

LE MOT JUSTE

SIGNATURE

Vos avis, entre de bonnes plumes.

ESSENTIEL · VOS RÉPONSES DU MOIS

Le Bistrot des Halles

Bordeaux · Période du 3 octobre au 2 novembre 2026 · Livré le 2 novembre 2026

EXEMPLE · ÉTABLISSEMENT ET AVIS FICTIFS

Document confidentiel destiné à l'établissement · Réponses à relire avant publication

VOTRE DOSSIER EN UN COUP D'ŒIL

L'essentiel avant de publier

10 réponses rédigées pour Le Bistrot des Halles, fidèles à votre ton et prêtes à copier.

10	3,6 / 5	6	4
réponses prêtes	note moyenne des avis traités	avis positifs	avis mitigés ou critiques

TEMPS RENDU

Ce dossier vous fait gagner environ 2,8 h de rédaction et d'analyse ce mois-ci.

Estimation : 13 min par avis, 25 min par avis critique, + 1 h d'analyse au-delà de 10 avis.

CONTENU DU DOSSIER

01	**Synthèse du mois**	Point fort, point d'attention, action prioritaire.
02	**À traiter en priorité**	3 avis à publier en premier.
03	**Fiche de ton**	Votre voix, vos formules, votre signature.
04	**Vos réponses**	10 avis, chacun avec sa réponse et ses points à vérifier.
05	**Mode d'emploi**	Publier en cinq minutes, demander une retouche.

Votre validation compte.

Chaque réponse a été relue par Le Mot Juste. 6 réponses comportent un point à confirmer, signalé en doré. Vérifiez les faits propres à votre établissement avant de publier : vous restez l'auteur de vos réponses.

SYNTHÈSE

Votre mois en un coup d'œil

Les trois messages à retenir, établis à partir des avis traités dans ce dossier.

60 %	3	3	10
des avis sont positifs (4-5 ★)	avis très critiques à soigner	réponses à publier en priorité	réponses prêtes à copier

VOTRE POINT FORT	Cuisine et plats : cité positivement dans 5 avis.
VOTRE POINT D'ATTENTION	Temps d'attente et délais : revient dans 3 avis critiques ou mitigés.
VOTRE ACTION PRIORITAIRE	Répondre en priorité aux avis critiques, sous 72 heures.

Ces messages décrivent les avis transmis pour cette période ; ils ne mesurent pas l'ensemble de votre réputation en ligne.

À TRAITER EN PRIORITÉ

Les avis à publier en premier

Avis critiques ou délicats : une réponse rapide et mesurée rassure les futurs clients. Relisez-les avec une attention particulière.

N°	Avis	Note	Pourquoi
03	Quarante minutes d'attente entre l'entrée et le plat un vendredi soir, sans aucune explication. Dommage, la cuisine était bonne.	2/5	Avis très critique
07	Réservation pour 4 non trouvée à notre arrivée, on nous a fait attendre 20 minutes au bar. Inadmissible.	1/5	Avis très critique
10	Plat végétarien très décevant, juste des légumes vapeur sans assaisonnement. Pour 18 €, on attend mieux.	2/5	Avis très critique

FICHE DE TON

Votre voix, en quelques règles

Chaleureux et simple, comme un patron de bistrot qui connaît ses habitués : vouvoiement, phrases courtes, gratitude sincère, jamais de jargon.

À PRIVILÉGIER

- Citer un détail précis de l'avis (un plat, un moment, une personne).
- Reconnaître une critique avant de remercier.
- Inviter à revenir, sans promesse.

À ÉVITER

- « Nous sommes ravis d'apprendre… » en ouverture.
- Se justifier longuement ou contredire le client.
- Promettre un geste commercial ou des travaux.

SIGNATURE RETENUE

L'équipe du Bistrot des Halles

VOS RÉPONSES

Prêtes à copier, à relire

Chaque fiche reprend l'avis d'origine et la réponse proposée. Les points à confirmer sont signalés : ils concernent des faits que vous seul connaissez.

