

Bonus Checklist — Avis Google

À quoi sert cette checklist ?

10–15 minutes par semaine pour garder le contrôle de vos avis Google. Simple, actionnable et conforme. Résultat : des réponses rapides, des demandes d'avis régulières, et un traitement propre des avis sensibles.

Sommaire

01	02	03
Couverture + Sommaire + Variables	Checklist hebdo + Conformité	Mode Anti-crise
Page 1	Page 2	Page 3
04	05	06
Pourquoi répondre + Triage express	Qualité d'une réponse (checklist)	Score PRO + Routines
Page 4	Page 5	Page 6
07		
Banque d'actions + Erreurs + FAQ + Licence		
Page 7		



Variables utiles

- **{signature}** = nom du salon (ou prénom + nom)
- **{telephone}** = numéro de téléphone professionnel
- **{email}** = adresse e-mail de contact
- **{lien_avis}** = lien direct vers votre page d'avis

Checklist hebdo (10–15 min)

À faire une fois par semaine. Objectif : rester régulier, pas parfait.

À faire (cochez)

-  Répondre aux nouveaux avis (même "sans commentaire").
-  Vérifier les avis 1–3★ : repérer les sujets qui reviennent.
-  Noter 1 action concrète d'amélioration (à tester cette semaine).
-  Brief express équipe ou vous-même (2 min) : 1 point clé, pas plus.
-  Envoyer 3 demandes d'avis (avec {lien_avis}).
-  Relancer jusqu'à 2 clients à relancer plus tard (une seule relance maximum par client, ton doux).
-  Contrôler le ton : jamais défensif, jamais de détails en public.
-  Mettre à jour 1 procédure interne (si besoin).
-  Surveiller les signaux d'alerte : activer le mode Anti-crise.
-  Mini bilan : avis reçus / avis répondus / 1 point à améliorer.

Règles de conformité (à respecter)

Avis honnête

Demander un avis honnête (sans récompense, sans "mettez 5★").

Réponses publiques

Courtes, calmes, factuelles.

Sensible → Privé

Si la situation est sensible : basculez en privé via {telephone} ou {email}.

Confidentialité

Ne jamais publier d'informations personnelles en public.

Éthique

Pas de harcèlement, pas de pression, pas de manipulation.



Mode Anti-crise : déclencheurs + plan d'action

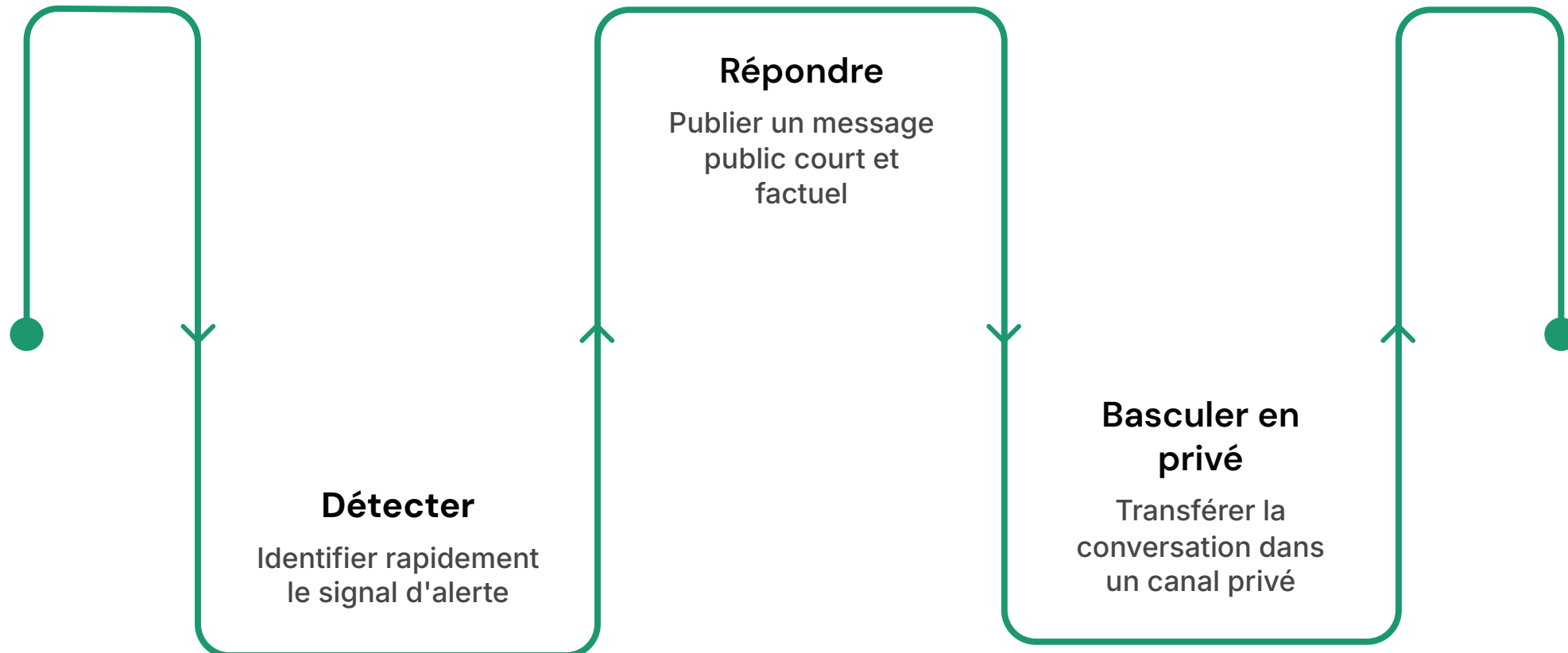
À activer si la situation se répète ou si un avis mentionne un signalement sensible.

