

Pack Premium — Avis Google

Spécial boulangerie, pâtisserie artisanale et salon de thé

Chaque situation propose 3 réponses prêtes : Basique, Pro, Sympa. Choisissez 1 seule version, remplacez les variables si besoin, puis copiez-collez.

Sommaire

1	Démarrage Sommaire — Page 1
2	Mode d'emploi + Canaux + Variables Page 2
3	Avis 5★ Pages 3–4
4	Avis 4★ Pages 5–6
5	Avis 3★ Page 7
6	Avis 1–2★ Pages 8–9
7	Sans commentaire Page 10
8	Thèmes (réponses par sujet) Pages 11–13
9	Cas difficiles Pages 14–16
10	Demandes d'avis + Anti-crise + Exemples + Licence Pages 17–20

Mode d'emploi, canaux et variables

Mode d'emploi (3 minutes)

1. Choisissez la section (5★, 4★, 3★, 1–2★, sans commentaire, thème, cas difficile...).
2. Choisissez votre ton
3. Remplacez les variables si besoin
4. Copiez-collez au bon endroit
5. Règle : en public, évitez les détails et proposez un échange privé

Tableau des canaux (Type → Canal)

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 ou une plateforme d'avis, puis la suite se fait en privé (SMS / WhatsApp / Email).

Variables à personnaliser

- {signature} = nom de la boulangerie (ou prénom + nom)
- {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.

Réponses publiques — Avis 5★

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Avis 5★ — Remerciement

SITUATION

Avis 5★ —
Remerciement

BASIQUE

Merci beaucoup pour
votre avis 5★. Nous
sommes ravis que votre
expérience vous ait plu.
Au plaisir de vous
accueillir à nouveau.
{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. À
très vite chez nous.
{signature}

Avis 5★ — Recommandation

SITUATION

Avis 5★ —
Recommandation

BASIQUE

Merci pour votre avis
5★. Votre
recommandation compte
beaucoup pour nous. À
très bientôt dans notre
boulangerie. {signature}

PRO

Nous vous remercions
pour cette note 5★ et
votre recommandation.
C'est la meilleure
récompense pour notre
équipe. Au plaisir de
vous revoir. {signature}

SYMPA

Merci pour les 5★. Et
merci de nous
recommander, ça nous
fait vraiment plaisir. À
très vite. {signature}

Avis 5★ — Conseil et résultat

SITUATION

Avis 5★ — Conseil et
résultat

BASIQUE

Merci pour votre retour.
Nous sommes ravis que
nos conseils et nos
produits vous aient plu.
À bientôt. {signature}

PRO

Merci pour votre avis.
Nous sommes heureux
que nos conseils et la
qualité de nos produits
aient répondu à vos
attentes. À très bientôt
dans notre boulangerie.
{signature}

SYMPA

Très heureux que nos
conseils et nos produits
vous plaisent. À très vite
chez nous. {signature}

Réponses publiques — Avis 5★ (suite)

Avis 5★ — Ambiance / expérience

SITUATION Avis 5★ — Ambiance / expérience	BASIQUE Merci pour votre avis 5★. Nous sommes ravis que l'expérience dans notre boutique vous ait plu, autant pour le confort que pour l'ambiance. À bientôt. {signature}	PRO Nous vous remercions pour cette note 5★. Nous accordons autant d'importance à la qualité des produits qu'à l'expérience vécue dans notre boutique. Au plaisir de vous revoir. {signature}	SYMPA Merci pour les 5★. Trop contents que l'ambiance de notre boutique et nos produits vous aient plu. À très vite. {signature}
---	---	---	--

Avis 5★ — Qualité des produits

SITUATION Avis 5★ — Qualité des produits	BASIQUE Merci pour votre avis 5★. Heureux que les produits et le service vous aient convenu. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	PRO Un grand merci pour ce 5★. Nous sommes ravis que la qualité de nos produits et du service ait répondu à vos attentes. {signature}	SYMPA Merci pour les 5★. Nous sommes ravis que votre visite vous ait plu. À très vite chez nous. {signature}
--	--	---	--

