



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 INDICER 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**

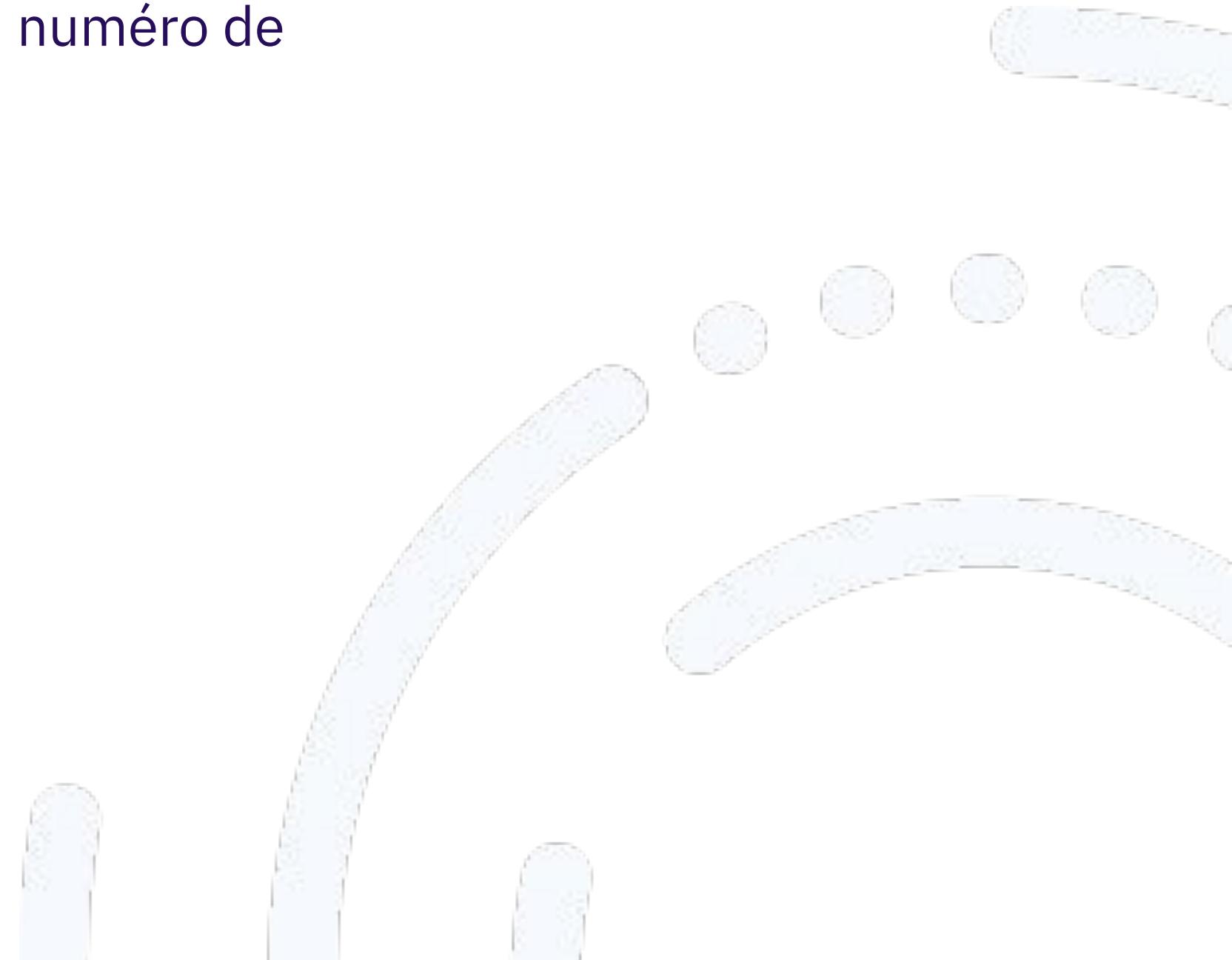
Exemples de réponses en cas de haine, litige ou discrimination

