

Avis clients ⚡ 3 minutes

• Equipe Hey Pongo

Restaurants :

**Comment répondre à
un avis négatif.**

Difficile de répondre à un avis négatif ?

En plus de rappeler les règles d'or, on entre dans le détail avec des cas précis pour répondre à toutes les critiques, qu'elles soient constructives... Ou de mauvaise foi !



Pourquoi répondre aux avis négatifs ? 🤔

Voici ce que les 7 règles des pages suivantes vont vous permettre :

Améliorer votre image

D'après une étude de Tripadvisor de 2019 : 89% des voyageurs ont une image positive envers les réponses réfléchies à un avis négatif.

Rétablir une vérité

Admettre que tout n'est pas toujours sous contrôle, mais que vous faites de votre mieux face aux aléas du métier de restaurateur.

Être compréhensif

Les clients y seront sensibles et sauront voir de quel côté est la mauvaise foi.

BON, ASSEZ BLABLATÉ VOICI LES

7 conseils pour **Répondre** à un avis négatif.

avec des méthodes gratuites ou payantes 🙌

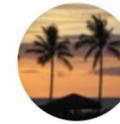


1. Montrer qu'on y attache de l'importance

👉 Répondez aux avis négatifs en montrant que vous n'y êtes pas indifférent. En étant à l'écoute, vous prouverez que **l'expérience des clients est importante à vos yeux.**

Les lecteurs qui liront cette critique dans plusieurs mois pourront imaginer que **le problème a été traité et rectifié.**

Umami Matcha Café



lebrun e
64 25

●●○○○ Avis écrit le 30 mai 2017 par mobile

Deceptiln

On m'avait dit "vasy les yeux fermés" j'aurai du les ouvrir. J'ai quasiment perdu mon temps et mon argent. Je me faisais une joie d'essayer de nouveau concept et goûter au fameux matcha revisité de manière différentes. 1ère déception un mardi vers 16h (heure du... [Plus](#))

Date de la visite : avril 2017

👍 1 Merci lebrun e

Aude C, Chargée de communication de Umami Matcha Café, a répondu à cet avis

A répondu le 31 mai 2017

Bonjour lebrun e, Merci de nous avoir fait remonter votre déception. Nous prenons bonne note de votre commentaire et de vos remarques. Bien que cela soit déjà arrivé auparavant, il est extrêmement rare qu'à 16h nous n'ayons plus qu'1/3 de la carte. Nous sommes désolés... [Plus](#)

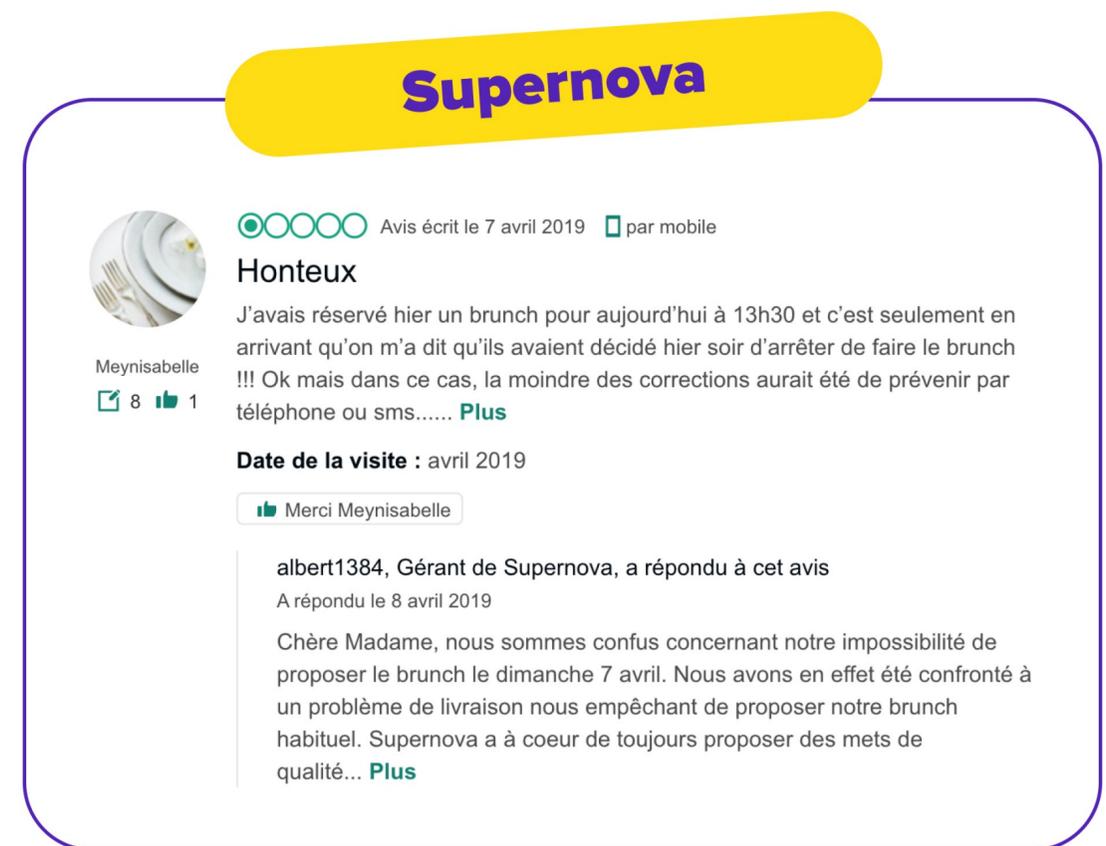


2. Répondre soi même

👉 Rien de mieux qu'une **réponse directe du plus haut gradé du restaurant** (le gérant, un co-fondateur...).