Avis 5★ — Service / attention

SITUATION Avis 5★ — Service / attention	BASIQUE Merci pour votre avis 5★. Heureux que le service et nos produits vous aient convenu. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	PRO Merci pour votre note 5★. Nous sommes heureux que le service et l'expérience aient été à la hauteur de vos attentes. {signature}	SYMPA Merci pour les 5★. Ravis que votre expérience vous ait autant plu. À bientôt. {signature}
---	--	--	---

Avis 5★ — Famille / enfant

SITUATION Avis 5★ — Famille / enfant	BASIQUE Merci pour votre avis 5★. Nous sommes ravis que votre visite se soit bien passée. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	PRO Merci pour cette note 5★. Nous sommes heureux d'avoir pu vous accueillir dans de bonnes conditions et de vous satisfaire. {signature}	SYMPA Merci pour les 5★. Trop contents que tout se soit bien passé. À très vite. {signature}
--	---	---	--

Avis 5★ — Disponibilité / réactivité

SITUATION Avis 5★ — Disponibilité / réactivité	BASIQUE Merci pour votre avis 5★. Nous sommes ravis d'avoir pu répondre à vos besoins lors de votre visite. À bientôt. {signature}	PRO Merci pour votre retour 5★. Nous faisons au mieux pour rester disponibles et réactifs. Au plaisir de vous revoir. {signature}	SYMPA Merci pour les 5★. Contents d'avoir pu vous proposer une équipe réactive et disponible. À très vite. {signature}
--	--	---	--

Réponses publiques — Avis 4★

Avis 4★ — Satisfaction et amélioration

SITUATION Avis 4★ — Satisfaction et 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 viser 5★, écrivez-nous en privé. {signature}	PRO Merci pour votre note 4★. Nous visons 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 4★ — Presque parfait

SITUATION Avis 4★ — Presque parfait	BASIQUE Merci pour votre note 4★. Nous sommes heureux que l'ensemble vous ait plu. Pour nous aider à viser 5★, n'hésitez pas à nous écrire en privé. {signature}	PRO Merci pour votre avis 4★. Nous visons l'excellence : si vous acceptez de partager un point d'amélioration, contactez-nous en privé, nous en tiendrons compte. {signature}	SYMPA Merci pour les 4★. On est tout près du 5★ : si vous avez une suggestion, envoyez-nous un message en privé. {signature}
---	--	---	--

Avis 4★ — Organisation

SITUATION Avis 4★ — Organisation	BASIQUE Merci pour votre retour. Nous prenons note et continuons d'améliorer notre organisation pour une expérience encore plus agréable. {signature}	PRO Merci pour votre note 4★. Votre retour nous aide à affiner notre organisation afin d'améliorer votre expérience lors de chaque visite. {signature}	SYMPA Merci pour votre avis. On s'améliore en continu pour que ce soit encore plus fluide la prochaine fois. {signature}
--	---	--	--

Réponses publiques — Avis 4★ (suite)

Avis 4★ — Expérience positive, détail à améliorer

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 4★ — Expérience positive, détail à améliorer	Merci pour votre note 4★. Nous sommes contents que l'ensemble vous ait plu. Pour viser 5★ la prochaine fois, n'hésitez pas à nous écrire en privé. {signature}	Merci pour votre avis 4★. Nous souhaitons offrir une expérience irréprochable : si vous souhaitez partager un détail à améliorer, contactez-nous en privé. {signature}	Merci pour les 4★. Si vous avez un petit point à améliorer pour passer au 5★, écrivez-nous en privé. {signature}

Avis 4★ — Commande ou attente

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 4★ — Commande ou attente	Merci pour votre retour et votre note 4★. Nous sommes désolés pour l'attente et travaillons à fluidifier l'organisation. {signature}	Merci pour votre avis 4★. Nous regrettons l'attente et mettons en place des ajustements pour améliorer l'organisation des commandes et de l'accueil. {signature}	Merci pour les 4★. Désolés pour l'attente, on s'améliore pour que ce soit plus fluide. {signature}

Avis 4★ — Prix ressenti

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 4★ — Prix ressenti	Merci pour votre avis 4★. Nos tarifs reflètent la qualité des produits artisanaux, des ingrédients et du service proposé. Si vous souhaitez en parler, contactez-nous en privé. {signature}	Merci pour votre note 4★. Nous veillons à une tarification cohérente et transparente. Pour toute question, nous vous répondons volontiers en privé. {signature}	Merci pour les 4★. Si vous voulez qu'on échange sur les prix, écrivez-nous en privé, on vous explique. {signature}

