Kit reponses avis Google

Modeles FR | commerces & cabinets | 24 EUR

Pour commerces, artisans, cabinets et indépendants en France Promesse : répondez aux avis Google en quelques minutes - modèles FR prêts à coller, sans agence. Ce que ce kit n’est pas : pas d’avis fake, pas de pubs, pas un substitut à une vraie relation client.

Tokens à remplacer : {{business}} | {{first_name}} | {{detail}} | {{email_or_phone}} | {{review_link}}

---

1. Mini guide - quand répondre, quoi éviter

Quand répondre

- Idéal : sous 24-48 h.
- Traitez d’abord les 1-2*, puis 3*, puis 4-5*.
- Si vous êtes énervé : attendez le lendemain avant de publier.

Règles d’or

1. Remerciez aussi les positifs (pas seulement les négatifs).
2. Sur un conflit : invitez hors Google (tél / e-mail). Ne disputez pas les faits en public.
3. Restez calme, factuel, court (2-5 phrases).
4. Toujours relire avant de publier (même un modèle).
5. Adaptez {{detail}} à ce que la personne a vraiment écrit.

Interdit

- Attaquer ou accuser le client
- Inventer un remboursement / une geste non décidé
- Promettre ce qui n’est pas vrai
- Fake awards, faux témoignages
- CAPS / ton agressif

Note politique Google (demande d’avis)

- Demandez un avis après la prestation, avec un lien neutre.
- Ne filtrez pas (« seulement si vous êtes content » / « notez-nous 5* sinon écrivez-nous ») - pratique interdite / risquée côté Google.
- Une seule relance douce max ; respectez STOP si SMS.
- Signalement des faux avis : via les outils Google Business Profile (pas de guerre publique).

Tons

- Vouvoiement = défaut pro (modèles ci-dessous)
- Tutoiement : vous -> tu, votre -> ton/ta
- Formel : éviter « Super » ; préférer « Nous » à « On »

---

2. Workflow 10 minutes / jour

1. Ouvrir les avis non répondus (alerte app / e-mail GBP).
2. Brouillon 1-2* (modèle calme) -> valider -> publier.
3. 3*, puis 4-5* (modèles courts).
4. Si retard important : une session « rattrapage », puis rythme fixe.
5. Quand le volume dépasse le copier-coller -> waitlist AvisReply (brouillons à valider).

---

3. Modèles par note

5* / 4* - positif

```
Merci beaucoup{{first_name_optional}} pour votre avis ! Nous sommes ravis que {{detail_or_"votre expérience"}} se soit bien passé(e). À bientôt chez {{business}}.
```

5* - avec détail cité

```
Merci {{first_name}} - content que {{detail}} vous ait plu. On transmet à l'équipe. Au plaisir de vous revoir chez {{business}}.
```

4* - ouverture douce

```
Merci {{first_name}} pour votre retour. Ravis que {{detail}} vous ait convenu. Si un détail nous a fait manquer la 5e étoile, écrivez-nous à {{email_or_phone}} - on s'améliore.
- {{business}}
```

3* - neutre / mitigé

```
Merci pour votre retour. Nous prenons note concernant {{detail_or_"votre expérience"}}. Si vous le souhaitez, écrivez-nous à {{email_or_phone}} - nous aimerions améliorer cela.
```

1-2* - négatif (calme, offline)

```
Bonjour{{first_name_optional}}, merci d'avoir pris le temps d'écrire. Nous sommes désolés que {{detail_or_"votre expérience"}} n'ait pas été à la hauteur. Pouvez-vous nous contacter à {{email_or_phone}} ? Nous voulons comprendre et trouver une solution.
- {{business}}
```

Négatif - déjà traité

```
Merci pour votre message. Nous avons échangé avec vous et mis en place {{detail_or_"des actions correctives"}}. Votre avis nous aide à progresser.
```

Cas - mauvaise fiche / autre établissement

```
Bonjour, merci pour votre message. Il semble concerner un autre établissement. Nous avons signalé l'avis à Google. Si vous avez été client chez {{business}}, contactez-nous à {{email_or_phone}}.
- {{business}}
```

