

# Plus de 30 modèles de réponses aux avis clients

**Des réponses standards à tous les types d'avis clients pour vous aider à bien gérer votre réputation**



# Avis clients positifs

**Créez des liens authentiques avec  
vos clients tout en les fidélisant**



# Exemples de réponses génériques (emojis recommandés)

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** PRÉNOM, voilà un commentaire qui nous fait très plaisir ! Nous sommes heureux que vous ayez apprécié votre/vos INSÉRER PLAT/ALIMENT/SERVICE. À bientôt. 😊

**Option 2 :** PRÉNOM, nous sommes contents que notre équipe de VILLE ait pris bien soin de vous ! Au plaisir de vous revoir très bientôt. 🙌

**Option 3 :** PRÉNOM, merci d'avoir passé cette journée si spéciale en notre compagnie. Nous espérons que vous avez apprécié votre/vos INDIQUER PRODUIT et nous réjouissons à l'idée de vous accueillir à nouveau. 🍾🥂

**Option 4 :** Nous vous remercions infiniment d'avoir pris le temps de nous faire part de vos impressions. C'est un plaisir pour nous d'offrir nos services à des clients aussi sympathiques que vous. Nous vous souhaitons une merveilleuse journée. 🙌

# Exemples de réponses avec emojis à des occasions particulières

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** PRÉNOM, voilà un message qui nous fait très plaisir ! Quelle joie de savoir que c'est chez nous que votre famille préfère venir déguster son/sa/ses INSÉRER PLAT/ALIMENT/SERVICE. Nous espérons vous revoir très prochainement. 🍭 🍿 🍪

**Option 2 :** PRÉNOM, nous sommes contents que votre INSÉRER MEMBRE DE LA FAMILLE ait aimé sa fête d'anniversaire organisée dans notre établissement de INSÉRER VILLE/LIEU. Nous avons passé un bon moment, nous aussi. Revenez nous voir très bientôt ! 🎉 🎉 🎉

**Option 3 :** PRÉNOM, votre sympathique commentaire a égayé notre journée ! Nous sommes très heureux d'avoir contribué à rendre votre journée d'anniversaire inoubliable. Nous vous souhaitons de belles années à venir et espérons que vous vous souviendrez de nous. À bientôt. 🍷 🍾



# Avis clients négatifs

**Transformez les commentaires négatifs en opportunités  
en répondant de manière adéquate, au bon moment**





# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** PRÉNOM, nous sommes désolés que vous ayez rencontré des difficultés de INSÉRER DÉTAILS avec notre équipe. N'hésitez pas à nous transmettre vos coordonnées à l'adresse URL afin d'approfondir la question. Merci.

**Option 2 :** PRÉNOM, nous sommes désolés d'apprendre ce désagrément. J'en ai fait part à notre établissement de VILLE et nous travaillons actuellement sur la question avec notre équipe afin que cela ne se reproduise pas. Pourriez-vous nous indiquer un numéro de téléphone et vos disponibilités afin de vous contacter ?

**Option 3 :** PRÉNOM, veuillez nous excuser pour l'expérience négative que vous avez rencontrée à notre établissement de INSÉRER NOM/LIEU DE L'ÉTABLISSEMENT. Pourriez-vous nous transmettre vos coordonnées à ADRESSE E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ? Nous vous contacterons afin de mieux comprendre ce qui s'est passé et de pouvoir vous aider.

# Exemples de réponses à une réclamation pour mauvais service

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** PRÉNOM, nous sommes désolés que vous ne soyez pas satisfait(e) de notre service. N'hésitez pas à nous transmettre vos coordonnées à l'adresse ADRESSE\_E-MAIL afin que nous puissions approfondir la question. Merci.

**Option 2 :** PRÉNOM, nous sommes désolés d'apprendre ce désagrément. J'ai fait part de votre difficulté de INDIQUER PROBLÈME à notre établissement de VILLE et nous travaillons actuellement sur la question avec notre équipe afin que cela ne se reproduise pas. Pourriez-vous nous indiquer un numéro de téléphone et vos disponibilités afin de faire le point ?

**Option 3 :** PRÉNOM, nous regrettons que le temps d'attente à notre RESTAURANT/MAGASIN/CLINIQUE ait été inhabituellement long. Nous cherchons une solution avec l'équipe de notre établissement de VILLE afin d'améliorer la situation. D'ici là, n'hésitez pas à nous transmettre vos coordonnées à ADRESSE E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE afin que nous puissions en discuter avec vous.

# Avis clients tendancieux/ polémiques

**Gardez la main mise sur vos réponses aux réclamations pour  
discrimination, problème de sécurité ou de conformité,  
altercations ou désaccords**



# Exemples de réponses en cas de haine, litige ou discrimination

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

## Réponses neutres, ne reconnaissant pas de responsabilité particulière

**Option 1 :** PRÉNOM, nous prenons très au sérieux l'incident dont vous nous avez fait part et nous souhaitons en savoir plus. Pourriez-vous nous contacter à INSÉRER ADRESSE E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ?

**Option 2 :** PRÉNOM, merci de nous avoir parlé de cet incident. J'en ai fait part à notre établissement de VILLE et nous enquêtons actuellement sur la question avec notre équipe. Pourriez-vous nous indiquer un numéro de téléphone et vos disponibilités afin de vous contacter ?

# Exemples de réponses en cas de haine, litige ou discrimination

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

## Réponses reconnaissant une responsabilité

**Option 1 :** PRÉNOM, veuillez nous excuser pour l'expérience négative que vous avez rencontrée à notre établissement de INSÉRER NOM/LIEU DE L'ÉTABLISSEMENT. Pourriez-vous nous transmettre vos coordonnées à ADRESSE E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ? Nous vous contacterons afin de mieux comprendre ce qui s'est passé et comment nous pouvons vous aider.