Signaux d'alerte (déclencher Anti-crise si...)

- 2 avis 1-2★ en 7 jours sur le même sujet (attente, incident, accueil...).
- 1 avis mentionne un signalement sensible (hygiène, comportement, sécurité).
- 3 avis 3★ en 14 jours sur le même problème.
- Un avis devient très tendu ou contestable : rester court et basculer en privé.

Plan Anti-crise (15 min)

- Répondre court et factuel (pas de débat public).
- Basculer l'échange en privé (sans accuser).
- Noter le problème + faits internes (planning, équipe, contexte).
- Décider 1 action corrective immédiate (simple, applicable).
- Brief équipe (2 min) : ce qu'on change dès maintenant.
- Suivi 7 jours : nouveaux avis, sujet récurrent, score hebdo.



Ce processus garantit un traitement rapide et professionnel des situations sensibles.

📄 **Note :** pour les textes prêts à copier-coller (réponses et demandes d'avis), utilisez le PDF principal du pack.

Pourquoi répondre à tous les avis

Les avis ne sont pas juste une note : ce sont des preuves sociales. Un prospect lit souvent plusieurs avis avant de choisir. Répondre montre que vous êtes présent, professionnel, et à l'écoute.

Bénéfices (à garder en tête)



Confiance

Une réponse pro rassure et augmente les conversions.



Crédibilité

Vous montrez que vous assumez et que vous gérez.



Désamorçage

Un avis négatif répondu calmement fait moins de dégâts.



Amélioration

Les avis révèlent les irritants réels (attente, accueil, qualité, prix...).



Régularité

Répondre à tout évite les "trous" qui font douter.

Règle simple par note

1

4★–5★

Réponse courte (merci + signature).

2

3★

Indispensable (remercier + reconnaître + proposer un échange si besoin).

3

1–2★

Réponse très courte + bascule en privé, ton apaisé.

Triage express (60 secondes)

Quand vous ouvrez vos avis, ne répondez pas au hasard. Triage = moins de stress + meilleur impact.

Ordre de priorité

1

Urgent

Avis mentionnant un signalement sensible (hygiène, sécurité, comportement).

2

Priorité haute

Avis 1–2★, même sans détail.

3

Priorité moyenne

Avis 3★ (ceux-là font basculer beaucoup de prospects).

4

Ensuite

Avis 4★–5★ (à traiter en lot).

Mini-checklist avant de répondre

-  Je suis calme (pas à chaud).
-  Ma réponse tient en 3–6 lignes.
-  Je ne donne aucun détail client en public.
-  Si c'est sensible, je bascule en privé.

Qualité d'une réponse publique

Cette page sert de contrôle qualité. Objectif : protéger votre image et rester conforme, sans entrer dans un débat.

Avant de publier : checklist

- Ton : poli, neutre, professionnel (zéro ironie).
- Court : 1 idée principale, pas d'argumentaire.
- Factuel : pas de suppositions, pas d'accusations.
- Confidentiel : aucune information personnelle en public.
- Si litige : proposer un échange en privé (sans détailler).
- Ne pas promettre de contrepartie contre un avis.

À éviter

(même si le client exagère)

- Se justifier en long : ça donne de l'importance au conflit.
- Contredire ou agresser le client en public : mauvaise image immédiate.
- Publier des détails personnels (date, nom, service précis).
- Répondre à chaud.

Rappel de bon sens : Court, calme, factuel. Privé si sensible. 1 action par semaine = progrès réel.

Tableau de bord hebdo (Score PRO)

Remplir ce tableau en 2 minutes chaque semaine. Vous pilotez la progression au lieu de subir les avis.