01 ★★★★★

Google · 4 octobre 2026 **Positif**

« Déjeuner parfait en terrasse : tartare de bœuf parfaitement assaisonné, frites maison croustillantes et un service souriant malgré le monde. On reviendra ! »

À VALORISER Accueil et amabilité · Cuisine et plats · Cadre et ambiance

RÉPONSE PROPOSÉE

Un tartare bien assaisonné, des frites croustillantes et le sourire de l'équipe un jour d'affluence : vous avez cité tout ce qui nous tient à cœur. Merci d'avoir pris le temps de le raconter. La terrasse vous attend pour votre prochain déjeuner.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

02 ★★★★★

Google · 6 octobre 2026 **Positif**

« Le meilleur pot-au-feu de Bordeaux, comme chez ma grand-mère. Portions généreuses et accueil chaleureux de Paul au bar. »

À VALORISER Accueil et amabilité

RÉPONSE PROPOSÉE

Être comparé à la cuisine d'une grand-mère, c'est sans doute le plus beau compliment pour un pot-au-feu. Merci pour ce message généreux, et pour vos mots sur l'accueil au bar, que nous transmettons avec plaisir à toute l'équipe. À très bientôt autour d'une nouvelle assiette.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Le prénom « Paul » figure dans l'avis : la réponse ne le reprend pas. Ajoutez-le si votre politique interne l'autorise.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

03 ★★☆☆☆

TripAdvisor · 7 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Quarante minutes d'attente entre l'entrée et le plat un vendredi soir, sans aucune explication. Dommage, la cuisine était bonne. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Temps d'attente et délais · Cuisine et plats · Réservations et informations	Reconnaître l'attente sans excuse vague, souligner que le rythme compte autant que l'assiette, et retenir le compliment sur la cuisine pour finir sur une note positive.

RÉPONSE PROPOSÉE

Quarante minutes d'attente sans explication, un vendredi soir : nous comprenons votre agacement, et nous le regrettons sincèrement. Le rythme du repas compte autant que l'assiette, et vous auriez dû être tenu informé. Merci d'avoir souligné la qualité de la cuisine malgré tout ; nous espérons vous offrir une soirée plus fluide lors d'une prochaine visite.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Si un incident précis explique ce soir-là (absence en cuisine, réservation de groupe), vous pouvez l'évoquer en une phrase.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

04 ★★★★☆

Google · 9 octobre 2026 **Positif**

« Très bonne cuisine de bistrot, carte courte et de saison. Un peu bruyant quand la salle est pleine. »

À VALORISER Cuisine et plats · Cadre et ambiance

RÉPONSE PROPOSÉE

Une carte courte qui suit les saisons, c'est exactement notre parti pris : merci de l'avoir remarqué. Vous avez raison, la salle s'anime vite les soirs d'affluence ; pour un repas plus calme, le déjeuner en semaine offre une atmosphère plus posée. Au plaisir de vous recevoir à nouveau.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez que le déjeuner en semaine est effectivement plus calme avant de le suggérer.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

05 ★★★☆☆

Google · 11 octobre 2026 **Mitigé**

« Plat du jour savoureux mais dessert décevant : la tarte Tatin était sèche. Rapport qualité-prix correct. »

LE CLIENT APPRÉCIE	LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Cuisine et plats	Prix et addition	Remercier pour la nuance, prendre la remarque sur la tarte comme une information utile pour la cuisine, sans la contester ni promettre une nouvelle recette.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour cet avis nuancé. Nous sommes heureux que le plat du jour vous ait plu, et nous regrettons que la tarte Tatin n'ait pas été à la hauteur : un dessert doit clore le repas sur une bonne note. Votre remarque a été transmise en cuisine. Merci aussi pour votre regard sur le rapport qualité-prix.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : « Votre remarque a été transmise en cuisine » : à conserver seulement si c'est fait.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

06 ★★★★★

Google · 12 octobre 2026 **Positif**

« Anniversaire fêté au bistrot : l'équipe a été aux petits soins et le gâteau était délicieux. Merci pour cette belle soirée. »

À VALORISER Cuisine et plats

RÉPONSE PROPOSÉE

Quel plaisir d'avoir accueilli votre anniversaire ! Savoir que l'équipe a contribué à rendre la soirée belle, et que le gâteau a fait l'unanimité, nous touche beaucoup. Merci d'avoir partagé ce moment avec nous, et joyeux anniversaire encore.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

07 ★☆☆☆☆

Google · 14 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Réservation pour 4 non trouvée à notre arrivée, on nous a fait attendre 20 minutes au bar. Inadmissible. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Temps d'attente et délais · Réservations et informations	Avis à 1 étoile : présenter des excuses pour le début de soirée sans désigner de coupable, puis proposer un échange direct pour comprendre ce qui s'est passé.