**Option 2 :** PRÉNOM, nous sommes désolés d'apprendre votre expérience négative à notre établissement INSÉRER NOM/LIEU DE L'ÉTABLISSEMENT. Je tiens à vous assurer que ce genre de réclamation est très rare. L'incident est actuellement en cours d'investigation. Dans l'attente, merci de bien vouloir nous transmettre vos coordonnées à INSÉRER ADRESSE E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE afin de vous contacter et trouver une solution au plus vite.



# Avis clients neutres

**Montrez à vos clients que vous êtes  
curieux et désireux d'en savoir plus**



# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** Bonjour PRÉNOM, merci pour l'avis que vous nous avez laissé. N'hésitez pas à nous donner tous les détails de votre expérience à notre établissement de VILLE, à l'adresse URL. Cela nous ferait plaisir d'en discuter avec vous. Très bonne journée ! 🙌

**Option 2 :** Bonjour PRÉNOM, merci pour l'avis que vous avez laissé sur notre établissement de VILLE. Nous aimerions savoir comment faire pour améliorer votre expérience chez nous la prochaine fois. Auriez-vous un instant pour nous rendre visite à l'adresse URL afin de nous donner plus de détails sur votre expérience ? ✌️

**Option 3 :** Bonjour PRÉNOM, cela nous ennuie que votre expérience chez nous n'ait pas été parfaite du début à la fin. Nous aimerions savoir comment améliorer davantage nos services. Auriez-vous un instant pour nous en dire plus à E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ?

# Avis clients sans texte

**Améliorez votre taux de réponse  
en répondant à tous les avis clients**



# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

## Avis clients sous forme de note : 5 étoiles

**Option 1 :** Bonjour **PRÉNOM**, merci infiniment ! Nous sommes ravis que votre expérience chez nous ait été fabuleuse et nous espérons vous revoir bientôt ! 😊

**Option 2 :** Bonjour **PRÉNOM**, merci pour les ★★★★★. Votre avis a égayé notre journée ! Revenez nous voir très bientôt !

# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

## Avis clients sous forme de note : 1 étoile

**Option 1 :** Bonjour **PRÉNOM**, votre avis est très important pour nous. Auriez-vous un instant pour nous dire ce qui s'est passé et nous aider à faire passer votre note à 5 étoiles, la prochaine fois ? N'hésitez pas à nous contacter à **E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE**.

**Option 2 :** Bonjour **PRÉNOM**, nous sommes vraiment désolés de ne pas avoir su répondre à vos attentes. N'hésitez pas à nous dire comment nous pourrions nous améliorer, en nous contactant à **E-MAIL/au NUMÉRO DE TÉLÉPHONE**. 🙄

# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

## Avis clients neutres

**Option 1 :** Bonjour PRÉNOM, merci de nous avoir fait part de votre avis. Nous espérons vous revoir très bientôt.



**Option 2 :** Bonjour PRÉNOM, votre avis est très important pour nous. Nous espérons vous revoir parmi nous très prochainement. 😊



# Réponse aux faux avis (fakes)

Montrez aux clients que vous contrôlez  
la situation, en identifiant les faux avis



# Exemples de réponses génériques


Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Option 1 :** Bonjour PRÉNOM, après enquête, nous n'avons pas pu vérifier l'incident de **INDIQUER INCIDENT** dont vous nous avez fait part, qui se serait produit à notre établissement de **VILLE**. Nous vous informons par ailleurs que votre avis enfreint la directive Google **NUMÉRO DE DIRECTIVE** et que nous l'avons signalé.

**Option 2 :** Bonjour PRÉNOM, nous avons bien pris note de votre réclamation. Toutefois, il semble y avoir confusion. La situation **INDIQUER SITUATION** dont vous nous avez fait part n'est simplement pas possible, pour la/les raison(s) suivante(s) **INDIQUER RAISON**. Il semblerait que l'incident en question n'ait aucun rapport avec notre entreprise.

**Option 3 :** Bonjour PRÉNOM, nous avons bien étudié votre réclamation. Toutefois, il semble que l'incident en question **INDIQUER INCIDENT** soit totalement invérifiable. Êtes-vous sûr(e) que votre réclamation concerne notre établissement de **VILLE** ? Nous vous demandons de bien vouloir revoir et corriger votre réclamation, le cas échéant.





# Ajouter des mots-clés à vos réponses

**Aidez les clients à mieux découvrir votre marque, en utilisant des mots-clés pertinents pour votre secteur dans vos réponses aux avis clients**



# Exemples de réponses génériques

Remplacez les **PARAMÈTRES FICTIFS** en fonction des besoins

**Avis positifs avec mot-clé d'élément de menu :** PRÉNOM, quel plaisir de vous lire ! Merci d'avoir pris le temps d'attribuer 5 ★ à notre CAFÉ/THÉ. N'hésitez pas à revenir très vite dans notre établissement de VILLE !

**Avis positifs avec mot-clé d'élément de menu + catégorie :** PRÉNOM, nous sommes ravis que notre PETIT-DÉJEUNER vous ait plu ! Merci beaucoup de nous avoir attribué 4 étoiles. Nous espérons vous revoir très bientôt dans notre CAFÉ/BAR À PETIT-DÉJEUNER de quartier ! ☕

**Avis sous forme de note uniquement + mot-clé de produit :** PRÉNOM, merci de nous avoir attribué 4 ★ ! À bientôt pour découvrir encore plus de vos créations préférées à base de CAFÉ/THÉ !

