eviivo

Répondez aux commentaires sur votre logement :

Des modèles gratuits pour gagner du temps, que vous pouvez utiliser pour élaborer des dizaines de réponses uniques, ainsi que des conseils pour chaque type de réponse.

Que comporte ce guide ?

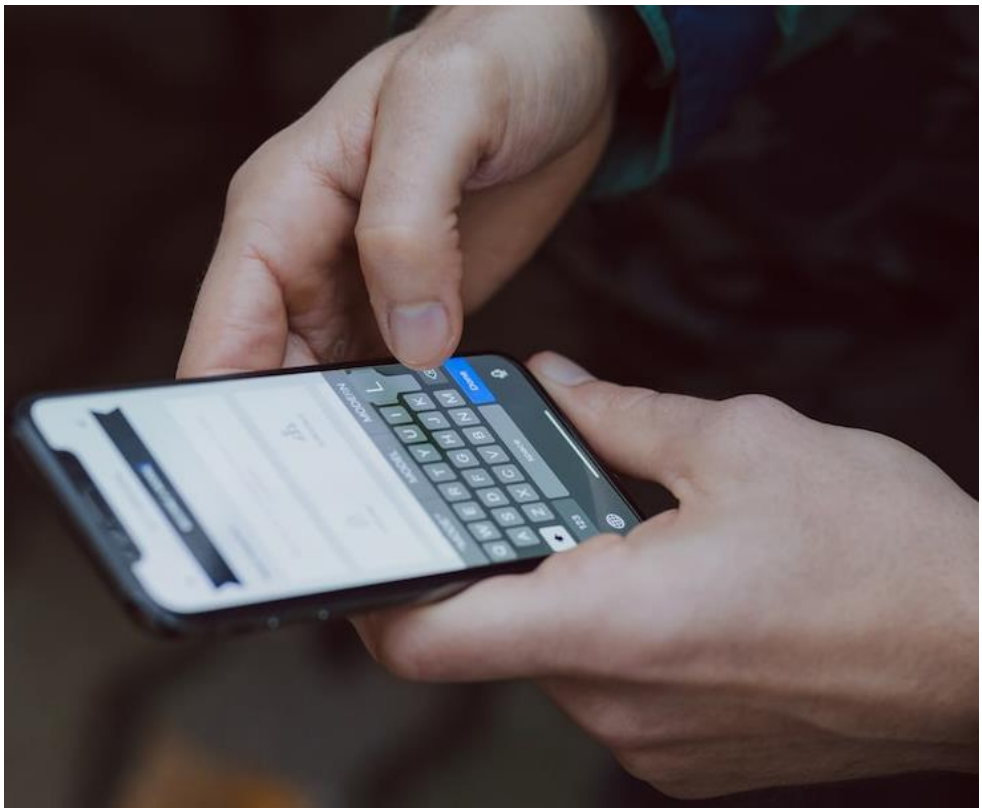
Le guide suivant contient des modèles que vous pouvez assembler pour créer des dizaines de réponses possibles à différents types de commentaires.

- Trouvez des messages pour chaque type de réponse
- Obtenez des options sur la façon dont vous pouvez commencer votre réponse
- Trouvez des exemples de réponses aux :
  - avis positifs
  - avis négatifs
  - avis mitigés
- Découvrez différentes options pour la signature de vos réponses

Copiez et collez ces modèles pour commencer à élaborer vos réponses. N'oubliez pas de modifier le contenu en [CROCHET] pour donner des détails plus précis.

Nous vous encourageons à utiliser ces réponses comme des exemples, et non comme des modèles. Les voyageurs préfèrent que les hébergements répondent de manière personnalisée aux commentaires. Utilisez donc ces exemples comme points de départ, variez vos messages de conclusion, et n'hésitez pas à ajouter des mots de remerciements ou d'excuses !

Comment commencer votre réponse



Nous vous recommandons de toujours commencer votre réponse en remerciant le client pour son commentaire. Votre formulation peut varier en fonction du type de commentaire qui vous a été donné.
Exemples de formules de remerciement :

Pour les avis positifs :

- Merci d'avoir pris le temps d'écrire un commentaire aussi élogieux.
- Merci d'avoir partagé votre merveilleuse expérience à [INSÉRER LE NOM DE LA PROPRIÉTÉ] !
- Merci pour votre avis !

