

Réalisé par



Max Doe  
Il y a 2h



rice très décevant. Nous avons  
du plus de 30 minutes..

Répondre à l'avis

40

Jack Marin  
Il y a 2h



Excellent expérience ! La  
nourriture était délicieuse et  
service impeccable.

Répondre

## Exemples de réponses aux avis Google

Parce que chaque réponse est une opportunité :  
gagnez en visibilité, et transformez vos avis en  
chiffres d'affaires !



Lisa Martin  
Il y a 2h



Un salon magnifique avec une équipe de  
professionnels compétents. Je...

Répondre à l'avis

Répondre à l'avis



Sophie roe  
Il y a 2h



Déçu par l'expérience. Les plats  
manquaient de saveur et le service était  
lent..



# Répondre à un avis Google, ce n'est pas toujours simple.

Trouver les bons mots pour répondre aux avis peut vite devenir un casse-tête.

Pourtant, chaque réponse compte : elle renforce la confiance, améliore votre image et booste votre visibilité locale.

En 2025, ignorer un avis peut sérieusement nuire à votre réputation.

**Pour vous faire gagner du temps, nous avons rassemblé 40 modèles prêts à l'emploi, à copier-coller et personnaliser selon :**

- 1) Le type d'avis : Positif, Négatif, Neutre, Erroné
- 2) Le secteur d'activité : Restaurant, Hôtel, Bar, Réseau de franchises, Agence de communication



## Et si vous pouviez automatiser votre gestion de réponses aux avis ?

Avec Up Review, vous gagnez de 12 à 22 heures par mois, et vous faites grimper votre note Google.

Essayez dès maintenant !

**Je teste Up Review**



# Restaurant

## Avis positif

1. Un grand merci [Prénom], pour votre commentaire chaleureux !  
Nous sommes ravis que notre formule [Nom de la formule ou élément apprécié] vous ait plu. Au plaisir de vous accueillir de nouveau très bientôt dans notre établissement.
2. Merci pour ce super retour, [Prénom] !  
Nous sommes ravis que l'ambiance et le service aient été à la hauteur de vos attentes. N'hésitez pas à revenir découvrir notre nouvelle carte — nous serions heureux de vous revoir bientôt !

## Avis neutre

1. Bonjour [Prénom], merci pour ce retour équilibré. Nous sommes contents que vous ayez apprécié [l'ambiance] et prenons note de vos remarques sur [le service].
2. Bonjour [Prénom], merci pour [votre commentaire / votre retour]. Nous espérons [vous convaincre pleinement / vous satisfaire totalement] lors de votre prochaine visite !



# Restaurant

## Avis négatif

- 1. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous sommes sincèrement désolés que notre plat/service n'ait pas été à la hauteur. Votre remarque a bien été transmise à notre chef/équipe, afin que nous puissions améliorer ce point. Encore merci de nous l'avoir signalé — votre retour est précieux.**
- 2. Bonjour [Prénom], navrés pour votre expérience avec nous. L'attente que vous avez subie ne reflète pas notre exigence habituelle. Nous allons renforcer [notre organisation / la gestion du service / la coordination en salle] et faire de notre mieux pour que votre prochaine visite se déroule dans de bien meilleures conditions.**

## Avis éronné

- 1. Bonjour [Prénom], nous pensons qu'il s'agit d'une confusion : notre établissement ne propose pas de [brunch le dimanche]. N'hésitez pas à vérifier et à nous contacter / nous écrire si besoin.**
- 2. Bonjour [Prénom], ce commentaire semble concerter [un autre restaurant]. Nous n'avons pas de membre de l'équipe nommé [David]. Restant à disposition si besoin.**



# Hôtel

## Avis négatif

1. Bonjour [Prénom], Nous sommes désolés pour [les désagréments rencontrés], notamment [le bruit]. Nous en avons informé [notre équipe] afin que cela ne se reproduise pas.
2. Bonjour [Prénom], merci d'avoir pris le temps de nous écrire. Nous regrettons les soucis rencontrés [avec la climatisation] et avons alerté [notre service technique].

## Avis éronné

1. Bonjour [Prénom], Merci pour retour. Nous sommes contents que [l'accueil] vous ait plu et prenons en compte vos suggestions d'amélioration.
2. Bonjour [Prénom], Merci pour [vos remarques]. Nous allons étudier vos suggestions pour améliorer encore [le confort de nos chambres].



# Hôtel

## Avis positif

1. Merci [Prénom] pour votre super commentaire ! Nous sommes ravis que [le confort de votre chambre] et [notre petit-déjeuner] vous aient plu. Revenez vite pour une nouvelle escapade !
2. Bonjour [Prénom], nous sommes heureux que vous ayez apprécié [la vue] et [l'accueil de notre équipe]. À très bientôt dans notre établissement !

## Avis neutre

1. Bonjour [Prénom], Merci pour retour. Nous sommes contents que [l'accueil] vous ait plu et prenons en compte vos suggestions d'amélioration.
2. Bonjour [Prénom], Merci pour [vos remarques]. Nous allons étudier vos suggestions pour améliorer encore [le confort de nos chambres].



