

Pack Starter — Avis Google

Spécial boulangerie, pâtisserie artisanale et salon de thé — des réponses prêtes à copier-coller.

SOMMAIRE

1	01 — Couverture + Sommaire + Variables Page 1
2	02 — Mode d'emploi rapide Page 2
3	03 — Réponses publiques (5★ & 4★) Page 3
4	04 — Réponses publiques (1-2★, note seule) Page 4
5	05 — Thèmes (réponses par sujet) Page 5
6	06 — Thèmes (suite : Prix / transparence, Conseil / écoute) Page 6
7	07 — Cas difficiles Page 7
8	08 — Avis contestables & Réclamations sensibles Page 8
9	09 — Demandes d'avis Page 9
10	10 — Anti-crise #1 Page 10
	
12	11 — Anti-crise #2 — Signalement sensible Page 11

Mode d'emploi rapide

Chaque situation propose 3 réponses prêtes : Basique, Pro, Sympa. Choisissez 1 seule version et copiez-collez.

Tableau des canaux (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

Note : les scénarios complets sont des exemples. La réponse publique se publie sur Google, puis la suite se fait en privé (SMS / WhatsApp / Email).

Mode d'emploi (rapide)

- Choisissez la section (5★, 4★, 3★, 1-2★, sans commentaire, thème, cas difficile...).
- Choisissez votre ton (Basique / Pro / Sympa).
- Remplacez les variables si besoin (ex : {signature}, {telephone}, {email}, {lien_avis}).
- Copiez-collez au bon endroit : plateformes d'avis et réseaux sociaux pour les réponses publiques ; SMS, WhatsApp ou email pour les demandes d'avis.
- Règle en public : plateformes d'avis, réseaux sociaux. Évitez les détails (commande, achat, identité du client). Proposez un échange privé.

Variables à personnaliser

- {signature} = nom de la boulangerie ou votre prénom + rôle
- {telephone} = numéro de la boutique
- {email} = email de la boutique
- {lien_avis} = lien direct vers votre page d'avis

❏ Astuce : pour les avis 5★ et 4★, vous pouvez ajouter un emoji (dans la variante Sympa, avec modération) pour rendre la réponse plus chaleureuse.

Avis 5★ — Remerciement

À publier sous un avis sur Google ou une plateforme d'avis.

SITUATION

Avis 5★ — Remerciement

BASIQUE

Merci beaucoup pour votre avis 5★. Nous sommes ravis que nos produits et notre accueil vous aient plu. Au plaisir de vous revoir prochainement. — {signature}

PRO

Un grand merci pour cette note 5★. Votre retour confirme l'importance que nous accordons à l'écoute et à la qualité du service. À très bientôt dans notre boulangerie.
{signature}

SYMPA

Merci infiniment pour les 5★. Votre message nous fait vraiment plaisir. On vous dit à très vite chez nous.
{signature}

Avis 4★ — Satisfaction + piste d'amélioration

SITUATION

Avis 4★ — Satisfaction + piste d'amélioration

BASIQUE

Merci pour votre avis et votre note 4★. Nous sommes contents que l'ensemble vous ait plu. Si vous souhaitez nous dire ce qui manque pour rendre votre prochaine visite encore meilleure, écrivez-nous en privé. {signature}

PRO

Merci pour votre note 4★. Nous souhaitons offrir une expérience irréprochable : si vous acceptez de partager vos suggestions, contactez-nous en privé, nous en tiendrons compte dès que possible. {signature}

SYMPA

Merci pour les 4. Si vous avez une idée pour passer au 5★ envoyez-nous un petit message en privé. {signature}

Avis 3★ — Expérience mitigée

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS — RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Avis 3★ — Expérience mitigée

BASIQUE

Merci d'avoir laissé un avis. Nous sommes désolés que votre expérience ait été mitigée. Pour comprendre et nous améliorer, contactez-nous en privé via {telephone} ou {email}. {signature}

PRO

Merci pour votre retour. Nous regrettons de ne pas avoir été à la hauteur de vos attentes. Nous vous invitons à nous contacter en privé afin de trouver une solution et faire mieux à l'avenir. {signature}

SYMPA

Merci pour votre avis. On est désolés que ce soit « moyen » pour vous. Écrivez-nous en privé, on fera le nécessaire pour rectifier. {signature}