Pour les avis négatifs :

- Merci beaucoup de nous avoir fait part de vos remarques.
- Merci beaucoup pour votre honnêteté.
- Merci pour votre commentaire.

Pour les avis mitigés :

- Merci [INSÉRER LE NOM DE LA PERSONNE] d'avoir pris le temps de nous faire part de votre séjour.
- Merci d'avoir pris le temps de nous laisser un commentaire.
- Nous vous remercions de nous avoir fait part de vos commentaires sur votre séjour.

Comment répondre aux avis positifs

Votre réponse à un bon commentaire doit montrer votre appréciation et partager le ton positif du commentaire de la personne. Assurez-vous de remercier l'auteur de l'avis !

Exemple de réponse à un commentaire globalement positif :
Merci d'avoir pris le temps d'écrire un commentaire aussi élogieux. Toute l'équipe de [INSÉRER LE NOM DE LA PROPRIÉTÉ] et moi-même sommes heureux d'apprendre que vous avez apprécié votre séjour parmi nous. Vos mots encourageants nous incitent à continuer à dépasser les attentes de nos clients.

Exemple de réponse à un commentaire qui mentionne une prestation ou un service spécifique :
Merci [INSÉRER LE NOM DU CLIENT] pour votre commentaire ! Je suis ravi d'apprendre que vous avez apprécié notre [INSÉRER LE SERVICE OU LA PRESTATION]. Nous sommes fiers de notre [INSÉRER LE SERVICE ET LA PRESTATION] et nous encourageons nos clients à nous dire ce qu'ils aiment afin que nous puissions répondre à leurs besoins.

Exemple de réponse à un commentaire qui mentionne un employé en particulier :
Merci de nous avoir fait savoir à quel point vous avez apprécié votre séjour à [INSÉRER LE NOM DE LA PROPRIÉTÉ]. Je suis heureux que nous ayons pu rendre votre expérience aussi agréable. Je transmettrai vos compliments à [INSÉRER LE NOM DE L'EMPLOYÉ], qui sera ravi d'apprendre que vous avez apprécié son aide.

Exemples de réponses à une note de 5 étoiles sans commentaires :

- Merci - nous apprécions votre retour !
- Merci beaucoup, [INSÉRER LE NOM DU CLIENT] !
- Merci pour la note de 5 étoiles

Comment répondre aux avis négatifs

Il est essentiel de bien gérer les commentaires négatifs. Ne soyez pas sur la défensive dans vos réponses ; restez poli et remerciez le client pour ses commentaires. Expliquez ensuite ce que vous avez fait ou allez faire pour résoudre le ou les problèmes qu'il a évoqués.

Exemple de réponse à un commentaire signalant une plainte spécifique:

Merci beaucoup d'avoir signalé ce problème. Je suis profondément désolé que [INSÉRER LA PLAINTE] n'ait pas été à la hauteur de vos attentes, et nous nous efforcerons de nous améliorer en conséquence. J'espère que cette situation isolée ne vous empêchera pas de revenir à [INSÉRER LE NOM DE LA PROPRIÉTÉ].

Exemple de réponse pour montrer que vous avez résolu le problème de la plainte :

Merci d'avoir signalé [INSÉRER LA PLAINTE]. Nous avons maintenant résolu ce problème en [INSÉRER LES MESURES PRISES]. Bien qu'il soit malheureux d'apprendre que votre séjour n'a pas été satisfaisant, vos commentaires nous aident à savoir quand des améliorations sont nécessaires, et nous vous en remercions. Nous espérons que vous reviendrez nous voir à l'avenir pour constater par vous-même les améliorations apportées.

