Obtenir des avis Google de vos clients et bien y répondre

Relation client · 9 min de lecture · Débutant

Ce que vous saurez faire

1. Choisir le moment où un client est le plus disposé à laisser un avis.
2. Rédiger une demande d’avis courte avec un lien direct.
3. Répondre aux avis négatifs avec calme et professionnalisme.

La fiche Google, vitrine avant le site

1 Nombre d’avis, fraîcheur et qualité des réponses

2 Les mécontents écrivent, les satisfaits se taisent

3 Sans demande, la fiche ne reflète pas votre travail

Les règles de Google sur les avis

1 Aucun avis acheté ni écrit par vos proches

2 Aucune remise ou cadeau en échange

3 Demander à tous les clients, sans tri ni pression

Le moment où demander l’avis

1. Dans les heures ou les jours qui suivent la prestation
2. À l’addition, en caisse ou en fin de chantier
3. Le signal idéal : « merci, c’est parfait »

Formuler la demande à l’oral et par écrit

1. « Un avis sur Google m’aiderait beaucoup »
2. Un SMS court avec le lien direct
3. Un e-mail de trois phrases, sans récompense

Remercier pour un avis positif

1. Une réponse personnalisée, jamais copiée partout
2. Citer la prestation réalisée
3. « Ravis que l’îlot central vous plaise au quotidien »

Une trame pour l’avis négatif

1. Ne pas répondre à chaud
2. Remercier, reconnaître le ressenti, donner un fait
3. Proposer de poursuivre l’échange en privé

Les pratiques à proscrire sur votre fiche

1. Faire publier des avis par des amis
2. Répondre avec ironie à une critique
3. Ignorer tous les avis ou solliciter toute sa base d’un coup

Votre kit de demande d’avis

1 Le lien direct et un QR code imprimé

2 Une phrase orale, un SMS et un e-mail prêts

3 Deux semaines à proposer l’avis à chaque client

L’essentiel à retenir

1. Les clients satisfaits laissent rarement un avis spontanément : il faut le leur demander.
2. Respectez les règles de Google : pas d’avis achetés, conditionnés, triés ou obtenus sous pression.
3. Demandez l’avis juste après la prestation, idéalement après un compliment.
4. Utilisez le lien direct de votre fiche partout : à l’oral, par SMS, par e-mail et en QR code.
5. Répondez à chaque avis positif avec une phrase personnalisée qui cite la prestation.
6. Face à une critique, attendez, remerciez, reconnaissez, expliquez puis proposez d’échanger en privé.

Aller plus loin

Je forme les écoles et les entreprises sur ce sujet, en présentiel autour de Lyon ou en visio.

Toutes les formations gratuites : maximbonnefoy.fr/formations-gratuites