Avis 1–2★ — Insatisfaction

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS — RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Avis 1–2★ — Insatisfaction

BASIQUE

Nous sommes sincèrement désolés pour votre expérience. Votre retour est pris très au sérieux. Contactez-nous en privé au {telephone} ou à {email} pour que nous puissions comprendre et trouver une solution. {signature}

PRO

Nous vous présentons nos excuses pour cette mauvaise expérience. Nous prenons ce type de retour avec la plus grande attention. Merci de nous contacter en privé afin que nous puissions analyser la situation et vous apporter une réponse adaptée. {signature}

SYMPA

Nous sommes vraiment désolés de vous lire. Si vous nous contactez en privé, on fera le maximum pour comprendre et arranger les choses. {signature}

Note seule (sans commentaire) — Remerciement

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS — RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Note seule — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre note et d'avoir pris le temps de la laisser. Nous sommes ravis d'avoir pu vous accueillir dans notre boutique. À bientôt. {signature}

PRO

Merci pour votre évaluation. Même sans commentaire, votre note compte beaucoup pour nous et nous aide à progresser. Au plaisir de vous revoir. {signature}

SYMPA

Merci pour votre note. Même sans mot, on apprécie énormément. À très vite. {signature}

Réponses par thème

Réponses prêtes quand un client mentionne un point précis (accueil, qualité des produits, prix, conseil, commande).

Thème — Accueil en boutique

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Accueil — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre avis. Nous sommes ravis que l'accueil dans notre boutique vous ait marqué. Au plaisir de vous revoir prochainement. {signature}

PRO

Merci d'avoir souligné l'accueil. Nous mettons un point d'honneur à recevoir chaque client avec attention et professionnalisme. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}

SYMPA

Merci beaucoup. Nous sommes ravis que vous ayez apprécié l'accueil et le service. À très vite chez nous. {signature}

Thème — Qualité des produits

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Qualité des produits — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre retour. Nous sommes heureux que nos produits et notre service vous aient plu. À bientôt. {signature}

PRO

Merci pour votre avis. Nous sommes ravis que la qualité de nos produits et du service ait été à la hauteur de vos attentes. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}

SYMPA

Nous sommes ravis que nos produits vous aient plu. À très bientôt chez nous. {signature}

Thème — Commande / accueil

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Commande / accueil — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre retour. Nous sommes désolés pour les difficultés rencontrées lors de votre visite et travaillons à améliorer l'accueil de nos clients. Au plaisir de vous accueillir à nouveau. {signature}

PRO

Merci d'avoir pris le temps de partager votre expérience. Nous regrettons les difficultés rencontrées lors de votre visite et mettons en place des améliorations afin de vous offrir un accueil encore plus agréable. À bientôt. {signature}

SYMPA

Merci pour votre message. Désolés pour les difficultés rencontrées lors de votre visite. On fait le nécessaire pour améliorer l'accueil de nos clients. {signature}

Réponses par thème (suite)

Thème — Prix / transparence

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Prix / transparence — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre avis. Nos tarifs reflètent la qualité des produits artisanaux, des ingrédients et du service proposé. Si vous souhaitez en parler, contactez-nous en privé. {signature}

PRO

Merci pour votre retour. Nous veillons à une tarification transparente, alignée avec la qualité des produits artisanaux, du savoir-faire et de l'expérience proposée. Pour toute question, nous vous répondons volontiers en privé. {signature}

SYMPA

Merci pour votre avis. Nos tarifs sont pensés pour rester clairs et cohérents avec les produits artisanaux et le service proposé. Si besoin, on en parle en privé. {signature}

Thème — Conseil / écoute

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Conseil / écoute — Remerciement

BASIQUE

Merci pour votre commentaire. Nous sommes ravis que nos conseils et notre écoute aient fait la différence. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}

PRO

Merci pour votre retour. La qualité du service et l'écoute font partie intégrante de notre métier : nous sommes heureux que vous l'ayez ressenti. Au plaisir de vous revoir. {signature}

SYMPA

Merci beaucoup. Nous aimons prendre le temps d'écouter et de conseiller nos clients. Ravi(e) que ça vous ait aidé. À très vite. {signature}

Cas difficiles

Réponses publiques pour situations sensibles : ton apaisé + invitation au contact privé. Ne demandez pas de détails en public.