Exemple de réponse pour traiter la plainte dans un cadre privé (par exemple, par e-mail) :

Merci pour votre commentaire. Je suis vraiment désolé d'apprendre que vous n'avez pas eu la meilleure expérience de notre [INSÉRER LE TYPE DE PROPRIÉTÉ]. Nous aimerions en savoir plus sur votre expérience afin de pouvoir répondre correctement à vos préoccupations et améliorer notre service. Veuillez nous contacter à [INSÉRER LES COORDONNÉES].

Exemple de réponse à une note de 1 ou 2 étoiles sans commentaire :

Merci de nous avoir laissé un avis. Nous sommes désolés d'apprendre que nous n'avons pas répondu à vos attentes. Pouvons-nous vous demander pourquoi vous avez laissé un avis négatif ? Cela nous permettra de répondre à vos préoccupations et d'améliorer notre service pour les autres clients à l'avenir. Si vous souhaitez nous contacter en privé, veuillez nous contacter directement à [INSÉRER LES COORDONNÉES].

Comment répondre aux avis mitigés

Pour répondre efficacement aux avis mitigés, vous devez trouver un équilibre. Commencez par le positif, mais assurez-vous de reconnaître et d'aborder également le négatif.

Exemple de réponse demandant de poursuivre la conversation en privé:

Merci pour votre commentaire ! Nous sommes heureux d'apprendre que vous avez apprécié [INSÉRER LE POSITIF]. Notre équipe travaille sans relâche pour offrir un [INSÉRER LE POSITIF] fantastique, et nous sommes heureux de voir que vous avez apprécié nos efforts. Nous sommes désolés que vous ayez été déçu par le [INSÉRER LE NÉGATIF]. J'ai parlé à l'équipe, et nous allons prendre des mesures pour nous assurer que nous améliorons nos processus. En attendant, si vous souhaitez en parler plus en détail, veuillez nous contacter à [INSÉRER LES COORDONNÉES].

Exemple de réponse invitant le client à revenir :

Merci [INSÉRER LE NOM DU CLIENT] d'avoir pris le temps de nous faire part de votre séjour. Nous sommes heureux d'apprendre que vous avez apprécié [INSÉRER L'ASPECT POSITIF]. Nous sommes désolés que vous n'ayez pas trouvé que le [INSÉRER L'ASPECT NÉGATIF] était à la hauteur. Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer notre offre, afin que vous puissiez vivre la meilleure expérience possible lors de votre prochaine visite.

Exemple de réponse soulignant les mesures que vous avez prises :

Merci d'avoir pris le temps de laisser un commentaire. Nous apprécions vos commentaires et sommes ravis d'apprendre que vous avez apprécié [INSÉRER L'ASPECT POSITIF]. Malheureusement, il semble que nous n'ayons pas répondu à vos attentes avec [INSÉRER L'ASPECT NÉGATIF]. Nous vous assurons que nous avons [INSÉRER LES MESURES PRISES] pour faire en sorte que cet incident ne se reproduise pas. N'hésitez pas à revenir nous voir afin que nous puissions vous offrir une meilleure expérience lors de votre prochain séjour.

Comment terminer votre message

Votre conclusion est une dernière occasion de montrer votre reconnaissance et votre gratitude pour les commentaires. C'est aussi l'occasion de faire en sorte que le client se sente le bienvenu, quelle que soit son expérience. Terminez toujours sur une note positive.

Exemples de phrases de conclusion pour votre réponse :

- Merci encore pour votre commentaire et revenez nous voir bientôt.
- Merci pour votre commentaire et revenez quand vous voulez.
- Au plaisir de vous revoir bientôt, [INSÉRER VOTRE NOM]
- Nous espérons vous revoir bientôt.
- Cordialement, [INSÉRER VOTRE NOM]
- Bien cordialement, [INSÉRER VOTRE NOM]
- J'apprécie votre commentaire. Merci, [INSÉRER VOTRE NOM].
- J'apprécie votre avis. Merci, [INSÉRER VOTRE NOM].

Facilitez le suivi de vos réponses.

eviivo Guest Manager vous permet de collecter, lire et gérer les avis de vos clients en un seul endroit. Pour en savoir plus, demandez une démonstration dès aujourd'hui.

EVIIVO.COM/FR/DEMANDER-UNE-DEMONSTRATION/

eviivo