RÉPONSE PROPOSÉE

Arriver avec une réservation et ne pas la trouver, puis patienter vingt minutes : nous comprenons votre mécontentement et vous présentons nos excuses pour ce début de soirée. Ce n'est pas l'accueil que nous voulons réserver à nos clients. Si vous le souhaitez, contactez-nous directement : nous aimerions comprendre ce qui s'est passé.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez dans votre outil de réservation ce qui s'est produit avant de publier.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

08 ★★★★★

TripAdvisor · 15 octobre 2026 **Positif**

« Excellente sélection de vins au verre, le serveur a su me conseiller un bordeaux parfait avec mon magret. »

À VALORISER Cuisine et plats · Conseil en salle

RÉPONSE PROPOSÉE

Un bordeaux bien choisi pour accompagner un magret : c'est tout le plaisir du conseil au verre. Merci d'avoir fait confiance à notre équipe de salle, et merci pour ce retour qui la valorise. Au plaisir de vous faire découvrir une nouvelle bouteille.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

09 ★★★★☆

Google · 17 octobre 2026 **Positif**

« Cadre chaleureux, plats généreux. Seul bémol : le café servi tiède. »

À VALORISER Accueil et amabilité · Cuisine et plats · Cadre et ambiance

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour vos mots sur le cadre et la générosité des assiettes. Un café tiède en fin de repas, c'est une petite fausse note que nous regrettons : il mérite d'être servi à la bonne température. Merci de nous l'avoir signalé avec bienveillance.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

10 ★★☆☆☆

Google · 18 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Plat végétarien très décevant, juste des légumes vapeur sans assaisonnement. Pour 18 €, on attend mieux. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Temps d'attente et délais · Cuisine et plats	Ne pas se justifier sur le prix : reconnaître que le plat n'a pas tenu sa promesse et montrer que la remarque est transmise à la cuisine.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci d'avoir pris le temps de partager votre déception. Un plat végétarien doit être aussi travaillé et savoureux que le reste de la carte, et nous regrettons qu'il ne l'ait pas été lors de votre visite. Votre remarque sur le rapport entre le prix et l'assiette est entendue.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Si la recette a évolué depuis, vous pouvez le préciser.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

MODE D'EMPLOI

Publier en cinq minutes

1. **Commencez par les priorités**
   Publiez d'abord les réponses de la page « À traiter en priorité » : ce sont celles que lisent les clients qui hésitent.
2. **Relisez**
   Vérifiez les points signalés en doré et les faits propres à votre établissement (horaires, services, prénoms).
3. **Copiez**
   Dossier « 03-Reponses-a-copier » : un fichier par avis. Le tableau de bord Excel les contient aussi.
4. **Publiez**
   Dans votre fiche Google : ouvrez l'avis, cliquez sur « Répondre », collez, publiez. Idéalement sous 72 heures après l'avis.
5. **Suivez**
   Dans le tableau de bord Excel, passez le statut à « Publiée » : l'onglet « Mon mois en chiffres » se met à jour tout seul.

BONNES PRATIQUES

- Ne répondez pas à chaud : une réponse calme rassure davantage qu'une justification.
- Gardez la même signature d'une réponse à l'autre : elle installe votre identité.
- Si le client vous recontacte, poursuivez l'échange en privé, par téléphone ou par e-mail.
- Ne proposez jamais de contrepartie contre un avis ou sa modification : c'est contraire aux règles de Google.

Vos séries de corrections · 1 incluse ce mois-ci

Une série de corrections = un seul envoi, de préférence par e-mail (ou sur WhatsApp), avec une capture d'écran des réponses à modifier et ce que vous souhaitez changer. Nous renvoyons les réponses corrigées sous 24 h ouvrées. Une correction ne consomme pas votre quota de réponses ; un nouvel avis n'est pas une correction, il compte dans le quota. Les séries non utilisées ne se reportent pas au mois suivant.

Concrètement : un e-mail avec la capture des réponses 3 et 7 et « citer le prénom de Paul ; plus court pour la 7 » → 1 série utilisée.

Le Mot Juste — Signature · contact@lemotjustesignature.com · WhatsApp 07 77 96 03 61