Comlaire
STRATEGIE MARKETING

RESSOURCE COMLAIRE

Obtenir et répondre aux avis clients

Comment demander des avis sans gêne, répondre aux bons comme aux mauvais, et ce qui est interdit. Avec 12 modèles de réponses à adapter.

01 · POURQUOI LES AVIS COMPTENT

La majorité de vos clients les lisent

62 % des Français consultent des avis avant de choisir un restaurant. Parmi eux, 53 % les lisent sur Google Maps ou des services similaires, 45 % sur TripAdvisor et 42 % se fient au bouche-à-oreille (Ipsos pour le Guide Michelin, mars 2025, 1 000 personnes).

Aux États-Unis, seuls 4 % des consommateurs disent ne jamais lire d'avis sur les commerces locaux, et 63 % attendent une réponse de l'entreprise dans un délai de deux ou trois jours à une semaine (BrightLocal, Local Consumer Review Survey 2025, 1 026 personnes).

02 · DEMANDER UN AVIS

Le bon moment, les bons mots

- Demandez au moment où le client exprime sa satisfaction : « Ça me ferait très plaisir que vous le disiez sur Google. »
- Facilitez la tâche : un QR code sur la table, le comptoir ou le ticket, un lien direct dans vos e-mails.
- Demandez à tous vos clients satisfaits, pas seulement aux plus enthousiastes : un flux régulier d'avis récents rassure davantage qu'un pic ponctuel.

03 · CE QUI EST INTERDIT

Les règles à respecter

- Rédiger de faux avis, ou en faire rédiger : en France, c'est une pratique commerciale trompeuse, sanctionnée par le Code de la consommation.
- Acheter des avis ou offrir une contrepartie (réduction, cadeau) en échange d'un avis : interdit par les règles de Google.
- Ne solliciter que les clients contents en écartant les autres (« filtrage ») : également interdit par Google.

04 · RÉPONDRE

Cinq règles pour bien répondre

- Répondez à tous les avis, positifs et négatifs, dans les jours qui suivent.
- Personnalisez : citez un détail de l'avis, signez de votre prénom.
- Face à une critique, remerciez, reconnaissez ce qui doit l'être, expliquez ce que vous changez.
- Ne polémiquez jamais en public : proposez de poursuivre par téléphone ou par e-mail.
- Écrivez pour les futurs clients autant que pour l'auteur de l'avis : ce sont eux qui lisent votre réponse.

05 · MODÈLES DE RÉPONSES

MODÈLE 01 · AVIS POSITIF COURT

Merci beaucoup [Prénom] pour votre note ! Toute l'équipe est ravie de vous avoir accueilli. À très bientôt chez [Nom de l'établissement].

MODÈLE 02 · AVIS POSITIF DÉTAILLÉ

Merci [Prénom] pour ce message si détaillé. Nous sommes heureux que [élément cité par le client] vous ait plu : c'est exactement ce que nous cherchons à offrir. Nous transmettons vos compliments à [personne ou équipe].

MODÈLE 03 · CLIENT FIDÈLE

[Prénom], merci de votre fidélité ! C'est toujours un plaisir de vous revoir. Nous vous réservons une surprise lors de votre prochaine visite.

MODÈLE 04 · AVIS POSITIF AVEC UNE CRITIQUE

Merci [Prénom] pour votre retour. Nous sommes contents que [point positif] vous ait plu, et nous prenons note de [point à améliorer] : nous y travaillons déjà.

MODÈLE 05 · AVIS NEUTRE

Merci [Prénom] d'avoir pris le temps de nous écrire. Nous aimerions comprendre ce qui vous aurait fait mettre une meilleure note : n'hésitez pas à nous écrire à [adresse e-mail].

MODÈLE 06 · ATTENTE TROP LONGUE

Bonjour [Prénom], vous avez raison, l'attente a été trop longue ce jour-là et nous vous prions de nous en excuser. Nous avons revu l'organisation du service pour que cela ne se reproduise pas.

MODÈLE 07 · PRODUIT OU PLAT DÉCEVANT

Bonjour [Prénom], nous sommes désolés que [produit ou plat] ne vous ait pas donné satisfaction. Votre remarque a été transmise à [l'équipe ou au chef]. Nous serions heureux de vous faire changer d'avis lors d'une prochaine visite.

MODÈLE 08 · ACCUEIL CRITIQUÉ

Bonjour [Prénom], merci de nous l'avoir signalé. L'accueil est essentiel pour nous et ce que vous décrivez ne correspond pas à ce que nous voulons offrir. Nous en avons parlé avec l'équipe. Pouvez-vous nous contacter à [adresse e-mail] ?

MODÈLE 09 · PRIX JUGÉ TROP ÉLEVÉ

Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nos prix reflètent [le choix de produits frais, le fait maison, le travail artisanal]. Nous comprenons toutefois votre remarque et proposons aussi [offre plus accessible].

MODÈLE 10 · AVIS TRÈS NÉGATIF

Bonjour [Prénom], nous sommes sincèrement désolés de votre expérience. Nous souhaitons comprendre ce qui s'est passé et trouver une solution : pouvez-vous nous joindre au [téléphone] ou à [adresse e-mail] ?

MODÈLE 11 · AVIS QUI NE CORRESPOND À AUCUN CLIENT

Bonjour, nous ne retrouvons aucune trace de votre visite à la date indiquée. Si vous êtes bien venu chez nous, merci de nous contacter à [adresse e-mail] afin que nous puissions en parler.

MODÈLE 12 · NOTE SANS COMMENTAIRE

Merci pour votre note ! Si vous avez un moment, dites-nous ce qui vous a le plus plu : cela nous aide beaucoup.

Besoin d'aller plus loin ? Comlaire étudie votre marché, vos clients et votre image, puis construit votre stratégie. comlaire.com · 06 27 29 90 27