LE MOT JUSTE

SIGNATURE

Vos avis, entre de bonnes plumes.

EXCELLENCE · RAPPORT PREMIUM ET PLAN D'AMÉLIORATION

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

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

35	3,7 / 5	22	13
réponses prêtes	note moyenne des avis traités	avis positifs	avis mitigés ou critiques

TEMPS RENDU

Ce dossier vous fait gagner environ 10 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**	8 avis à publier en premier.
03	**Bilan du mois**	Notes, points forts, insatisfactions, paroles de clients, tendances.
04	**Plan d'amélioration**	Actions hiérarchisées et indicateurs de suivi.
05	**Fiche de ton**	Votre voix, vos formules, votre signature.
06	**Vos réponses**	35 avis, chacun avec sa réponse et ses points à vérifier.
07	**Recommandations**	Des actions concrètes, classées par priorité.
08	**Kit avis Google**	Votre QR, votre lien, une phrase à dire et deux messages prêts à envoyer.
09	**Mode d'emploi**	Publier en cinq minutes, demander une retouche.

Votre validation compte.

Chaque réponse a été relue par Le Mot Juste. 15 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.

63 %	8	8	35
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 11 avis.
VOTRE POINT D'ATTENTION	Temps d'attente et délais : revient dans 4 avis critiques ou mitigés.
VOTRE ACTION PRIORITAIRE	Garantir la régularité en cuisine

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
05	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
08	Viande commandée saignante, arrivée bien cuite. Le serveur l'a reprise mais nous avons attendu encore vingt minutes.	2/5	Avis très critique
12	Réservation pour 4 non trouvée à notre arrivée, on nous a fait attendre 20 minutes au bar. Inadmissible.	1/5	Avis très critique
17	Plat végétarien très décevant, juste des légumes vapeur sans assaisonnement. Pour 18 €, on attend mieux.	2/5	Avis très critique
20	On nous a facturé deux cafés que nous n'avions pas pris, et la serveuse a mis du temps à corriger l'addition.	1/5	Avis mettant en cause une personne
24	Serveuse désagréable qui a levé les yeux au ciel quand j'ai demandé une carafe d'eau. Je ne reviendrai pas.	1/5	Avis mettant en cause une personne
31	Terrasse fermée alors qu'il faisait beau, aucune explication. Repas correct à l'intérieur.	2/5	Avis très critique
34	Table près de la porte, courant d'air froid toute la soirée. On a demandé à changer, rien de possible.	2/5	Avis très critique

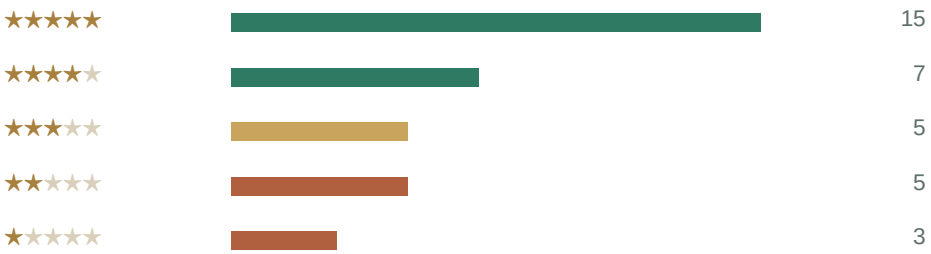
BILAN DU MOIS

Ce que vos clients ont exprimé

Vos clients reviennent pour la cuisine maison, l'accueil et le conseil en salle, y compris les clients étrangers. Les critiques portent surtout sur l'organisation : attente, réservations et téléphone, addition. Ce sont des points concrets, faciles à corriger, sur lesquels une réponse soignée rassure les futurs clients.

35	35	22	8
avis analysés	réponses préparées	avis positifs (4-5 ★)	avis très critiques (1-2 ★)

RÉPARTITION DES NOTES



POINTS FORTS CITÉS

Cuisine et plats	11 avis
Accueil et amabilité	5 avis
Cadre et ambiance	5 avis
Prix et addition	3 avis
Temps d'attente et délais	3 avis

INSATISFACTIONS RÉCURRENTES

Cuisine et plats	7 avis
Temps d'attente et délais	4 avis
Réservations et informations	4 avis
Accueil et amabilité	3 avis
Prix et addition	2 avis