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**

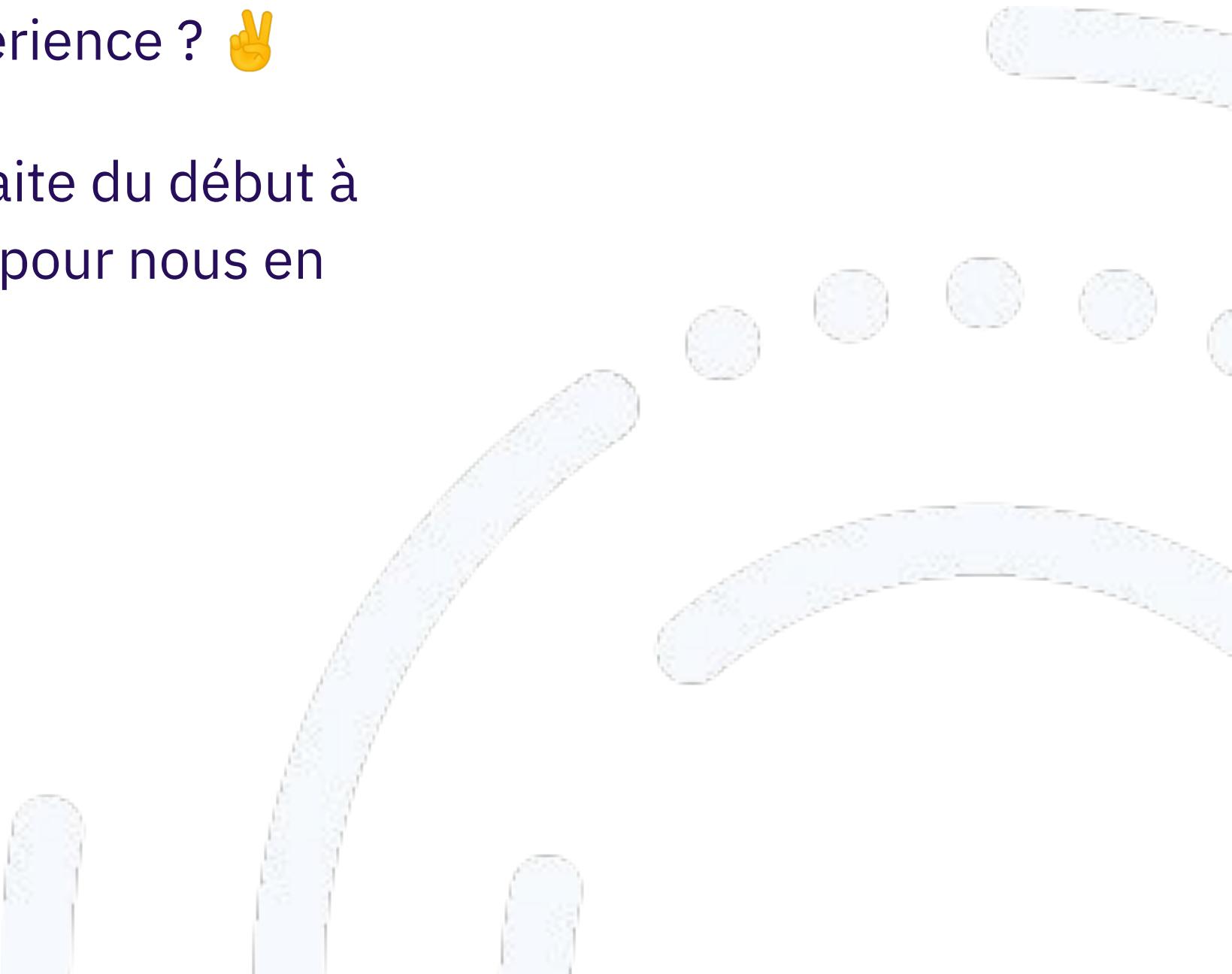
Exemples de réponses génériques

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 !