Avis 4★ — Conseils / expérience

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 4★ — Conseils / expérience	Merci pour votre note 4★. Nous sommes ravis si nos conseils vous ont aidé. Si vous avez une question, contactez-nous en privé. {signature}	Merci pour votre avis 4★. La qualité du service et l'écoute font partie intégrante de notre métier : nous restons disponibles en privé si vous souhaitez un accompagnement. {signature}	Merci pour les 4★. Si vous avez une question concernant nos produits ou votre visite, envoyez-nous un message en privé. {signature}

Avis 4★ — Qualité de la boutique

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 4★ — Qualité de la boutique	Merci pour votre avis 4★. Nous sommes ravis que l'accueil et la qualité de notre boutique vous ait plu. Au plaisir de vous revoir. {signature}	Merci pour votre note 4★. Nous attachons une grande importance au confort et à la qualité d'accueil. À bientôt dans notre boutique. {signature}	Merci pour les 4★. Ravis que votre visite chez nous se soit bien passée. À très vite. {signature}

Avis 3★ — Expérience mitigée

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 3★ — Mitigé (orientation privé)

SITUATION Avis 3★ — Mitigé (orientation privé)	BASIQUE Merci pour votre avis. Nous sommes désolés que cela n'ait pas été pleinement satisfaisant. Contactez-nous en privé au {telephone} ou {email} pour que nous puissions vous répondre. {signature}	PRO Merci pour votre retour. Nous regrettons cette expérience mitigée et souhaitons comprendre pour corriger. Merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	SYMPA Merci pour votre avis. Désolés que ce soit mitigé. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}
--	---	---	---

Avis 3★ — Attentes non alignées

SITUATION Avis 3★ — Attentes non alignées	BASIQUE Merci d'avoir pris le temps de laisser un avis. Nous aimerions échanger avec vous pour mieux comprendre. Contactez-nous en privé : {telephone} ou {email}. {signature}	PRO Merci pour votre retour. Il arrive que les attentes et l'expérience perçue ne soient pas parfaitement alignés : parlons-en en privé afin d'apporter une solution. {signature}	SYMPA Merci pour votre message. On aimerait en discuter pour mieux comprendre et rectifier : {telephone} / {email}. {signature}
---	--	---	---

Avis 3★ — Expérience en dessous des attentes (privé)

SITUATION Avis 3★ — Expérience en dessous des attentes (privé)	BASIQUE Merci pour votre avis. Nous sommes désolés que votre expérience ne vous ait pas pleinement satisfait(e). Contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	PRO Merci pour votre retour. Nous regrettons votre déception et souhaitons comprendre afin d'apporter une solution. Merci de nous contacter en privé. {signature}	SYMPA Merci pour votre message. Désolés que votre expérience ne vous convienne pas. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}
--	---	---	--

Avis 3★ — Communication / ressenti (privé)

SITUATION Avis 3★ — Communication / ressenti (privé)	BASIQUE Merci d'avoir laissé un avis. Nous sommes désolés pour votre ressenti. Pour en parler calmement, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	PRO Merci pour votre retour. Nous regrettons que la communication n'ait pas été à la hauteur. Nous vous invitons à nous contacter en privé pour faire le point. {signature}	SYMPA Merci pour votre avis. On est désolés pour votre ressenti. On peut en discuter en privé : {telephone} / {email}. {signature}
--	---	---	--

Réponses publiques — Avis 1–2★

Avis 1–2★ — Insatisfaction

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 1–2★ — Insatisfaction	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}	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 d'analyser la situation et vous apporter une réponse adaptée. {signature}	Nous sommes vraiment désolés de vous lire. Si vous nous contactez en privé, on fera le maximum pour comprendre et arranger les choses. {signature}

Avis 1–2★ — Excuses et prise en charge

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 1–2★ — Excuses et prise en charge	Nous sommes désolés pour votre expérience. Nous souhaitons vous répondre correctement : contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous vous présentons nos excuses. Nous voulons traiter votre retour avec sérieux et discrétion : merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Vraiment désolés de vous lire. Écrivez-nous en privé et on fait le nécessaire : {telephone} / {email}. {signature}

