIS

UN AVIS NÉGATIF BIEN GÉRÉ PEUT DEVENIR UN LEVIER