



Comment gérer des avis négatifs ?

Il est tout à fait normal d'avoir certains négatifs, **il serait même suspect de ne pas en avoir.**

Plutôt que d'essayer de les supprimer, mieux vaut **essayer de résoudre les problèmes directement avec les clients mécontents**, cela vous permettra d'améliorer vos services ou produits.

N'hésitez pas à répondre à ces avis en essayant de comprendre le point de vue de votre client et en lui apportant des solutions.

Vous pouvez également contacter directement l'internaute pour échanger avec lui sur son mécontentement.

Si vous lui apportez une solution satisfaisante, il sera alors enclin à modifier son avis, ou à en déposer un autre dans lequel il vantera la qualité de votre service client face à la problématique qu'il a rencontrée.

Vous pourrez ainsi montrer à vos prospects que vous faites tout pour satisfaire vos clients et qu'ils peuvent vous faire confiance, ce qui donnera une image positive de votre société. Les avis négatifs, tant qu'ils ne sont pas trop nombreux, sont une excellente opportunité de mettre en avant la qualité de votre service client.

Les avis diffamatoires doivent quant à eux être traités différemment. Si vous estimez être **victime d'un faux témoignage ou d'un commentaire diffamatoire**, tentez de contacter directement la plateforme qui l'a publié pour le faire supprimer.

Source : http://www.tourmaq.com/Reputation-en-ligne-l-importance-des-temoignages-clients-et-des-avis-positifs_a83325.html#