

# Guide pratique : bien gérer ses avis en ligne avec Solocal



## Pourquoi les avis en ligne sont essentiels ?

Les avis clients influencent directement l'**image et la crédibilité** d'une agence. Une bonne gestion permet :

- ✓ D'**améliorer la visibilité locale** sur Google, Pages Jaunes et les réseaux sociaux.
- ✓ De **renforcer la confiance** des futurs clients.
- ✓ De **répondre aux préoccupations** et **fidéliser les clients** existants.

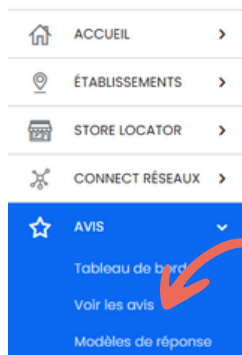


## 1. Comment accéder et gérer ses avis via Solocal ?

→ Se connecter à **Bridge**

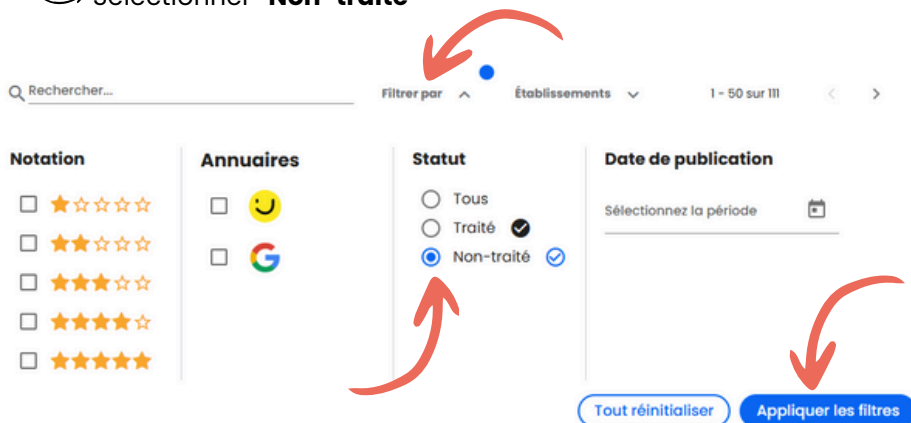
→ Accéder à l'onglet "**Avis**"

→ Dans le menu sélectionner l'onglet "**Voir les avis**"



↳ **Visualiser** et **filtrer** les avis (Google, Pages Jaunes, Facebook, etc.)

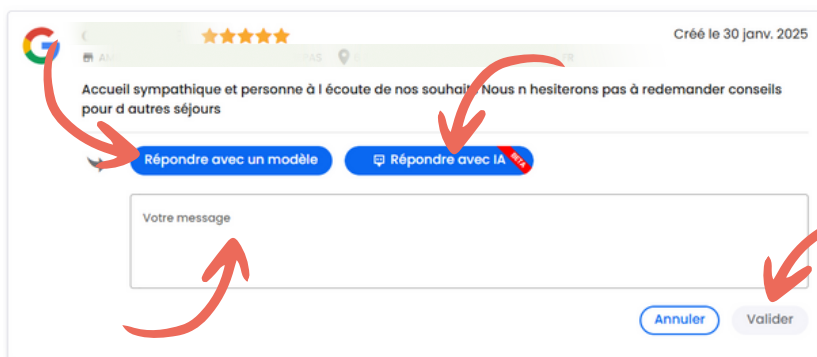
↳ Sélectionner **“Non-traité”**



↳ **Répondre directement** aux avis depuis la plateforme



→ Vous pouvez répondre avec un **modèle**, répondre **avec l'IA** ou **directement écrire vous même**, puis "**valider**" pour confirmer



The screenshot shows a review response interface. At the top, there is a Google logo on the left, a five-star rating in the center, and the date 'Créé le 30 janv. 2025' on the right. Below this is the review text: 'Accueil sympathique et personne à l'écoute de nos souhaits. Nous n'hésiterons pas à redemander conseils pour d'autres séjours'. There are two buttons: 'Répondre avec un modèle' and 'Répondre avec IA'. Below these is a text input field labeled 'Votre message'. At the bottom right, there are two buttons: 'Annuler' and 'Valider'. Red arrows point to the Google logo, the 'Répondre avec IA' button, the 'Votre message' input field, and the 'Valider' button.

**Conseil** : Pensez à **relire** le message **généré par l'IA** pour le **personnaliser** !

→ **Félicitations**, vous avez répondu ! 😊



**Astuce** : Activez les notifications pour être informé dès qu'un nouvel avis est publié, quel que soit le canal !

## 2. Les bonnes pratiques pour répondre aux avis

- ✓ **Toujours répondre** : Un avis sans réponse peut donner l'impression que vous ne prenez pas en compte vos clients.
- ✓ **Ne pas se limiter à Google** : Solocal regroupe plusieurs plateformes (Pages Jaunes, réseaux sociaux, etc.), toutes méritent la même attention.
- ✓ **Personnaliser chaque réponse** : Évitez les copier-coller impersonnels.
- ✓ **Rester courtois et professionnel** : Même face à un avis négatif.