Cas difficile — Prix contesté / sentiment de surcoût

TYPE : CAS DIFFICILE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Cas difficile — Prix contesté / sentiment de surcoût

BASIQUE

Nous sommes désolés que vous ayez eu ce ressenti. Nos tarifs correspondent à la qualité des produits artisanaux, des ingrédients sélectionnés et du service proposé par notre équipe. Si vous souhaitez en parler calmement et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou à {email}. {signature}

PRO

Nous regrettons votre perception. Les tarifs sont établis selon la qualité des produits artisanaux, du savoir-faire et du service proposé, en toute transparence. Nous vous invitons à nous joindre en privé afin d'échanger et clarifier la situation. {signature}

SYMPA

Nous sommes désolés que vous soyez déçu(e). On préfère en discuter tranquillement en privé pour comprendre et voir ce qu'on peut faire : {telephone} ou {email}. {signature}

Cas difficile — Avis au ton tendu (réponse apaisée)

TYPE : CAS DIFFICILE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Cas difficile — Avis au ton tendu (réponse apaisée)

BASIQUE

Nous comprenons votre mécontentement, mais nous ne pouvons pas répondre sur un ton agressif. Si vous souhaitez échanger calmement, contactez-nous en privé au {telephone} ou à {email}. {signature}

PRO

Nous prenons votre retour au sérieux, toutefois nous vous remercions de conserver un échange respectueux. Nous restons disponibles en privé pour comprendre la situation et vous répondre de manière précise. {signature}

SYMPA

Nous entendons votre déception. Pour qu'on puisse vous aider, on vous propose d'en parler en privé, calmement : {telephone} / {email}. {signature}

Avis contestables & Réclamations sensibles

Cas difficile — Avis contestable / client non identifié

TYPE : CAS DIFFICILE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Cas difficile — Avis contestable / client non identifié

BASIQUE

Nous ne retrouvons pas trace de votre visite ou de votre commande dans notre boutique. Il est possible qu'il y ait une confusion avec une autre boulangerie ou un autre commerce. Pour vérifier et vous répondre correctement, contactez-nous en privé au {telephone} ou à {email}.
{signature}

PRO

Après vérification, nous ne parvenons pas à identifier une visite ou une commande correspondant à votre avis. Afin d'éviter toute erreur et vous apporter une réponse précise, merci de nous contacter en privé.
{signature}

SYMPA

Nous ne retrouvons pas votre visite dans notre boutique, il y a peut-être une confusion. Écrivez-nous en privé et on vérifie ensemble : {telephone} / {email}.
{signature}

Cas difficile — Réclamation sensible après achat

TYPE : CAS DIFFICILE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX

SITUATION

Cas difficile — Réclamation sensible après achat

BASIQUE

Nous sommes sincèrement désolés pour ce que vous décrivez. Par respect pour votre confidentialité, nous vous invitons à nous contacter en privé au {telephone} ou {email} afin de vous répondre et traiter la situation au plus vite. {signature}

PRO

Nous regrettons profondément cet incident. Afin de protéger votre vie privée et de gérer cela avec le sérieux nécessaire, merci de nous contacter en privé : {telephone} ou {email}. Nous vous répondrons rapidement. {signature}

SYMPA

Vraiment désolés de lire ça. Pour éviter les détails en public et vous répondre correctement, contactez-nous en privé : {telephone} / {email}. On s'en occupe rapidement. {signature}

Demandes d'avis

Choisissez le canal avec lequel vous communiquez avec votre client (SMS, WhatsApp ou email).
Chaque demande d'avis doit contenir {lien_avis}

Template A — Demande d'avis courte

TYPE : DEMANDE D'AVIS

CANAL : SMS / WHATSAPP / EMAIL

SITUATION

Template A — Demande d'avis courte

BASIQUE

Bonjour, merci pour votre visite dans notre boulangerie.
Si vous avez 30 secondes, pouvez-vous laisser un avis sur Google ? {lien_avis} Merci d'avance.
{signature}

PRO

Bonjour, merci pour votre confiance. Votre avis Google nous aide beaucoup et aide aussi d'autres clients à choisir. Voici le lien : {lien_avis} Merci.
{signature}

SYMPA

Bonjour, merci beaucoup pour votre visite dans notre boulangerie. Si vous pouvez nous laisser un petit avis Google, ça nous aide énormément : {lien_avis} Merci beaucoup.
{signature}

