

Comment réagir à un avis négatif sur votre établissement

Écrit par jocelyne.hubert@finances.gouv.fr (Jocelyne Hubert)

Lundi, 28 Octobre 2013 00:00 -

Certains hôteliers ou restaurateurs choisissent d'attaquer les faux clients qui déposent des avis très négatifs, jugés souvent diffamatoires. Pourtant, ils peuvent parfois utiliser leur droit de réponse pour faire de ces avis négatifs un outil marketing.

Sur TripAdvisor, le propriétaire a le dernier mot, c'est un atout à exploiter. La réponse à un avis négatif sert bien sûr à répondre au client insatisfait, mais surtout aux clients potentiels qui vont lire les avis TripAdvisor sur votre établissement. Selon une étude PhocusWright, 84 % des utilisateurs de TripAdvisor considèrent qu'une réponse à un avis négatif améliore leur impression de l'hôtel. Tout d'abord, il est essentiel de ne pas répondre immédiatement, mais à froid. N'oubliez pas que vous répondez pour éclairer de futurs clients.

Il faut également savoir s'excuser en cas de réelle défaillance. En effet, 34 % des membres retirent leur avis négatif en cas d'excuses. "Je suis navré d'entendre que la propreté de la salle de bains n'était pas à la hauteur de vos attentes et je vous propose de me contacter directement à contact@hotellambda.com pour que nous puissions analyser votre situation et réagir rapidement pour résoudre ce problème..."

[lire la suite](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Comment réagir à un avis négatif sur votre établissement](#)