Avis 1–2★ — Désaccord (ton neutre)

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 1–2★ — Désaccord (ton neutre)	Nous regrettons votre ressenti. Pour éviter tout échange de détails en public, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous prenons note de votre retour, même si nous ne pouvons pas entrer dans les détails ici. Nous restons disponibles en privé au {telephone} ou {email} pour faire le point et trouver une solution. {signature}	On est désolés que vous soyez déçu(e). On préfère en parler en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Réponses publiques — Avis 1–2★ (suite)

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Avis 1–2★ — Déception forte (privé)

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 1–2★ — Déception forte (privé)	Nous sommes sincèrement désolés de votre expérience. Pour que nous puissions vous répondre correctement, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous vous présentons nos excuses. Nous souhaitons traiter votre retour avec sérieux et discrétion : merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Vraiment désolés de vous lire. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Avis 1–2★ — Ton neutre + prise en charge

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Avis 1–2★ — Ton neutre + prise en charge	Nous regrettons que votre expérience n'ait pas été satisfaisante. Merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email} afin de trouver une solution. {signature}	Nous prenons votre retour avec la plus grande attention. Afin de comprendre et agir, nous vous invitons à nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	On est désolés que ça ne se soit pas bien passé. Contactez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Réponses publiques — Sans commentaire

Sans commentaire — Remerciement

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Sans commentaire — Remerciement	Merci pour votre note et d'avoir pris le temps de la laisser. Nous sommes ravis d'avoir pu vous accueillir. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	Merci pour votre évaluation. Même sans commentaire, votre note compte beaucoup pour nous et nous aide à progresser. Au plaisir de vous revoir. {signature}	Merci pour votre note. Même sans mot, on apprécie énormément. À très vite. {signature}

Sans commentaire — Remerciement court

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Sans commentaire — Remerciement court	Merci pour votre note. Au plaisir de vous revoir dans notre boulangerie. {signature}	Merci pour votre évaluation. Votre note nous aide à progresser et à maintenir un service de qualité. À bientôt. {signature}	Merci pour votre note. À très vite chez nous. {signature}

Sans commentaire — Remerciement premium

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Sans commentaire — Remerciement premium	Merci d'avoir pris le temps de nous noter. Nous espérons avoir le plaisir de vous revoir prochainement dans notre boutique. {signature}	Merci pour votre évaluation. Même sans commentaire, votre note est précieuse et soutient notre travail au quotidien. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	Merci beaucoup. Même sans mot, on apprécie énormément. À bientôt. {signature}

Sans commentaire — Merci très court

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Sans commentaire — Merci très court	Merci pour votre note. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}	Merci pour votre évaluation. Votre note est précieuse pour notre équipe. À bientôt. {signature}	Merci pour votre note. À très vite. {signature}

Réponses par thème — Accueil & Qualité

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Thème — Accueil

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Thème — Accueil	Merci pour votre avis. Nous sommes ravis que l'accueil dans notre boutique vous ait marqué. Au plaisir de vous revoir prochainement. {signature}	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}	Merci beaucoup. On est super contents que vous ayez apprécié l'accueil. À très vite chez nous. {signature}

Thème — Qualité des produits

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Thème — Qualité des produits	Merci pour votre retour. Nous sommes heureux que nos produits vous aient plu. À bientôt. {signature}	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}	Nous sommes ravis que nos produits vous aient plu. À très vite lors d'une prochaine visite. {signature}

Réponses par thème — Délai & Prix

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Thème — Commande / accueil

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Thème — Commande / accueil	Merci pour votre retour. Nous sommes désolés pour les difficultés rencontrées lors de votre commande ou de votre accueil et travaillons à améliorer l'organisation. Au plaisir de vous accueillir dans de meilleures conditions. {signature}	Merci d'avoir pris le temps de partager votre expérience. Nous regrettons l'attente et renforçons notre organisation afin d'améliorer l'organisation de l'accueil et des commandes. À bientôt. {signature}	Merci pour votre message. Désolés pour l'attente, on fait le nécessaire pour que ce soit plus fluide la prochaine fois. {signature}