Template B — Demande + relance douce intégrée

TYPE : DEMANDE D'AVIS

CANAL : SMS / WHATSAPP / EMAIL

SITUATION

Template B — Demande + relance douce intégrée

BASIQUE

Bonjour, merci pour votre visite dans notre boulangerie.
Si vous avez 30 secondes, pouvez-vous partager votre expérience ici ? {lien_avis} Et si vous manquez de temps, pas de souci : même une phrase nous aide beaucoup. Merci.
{signature}

PRO

Bonjour, merci d'avoir choisi notre boulangerie. Votre retour (positif ou axes d'amélioration) nous aide à progresser et aide les futurs clients. Voici le lien pour laisser votre avis : {lien_avis}. Merci beaucoup.
{signature}

SYMPA

Bonjour 😊 Petit message rapide : si vous avez un moment, vous pouvez partager votre expérience sur votre page d'avis ici : {lien_avis}. Un grand merci !
{signature}

Anti-crise #1 — Problème de commande ou d'accueil

Pour gérer une vague d'avis négatifs sur une même cause — réponse publique + prise en charge privée + actions internes.

Texte public (Plateformes d'avis, réseaux sociaux)

TYPE : ANTI-CRISE (PUBLIC + PRIVÉ)

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX + SMS / WHATSAPP / EMAIL

BASIQUE

Nous sommes désolés pour les difficultés rencontrées ces derniers jours. Nous mettons en place des ajustements immédiats afin d'améliorer l'accueil et l'expérience client. Pour toute situation individuelle, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}

PRO

Nous vous présentons nos excuses pour les problèmes récents. Des mesures d'organisation ont été déployées afin d'améliorer les conditions d'accueil et l'expérience client. Pour un suivi personnalisé, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}

SYMPA

Nous sommes sincèrement désolés pour le problème rencontré. On ajuste l'organisation dès maintenant pour améliorer l'accueil et l'expérience de nos clients. Si vous êtes concerné(e), écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Texte privé (SMS / WhatsApp / Email)

BASIQUE

Bonjour, merci pour votre message. Nous sommes désolés pour le problème rencontré. Pouvez-vous nous indiquer la date de votre visite ou de votre commande et ce qui s'est passé ? Nous vous répondrons rapidement. Si la situation est réglée et si vous le souhaitez, vous pourrez mettre à jour votre avis ici : {lien_avis}. {signature}

PRO

Bonjour, merci de nous avoir écrit. Nous regrettons sincèrement ce problème. Pour traiter votre cas correctement, pouvez-vous préciser la date de votre visite ou de votre commande ainsi que la situation rencontrée ? Nous revenons vers vous rapidement. Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez, voici le lien pour mettre à jour votre avis : {lien_avis}. {signature}

SYMPA

Bonjour, désolés pour ce problème. Dites-nous simplement à quelle date votre visite ou votre commande a eu lieu et ce qui s'est produit, et on s'en occupe vite. Et si tout est réglé et que vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}

Étapes (4–6 points)

01

Publier le texte public (calme, empathique, sans détails).

02

Répondre en privé dès que la personne vous contacte (comprendre + résoudre).

03

Centraliser les retours et garder un ton constant.

04

Mettre en place l'action interne (organisation du service, gestion des équipes) et noter ce qui a été fait.

05

Revenir vers le client en privé avec une solution claire.

06

Une fois résolu, proposer sans pression la mise à jour de l'avis via {lien_avis}.

Anti-crise #2

Pour gérer une vague d'avis négatifs sur une même cause : réponse publique + prise en charge privée + actions internes.

Texte public

TYPE : ANTI-CRISE (PUBLIC + PRIVÉ)

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS, RÉSEAUX SOCIAUX + SMS / WHATSAPP / EMAIL

BASIQUE

Nous prenons ce type de retour très au sérieux. Par respect pour la confidentialité, nous ne détaillerons pas ici. Merci de nous contacter en privé au {telephone} ou à {email} afin que nous puissions vérifier et agir. {signature}

PRO

Nous attachons une importance maximale à la qualité de nos produits, à l'accueil et au respect de nos clients. Nous ne commenterons pas publiquement des éléments sensibles. Nous vous invitons à nous contacter en privé au {telephone} ou à {email} pour analyse et prise en charge. {signature}

