

Comment réagir aux avis négatifs ?



Comment réagir face aux avis négatifs ? – Esteban Pereda-Bustamante

E-réputation : Les avis négatifs

Comme vous vous en doutez, votre e-réputation est très importante sur Internet. C'est celle-ci qui va renseigner les internautes de votre identité. Il faut donc faire attention à ce qui est dit de votre institution sur le web. Certains internautes n'hésiteront pas à poster des commentaires négatifs sur votre établissement ou votre activité. Il faut

donc être préparé à réagir.

L'E-réputation



© Envato Elements

Le [site web Seo-bordeaux](#) définit l'e-réputation comme ceci : Il s'agit de « l'image numérique que renvoie Internet d'une personne, physique ou morale, ou d'une marque. L'e-réputation se compose des informations en ligne qui concernent un individu ou une marque. Elles peuvent se retrouver sur les réseaux sociaux, blogs, sites collaboratifs, forums de discussion ou plate-formes de partage d'images et de vidéos”.

Désormais, les internautes ne se contentent plus de regarder les sources officielles (telles que votre site web ou vos publications Facebook) mais regardent de plus en plus les avis avant de passer à la réservation! D'où l'importance de gérer adéquatement son e-réputation !

Vous pouvez retrouver des avis vous concernant sur différentes plateformes. Que ce soit directement dans votre livre d'or sur votre site Internet (si vous en possédez un), ou plus

couramment sur votre fiche Google My Business, sur les différentes réseaux sociaux, comme Facebook, Twitter ou Instagram. Mais vous retrouverez principalement ces commentaires sur les différentes plateformes de réservation sur lesquelles vous êtes inscrits, telles que Trip Advisor, Booking, Airbnb et j'en passe.

Répondre aux avis des internautes

Comme vous le savez sûrement, il est important de répondre aux avis de ces internautes, même aux avis négatifs. Mais attention, il ne faut pas réagir n'importe comment. Sur Internet, on peut observer beaucoup d'exemples d'organismes qui ont mal géré les avis émis sur leurs différents comptes. Selon [une étude de Trip Advisor*](#) : *“53 % des sondés déclarent qu'ils réserveraient un restaurant, même si celui-ci a un ou deux avis négatifs.” Et également : “ 94 % des personnes interrogées nous ont dit qu'elles lisaient les réponses de la direction”.*

Tout d'abord, ne laissez jamais un commentaire sans réponse ! Des centaines de visiteurs potentiels verront ces avis sans réponse et prendront cet élément en considération lors de leur réservation.

Il est toujours conseillé de remercier l'utilisateur d'avoir pris de son temps pour donner un avis sur votre établissement. Il est important qu'il sache que son avis sera pris en compte par vous et votre équipe.



Mais alors comment réagir face aux commentaires négatifs ?



© Elements Envato

Tout d'abord, même s'il est tentant de répondre immédiatement, sous l'effet de la colère, ne vous emportez pas ! Ne répondez pas à chaud et prenez un peu de temps pour réfléchir à votre réponse.

Si la personne n'a pas apprécié son expérience avec vous, présentez vos excuses et remerciez la personne d'avoir donné son avis. Évoquez les problèmes qui ont été signalés par l'internaute pour montrer que vous êtes à l'écoute de son avis.

N'hésitez pas également à demander au visiteur une seconde

chance en lui proposant de revenir.

Il est important de prendre en compte les avis de vos visiteurs. Si vous voyez que certains points faibles sont fréquemment cités, cela vous permettra de les améliorer. Et inversement, vous pourrez connaître vos points forts qui sont fortement appréciés par les internautes.

De nos jours, les plateformes comme Trip Advisor possèdent un système automatique de détection des avis frauduleux, tels que ceux qui pourraient être injurieux ou rédigés par vos concurrents. Si vous détectez tout de même des avis de ce genre, n'hésitez pas à signaler ceux-ci afin que la plateforme vérifie si l'avis est conforme ou non et le supprime s'il est suspicieux.

Je vous informe également que la loi interdit le chantage. Si un visiteur vous menace de diffuser des avis négatifs/frauduleux à votre égard sur les différentes plateformes, informez-le que ceci est illégal et qu'il encourt une amende.

N'hésitez pas à nous poser vos questions sur notre adresse e-mail : ant@visithainaut.be ou sur notre groupe Facebook : <https://www.facebook.com/groups/ANTVISITHAINAUT/>

[Contactez-nous](#)