Thème — Prix / transparence

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Thème — Prix / transparence	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}	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}	Merci pour votre avis. Nos prix sont pensés pour rester clairs et cohérents avec les produits artisanaux et le service proposés. Si besoin, on en parle en privé. {signature}

Réponses par thème — Conseil & Écoute

TYPE : RÉPONSE PUBLIQUE

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Thème — Conseil / écoute

SITUATION

Thème — Conseil /
écoute

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

Prix contesté / sentiment de surcoût

SITUATION — Prix contesté / sentiment de surcoût	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous sommes désolés que vous ayez eu ce ressenti. Nos tarifs correspondent à la qualité des produits artisanaux, des ingrédients et du service proposé. Pour en parler calmement et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous regrettons votre perception. Les prix 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}	Nous sommes désolés que vous soyez déçu(e). On préfère en discuter tranquillement en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Avis au ton tendu (réponse apaisée)

SITUATION — Avis au ton tendu (réponse apaisée)	BASIQUE	PRO	SYMPA
	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 {email}. {signature}	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}	Nous entendons votre déception. Pour qu'on puisse vous aider, parlons-en en privé, calmement : {telephone} / {email}. {signature}

Avis contestable / client non identifié

SITUATION — Avis contestable / client non identifié	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous ne retrouvons pas trace de votre visite ou commande dans nos dossiers. 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 {email}. {signature}	Après vérification, nous ne parvenons pas à identifier une visite ou commande correspondante à votre avis. Afin d'éviter toute erreur et vous apporter une réponse précise, merci de nous contacter en privé. {signature}	Nous ne retrouvons pas trace de votre visite ou commande dans notre boutique, il y a peut-être une confusion. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Cas difficiles — Incidents & Remboursements

TYPE : CAS DIFFICILE (RÉPONSE PUBLIQUE)

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Réclamation sensible après achat

SITUATION —	BASIQUE	PRO	SYMPA
Réclamation sensible après achat	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 traiter la situation au plus vite. {signature}	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}	Vraiment désolés de lire ça. Pour éviter les détails en public et vous répondre correctement, contactez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Demande de remboursement en public

SITUATION —	BASIQUE	PRO	SYMPA
Demande de remboursement en public	Nous sommes désolés que votre expérience ne vous ait pas satisfait(e). Pour étudier votre demande correctement, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous regrettons votre insatisfaction. Pour traiter une demande de remboursement de manière sérieuse et confidentielle, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Désolés que ça ne vous convienne pas. Pour voir ça correctement, écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Problème de commande / annulation

SITUATION —	BASIQUE	PRO	SYMPA
Problème de commande / annulation	Nous sommes désolés pour cette situation. Afin de comprendre et vous répondre sans exposer d'informations en public, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous regrettons ce désagrément. Pour vérifier ce qu'il s'est passé et vous apporter une réponse précise, merci de nous joindre en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Désolés pour le problème de commande. On préfère en parler en privé pour régler ça au mieux : {telephone} / {email}. {signature}

Cas difficiles — Retouches, Dégradation & Menaces

TYPE : CAS DIFFICILE (RÉPONSE PUBLIQUE)

CANAL : PLATEFORMES D'AVIS

Réclamation après achat

SITUATION — Réclamation après achat	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous sommes désolés que votre expérience ne vous convienne pas. Pour voir ce qui est possible et vous proposer une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Merci pour votre retour. Nous souhaitons vous accompagner : contactez-nous en privé afin d'évaluer la situation et convenir d'une solution adaptée. {signature}	Désolés que votre expérience ne vous convienne pas. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Expérience qui n'a pas répondu aux attentes

SITUATION — Expérience qui n'a pas répondu aux attentes	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous sommes désolés de l'apprendre. Pour comprendre et vous aider, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Merci pour votre message. Pour analyser ce qui a pu se passer (accueil, produits, commande, organisation), merci de nous contacter en privé : {telephone} ou {email}. {signature}	Désolés que votre expérience n'ait pas répondu à vos attentes. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Photos / vidéos publiées (sujet sensible)

SITUATION — Photos / vidéos publiées (sujet sensible)	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous regrettons cette situation. Pour protéger la confidentialité, nous ne commenterons pas en public. Merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous prenons votre publication au sérieux. Afin de préserver la confidentialité et traiter le sujet correctement, nous vous invitons à nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	On comprend que ce soit sensible. On préfère en parler en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Pression liée à l'avis (« je supprime si... »)