---

### Modèle de réponse

#### ✓ **Modèle de réponse** pour un **avis positif** :

"Bonjour [Prénom], un grand merci pour votre avis positif ! Nous sommes ravis d'apprendre que vous avez apprécié [le service / l'expérience]. Votre satisfaction est notre plus belle récompense. Au plaisir de vous revoir bientôt ! 😊"

💡 **Astuce** : Ajoutez une touche personnalisée en mentionnant un détail spécifique du service apprécié.

#### **Exemple amélioré** :

"Bonjour Marie, un grand merci pour votre avis ! Nous sommes ravis que notre équipe ait su répondre à vos attentes et que vous ayez apprécié notre réactivité. À très bientôt ! 😊"

### 3. Comment gérer les avis négatifs ?

#### Exemple de mauvaises pratiques ✗

- ✗ **Ignorer un avis négatif**, surtout s'il est visible sur plusieurs plateformes.
- ✗ Répondre de manière **agressive ou ironique**.
- ✗ **Contester publiquement** le ressenti du client.

#### Exemple de bonnes pratiques ✓

- ✓ **Toujours rester poli et courtois**, même en cas de commentaire agressif. Ne jamais répondre sous le coup de l'émotion.
- ✓ **Adapter son ton** : Si l'avis est constructif, remercier le client pour son retour. Si l'avis est insultant ou diffamatoire, rester factuel et éviter d'alimenter le conflit.
- ✓ **Toujours montrer que l'avis a été pris en compte**, même si la critique semble injustifiée. Une réponse ignorée peut aggraver l'insatisfaction.
- ✓ **Reconnaître le problème et proposer une solution**, si la critique est fondée. Ne pas s'excuser par principe, mais plutôt expliquer ce qui peut être fait pour **améliorer la situation**.
- ✓ Proposer un **échange en privé**, surtout en cas de litige ou d'incompréhension.



## Modèle de réponse

### ✗ **Modèle de réponse** pour un **avis négatif** :

"Bonjour [Prénom], merci d'avoir pris le temps de partager votre retour. Nous sommes navrés d'apprendre que votre expérience n'a pas été à la hauteur de vos attentes. Nous avons bien pris en compte votre remarque et allons vous contacter rapidement afin d'échanger avec vous et trouver une solution. À très bientôt."

💡 **Astuce** : Montrez de l'empathie, proposez une solution et incitez à poursuivre la conversation en privé pour désamorcer la situation.

### **Exemple amélioré** :

"Bonjour Thomas, nous sommes désolés d'apprendre que votre expérience n'a pas été satisfaisante. Votre avis est précieux et nous souhaitons y remédier. Nous allons vous contacter rapidement afin d'échanger avec vous et trouver une solution. À très bientôt."




## 4. Encourager les avis positifs (sans tricher !)


- ◆ **Demandez aux clients satisfaits de laisser un avis** après une prestation réussie.
- ◆ **Facilitez la démarche** en partageant un lien direct vers votre fiche Google, Pages Jaunes ou Facebook.
- ◆ **Soyez régulier** : Un flux constant d'avis récents inspire confiance.





Attention : L'achat d'avis est interdit et peut entraîner la suppression de votre fiche !

## 5. Suivi et amélioration continue

 **Analysez vos avis** : Quels points reviennent souvent ? Que pouvez-vous améliorer ?

 **Faites un point régulier** : Une fois par mois, vérifiez votre moyenne et les tendances des avis sur toutes les plateformes.

 **Impliquez votre équipe** : Sensibilisez vos collaborateurs à l'importance de l'expérience client et encouragez-les à consulter régulièrement les avis. En leur donnant cette habitude, ils pourront mieux comprendre les attentes des clients et contribuer à améliorer la satisfaction.

 **Astuce** : Désignez une personne en charge du suivi des avis ou intégrez cette vérification dans la routine de l'équipe.

## Conclusion

Une bonne gestion des avis Google, Pages Jaunes et réseaux sociaux est un atout majeur pour votre agence.

En appliquant ces bonnes pratiques, vous améliorez votre réputation et attirez plus de clients.

Alors, prêt à optimiser votre présence en ligne ? 🚀



*Si vous avez une autre question ou si vous ne trouvez pas la réponse à votre problème, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous accompagner et vous aider !*

✉ [gregory.fenech@cediv.fr](mailto:gregory.fenech@cediv.fr) | ☎ 04 67 35 89 80