CE QUE VOS CLIENTS EN DISENT

✓ Cuisine et plats	*« Déjeuner parfait en terrasse : tartare de bœuf parfaitement assaisonné, frites maison croustillantes et un service souriant malgré le monde. On… »*
✓ Accueil et amabilité	*« Le meilleur pot-au-feu de Bordeaux, comme chez ma grand-mère. Portions généreuses et accueil chaleureux de Paul au bar. »*
✗ Cuisine et plats	*« Quarante minutes d'attente entre l'entrée et le plat un vendredi soir, sans aucune explication. Dommage, la cuisine était bonne. »*
✗ Temps d'attente et délais	*« Viande commandée saignante, arrivée bien cuite. Le serveur l'a reprise mais nous avons attendu encore vingt minutes. »*

TENDANCES PAR RAPPORT À LA PÉRIODE PRÉCÉDENTE

▲	Note moyenne : 3,7 / 5 contre 3,6 / 5 sur la période précédente (31 avis).
▼	Temps d'attente et délais : 4 avis critiques contre 7 le mois précédent, en recul.
▲	Réservations et informations : 4 avis critiques contre 2, en hausse : c'est une priorité du plan.
→	Accueil et amabilité : cité positivement dans 5 avis, comme le mois précédent : un point fort stable.

Comptages établis uniquement sur les avis transmis pour cette période.

PLAN D'AMÉLIORATION

Vos priorités, dans l'ordre

Chaque action répond à un problème réellement cité dans vos avis. L'indicateur permet de vérifier l'effet le mois suivant.

1	**Garantir la régularité en cuisine** Goûtez avant chaque service les plats critiqués ce mois-ci (cuisson, assaisonnement, température), puis faites-les valider par le chef. Problème : Cuisine et plats · cité dans 7 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « cuisine et plats » le mois prochain (base : 7) Échéance suggérée : sous 2 semaines · Effort estimé : modéré	Élevée
2	**Fluidifier le service aux heures de pointe** Annoncez le temps d'attente aux tables et prévoyez un point de contrôle entre l'entrée et le plat. Problème : Temps d'attente et délais · cité dans 4 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « temps d'attente et délais » le mois prochain (base : 4) Échéance suggérée : sous 2 semaines · Effort estimé : modéré	Élevée
3	**Fiabiliser les réservations et la carte en ligne** Relisez le planning des réservations avant chaque service, répondez au téléphone aux heures d'appel et mettez la carte en ligne à jour dès qu'un plat change. Problème : Réservations et informations · cité dans 4 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « réservations et informations » le mois prochain (base : 4) Échéance suggérée : sous 2 semaines · Effort estimé : modéré	Élevée
4	**Valoriser et harmoniser l'accueil** Partagez les compliments reçus avec l'équipe et rappelez les attentes d'accueil lors des points d'équipe. Problème : Accueil et amabilité · cité dans 3 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « accueil et amabilité » le mois prochain (base : 3) Échéance suggérée : sous 2 semaines · Effort estimé : faible	Élevée
5	**Rendre le prix lisible et l'addition irréprochable** Mettez en avant le fait maison et la formule du midi sur la carte et la fiche Google, et relisez chaque addition avant de la présenter. Problème : Prix et addition · cité dans 2 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « prix et addition » le mois prochain (base : 2) Échéance suggérée : dans le mois · Effort estimé : modéré	Moyenne
6	**Améliorer le confort en salle** Repérez les tables les moins confortables (près de la porte, trop serrées) et proposez une autre place dès la réservation. Problème : Cadre et ambiance · cité dans 1 avis Indicateur de suivi : Nombre d'avis citant « cadre et ambiance » le mois prochain (base : 1) Échéance suggérée : à suivre le mois prochain · Effort estimé : modéré	À surveiller

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.
- Signer « L'équipe du Bistrot des Halles ».

À ÉVITER

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

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 · 3 octobre 2026 **Positif**

« Superbe découverte ! Le magret était cuit à la perfection et le personnel très attentionné. Une adresse à retenir. »

RÉPONSE PROPOSÉE

Un magret cuit comme il se doit et une équipe attentionnée : merci d'avoir pris le temps de le souligner. Nous sommes heureux que cette première visite vous ait donné envie de noter notre adresse. Au plaisir de vous recevoir à nouveau.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

02 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

03 ★★★★★

Google · 5 octobre 2026 **Positif**

« Lovely little bistro near the market. The beef tartare was outstanding and the staff kindly switched to English for us. Highly recommended! »

NOTRE APPROCHE

Avis en anglais : réponse rédigée en anglais, dans la langue du client, en reprenant le tartare et l'accueil en anglais qu'il a appréciés.