SITUATION — Pression liée à l'avis (« je supprime si... »)	BASIQUE	PRO	SYMPA
	Nous sommes prêts à échanger et à trouver une solution, mais nous ne pouvons pas répondre à une demande sous pression. Contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Nous restons disponibles pour comprendre et résoudre la situation. En revanche, nous ne traitons pas les demandes sous forme de chantage. Merci de nous contacter en privé : {telephone} ou {email}. {signature}	On veut vous aider, mais pas sous pression. Écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}

Demandes d'avis (multi-canaux)

TYPE : DEMANDE D'AVIS

CANAL : SMS / WHATSAPP / EMAIL

Template A — Demande courte

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Template A — Demande courte	Bonjour, merci pour votre visite dans notre boulangerie. Si vous avez 30 secondes, pouvez-vous laisser un avis Google ? {lien_avis} Merci d'avance. {signature}	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}	Bonjour, merci beaucoup pour votre visite dans notre boulangerie. Si vous pouvez nous laisser un petit avis sur Google, ça nous aide énormément : {lien_avis} Merci beaucoup. {signature}

Template B — Demande + relance douce

SITUATION	BASIQUE	PRO	SYMPA
Template B — Demande + relance douce	Bonjour, merci pour votre visite. Si vous avez 30 secondes, pouvez-vous partager votre expérience sur Google ? {lien_avis} Et si vous manquez de temps, pas de souci : même une phrase nous aide beaucoup. Merci. {signature}	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}	Bonjour 😊 Petit message rapide : si vous avez un moment, vous pouvez partager votre expérience sur Google ici : {lien_avis}. Un grand merci ! {signature}

Anti-crise — Scénarios 1 & 2

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

Texte public (Google, plateformes d'avis)

BASIQUE Nous sommes désolés pour les difficultés rencontrées ces derniers jours. Nous mettons en place des ajustements immédiats pour améliorer les conditions d'accueil et 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 délais récents. Des mesures d'organisation ont été déployées afin d'améliorer l'accueil, la gestion des commandes et l'expérience client. Pour un suivi personnalisé, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}
---	--

SYMPA Nous sommes sincèrement désolés pour l'attente. On ajuste l'organisation dès maintenant. 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 l'attente subie. Pouvez-vous nous indiquer à quelle date votre visite ou commande a eu lieu et ce qui s'est passé ? Si la situation est réglée et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	PRO Bonjour, merci de nous avoir écrit. Nous regrettons cette attente. Merci de préciser la date de votre visite ou commande ainsi que la situation rencontrée. Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}
---	--

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

Étapes (résumé)

- Publier le texte public (calme, empathique, sans détails).
- Répondre en privé dès que la personne vous contacte (comprendre et résoudre).
- Centraliser les retours et garder un ton constant.
- Mettre en place l'action interne (organisation de l'accueil, gestion des commandes et coordination des équipes) et noter ce qui a été fait.
- Revenir vers le client en privé avec une solution claire.
- Une fois résolu, proposer sans pression la mise à jour via {lien_avis}.

Anti-crise #2 — Signalement sensible (hygiène / comportement)

Texte public (Google, plateformes d'avis)

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 {email} afin que nous puissions vérifier et agir. {signature}	PRO Nous attachons une importance maximale à la qualité des produits, à l'accueil et à la qualité du service. Nous ne commenterons pas publiquement des éléments sensibles. Merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}
---	---

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

Texte privé (SMS / WhatsApp / Email)

BASIQUE Bonjour, merci de nous avoir alertés. Pouvez-vous nous décrire la situation et la date de votre visite ou achat ? Nous vous répondrons rapidement avec une solution. Si la situation est réglée et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	PRO Bonjour, merci pour votre message. Merci de détailler les faits (date, contexte) et la solution attendue. Nous revenons vers vous rapidement. Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez : {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. Si tout est réglé et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}
--

Étapes (résumé)

- Publier le texte public (ne pas débattre en public).
- Passer en privé pour recueillir les faits (date, contexte, attente).
- Vérifier en interne (procédures, équipe, éléments factuels).
- Répondre au client en privé avec une décision claire (excuses, mesures).
- Consigner les actions et ajuster le process si nécessaire.
- Si la situation est résolue, proposer sans pression la mise à jour via {lien_avis}.

