

## Avis négatifs : ne vous laissez pas abattre !

Malgré tous vos efforts pour choyer vos clients, vous avez reçu des avis négatifs ? Pas de panique. Voici **3 réflexes** à adopter pour bien les gérer et effacer les mauvaises impressions !

### Réflexe n°1 : démasquez les faux avis

Allez, ne faites pas l'autruche ! Prenez le problème à bras le corps et analysez soigneusement les avis négatifs. Le tourisme est, en effet, particulièrement touché par le phénomène des faux avis. On peut les identifier facilement : ils sont souvent **longs**, le niveau de la langue est **mauvais**, le profil de l'auteur est **inconnu**... Vous pouvez demander leur retrait sur les plateformes comme TripAdvisor (la loi les oblige à retirer les faux avis avérés).

### Réflexe n°2 : répondez sans tarder

Il arrive que certains clients, suite à une expérience décevante, vous laissent des avis négatifs. Ne les mettez pas de côté car des clients mécontents peuvent nuire à votre e-réputation. Il importe de leur **apporter une réponse personnalisée** et des **explications détaillées**, le plus rapidement possible. Si la discussion s'envenime, poursuivez-la par mél pour trouver une solution. Vous pouvez ainsi maîtriser votre e-réputation et effacer les mauvaises impressions.

### Réflexe n°3 : retenez le côté positif des avis négatifs

Votre client mécontent a pris le temps de vous laisser un commentaire soulevant un problème réel qu'il a rencontré. Voyez cela comme une **remarque constructive** qui va vous aider à vous améliorer. Essayez de trouver une alternative au problème qu'il a soulevé. Profitez de votre réponse pour mettre en avant vos points forts.

**Gérer les avis de ses clients n'est pas toujours simple ! Heureusement, avec un peu de méthodologie, vous aurez les réponses simples et efficaces à apporter. Retrouvez tous nos conseils utiles et adaptés à votre secteur d'activité dans notre Livre blanc (guide) « Comment bien gérer les avis clients ? ».**



Alix POITOU

Gestionnaire de sites web &  
trafic manager | Cheffe de  
projet distribution des  
activités

Tél. : 03 64 60 60 15

Agence de  
DÉVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE

LIVRE BLANC  
COMMENT BIEN GÉRER  
SES AVIS CLIENTS ?

**E-réputation** : adoptez les **bonnes pratiques**  
pour **collecter** les avis clients, bien les **gérer** et  
gagner en **visibilité**.

DÉCOUVRIR LE LIVRE BLANC



Agence de  
DÉVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site [www.oisetourisme-pro.com](http://www.oisetourisme-pro.com)