SYMPA

Nous prenons votre message très au sérieux. Pour éviter tout détail en public, contactez-nous en privé : {telephone} / {email}. Nous faisons le nécessaire. {signature}

Texte privé

TYPE : ANTI-CRISE PRIVÉ

CANAL : SMS / WHATSAPP / EMAIL

BASIQUE

Bonjour, merci de nous avoir alertés. Nous souhaitons comprendre précisément ce que vous avez vécu. Pouvez-vous nous décrire la situation et la date de votre visite ou de votre achat ? Nous vous répondrons rapidement avec une solution. Si la situation est réglée et si vous le souhaitez, vous pourrez mettre à jour votre avis : {lien_avis}. {signature}

PRO

Bonjour, merci pour votre message. Nous prenons votre signalement avec la plus grande attention. Afin de traiter cela sérieusement, merci de nous détailler les faits (date, contexte) et le résultat attendu. Nous revenons vers vous rapidement. Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez, voici le lien pour mettre à jour votre avis : {lien_avis}. {signature}

SYMPA

Bonjour, merci de nous prévenir. Dites-nous ce qu'il s'est passé (date + situation) et on vous répond vite avec une solution. Et si tout est réglé et que vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}

Étapes (4-6 points)

01

Publier le texte public (ne pas débattre en public).

02

Passer en privé pour recueillir les faits (date, contexte, attente du client).

03

Vérifier en interne (procédures, équipe, éléments factuels).

04

Répondre au client en privé avec une décision claire (excuses, geste si pertinent, mesures).

05

Consigner les actions et ajuster le process si nécessaire.

06

Si la situation est résolue, proposer sans pression la mise à jour via {lien_avis}.

Exemples & rappels

But : vous montrer une façon simple d'enchaîner : Avis → Réponse publique → Message privé → Relance.

Scénario : Avis mitigé (produits + expérience)

Client (avis public) : « Les produits ne correspondaient pas à mes attentes. Je ne pense pas revenir. »

Vous (réponse publique) :

BASIQUE

Nous sommes sincèrement désolés pour votre expérience. Pour en parler et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}

PRO

Nous regrettons votre ressenti et vous présentons nos excuses. Afin de traiter votre situation avec sérieux, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou à {email}. {signature}

SYMPA

Désolés de vous lire. Écrivez-nous en privé et on fait le point ensemble : {telephone} / {email}. {signature}

Client (en privé) : « Bonjour, les produits n'étaient pas à la hauteur de mes attentes. »

Vous (message privé : SMS / WhatsApp / Email) :

BASIQUE

Bonjour, merci pour votre retour. Nous souhaitons comprendre ce qui s'est passé et vous proposer une solution. Pouvez-vous nous préciser ce qui n'a pas convenu ? {signature}

PRO

Bonjour, merci de nous avoir écrit. Pour traiter votre demande correctement, pouvez-vous préciser ce qui n'a pas été satisfaisant lors de votre visite et ce que vous attendiez ? Nous revenons vers vous rapidement. {signature}

SYMPA

Bonjour, merci pour votre message. Dites-nous ce qui n'a pas été, et on vous propose une solution rapidement. {signature}

Vous (relance douce si pas de réponse) :

BASIQUE

Bonjour, je me permets de revenir vers vous. Nous restons disponibles pour trouver une solution. Pouvez-vous nous répondre quand vous pouvez ? {signature}

PRO

Bonjour, sauf erreur de notre part, nous n'avons pas eu votre retour. Nous souhaitons régler la situation correctement : pouvez-vous nous répondre dès que possible ? {signature}

SYMPA

Bonjour, petit message de relance : on est toujours dispo pour arranger la situation. Vous pouvez nous répondre quand vous voulez. {signature}

Rappels :

- Publiez une réponse courte, calme, sans détails.
- Basculez en privé pour comprendre et résoudre.
- Relancez 1 seule fois.

Astuce : gardez ces scénarios comme "recette". Vous pouvez copier-coller une version Basique / Pro / Sympa selon votre style.

Merci d'avoir choisi ce pack Boulangerie 🌟

J'espère que ces messages prêts à copier-coller vous feront gagner du temps et vous aideront à développer une excellente image Google.

Belle réussite à vous !

Francis | Réponse Avis Pro

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.