Anti-crise #3 — Hausse de prix / incompréhension

Texte public (plateformes d'avis)

BASIQUE Nous comprenons vos questions sur les tarifs. Nos prix évoluent parfois selon le coût des produits artisanaux et des ingrédients, le niveau de service proposé. Pour toute situation personnelle, merci de nous contacter en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	PRO Nous comprenons que l'évolution des tarifs puisse interroger. Notre politique de prix reste transparente et alignée sur la qualité des produits artisanaux, le service et l'expérience proposée. Pour votre situation, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	SYMPA On comprend la question des prix. Nos tarifs reflètent les produits artisanaux, les ingrédients, le service et la qualité proposée. Si vous êtes concerné(e), écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. {signature}
---	---	--

Texte privé (SMS / WhatsApp / Email)

BASIQUE Bonjour, merci pour votre message. Pouvez-vous nous dire ce qui vous a surpris afin qu'on vous explique clairement ? Si vous le souhaitez, voici aussi le lien d'avis : {lien_avis}. {signature}	PRO Bonjour, merci de nous avoir contactés. Pour vous répondre précisément, pouvez-vous indiquer la commande ou visite concernée et le point incompris ? Si vous le souhaitez et sans obligation : {lien_avis}. {signature}	SYMPA Bonjour, merci pour votre message. Dites-nous ce qui vous a surpris sur le prix, et on vous explique clairement. Si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}
--	---	--

Étapes (résumé)

1. Publier le message public (explication générale + ton calme)
2. Répondre en privé individuellement (explication claire, sans justification agressive).
3. Rappeler la transparence (qualité des produits artisanaux, des ingrédients, du service et de l'expérience proposée).
4. Proposer une solution si pertinent (alternative, conseil) sans promesse automatique.
5. Si la situation est réglée, proposer sans pression le lien d'avis : {lien_avis}.

Anti-crise #4 — Réclamations / expérience contestée

Texte public (plateformes d'avis)

BASIQUE Nous sommes désolés si certaines expériences n'ont pas été à la hauteur. Nous invitons chaque client concerné à nous contacter en privé au {telephone} ou {email} afin de trouver une solution. {signature}	PRO Nous regrettons que certains retours mentionnent un achat ou une commande contesté(e). Nous restons disponibles pour une prise en charge individuelle en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	SYMPA Désolés si l'expérience n'a pas convenu. Si vous êtes concerné(e), écrivez-nous en privé : {telephone} / {email}. On s'en occupe. {signature}
---	---	---

Texte privé (SMS / WhatsApp / Email)

BASIQUE Bonjour, merci pour votre message. Nous souhaitons comprendre ce qui ne vous convient pas et vous proposer une solution. Pouvez-vous nous décrire le souci ? Si tout est réglé et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	PRO Bonjour, merci de nous avoir contactés. Pour une prise en charge sérieuse, pouvez-vous préciser ce qui ne correspond pas à vos attentes et la solution souhaitée ? Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	SYMPA Bonjour, merci pour votre message. Dites-nous ce qui ne va pas et on vous propose une solution rapidement. Si tout est réglé et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}
---	---	---

Étapes (résumé)

1. Publier le texte public (calme, empathique, sans détails).
2. Passer en privé (comprendre précisément et proposer une solution).
3. Regrouper les cas (mêmes causes = même réponse + même process).
4. Action interne rapide (brief équipe, contrôle qualité).
5. Confirmer au client en privé ce qui a été fait (solution claire).
6. Si réglé, proposer sans pression la mise à jour via {lien_avis}.