RÉPONSE PROPOSÉE

Thank you so much for this lovely review! We are delighted you enjoyed our beef tartare, and that the team made you feel at home in English. We hope to welcome you again on your next visit to Bordeaux.

The team at Le Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

04 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

05 ★★☆☆☆

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 ____ / ____ / _____

06 ★★★★☆

TripAdvisor · 8 octobre 2026 **Positif**

« Bon rapport qualité-prix pour le menu du midi à 17 €. Service efficace, même si le dessert manquait un peu de choix. »

À VALORISER Cuisine et plats · Prix et addition

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour ce retour sur notre menu du midi : un service efficace et un bon rapport qualité-prix, c'est exactement ce que nous voulons offrir à la pause déjeuner. Nous notons votre remarque sur le choix des desserts. À bientôt.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez le prix du menu du midi (17 €) cité par le client.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

07 ★★★★☆

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 ____ / ____ / _____

08 ★★☆☆☆

Google · 10 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Viande commandée saignante, arrivée bien cuite. Le serveur l'a reprise mais nous avons attendu encore vingt minutes. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Temps d'attente et délais	Reconnaître la cuisson manquée et l'attente supplémentaire, remercier pour la reprise du plat sans en faire un mérite, et montrer que la remarque va en cuisine.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre retour. Une cuisson qui ne correspond pas à la commande, puis vingt minutes d'attente supplémentaires : nous comprenons que le repas ait perdu de son plaisir, et nous le regrettons. Merci d'avoir noté que l'équipe a repris le plat ; votre remarque sur les cuissons a été transmise en cuisine.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

09 ★★★☆☆

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 ____ / ____ / _____

10 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

11 ★★★★★

Google · 13 octobre 2026 **Positif**

« Soirée entre amis parfaite : planches à partager généreuses, bons vins, et une équipe qui prend le temps de conseiller. »

À VALORISER Cuisine et plats · Conseil en salle

RÉPONSE PROPOSÉE

Des planches généreuses, de bons vins et le temps du conseil : merci d'avoir résumé si bien l'esprit de nos soirées. Toute l'équipe sera ravie de lire votre message. Au plaisir de vous retrouver entre amis.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

12 ★☆☆☆☆

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 ____ / ____ / _____

13 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

14 ★★★☆☆

Google · 16 octobre 2026 **Mitigé**

« Cuisine correcte, sans plus. Le pot-au-feu dont tout le monde parle était un peu fade ce jour-là. »

NOTRE APPROCHE

Accueillir la déception sur un plat phare sans contester le goût du client : regretter, transmettre en cuisine, inviter à redécouvrir.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre avis sincère. Le pot-au-feu est l'un de nos plats les plus attendus, et nous regrettons qu'il ait manqué de caractère lors de votre visite. Votre remarque a été transmise en cuisine. Nous espérons avoir l'occasion de vous le faire redécouvrir.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

15 ★★★★★

Google · 16 octobre 2026 **Positif**

« Muy buena comida y un ambiente muy agradable. El personal fue muy amable con nosotros. ¡Volveremos! »

NOTRE APPROCHE

Avis en espagnol : réponse rédigée en espagnol, chaleureuse et courte, qui transmet les compliments à l'équipe.

RÉPONSE PROPOSÉE

¡Muchas gracias por su mensaje! Nos alegra mucho que hayan disfrutado de la comida y del ambiente, y transmitiremos sus amables palabras a todo el equipo. ¡Les esperamos con mucho gusto en su próxima visita!

El equipo del Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

16 ★★★★☆

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 ____ / ____ / _____

17 ★★☆☆☆

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 ____ / ____ / _____

18 ★★★★★

Google · 19 octobre 2026 **Positif**

« Service rapide le midi, parfait pour une pause déjeuner entre collègues. Le menu du jour est une valeur sûre. »

À VALORISER Temps d'attente et délais

RÉPONSE PROPOSÉE

Une pause déjeuner réussie entre collègues, avec un service rapide et un menu du jour qui tient ses promesses : c'est exactement ce que nous voulons offrir le midi. Merci pour cette confiance, et à très vite pour un prochain déjeuner.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