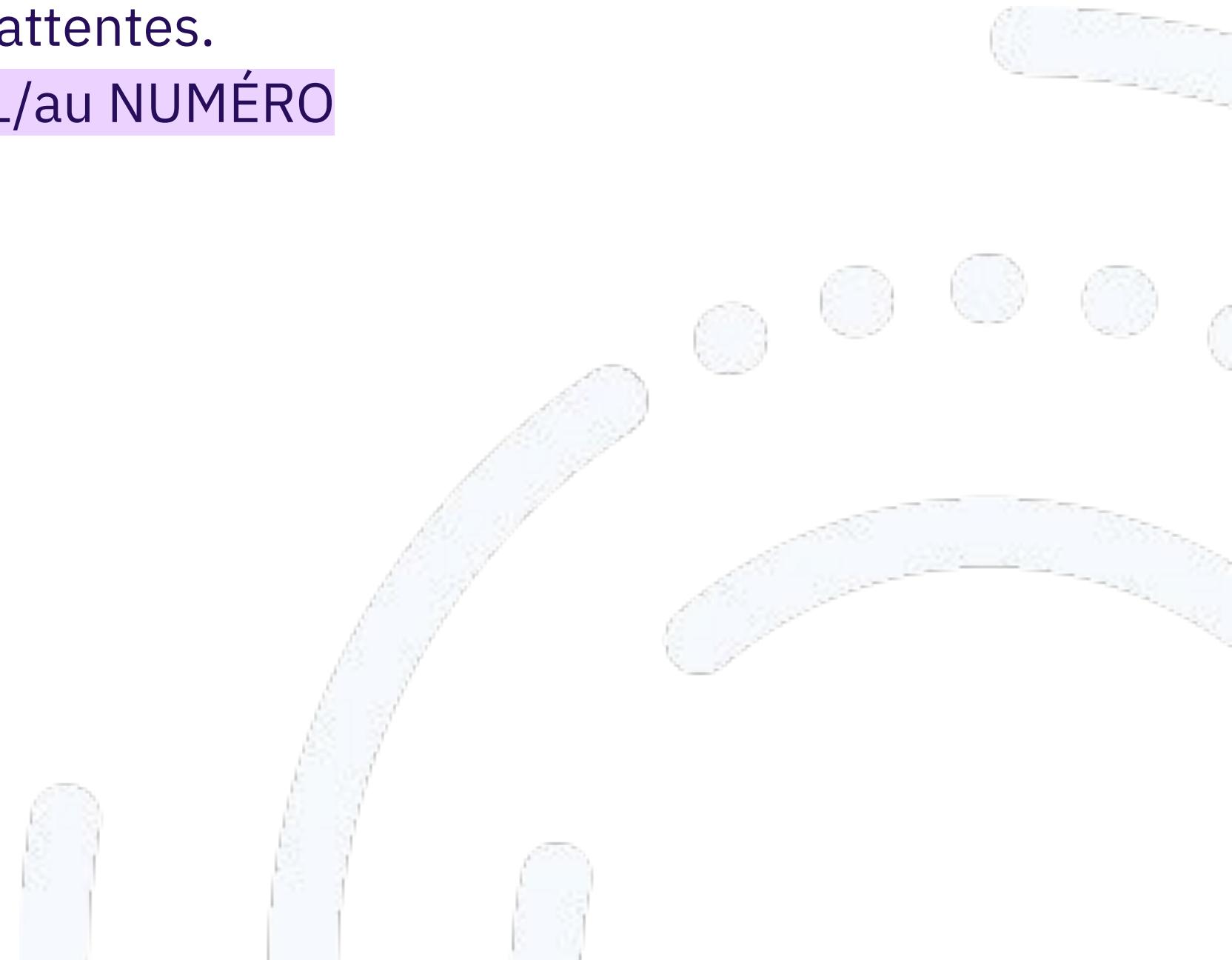
Exemples de réponses génériques

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 INDICER 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 INDICER SITUATION dont vous nous avez fait part n'est simplement pas possible, pour la/les raison(s) suivante(s) INDICER 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 INDICER 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 !

