Messages types

Exemples pour inspiration de réponses aux avis Google My Business/ Google Profil Business.

Pensez bien à les adapter à la situation et à accorder en genre et nombre certaines tournures de phrase. Réalisez vos propres textes à partir de nos propositions !

**Exemples de message en réponse aux avis positifs**

|  |  |
| --- | --- |
| « Bonjour prénom, Nom, Nous vous remercions pour votre avis positif nous sommes ravies que vous soyez satisfait.e de nos prestations. » | « Prénom, Nom, Nous vous remercions. La satisfaction de nos clients est une de nos priorités. Vous nous voyez ravis de votre avis / votre commentaire » |
| « Cher Prénom, Nom, Merci. Nous accueillons avec beaucoup de reconnaissance votre commentaire positif, il nous tient toujours à cœur de satisfaire nos clients » | « Prénom, Nom, Nous vous remercions pour votre commentaire et votre avis positif. Ils ont d’autant plus d’importance que nous venons de lancer cette expertise. A très bientôt, chez XXX, à l’étude/cabinet » |
| « Prénom, Nom, Je vous remercie. J’attache une importance toute particulière à la satisfaction de mes clients, votre commentaire me touche / me fait plaisir / me ravie… » | « Prénom, Nom, Nous vous remercions pour votre commentaire / votre avis positif. Il est encore plus important pour nos de satisfaire nos clients dans des situations complexes.» |
| Vos messages :  |  |
|  |  |

**Exemples de message en réponse aux avis négatifs**

|  |  |
| --- | --- |
| « Bonjour Prénom/nom, Je suis étonné par votre avis et/ou votre commentaire, vous semblez réellement insatisfait pour autant nous ne sommes pas responsables puisque nous n’avons jamais eu a faire à vous. Je vous remercierai donc de supprimer votre message car il ternit notre réputation à laquelle nous attachons beaucoup d’importance » | « Bonjour Prénom/nom, Merci pour votre commentaire. Je suis désolé d’apprendre que votre expérience a été problématique et j’apprécie vraiment que vous l’ayez à notre attention. Je vous propose de vous contacter directement pour mieux comprendre les tenants et les aboutissants de cette situation » |
| « Bonjour Prénom/nom, Je suis désolé d’apprendre votre insatisfaction, mais notre cabinet/office n’est pas concerné par cet incident. Nous n’avons jamais traité avec vous. Je vous remercie d’avance de supprimer votre avis. ***En option*** ; Si non je me verrai dans l’obligation de le signaler » | Cher [nom de l’évaluateur], merci d’avoir partagé vos commentaires. Nous sommes désolés que votre expérience ne corresponde pas à vos attentes. C’était un cas rare et nous ferons mieux à l’avenir.N’hésitez pas à contacter [INSÉRER LES INFORMATIONS DE CONTACT] pour tout commentaire, préoccupation ou suggestion que vous souhaitez partager. Nous serions ravis de faire les choses correctement si vous nous donnez une autre chance. |
| « Bonjour Prénom/nom, Merci de nous avoir fait part de ce problème. Vos commentaires nous aident à faire mieux. Nous examinons ce problème et espérons le résoudre rapidement et correctement. » |
| « Bonjour Prénom/nom, Nous nous imposons des normes élevées et nous sommes désolés d’apprendre qu’elles n’aient pas été respectées lors de votre interaction avec cabinet/étude…. » | « Bonjour Prénom/nom, Merci d’avoir posté un avis et nous sommes désolés d’apprendre que votre expérience n’était pas à la hauteur. Nous aimerions avoir l’occasion de discuter et d’enquêter davantage » |
| « Bonjour Prénom/nom Je suis vraiment désolé. Nous sommes normalement reconnus pour notre attention exceptionnelle aux détails, et nous regrettons de ne pas avoir apporté la meilleure expérience lors de notre prestation. » | « Bonjour Prénom/nom, Notre métier n’est pas toujours facile et nous faisons ce que nous avons à faire dans le cadre de la loi et mandaté par nos clients ou en application de décision de justice. Nous sommes acteurs de la justice sociale de proximité. [***en option*** L’important pour nous est d’assumer ce rôle et de procéder à [xx] lorsque c’est nécessaire. »  |
| Vos messages types : |  |