Par exemple, au Supernova, c'est le gérant qui s'y colle et ça marche : **le restaurant récolte 78% d'avis « excellent » ou « très bon »**.

Supernova



The image shows a screenshot of a restaurant review on a platform. At the top, a yellow banner reads 'Supernova'. Below it, a user profile for 'Meynisabelle' is shown with a circular profile picture of a plate and fork. The review text is in French, mentioning a brunch reservation for April 7, 2019, and a response from the manager, 'albert1384', dated April 8, 2019. The manager's response explains a delivery issue and expresses a commitment to quality. The review has 8 likes and 1 reply.

Meynisabelle
8 1

5 Avis écrit le 7 avril 2019 par mobile

Honteux

J'avais réservé hier un brunch pour aujourd'hui à 13h30 et c'est seulement en arrivant qu'on m'a dit qu'ils avaient décidé hier soir d'arrêter de faire le brunch !!! Ok mais dans ce cas, la moindre des corrections aurait été de prévenir par téléphone ou sms..... **Plus**

Date de la visite : avril 2019

Merci Meynisabelle

albert1384, Gérant de Supernova, a répondu à cet avis
A répondu le 8 avril 2019

Chère Madame, nous sommes confus concernant notre impossibilité de proposer le brunch le dimanche 7 avril. Nous avons en effet été confronté à un problème de livraison nous empêchant de proposer notre brunch habituel. Supernova a à coeur de toujours proposer des mets de qualité... **Plus**



3. Répondre rapidement



👉 Montrez que vous êtes réactif. Gagnez du temps avec **un outil de veille des avis en ligne** pour restos : **centralisez sur un seul écran tous les avis que vous avez reçus sur les différentes plateformes.**

Gagnez encore plus de temps en **automatisant vos réponses en créant vos templates de réponses.**

COMMENT ?

👉 Par exemple, chez Hey Pongo, notre outil rassemble tous les avis que vous avez récemment reçus sur Google, Facebook, Trustpilot ou Tripadvisor 😊





PETITE ASTUCE

Créer des templates de réponse aux avis négatifs

Un pour les avis sur la salle, ou autre pour la gestion des réservations, l'assiette, l'addition, etc.

ATTENTION : les templates ne doivent pas pré-écrire l'intégralité de la réponse. Anticipez simplement la structure du message, les formules de politesse, l'invitation à revenir, etc. Le fond du message devra être édité à chaque réponse.



4. Reconnaître la frustration du client



👉 Il ne faut surtout pas rejeter en bloc un avis négatif (bon, sauf s'il est basé sur de la mauvaise foi).

Au contraire, concédez au client **le droit d'être déçu ou frustré**.

Au besoin, vous pouvez vous excuser dans le début de la réponse.

Montrez que vous n'êtes pas borné, et que **vous êtes attentif au bien-être de vos clients**.



5. Se concentrer sur la solution

👉 Proposez une action pour remédier au problème.

SOLUTION 1

S'il est spécifique à une journée
(ex : manque de staff, plats, etc.) :
proposez lui de **revenir une autre fois pour se faire une meilleure idée.**

SOLUTION 2

S'il s'agit d'un manquement de votre part :
assurez-le que sa critique a été prise en compte, et que **vous explorez déjà des solutions pour que ça ne se reproduise pas.**



6. Mettre en avant son expertise

👉 Défendez votre projet de restaurant tout en évitant de perdre votre sang-froid. Beaucoup d'avis négatifs proviennent d'une incompréhension sur le style de restauration proposée.

COMMENT ?

👉 Si vous sentez de l'incompréhension, soyez pédagogue et expliquez vos plats, la cuisson, les épices, les imprévus liés à la livraison et aux stocks, etc.
Et toujours invitez les clients à revenir pour se forger une meilleure opinion !



7. Garder son calme

👉 C'est humain : quand quelque chose d'aussi personnel est attaqué, on peut avoir envie de ruer dans les brancards.

Attention, une réponse sous le coup de l'énervement est contre-productive, et à éviter à tout prix !

Mam Thai



musclor0110
Paris, France
54 35

●●●●○ Avis écrit le 19 mai 2019

bof bof ...

Les nems sont extrêmement gras et il est impossible de faire la différence entre celui aux crevettes et le veggie. La salade de boeuf manque de saveur, le boeuf est coupé en lamelles très épaisses, les légumes aussi. Dommage cela manque vraiment de raffinement... Le... [Plus](#)

Date de la visite : mai 2019

👍 Merci musclor0110

mamthaiparis, Gérant de Mam Thai, a répondu à cet avis

A répondu le 8 juin 2019

Bonjour musclor (On aime ces pseudos) 😊 Merci pour votre retour. Nous allons essayer de rajouter une étape entre la friteuse et votre palais afin de rendre les popias (nems c'est chinois), moins gras. Pour le boeuf nous avons choisi le merlan, que nous nous... [Plus](#)



Vous aussi, vous souhaitez réduire l'impact des avis négatifs ?

Faites comme Made Burger qui a généré
+565 avis 5 étoiles en 1 mois !

Nos expert.e.s sont là pour vous apporter leur aide 📌

PRENDRE RDV