

StayPilote

Modeles de reponses aux avis

Six situations, six réponses à personnaliser en deux minutes.

Votre reponse n'est pas destinee a celui qui a laisse l'avis, mais a tous les futurs clients qui la liront. Restez calme, bref, sincere. Remerciez, reconnaissez, expliquez si utile, invitez en prive si besoin. Personnalisez chaque modele : remplacez les [crochets] et adaptez le ton a votre etablissement.

Avis très positif (5/5)

ENTREtenir LA RELATION, DONNER ENVIE DE REVENIR

Merci beaucoup [Prenom] pour ce retour chaleureux ! Nous sommes ravis que votre sejour vous ait autant plu, et [detail precis mentionne dans l'avis] nous touche particulierement. Toute l'equipe sera heureuse de vous accueillir a nouveau. A tres bientot a [nom etablissement] !

Avis positif avec une reserve

VALORISER LE POSITIF, TRAITER LE POINT FAIBLE

Merci [Prenom] pour votre avis et vos bons mots sur [point positif]. Nous prenons note de votre remarque concernant [point a ameliorer] : c'est le genre de retour qui nous aide a progresser, et nous y travaillons deja. Au plaisir de vous revoir pour vous montrer les ameliorations.

Avis mitigé (3/5)

RECONNAÎTRE SANS SE JUSTIFIER À OUTRANCE

Bonjour [Prenom], merci d'avoir pris le temps de partager votre experience. Nous regrettons que votre sejour n'ait pas ete pleinement a la hauteur, notamment sur [point souleve]. Votre retour est precieux et nous allons [action concrete]. Nous serions heureux de vous accueillir a nouveau pour vous offrir une meilleure experience.

Avis négatif — problème réel de notre côté

ASSUMER, S'EXCUSER, MONTRER L'ACTION

Bonjour [Prenom], nous sommes sincerement desoles pour [probleme]. Ce que vous decrivez ne correspond pas au niveau de service que nous voulons offrir. Nous avons [mesure prise] afin que cela ne se reproduise pas. Nous aimerions avoir l'occasion de nous rattraper : n'hesitez pas a nous contacter directement a [email].

Avis négatif — désaccord ou malentendu

RESTER COURTOIS, RECTIFIER AVEC TACT, BASCULER EN PRIVÉ

Bonjour [Prenom], merci pour votre retour. Nous sommes surpris de lire [point conteste], car [element factuel, formule sans agressivite]. Il y a peut-etre eu un malentendu et nous aimerions comprendre ce qui s'est passe. Pouvez-vous nous ecrire a [email] ? Nous tenons a trouver une solution avec vous.

Avis injuste ou suspect

RÉPONDRE POUR LES LECTEURS, FACTUELLEMENT, SANS S'ENLISER

Bonjour, nous avons bien lu votre commentaire mais ne retrouvons pas de sejour correspondant a cette description dans nos dossiers. Si vous avez bien ete notre client, contactez-nous a [email] : nous prendrons le temps d'examiner votre situation. Nous restons attaches a la satisfaction de chacun de nos hotes.