

Mini-guide — Avis Google

Comment utiliser vos templates rapidement, au bon moment, sur le bon canal — tout en restant conforme.

Utilisable d'abord pour Google, et adaptable à d'autres plateformes d'avis (Facebook, PagesJaunes, Trustpilot, TripAdvisor, Doctolib...).

SOMMAIRE

01

Démarrage + Canaux + Conformité

Règle des 3 variantes, canaux, demande d'avis et règles à éviter — **Page 2**

03

Routine 5 min/jour + Lien d'avis

Planning hebdo, améliorations clés, récupérer votre {lien_avis} — **Page 4**

02

Cas difficiles + Checklist + Comportement par note

Gestion prix/faux avis, vérification avant publication, méthode en 4 points — **Page 3**

04

FAQ + Phrase de sécurité + Licence

Questions fréquentes, réponse anti-stress et conditions d'utilisation — **Page 5**

Démarrage en 1 minute

Règle des 3 variantes : chaque situation propose 3 réponses prêtes — **Basique, Pro, Sympa**. Choisissez 1 seule version, remplacez les variables si besoin, puis copiez-collez.

1

1. Choisissez

La situation (ex : avis 5★, avis 1-2★, sans commentaire, prix contesté...).

2

2. Sélectionnez

1 version : Basique / Pro / Sympa.

3

3. Personnalisez

Uniquement si nécessaire : {signature} / {telephone} / {email} / {service}

4

4. Envoyez

Copiez/collez le message et envoyez-le.

Variables utiles : {signature} {telephone} {email} {service} {lien_avis}

Type → Canal (où copier-coller)

Copiez la réponse (Basique / Pro / Sympa) qui vous convient, puis collez-la directement sur Google ou une autre plateforme d'avis, ou en privé via WhatsApp, SMS ou email selon le cas.

Type	Canal
Réponses publiques (avis)	Google, plateformes d'avis
Cas difficiles (réponse publique)	Google, plateformes d'avis
Demandes d'avis	SMS / WhatsApp / Email
Anti-crise public	Google, plateformes d'avis
Anti-crise privé	SMS / WhatsApp / Email

Demander un avis sans être insistant

Timing

Dans les 2 à 24 heures après la visite (ou le lendemain).

Fréquence

1 demande + 1 relance douce maximum (si prévue).

Canal

Utilisez le canal le plus naturel pour le client (SMS / WhatsApp / Email).

Formulation

Simple, courte, centrée sur l'aide que cela apporte.

À éviter (conformité)

🚫 Cadeau / remise

Promettre un cadeau, une remise ou une contrepartie.

🚫 Orienter la note

Demander un avis "5 étoiles" ou orienter le contenu.

🚫 Relances multiples

Envoyer plusieurs relances rapprochées.

🚫 Non-client

Demander à une personne qui n'a pas été cliente.

📌 **Rappel important (public)** : en réponse publique sur Google ou une plateforme d'avis, ne demandez jamais de détails (date, service, créneau, nom). Si besoin, proposez un échange privé via {telephone} / {email}.

Répondre sur Google ou une plateforme d'avis : la méthode en 4 points

- 1

Remercier

Toujours, même sans commentaire.
- 2

Valider le ressenti

Surtout en 3★ et 1-2★.
- 3

Rester factuel et courtois

Pas de débat public.
- 4

Proposer une solution en privé

Via {telephone} / {email} si nécessaire.

Le bon comportement à adopter selon la note

Note	Objectif	À faire	À éviter
5★	Renforcer la confiance	Remercier + inviter à revenir	Trop long / trop commercial
4★	Comprendre ce qui manque	Remercier + ouvrir la porte au privé	Interroger en public
3★	Récupérer la relation	Excuses + bascule privé	Se justifier en détail
1-2★	Désamorcer + protéger	Excuses + prise au sérieux + privé	Contre-attaque / ton sec
Sans commentaire	Montrer que vous lisez	Remercier + accueil	Ignorer la note

Gestion des cas difficiles (prix contesté, avis contestable...)

Objectif : rester calme, protéger votre image, et déplacer l'échange en privé.

Prix contesté / sentiment de surcoût Rappeler la transparence (prestation, temps, produits) + proposer un échange privé.	Avis contestable / client non identifié Indiquer que vous ne retrouvez pas la visite + proposer une vérification en privé (sans accuser).	Jamais Citer des informations client ou des détails de prestation en public.
--	---	--

Checklist avant de publier une réponse sur Google ou une plateforme d'avis

- Ton poli, sans ironie, sans accusation.
- Aucun détail client (date, service, nom, prix exact, conversation).
- 1 idée principale + 1 proposition (si besoin) pour échanger en privé.
- Signature courte ({signature}).

Routine simple (5 minutes / jour)

Jour	Action
Lundi	Vérifier les nouveaux avis + répondre aux 3 derniers.
Mardi	Envoyer 3 demandes d'avis (clients satisfaits de la veille).
Mercredi	Relance douce (si votre template le prévoit) — maximum 1 fois.
Jeudi	Relire vos réponses : ton, concision, cohérence.
Vendredi	Faire une capture des meilleurs avis pour vos réseaux (optionnel).

Petites améliorations qui font une grande différence

- Réactivité**
Répondre sous 24-48 heures quand c'est possible.
- Concision**
Garder des réponses courtes (3-6 lignes).
- Variété**
Varier les formulations (éviter le copier-coller visible).
- Porte de sortie**
Toujours proposer une porte de sortie en privé pour les avis mitigés ou négatifs.
- Indicateur**
Suivre 1 indicateur simple : nombre d'avis / mois.

Où trouver votre lien d'avis

Méthode générale (toutes plateformes) :
Dans Google ou sur votre plateforme d'avis, cherchez « Partager », « Inviter », « Demander un avis » ou « Lien d'avis », puis copiez ce lien et collez-le à la place de {lien_avis}.

Pour Google :

- Connectez-vous au compte Google qui gère votre fiche.
- Sur Google, tapez le nom de votre établissement (ou allez dans Google Maps).
- Dans votre panneau "Profil d'établissement", cliquez sur "Demander des avis" / "Obtenir plus d'avis".
- Copiez le lien proposé et collez-le à la place de {lien_avis}.

Si vous ne voyez pas le bouton

- Ouvrez votre fiche via Google Maps et cherchez l'option "Partager" / "Demander des avis".
- Sinon, passez par l'interface de gestion (Google Business Profile) et cherchez "Obtenir plus d'avis".

FAQ rapide

Puis-je demander un avis 5 étoiles ?

Non. Restez neutre : demandez un avis "honnête", sans orienter la note.

Combien de relances puis-je faire ?

Maximum 1 relance douce, espacée (si votre template le prévoit).

Dois-je répondre à tous les avis ?

Idéalement oui, surtout les 3★ et 1-2★. Les 5★ peuvent être plus courts.

Puis-je mettre des émojis ?

Oui, surtout en "Variante Sympa". Évitez-en dans les réponses négatives/cas sensibles.

Phrase de sécurité (si un avis vous énerve)

Copiez-collez, respirez, puis adaptez :

"Merci pour votre retour. Nous sommes désolés de votre ressenti. Pour comprendre et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou à {email}."

Vous êtes prêt(e) : utilisez vos templates, choisissez 1 version, personnalisez uniquement les variables, puis restez constant(e) dans vos réponses.

Licence d'utilisation — Packs de templates

© 2026 Francis — Tous droits réservés.

Tous droits réservés. Usage réservé à l'acheteur. Revente / partage / redistribution interdits sans autorisation écrite.
