LE MOT JUSTE

SIGNATURE

Vos avis, entre de bonnes plumes.

SIGNATURE · RÉPONSES ET BILAN MENSUEL

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

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

20	3,6 / 5	12	8
réponses prêtes	note moyenne des avis traités	avis positifs	avis mitigés ou critiques

TEMPS RENDU

Ce dossier vous fait gagner environ 6,3 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**	5 avis à publier en premier.
03	**Bilan du mois**	Notes, points forts, insatisfactions, paroles de clients.
04	**Fiche de ton**	Votre voix, vos formules, votre signature.
05	**Vos réponses**	20 avis, chacun avec sa réponse et ses points à vérifier.
06	**Recommandations**	Des actions concrètes, classées par priorité.
07	**Kit avis Google**	Votre QR, votre lien, une phrase à dire et deux messages prêts à envoyer.
08	**Mode d'emploi**	Publier en cinq minutes, demander une retouche.

Votre validation compte.

Chaque réponse a été relue par Le Mot Juste. 11 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 %	5	5	20
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 6 avis.
VOTRE POINT D'ATTENTION	Réservations et informations : revient dans 4 avis critiques ou mitigés.
VOTRE ACTION PRIORITAIRE	Répondre à chaque avis critique sous 72 h

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
15	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
20	Terrasse fermée alors qu'il faisait beau, aucune explication. Repas correct à l'intérieur.	2/5	Avis très critique

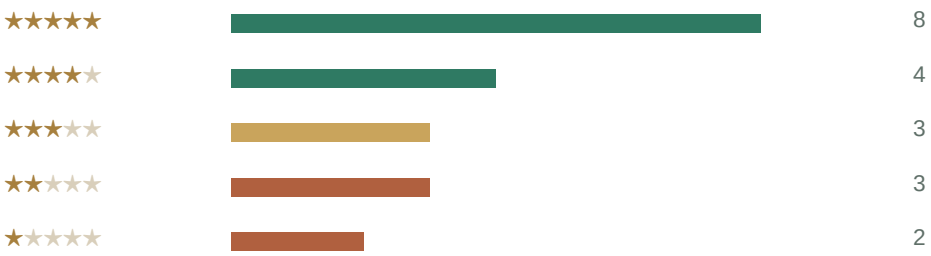
BILAN DU MOIS

Ce que vos clients ont exprimé

Vos clients reviennent pour la cuisine et l'accueil. Les critiques portent surtout sur l'organisation : attente, réservation, informations en ligne. Ce sont des points sur lesquels une réponse soignée rassure les futurs clients.

20	20	12	5
avis analysés	réponses préparées	avis positifs (4-5 ★)	avis très critiques (1-2 ★)

RÉPARTITION DES NOTES



POINTS FORTS CITÉS

Cuisine et plats	6 avis
Accueil et amabilité	4 avis
Cadre et ambiance	4 avis
Temps d'attente et délais	2 avis
Prix et addition	2 avis

INSATISFACTIONS RÉCURRENTES

Cuisine et plats	5 avis
Réservations et informations	4 avis
Temps d'attente et délais	3 avis
Accueil et amabilité	2 avis
Prix et addition	1 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. »*
✗ Réservations et informations	*« Réservation pour 4 non trouvée à notre arrivée, on nous a fait attendre 20 minutes au bar. Inadmissible. »*

Comptages établis uniquement sur les avis transmis pour cette période.

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 · 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 ____ / ____ / _____

11 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

12 ★★★☆☆

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 ____ / ____ / _____

13 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

14 ★★★★☆

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 ____ / ____ / _____

15 ★☆☆☆☆

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 ____ / ____ / _____

16 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

17 ★★★★☆

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 ____ / ____ / _____

18 ★★★☆☆

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 ____ / ____ / _____

19 ★★★★★

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 ____ / ____ / _____

20 ★★☆☆☆

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 ____ / ____ / _____

RECOMMANDATIONS

Trois 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. **Mettre à jour la carte en ligne chaque semaine**
   Deux avis signalent un écart entre la carte affichée et celle du jour : une mise à jour régulière évite cette déception.

3. **Annoncer l'ouverture de la terrasse**
   Indiquez sur votre fiche Google les jours d'ouverture de la terrasse pour éviter les mauvaises surprises.

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 · 2 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