

Répondre à un avis négatif

1. Analyser le profil du rédacteur

- a. le contacter
 - i. si il répond, le gérer et le dire dans la réponse
 - ii. s'il ne répond pas, le dire dans la réponse
- b. Analysez ses avis : est ce Monsieur Grognon ? le dire dans la réponse
- c. Analysez les hôtels notés, si habitué à une autre gamme, le dire dans la réponse
- d. Mesurez la valeur de son profil (ancienneté, statut, nombre d'avis), le dire si spécificité

2. Répondre

- a. Faites la réponse dans Word, la relire le lendemain avant de la publier
- b. Utilisez-le "nous" pour montrer que vous êtes une équipe
- c. Utilisez-le "je" pour vous excuser
- d. Excusez-vous uniquement si il y a faute et faites alors amende honorable
- e. Remerciez, reconnaissez le client
- f. Reprenez les éléments positifs
- g. Décrivez la situation avec vos mots, votre vocabulaire
- h. Rétablissez la vérité
- i. Répondez aux éléments (pas tous, ne faites pas un inventaire à la Prévert)
- j. Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème
- k. Montrez en quoi l'établissement s'améliore de cette expérience
- l. Remerciez, rassurez, invitez
- m. Ouvrez vers le futur, parlez des prochaines nouveautés, faites un peu de marketing
- n. N'hésitez pas à parler, à remercier, à valoriser les équipes, c'est une excellente manière d'humaniser la relation et un excellent outil de RH.
- o. Signez de votre nom, fonction et indiquez un N° de téléphone
- p. Vous répondez pour l'audience, pas uniquement au voyageur de l'avis en question.

Ce sont des pistes, n'appliquez pas la totalité de ces points, la réponse serait alors indigeste

Une fois cette méthode "chirurgicale" maîtrisée, commencez à injecter:

- de l'humanisation (prénoms des équipiers)
- donnez envie de consommer (mots chauds)
- faites rêver (décrivez des scènes joyeuses, de votre territoire, dessinez des scénettes dans la tête des lecteurs)