

Tes avis, *bien gérés*

— 4 actions. 20 minutes. Tes avis se mettent à travailler pour toi.

Avant de venir chez toi, ton futur client lit tes avis. **Un avis négatif sans réponse lui dit que tu gères mal.**

Le même avis, avec une réponse posée, lui dit que tu assumes.

1

Récupère ton lien d'avis

OÙ : [GOOGLE BUSINESS PROFILE](#) > [GÈRE TA FICHE](#) > [DEMANDER DES AVIS](#)

Copie ce lien et garde-le dans les notes de ton téléphone. Tu vas t'en servir tous les jours.

Sans ce lien, demander un avis devient compliqué pour ton client, et il ne le fera pas.

☐

Fait

2

Demande un avis, systématiquement

OÙ : JUSTE APRÈS UNE PRESTATION RÉUSSIE, QUAND LE CLIENT EST CONTENT

VERSION COURTE

Merci beaucoup pour votre confiance. Si vous avez 30 secondes, un petit avis m'aiderait énormément : [\[lien\]](#)

VERSION RASSURANTE

Merci beaucoup, c'était un plaisir de travailler avec vous. Si vous avez trouvé le service à la hauteur, un petit avis m'aiderait vraiment. Ça prend 30 secondes et ça permet à d'autres personnes de me découvrir : [\[lien\]](#). Et si quelque chose ne vous a pas convenu, dites-le moi directement, je préfère le savoir et corriger.

Le bon moment, c'est tout de suite. Un client content aujourd'hui aura oublié dans trois jours.

☐

Fait

3

Réponds à ton avis négatif le plus ancien

OÙ : TA FICHE GOOGLE, ONGLET AVIS

La méthode : tu remercies, tu reconnais, tu proposes de régler en privé. Jamais sur la défensive.

VERSION COURTE

Bonjour, merci d'avoir pris le temps de ce retour, et désolé que cela ne se soit pas passé comme prévu. Je vous ai contacté en privé pour trouver une solution.

VERSION RASSURANTE

Bonjour, merci d'avoir pris le temps de partager votre expérience, même si elle n'a pas été à la hauteur. Ce n'est pas ce que je souhaite offrir à mes clients, et je comprends votre déception. Je vous ai écrit en privé pour comprendre ce qui s'est passé et trouver une solution. Merci de m'aider à m'améliorer.

Ta réponse ne s'adresse pas au client mécontent. Elle s'adresse aux dix personnes qui liront après lui.

☐ Fait

4

Réponds aussi aux avis positifs

OÙ : TA FICHE GOOGLE, ONGLET AVIS

Presque personne ne le fait, et c'est ce qui donne envie aux autres d'en laisser un.

VERSION COURTE

Merci beaucoup pour ce retour, ça fait vraiment plaisir. À bientôt.

VERSION RASSURANTE

Un grand merci pour ce retour, ça compte beaucoup. C'est exactement pour des moments comme celui-là que je fais ce métier. Au plaisir de vous revoir très bientôt.

☐ Fait

Le réflexe à garder

Tout avis reçoit une réponse sous 48 heures. Positif comme négatif.

Bloque cinq minutes le lundi matin pour traiter les avis de la semaine.

☐ Fait

Envie que tes avis rentrent tout seuls ?

Collecte automatique après chaque client, fiche optimisée, avis mis en valeur là où ça compte. **Je te mets le système en place.**