19 ★★★★☆

TripAdvisor · 20 octobre 2026 **Positif**

« Très bon accueil, plats de saison bien travaillés. Dommage que la terrasse soit un peu bruyante à cause de la rue. »

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

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour vos mots sur l'accueil et sur notre cuisine de saison. Vous avez raison, la terrasse donne sur une rue animée ; pour un repas plus calme, la salle est souvent plus paisible. Au plaisir de vous revoir.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

20 ★☆☆☆☆

Google · 20 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« On nous a facturé deux cafés que nous n'avions pas pris, et la serveuse a mis du temps à corriger l'addition. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Prix et addition	Avis à 1 étoile sur l'addition : regretter l'erreur et le délai de correction sans désigner la serveuse, montrer que la vérification des additions est renforcée.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci de nous avoir signalé ce désagrément. Une addition doit être juste du premier coup, et nous regrettons le temps qu'il vous a fallu pour la faire corriger. Votre remarque nous aide à renforcer la vérification des additions. N'hésitez pas à nous écrire si vous souhaitez en parler.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez l'addition concernée avant de publier ; la réponse ne nomme aucune personne de l'équipe.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

21 ★★★☆☆

Google · 21 octobre 2026 **Mitigé**

« Bonne cuisine mais tables trop serrées, on entend toutes les conversations des voisins. »

LE CLIENT APPRÉCIE	LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Cuisine et plats	Cuisine et plats	Accueillir une gêne de confort que l'on ne peut pas toujours corriger : remercier pour la cuisine, expliquer qu'on peut demander une table plus à l'écart à la réservation.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre retour sur la cuisine. Nous comprenons que la proximité des tables ait gêné votre repas : profiter d'une conversation sans entendre celle des voisins compte aussi. Lors de votre réservation, n'hésitez pas à demander une table plus à l'écart ; nous ferons notre possible selon la disponibilité.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez que des tables plus isolées existent avant de le proposer.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

22 ★★★★★

TripAdvisor · 22 octobre 2026 **Positif**

« Accueil adorable avec notre bébé, chaise haute proposée tout de suite. Rare dans un bistrot ! »

À VALORISER Accueil et amabilité

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour ce message qui nous fait chaud au cœur. Accueillir les familles dans de bonnes conditions fait partie de notre façon de recevoir, et nous sommes ravis que votre bébé ait été le bienvenu dès votre arrivée. À bientôt, en famille.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

23 ★★★★☆

Google · 23 octobre 2026 **Positif**

« Burger maison excellent, pain brioché et viande de qualité. Attente un peu longue pour l'addition. »

À VALORISER Temps d'attente et délais · Cuisine et plats · Prix et addition

RÉPONSE PROPOSÉE

Pain brioché et viande de qualité : merci d'avoir remarqué le soin apporté à notre burger maison. Nous regrettons l'attente au moment de l'addition, qui a allongé la fin de votre repas sans raison. Merci pour ce retour précis.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

24 ★☆☆☆☆

Google · 24 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Serveuse désagréable qui a levé les yeux au ciel quand j'ai demandé une carafe d'eau. Je ne reviendrai pas. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Accueil et amabilité	Avis qui met en cause une personne : ne jamais la nommer ni la contredire publiquement, exprimer un regret sincère et indiquer que l'accueil est un sujet pris au sérieux.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci de nous avoir fait part de ce moment désagréable. Demander une carafe d'eau doit toujours être accueilli avec le sourire, et nous sommes désolés que vous vous soyez senti mal reçu. Nous prenons votre retour au sérieux et aimerions en parler avec vous directement si vous le souhaitez.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Avis mettant en cause une personne de l'équipe : relisez le ton avec attention avant publication.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

25 ★★★★★

Google · 24 octobre 2026 **Positif**

« Le chef est venu saluer les tables, très appréciable. Cuisine maison, ça se sent ! »

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour ce joli message ! Passer en salle pour saluer nos clients fait partie de notre façon de recevoir, et nous sommes heureux que le fait maison se soit senti dans l'assiette. Le chef vous remercie. À très bientôt.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez que le chef est d'accord pour être cité dans la réponse.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

26 ★★★★★

Google · 25 octobre 2026 **Positif**

« Le brunch du dimanche est une merveille : œufs Bénédicte, pancakes, jus pressés. Réservez ! »

