

Corrigé de l'exercice — Répondre aux avis clients

Exemple d'avis positif

Avis : « Excellent accompagnement, je recommande vivement ! »

Réponse : Merci beaucoup [Prénom] pour ce retour enthousiaste ! Nous sommes ravis que l'accompagnement vous ait apporté une solution concrète. Votre recommandation compte beaucoup pour nous. À bientôt !

Exemple d'avis neutre

Avis : « Prestation correcte sans plus. »

Réponse : Merci [Prénom] pour votre retour. Nous sommes attentifs à chaque avis pour continuer à progresser. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des suggestions ou si nous pouvons améliorer un point précis.

Exemple d'avis négatif

Avis : « Déçu par le délai, je ne reviendrai probablement pas. »

Réponse : Bonjour [Prénom], nous sommes sincèrement désolés que le délai n'ait pas correspondu à vos attentes. Votre satisfaction est essentielle pour nous. Nous vous invitons à nous contacter au [téléphone] afin d'échanger sur la situation et trouver une solution ensemble. Cordialement.

Grille d'évaluation d'une bonne réponse

| Critère | 1 point | 2 points | 3 points |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| Remerciement | Aucun merci | Merci succinct | Remerciement chaleureux et personnalisé |
| Ton adapté | Ton inadapté au type d'avis | Ton correct mais impersonnel | Ton adapté et empathique |
| Action proposée | Aucune action | Action vague | Action claire et réalisable |
| Absence de données sensibles | Données personnelles publiées | Un élément sensible mentionné | Aucune donnée sensible, réponse publique conforme |
| Relecture | Brouillon publié tel quel | Quelques corrections | Réponse relue et personnalisée |

Points de vigilance

- Merci exprimé, même sur un avis critique.
- Ton adapté à la note.
- Aucune justification excessive.
- Proposition d'action ou de suite.
- Relue avant publication.

- Jamais de données personnelles en public.