



EXEMPLE DE REPONSES AUX COMMENTAIRES RECUS

Les astuces : personnaliser – reprendre les points soulevés par les clients – mettre une petite touche d'humour lorsque vous avez vu vos voyageurs et que vous avez une anecdote à y mettre – leur dire MERCI lorsqu'ils vous ont donné une suggestion d'amélioration –

Le but des réponses aux commentaires : Augmenter le capital confiance des futurs voyageurs, être reconnus par les algorithmes!

REPRENEZ UN DÉTAIL SPÉCIFIQUE DE LEUR COMMENTAIRE

Merci beaucoup pour ce gentil retour ! Nous sommes ravis que vous ayez apprécié votre séjour dans notre meublé. Ce serait un plaisir de vous accueillir à nouveau

Merci pour ce commentaire élogieux ! Nous sommes heureux que vous ayez aimé [mentionner un point soulevé dans le commentaire du client]. Nous serions ravis de vous revoir bientôt."

Nous sommes enchantés de lire votre commentaire ! C'est toujours un plaisir de savoir que nos voyageurs repartent satisfaits. Merci pour vos compliments, et à très bientôt, nous l'espérons

Merci pour votre superbe avis! C'est vrai que nous avons plaisir à partager nos endroits favoris dans le carnet noir! Nous espérons vous accueillir à nouveau lors d'un prochain séjour dans la région

Merci beaucoup pour votre gentil message ! C'est un réel plaisir de savoir que vous avez apprécié votre séjour. Nous mettons tout en œuvre pour rendre vos vacances agréables, et vos compliments nous touchent beaucoup."

Quel bonheur de lire vos retours ! Nous sommes ravis que votre séjour ait été à la hauteur de vos attentes. N'hésitez pas à revenir, notre porte vous sera toujours ouverte avec grand plaisir

Nous vous remercions pour votre avis. Vos commentaires sont précieux et nous aident à améliorer continuellement nos services. Nous espérons vous accueillir à nouveau bientôt.

Merci à vous pour ce retour ! Savoir que nos voyageurs repartent reposés et heureux, c'est notre meilleure récompense. À une prochaine fois pour une autre pause détente / iodée / Savoureuse....

On a longuement négocié avec les plages et les commerces pour qu'ils se rapprochent autant que possible de la maison. Heureux que ce petit arrangement ait rendu votre séjour encore plus agréable !!!

OSER L'HUMOUR !

Merci pour ce retour Emeline ! Entre la région et la maison, c'est toujours une compétition pour savoir laquelle plaira le plus. On dirait qu'on a un joli match nul cette fois-ci !"

Parfait, c'est notre mot préféré ! Merci beaucoup pour votre super retour. Maintenant, il va falloir qu'on réfléchisse à comment rendre votre prochain séjour encore plus parfait... Challenge accepté

ET LES COMMENTAIRES NÉGATIFS ?

Les 3 réactions essentielles et indispensables

- Ne jamais répondre à chaud – laisser passer 2 jours
- Conserver un ton professionnel : Évitez les reproches directs ou le ton défensif, car cela pourrait nuire à votre image auprès des futurs clients. Restez professionnel et bienveillant. Évitez de contester ou de minimiser leur ressenti. Le pro c'est VOUS !
- Rester calme et bienveillant : Montrez que vous êtes un hôte attentif et empathique, même face à une critique. Cela renforce votre crédibilité et votre image positive

NEUTRALISER AVEC SUBTILITÉ : RÉPONDEZ DE MANIÈRE À DISCRÉDITER LE COMMENTAIRE, MAIS SANS ATTAQUER DIRECTEMENT LA PERSONNE. L'OBJECTIF EST DE DÉMONTRER AUX FUTURS LECTEURS QUE LA CRITIQUE EST SOIT INJUSTIFIÉE, SOIT EXAGÉRÉE, TOUT EN RESTANT RESPECTUEUX ET PROFESSIONNEL.

Nous sommes un peu surpris par votre retour, car lors de votre départ, vous nous aviez indiqué que tout s'était parfaitement bien passé. Cependant, nous prenons votre remarque au sérieux et sommes toujours à l'écoute pour nous améliorer. Merci de nous l'avoir partagée

Nous sommes navrés d'apprendre que votre séjour n'a pas été à la hauteur de vos attentes. Nous restons toujours disponibles pour nos voyageurs et aurions aimé pouvoir vous aider en temps réel. N'hésitez pas à nous contacter directement si vous souhaitez en discuter davantage. Votre satisfaction est importante pour nous.

GARDEZ TOUJOURS À L'ESPRIT QUE VOTRE RÉPONSE EST AUTANT DESTINÉE AU VOYAGEUR QU'ÀUX FUTURS CLIENTS QUI LIRONT L'ÉCHANGE. VOTRE RÉPONSE DOIT RASSURER ET INSPIRER CONFIANCE

Merci pour votre retour ! Nous sommes ravis que vous ayez apprécié votre séjour dans l'ensemble. Concernant [le point mentionné], nous sommes désolés si cela a pu nuire à votre expérience. Votre remarque est précieuse et nous allons en tenir compte pour améliorer ce point. Au plaisir de vous accueillir à nouveau et de vous offrir un séjour encore plus parfait

Nous accordons une attention toute particulière à la propreté de notre logement, et chaque ménage est réalisé selon un protocole strict. Nous sommes donc surpris par votre retour et regrettons que vous ne nous ayez pas informés durant votre séjour, car nous aurions fait le nécessaire immédiatement. Nous restons à l'écoute de nos voyageurs et mettons tout en œuvre pour garantir un accueil irréprochable. Nous espérons vous revoir pour vous offrir une expérience pleinement satisfaisante.

RECONNAÎTRE LE MALENTENDU :

Nous vous remercions pour votre retour et sommes heureux que votre séjour ait été agréable dans l'ensemble. Nous regrettons ce problème d'eau chaude, nous avons trouvé une solution au bout de 4H mais je comprends que vous ayez été ennuyé ! Votre compréhension sur le moment nous a rassuré nous sommes donc déçus de ce commentaire qui laisse à penser que nous n'avons pas été réactifs.

Nous sommes sincèrement désolés pour cette situation qui ne reflète pas nos standards habituels. Après vérification, nous avons identifié l'origine du problème et avons déjà pris des mesures correctives. Nous comprenons votre déception et souhaitons nous excuser pour ce désagrément. Afin de nous rattraper, nous serions heureux de vous proposer un geste commercial sur un prochain séjour. Votre satisfaction reste notre priorité."