Indicateur	Valeur	Objectif
Avis reçus	—	—
Avis répondus	— / —	100%
Délai moyen de réponse	— jours	≤ 2 jours
Part d'avis 1-2★	— %	En baisse
Sujet récurrent #1	—	—
Action décidée	—	—

Score /10 (simple)

Réponses faites (0-4) : —	Délai ≤ 48h (0-3) : —	1 action appliquée (0-3) : —	Total — /10
------------------------------	--------------------------	---------------------------------	----------------

Routines complémentaires (quotidien + mensuel)

Ces routines sont optionnelles. Si vous manquez de temps, gardez la checklist hebdo (page 2).

Rituel quotidien (2 minutes)

- 🕒 Vérifier s'il y a de nouveaux avis.
- 🕒 Si 1-3★ : marquer "à traiter aujourd'hui".
- 🕒 Noter le sujet en 1 mot (attente / accueil / qualité / prix / autre).
- 🕒 Ne jamais répondre à chaud (pause 10 minutes si énervé).

Routine mensuelle (30 minutes)

- 🕒 Comparer mois M vs M-1 : nombre d'avis, délai de réponse, % de 1-2★.
- 🕒 Identifier 1 goulot d'étranglement (attente, accueil, organisation...) et le corriger.
- 🕒 Vérifier que l'équipe suit la règle : calme + court + privé si sensible.
- 🕒 Décider 1 amélioration structurelle (process, planning, standard d'accueil).
- 🕒 Mettre à jour votre routine interne (si nécessaire).

Banque d'actions + Erreurs + FAQ

Chaque semaine : choisissez une seule action et appliquez-la vraiment. C'est la régularité qui fait progresser la note et la confiance.

Banque d'actions (sans scripts)

	Attente - Ajuster le planning (tampon 10 min). - Prévenir dès l'arrivée avec une estimation réaliste. - Réduire les surbookings récurrents (analyse des créneaux).
	Accueil / attitude - Standard d'accueil : bonjour + sourire + reformulation. - Brief équipe 2 min : 1 règle non négociable. - Rappel : jamais de débat public, on bascule en privé si sensible.
	Qualité / résultat - Check final 30 secondes avant départ. - Clarifier les attentes au début (diagnostic). - Double vérification sur services sensibles.
	Prix - Clarifier ce qui est inclus (en interne + à l'oral). - Rendre le tarif plus lisible et cohérent. - Si conflit : expliquer en privé, sans se justifier en public.
	Hygiène / sécurité (priorité) - Check propreté / matériel / zone de travail (routine courte). - Corriger immédiatement et consigner l'action. - Si avis grave : activer Anti-crise (page 3).

Erreurs fatales (à éviter absolument)

Ces erreurs détruisent la confiance et donnent une mauvaise image, même si vous avez raison.

- Ignorer un avis 1–2★ : ça fait fuir les prospects.
- Répondre à chaud / sarcastique : le public juge votre ton, pas le client.
- Donner des détails personnels en public : risque + mauvaise image.
- Se justifier en long : ça amplifie le conflit.
- Harceler en demandes / relances : effet inverse, perte de confiance.
- Faire des promesses irréalistes : vous vous exposez à des retours négatifs.

FAQ (questions fréquentes)

Faut-il répondre aux avis 5★ ?

Oui. Une réponse courte suffit : cela montre que vous êtes actif et reconnaissant.

Quel délai idéal pour répondre ?

Objectif recommandé : 48h. Si vous êtes débordé, appliquez au minimum la checklist hebdo (page 2).

Combien de relances pour demander un avis ?

Une seule relance douce maximum. Au-delà, cela ressemble à de la pression.

Que faire face à un avis au ton tendu ?

Réponse publique très courte et calme, puis basculez en privé. Ne débattiez jamais en public.

Et si je pense que l'avis est contestable ?

Restez neutre : indiquez que vous ne retrouvez pas la situation et proposez une vérification en privé.

Doit-on demander "5★" ?

Non. Demandez un avis honnête, sans orienter la note.

Quand activer le mode Anti-crise ?

Dès qu'il y a répétition (2 avis 1–2★ en 7 jours) ou mention d'un signalement sensible (page 3).

Qui doit répondre aux avis ?

Idéalement une seule personne (ou 2 max) pour garder un ton cohérent. Utilisez la checklist qualité (page 5).

Comment voir si ça progresse ?

Remplissez le Score PRO chaque semaine (page 6). Regardez surtout : délai de réponse et % d'avis 1–2★.

Où sont les textes prêts à copier-coller ?

Dans le PDF principal inclus dans votre pack (réponses + demandes d'avis).

Bravo, vous avez une routine simple et efficace.

Faites-la chaque semaine, et votre réputation en ligne va clairement progresser.

Merci et belle réussite ! — Francis | Réponse Avis Pro