RÉPONSE PROPOSÉE

Œufs Bénédicte, pancakes et jus pressés : votre description donne faim ! Merci pour ce bel avis et pour le conseil de réservation, que nous ne pouvons que confirmer le dimanche. Au plaisir de vous retrouver pour un prochain brunch.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Vérifiez que le brunch est toujours proposé le dimanche.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

27 ★★★★☆

Google · 26 octobre 2026 **Positif**

« Belle découverte, cuisine simple et bien faite. Prix un peu élevés pour le quartier. »

À VALORISER Prix et addition

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour cette belle découverte partagée : une cuisine simple et bien faite, c'est notre ligne de conduite. Nous entendons votre remarque sur les prix, et nous sommes heureux que la qualité des assiettes vous ait convaincu.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

28 ★★★★☆

Google · 26 octobre 2026 **Positif**

« Brunch copieux et bon café. Il faut réserver, c'est vite complet le dimanche. »

À VALORISER Cuisine et plats

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour ce retour gourmand et pour le conseil donné aux futurs clients : le dimanche, la réservation est en effet la meilleure solution. Au plaisir de vous servir un prochain brunch.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

29 ★★★☆☆

TripAdvisor · 27 octobre 2026 **Mitigé**

« Accueil sympa, mais la carte en ligne n'était pas à jour et deux plats annoncés n'étaient plus disponibles. »

LE CLIENT APPRÉCIE	LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Accueil et amabilité	Cuisine et plats	Reconnaître un défaut d'information facile à corriger : remercier pour le signalement et indiquer que la carte en ligne est mise à jour.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour vos mots sur l'accueil. Nous regrettons que la carte en ligne n'ait pas correspondu à celle du jour : choisir un restaurant pour un plat et ne pas le trouver est frustrant. Votre remarque nous est utile, merci de l'avoir partagée.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Si la carte en ligne a été mise à jour depuis, vous pouvez l'indiquer.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

30 ★★★★★

Google · 28 octobre 2026 **Positif**

« Équipe au top, ambiance conviviale, et la mousse au chocolat… incroyable. »

À VALORISER Cadre et ambiance

RÉPONSE PROPOSÉE

Une équipe au top, une ambiance conviviale et une mousse au chocolat qui laisse un souvenir : merci pour ce trio gagnant ! Nous transmettons vos compliments en salle comme en cuisine. À très bientôt.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

31 ★★☆☆☆

Google · 29 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Terrasse fermée alors qu'il faisait beau, aucune explication. Repas correct à l'intérieur. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Cadre et ambiance · Réservations et informations	Comprendre la frustration sans se défendre : regretter le manque d'explication et laisser la possibilité d'ajouter la raison de la fermeture.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre retour. Nous comprenons votre déception de ne pas profiter de la terrasse un jour de beau temps, d'autant plus sans explication. Nous sommes heureux que le repas à l'intérieur vous ait tout de même convenu.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Si la fermeture avait une raison (vent, personnel, travaux), vous pouvez l'ajouter en une phrase.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

32 ★★★☆☆

Google · 29 octobre 2026 **Mitigé**

« Bon repas mais impossible de joindre le restaurant par téléphone pour réserver, personne ne répond. »

LE CLIENT APPRÉCIE	LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Cuisine et plats	Cuisine et plats	Remercier pour le repas, reconnaître la difficulté à joindre le restaurant et laisser la place pour indiquer un autre moyen de réserver.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour vos mots sur le repas. Nous comprenons votre agacement de ne pas avoir pu nous joindre pour réserver, et nous le regrettons. Votre remarque nous aide à mieux organiser les appels aux heures de service. Merci de nous l'avoir signalé.

L'équipe du Bistrot des Halles

◆ À confirmer avant publication : Ajoutez si vous le souhaitez les heures où le téléphone est le plus disponible, ou un autre moyen de réserver.

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

33 ★★★★★

TripAdvisor · 30 octobre 2026 **Positif**

« Service impeccable pour notre repas d'entreprise de 12 personnes, tout était prêt à l'heure. Merci ! »

À VALORISER Temps d'attente et délais · Propreté et hygiène

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre confiance ! Recevoir un groupe de douze personnes et tenir l'horaire, c'est un vrai travail d'équipe, et votre message lui fait honneur. Au plaisir d'accueillir votre prochain repas d'entreprise.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

34 ★★☆☆☆

Google · 31 octobre 2026 · **Priorité** **Critique**

« Table près de la porte, courant d'air froid toute la soirée. On a demandé à changer, rien de possible. »

LE CLIENT REGRETTE	NOTRE APPROCHE
Accueil et amabilité · Cuisine et plats	Reconnaître l'inconfort sans se justifier, regretter de ne pas avoir pu changer de table et proposer de signaler sa préférence à la réservation.