# Bar / Café

## Avis positif

1. Bonjour [Prénom], Merci pour ce super retour ! Nous sommes ravis que vous ayez apprécié [nos cocktails maison] et [notre ambiance]. À bientôt !
2. Merci [Prénom] ! Votre retour nous fait très plaisir. Nous espérons vous accueillir de nouveau pour une [autre pause gourmande].

## Avis neutre

1. Bonjour [Prénom], merci d'avoir partagé votre avis. Nous sommes heureux que vous ayez apprécié [le lieu], et allons retravailler/réviser [notre carte] selon vos remarques.
2. Bonjour [Prénom], merci pour ce retour. Nous prenons en compte vos suggestions, notamment concernant [le service en salle].



# Bar / Café

## Avis négatif

- 1. Bonjour [Prénom], nous sommes désolés pour [l'attente lors de votre visite]. Nous en avons discuté avec notre équipe pour améliorer [notre réactivité].**
- 2. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous regrettons que l'expérience n'ait pas été à la hauteur et espérons vous convaincre lors d'un prochain passage.**

## Avis érronné

- 1. Bonjour [Prénom], nous ne proposons actuellement pas de [brunch]. Il est possible que cet avis concerne un [autre établissement]. Merci de vérifier.**
- 2. Bonjour [Prénom], notre bar ne dispose pas de [terrasse intérieure]. Ce retour semble concerner un [autre lieu]. N'hésitez pas à nous écrire si besoin.**



# Réseau de franchises

## Avis positif

1. Bonjour [Prénom], merci pour votre [retour enthousiaste] !  
L'équipe de notre boutique à [Ville] est ravie de vous avoir satisfait. A bientôt dans nos établissements [nom de l'enseigne]
2. Bonjour [Prénom], super retour ! Nous sommes heureux que [l'accueil] et [la qualité de service] vous aient plu. À très bientôt dans l'un de nos points de vente.

## Avis neutre

1. Bonjour [Prénom], merci pour votre commentaire. Nous sommes heureux que [l'accueil] ait été à la hauteur à [Ville] et travaillons à garantir la même qualité de service spécifier dans tous nos établissements.
2. Bonjour [Prénom], votre [retour/commentaire] nous aide à progresser. Nous allons faire un point avec [nos équipes] pour renforcer la [cohérence entre nos points de vente].



# Réseau de franchises

## Avis négatif

- 1. Bonjour [Prénom], nous sommes sincèrement désolés pour [cette mauvaise expérience/ce problème]. Votre message a été transmis au [responsable de l'établissement].**
- 2. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous faisons le nécessaire pour [harmoniser l'expérience client] dans tous nos établissements.**

## Avis éronné

- 1. Bonjour [Prénom], notre réseau ne dispose pas d'établissement à [Ville]. Il est probable que cet avis ait été laissé par erreur. Merci de bien vérifier, en vous souhaitant une excellente journée.**
- 2. Bonjour [Prénom], nous ne proposons pas de [services informatiques]. Il semble que cet avis concerne une [autre entreprise]. En vous souhaitant une belle journée.**



# Agence de communication

## Avis positif

1. Bonjour [Prénom], merci beaucoup pour ce super retour ! Nous avons adoré vous accompagner dans [le lancement de votre marque].
2. Bonjour [Prénom], ravis que notre travail sur [votre refonte de site] ait répondu à vos attentes. À très vite pour la suite !

## Avis neutre

1. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour/commentaire détaillé. Nous sommes heureux que [la stratégie] vous ait plu, et prenons en compte vos suggestions d'optimisation.
2. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour constructif. Nous allons affiner [certains éléments du projet] avec [votre équipe].



# Agence de communication

## Avis négatif

1. Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous sommes désolés que [le livrable] n'ait pas correspondu à vos attentes. Nous allons faire un point en [interne] pour ajuster [notre suivi].
2. Bonjour [Prénom], nous avons bien noté vos remarques et allons adapter/revoir [notre méthode de gestion projet] pour mieux répondre à vos besoins. Merci à vous et bonne journée !

## Avis érronné

1. Bonjour [Prénom], il semble que cet avis concerne une [autre agence]. Nous ne proposons pas de [service mentionné]. N'hésitez pas à nous contacter pour clarifier.
2. Bonjour [Prénom], nous n'avons pas travaillé sur [une application mobile comme celle que vous décrivez]. Pourriez-vous revérifier de votre côté s'il vous plaît ? Nous restons disponibles.



# Optimisez votre gestion des avis Google avec Up Review !

- Gagnez **12 à 22 heures par mois** grâce à l'automatisation intelligente des réponses avec l'IA Up Review
- Augmentez votre **note Google My business** et votre visibilité locale.
- Suivez vos performances avec des **statistiques claires** et des alertes personnalisées.

Essayez gratuitement **Up Review<sup>↗</sup>**

Sans carte bancaire – en moins de 2 minutes.

## Pour aller plus loin : Nos articles utiles

- [Optimiser sa fiche Google My Business : le guide en 15 étapes](#)
- [Avoir plus d'avis Google : Top 15 des meilleures astuces](#)
- [Acheter des avis Google : une vraie mauvaise idée !](#)
- [Calendrier marketing 2025 : marronnier \(+ version PDF\)](#)

En bonus : notre fiche pratique à télécharger

[Fiche Google pour les restaurateurs : 10 astuces pour devenir N°1 sur Google](#)