

12 Rules for Responding to a Negative Review

1. Keep in mind that it is impossible to please everyone. So, no panic for a negative review, among so many others that are positives
2. Do not reply immediately, when you are nervous, do it after your fever has come down, calmly. All Internet users appreciate an owner who is concerned by the satisfaction of his consumers
3. Reply respectfully and courteously, it is obvious, even if the tone used in the review was highly unpleasant. This will neutralize the negative review and benefit to you: *this owner is a gentleman*
4. Avoid humor, mind the form, no spelling or grammatical mistake. This is a must
5. Be empathetic, express regrets about the fact that the client has had a bad experience
6. Thank the client for alerting about one or a few weaknesses, thus contributing to the improvement of the quality of the establishment
7. Say that the message has been understood, explain the reasons of the failures and that measures have been or will be taken to remedy them
8. Respond in a synthetic and factual manner. The answer should be as short as possible so as not to avoid giving more visibility to the bad review
9. Respond precisely to the critical points mentioned in the review and nothing else, do not change subject, do not talk about the life of the restaurant and even less about yours
10. Optionally, show that your property would like to welcome the customer again
11. Never propose a rebate or any discount online
12. In case of defamation, denigration or personal attack on the staff, request from Trip Advisor removal of the review

12 règles à suivre pour répondre à un avis négatif

1. Gardez à l'esprit qu'il est impossible de plaire à tout le monde. Donc, pas de panique pour un avis négatif, parmi tant d'autres positifs
2. Ne répondez à chaud, sous l'énerverment ; faites-le à tête reposée, calmement. Tous les internautes apprécient les patrons qui se préoccupent de la satisfaction de leurs clients
3. Répondez de manière polie et courtoise, c'est une évidence, même si le ton de l'avis était détestable. Cela va neutraliser l'aspect négatif de l'avis à votre profit : *ce patron a du savoir vivre*
4. Evitez l'humour, soignez la forme, ne faites aucune faute d'orthographe ou de grammaire
5. Faites preuve d'empathie, exprimez des regrets sur le fait que le client ait eu une mauvaise expérience
6. Remerciez le client d'avoir alerté sur tel ou tel point et, ainsi, contribué à l'amélioration de la qualité de l'établissement
7. Expliquez que le message a été compris, dites un mot sur les raisons des défaillances et que les mesures ont été ou vont être prises pour y remédier
8. Répondez de manière factuelle et synthétique. La réponse doit être aussi courte que possible pour ne pas donner plus de visibilité à l'avis critique
9. Répondez précisément aux points critiques émis dans l'avis et à rien d'autre, ne changez pas de sujet, ne racontez pas la vie du restaurant et encore moins la votre
10. Exprimez, éventuellement, le souhait de l'établissement de revoir ce client
11. Ne proposez jamais de dédommagement en ligne
12. En cas de diffamation, de dénigrement ou d'attaque sur des personnes demandez à TripAdvisor de supprimer l'avis