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre retour. Passer la soirée dans un courant d'air n'est pas agréable, et nous regrettons de ne pas avoir pu vous proposer une autre table ce soir-là. Lors de votre prochaine réservation, signalez-nous votre préférence : nous ferons le maximum pour vous placer au calme et au chaud.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

35 ★★★★★

Google · 1 novembre 2026 **Positif**

« Toujours un plaisir de revenir. Les produits sont frais et l'équipe se souvient de nos habitudes. »

À VALORISER Cuisine et plats

RÉPONSE PROPOSÉE

Merci pour votre fidélité ! Que l'équipe se souvienne de vos habitudes, c'est ce qui fait la différence d'un bistrot de quartier. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos habitués. À très vite.

L'équipe du Bistrot des Halles

☐ Relue ☐ Publiée le ____ / ____ / _____

RECOMMANDATIONS

Cinq actions à votre portée

1. **Répondre à chaque avis critique sous 72 h**
   Les futurs clients lisent d'abord vos réponses aux critiques. Une réponse rapide et courtoise montre que vous écoutez.

2. **Fiabiliser réservations et téléphone**
   Une réservation introuvable et un téléphone sans réponse ce mois-ci : un contrôle du planning avant chaque service et une personne dédiée aux appels de 11 h à 12 h limitent ces déceptions.

3. **Relire chaque addition avant de la présenter**
   Une erreur de facturation a valu un avis à 1 étoile : une relecture de quelques secondes l'aurait évitée.

4. **Mettre à jour la carte en ligne et la terrasse**
   Indiquez sur votre fiche Google la carte du moment et les jours d'ouverture de la terrasse pour éviter les mauvaises surprises.

5 **Demander un avis à chaque client**
Avec le QR au comptoir et le message du lendemain, invitez tous vos clients à s'exprimer, sans rien offrir en échange : vos points forts deviendront plus visibles.

KIT AVIS GOOGLE

Plus d'avis, sans forcer la main

Un seul QR, une seule destination : la page officielle de votre établissement. Demandez un avis à tous vos clients, pas seulement aux plus satisfaits, et sans contrepartie : ce sont les règles de Google et la clé d'une note crédible.



VOTRE LIEN DIRECT

https://g.page/r/ExempleFictifBistrotDesHalles/review

OÙ L'UTILISER

- Au comptoir ou à la caisse, sur le support A6 fourni.
- Sur la note, le ticket ou la facture.
- En lien cliquable dans vos e-mails et messages : plus simple qu'un QR à l'écran.

À DIRE AU MOMENT DE L'ADDITION OU DU DÉPART

« Merci d'être venus ! Si vous avez une minute, votre avis sur Google nous aide énormément : le QR code est juste ici. »

MESSAGE COURT · SMS OU WHATSAPP, LE JOUR MÊME

Bonjour, merci pour votre visite chez Le Bistrot des Halles ! Auriez-vous 30 secondes pour nous dire ce que vous en avez pensé ? Votre avis aide d'autres clients à nous découvrir : https://g.page/r/ExempleFictifBistrotDesHalles/review Merci beaucoup, L'équipe du Bistrot des Halles

E-MAIL · LE LENDEMAIN DE LA VISITE

Objet : Votre visite chez Le Bistrot des Halles : 30 secondes pour nous donner votre avis ?

Bonjour,

Merci encore pour votre visite chez Le Bistrot des Halles. Nous espérons que tout s'est bien passé.

Si vous avez 30 secondes, pourriez-vous partager votre expérience sur Google ? Quelques mots suffisent : c'est ce qui aide le plus les prochains clients à nous choisir, et nous lisons chaque avis avec attention.

Laisser mon avis → https://g.page/r/ExempleFictifBistrotDesHalles/review

Et si quelque chose ne vous a pas plu, dites-le-nous aussi : c'est ainsi que nous progressons.

À très bientôt,
L'équipe du Bistrot des Halles

Demandez à tous vos clients, pas seulement aux plus contents, et sans rien offrir en échange : Google l'interdit, et des avis variés rendent votre note plus crédible.

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 · 3 incluses 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