Cas - avis trop vague (« nul », « à éviter »)

```
Bonjour{{first_name_optional}}, nous sommes navrés de lire cela. Pour pouvoir corriger, précisez-nous le souci à {{email_or_phone}} ? Nous prenons chaque retour au sérieux.
- {{business}}
```

---

4. Variantes métier

Restaurant / café

Positif

```
Merci {{first_name}} ! Ravis que {{detail_or_"le repas / l'accueil"}} vous ait plu. On a hâte de vous resservir chez {{business}}.
```

Négatif

```
Bonjour{{first_name_optional}}, désolés que {{detail_or_"votre repas"}} n'ait pas été à la hauteur. Écrivez-nous à {{email_or_phone}} - on veut comprendre et faire mieux.
- {{business}}
```

Coiffeur / salon

Positif

```
Merci {{first_name}} ! Content(e) que {{detail_or_"votre coupe / couleur"}} vous plaise. À très bientôt chez {{business}}.
```

Négatif

```
Bonjour{{first_name_optional}}, merci pour votre retour. Nous regrettons que {{detail_or_"votre prestation"}} ne vous ait pas convenu. Contactez-nous à {{email_or_phone}} pour qu'on trouve une solution.
- {{business}}
```

Artisan (plomberie, élec, dépannage…)

Positif

```
Merci {{first_name}} pour votre confiance. Heureux que {{detail_or_"l'intervention"}} se soit bien déroulée. À disposition chez {{business}}.
```

Négatif

```
Bonjour{{first_name_optional}}, désolés pour {{detail_or_"le désagrément"}}. Merci de nous écrire à {{email_or_phone}} avec photos/créneau si besoin - on s'en occupe.
- {{business}}
```

Commerce / boutique

Positif

```
Merci {{first_name}} ! Super que {{detail_or_"votre passage"}} se soit bien passé. Au plaisir de vous revoir chez {{business}}.
```

Cabinet / profession de proximité (ton prudent)

Positif

```
Merci {{first_name}} pour votre confiance. Nous sommes heureux que {{detail_or_"votre rendez-vous"}} se soit bien déroulé. À bientôt chez {{business}}.
```

Négatif

```
Bonjour{{first_name_optional}}, merci pour votre message. Nous regrettons que {{detail_or_"votre expérience"}} n'ait pas répondu à vos attentes. Contactez-nous à {{email_or_phone}} afin que nous puissions en discuter discrètement.
- {{business}}
```

---

5. Demander un avis (après prestation) - légal / neutre

Message type

```
Bonjour{{first_name_optional}}, merci pour votre visite chez {{business}}. Si vous avez 30 secondes, votre avis Google nous aide beaucoup : {{review_link}} Merci !
```

Relance douce (+5-7 j, une seule, si pas d'avis)

```
Petit rappel gentil de {{business}} : votre avis compte pour les clients locaux. Lien : {{review_link}} (ignorez si déjà fait).
```

Checklist demande d'avis

1. Attendre la fin de la prestation (pas pendant un conflit ouvert).
2. Lien Google direct (même lien pour tout le monde).
3. Formulations neutres - jamais « seulement si 5* ».
4. Max 1 relance.
5. Si SMS : mention STOP / désinscription.
6. Garder une trace de votre process (cohérence).

---

6. Checklist onboarding (10 min)

1. Nom commerce {{business}} + lien avis Google {{review_link}}
2. Vouvoiement ou tutoiement
3. E-mail / tél pour les négatifs {{email_or_phone}}
4. Choisir 1 positif + 1 négatif + 1 demande d'avis
5. Règle : toujours valider avant de publier
6. Demande d'avis = après prestation, lien neutre
7. Activer les alertes avis sur la fiche Google
8. (Option) photos + horaires fiche à jour - voir aussi checklist-gbp.md

---

7. Et après ? AvisReply

Quand vous en avez marre de copier-coller : brouillons auto + validation en 1 clic Starter 49 EUR / Plus 99 EUR - early access / waitlist :

-> https://lambent-pie-05467d.netlify.app

(avisreply.fr quand le DNS est en ligne)

Kit réponses avis Google - AvisReply. Usage professionnel. Adaptez toujours au cas réel.