Anti-crise #5 — Commandes / annulations perturbées

Texte public (plateformes d'avis)

BASIQUE Nous sommes désolés pour les perturbations récentes (délais et problèmes de commande). Nous renforçons notre organisation pour améliorer la gestion des commandes et de l'accueil. Pour un cas personnel, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	PRO Nous vous présentons nos excuses pour les perturbations (délais, problèmes de commande). Des ajustements immédiats sont en cours pour rétablir un service fiable. Pour un suivi individuel, contactez-nous en privé. {signature}	SYMPA Désolés pour les perturbations (annulations / problèmes de commande). On remet de l'ordre dans l'organisation dès maintenant. Si vous êtes concerné(e) : {telephone} / {email}. {signature}
--	--	---

Texte privé (SMS / WhatsApp / Email)

BASIQUE Bonjour, merci pour votre message. Nous sommes désolés pour ce désagrément. Pouvez-vous nous dire ce qui s'est passé afin qu'on vous propose une solution ? Si tout est réglé et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	PRO Bonjour, merci de nous avoir contactés. Nous regrettons cette situation. Pour vous répondre précisément, pouvez-vous indiquer votre demande et ce qui s'est produit ? Si tout est résolu et uniquement si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}	SYMPA Bonjour, désolés pour le désagrément. Dites-nous ce qui s'est passé et on s'occupe de vous. Si tout est réglé et si vous le souhaitez : {lien_avis}. {signature}
--	--	--

Étapes (résumé)

1. Publier le texte public (calme, empathique, sans détails)
2. Répondre en privé individuellement (comprendre puis solution).
3. Regrouper les cas et corriger la cause (organisation des commandes et de l'accueil, confirmations, marges).
4. Informer en interne et stabiliser le process (annulation, retard, rappel).
5. Confirmer au client en privé la solution (claire, concrète).
6. Si réglé, proposer sans pression {lien_avis}.

Exemples prêts à suivre + licence

Objectif : vous montrer le fil complet (avis → réponse publique → privé) sur des cas fréquents.

Scénario 1 — Traiter un avis mitigé ou négatif

01	02	03
Client (avis 2★) « Déçu(e), produits ou service pas à la hauteur et attente trop longue. »	Vous (réponse publique) Nous sommes désolés que votre expérience n'ait pas été à la hauteur. Pour en parler calmement et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}	Vous (prise en charge privé) Bonjour, merci pour votre retour. Nous souhaitons comprendre et vous proposer une solution. Pouvez-vous nous dire ce qui n'a pas convenu ? {signature}
04	05	
Client (message privé) « Je peux vous expliquer, voici ce qui s'est passé... »	Vous (relance) Bonjour, je me permets de revenir vers vous. Nous restons disponibles pour trouver une solution. Pouvez-vous nous répondre quand vous pouvez ? {signature}	

Scénario 2 — Demande d'avis puis fidélisation

01	02	03
Vous (demande d'avis) Bonjour, merci pour votre visite dans notre boulangerie. Si vous avez 30 secondes, pouvez-vous laisser un avis Google ? {lien_avis} Merci. {signature}	Client (avis 5★) « Super accueil, visite excellente, je recommande ! »	Vous (réponse publique) Merci beaucoup pour votre avis 5★. Nous sommes ravis que votre visite chez nous vous ait plu. À bientôt dans notre boulangerie. {signature}
04	05	
Vous (message privé remerciement) Bonjour, merci encore pour votre avis. Nous serons ravis de vous accueillir à nouveau lors d'une prochaine visite. {signature}	Vous (fidélisation / prochain RDV) Bonjour, si vous souhaitez nous rendre visite à nouveau, nous serons ravis de vous accueillir. N'hésitez pas à nous écrire quand vous le souhaitez. {signature}	

Scénario 3 — Achat ou commande contesté(e)

01	02
Client (avis 3★ / 1-2★) « Les produits ou la commande ne correspondent pas à mes attentes. »	Vous (réponse publique) Nous sommes désolés que votre expérience ne vous convienne pas. Pour en parler et trouver une solution, contactez-nous en privé au {telephone} ou {email}. {signature}
03	04
Vous (prise en charge en privé) Bonjour, merci pour votre message. Pouvez-vous nous dire ce qui ne vous convient pas afin qu'on vous propose une solution ? {signature}	Vous (proposition / solution) Merci pour votre retour. Nous vous proposons une solution afin d'améliorer votre expérience. Dites-nous quand vous êtes disponible et nous vous répondons. {signature}

Merci d'avoir choisi ce pack 🙏 Je souhaite que ces messages prêts à copier-coller vous feroient gagner du temps et vous aideront à développer de beaux avis 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.