

## Customer Service Recovery

Réponse du manager.  
L'accueil est toujours un point cruciale.  
Identité de service et valorisation.  
Consignation & programme de fidélisation.

**Dear Mr XXX,**

**We thank you very much for your comment, however we are really sad to hear you had a disappointing experience at XXX on your last stay.**

**We carefully took note of your complaints, which will help us to provide a better experience in the future.**

**Our sincere apologies for the technical issues you encounter in your bathroom during your last visit, we now ensure to daily check the infrastructure of our hotel and make sure to fix as prompt as possible any technical incident that may occur during our guest's stay, we understand how inconvenient that can be.**

**Also, we are pleased to inform you that we have updated our breakfast selection since May and now suggest fresh food every morning.**

**We hope to welcome you next time at XXX, and wish you a great week.**

Réponse Manager Hostellerie Le Petit Manoir  
Flora964, Responsable hébergement & événements le 19 octobre 2016

## Réponse en 4 étapes

- 1. Remercier l'interlocuteur** par son nom pour une meilleure personnalisation.
- 2. S'excuser de la mauvaise expérience vécue** pour donner une meilleure perception de la prise en compte de la demande.
- 3. Mettre en évidence les changements apportés** par la valorisation des prestations complémentaires. Ne pas exagérer.
- 4. Signature personnalisée** avec le prénom, nom, titre et adresse e-mail du Manager pour donner la possibilité au client de vous contacter.

**« Une excellente expérience client a une valeur stratégique et économique considérable pour un établissement car elle est difficile à reproduire par les concurrents. »**

**« La capacité à s'adapter en permanence à aux besoins clients fait la différence. »**

### Profil client

Habitué / Touriste  
Individuel / Groupe  
Locaux / Internationaux

### Reward's option

1 Offre personnalisée  
2 Noter les préférences  
3 Programme de fidélisation

### Les Clefs du Succès

**Personnaliser** le contact – Utilisez le nom du client.

Pas de réponse type, pas de répétition – **Soyez authentique.**

Répondre aussi aux avis positifs – **Répétez** les points relevés.

Identité de service – Mots clefs & et **nom de l'établissement** / restaurant.

**Valorisez** les prestations - « Revenez nous voir en hivers »

## Réponse juridique

Bonjour, nous avons lu votre commentaire et nous devons attirer votre attention sur le fait que les propos et accusations dirigés nommément contre un-e de nos collaborateurs-trices et publiés sur Google sont susceptibles de porter atteinte à leur image, protégée par la loi, tant sur le plan civil que pénal. Conformément aux règles de Google, qui interdisent les attaques personnelles, nous nous réservons également le droit de demander la suppression de votre commentaire. En cas d'insatisfaction quant à votre prise en charge, nous vous invitons à faire part de votre expérience aux médiateurs de notre groupe, qui prendront le temps nécessaire pour en parler avec vous, enregistrer vos suggestions, doléances ou réclamations. Nos médiateurs vous accueilleront sur rendez-vous le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h à 17h à notre siège. Vous pouvez également leur laisser un message au 058 666 11 22.

---

## Réponse à un avis négatif

**Cher Monsieur XXX,**

**Merci beaucoup pour vos remarques suite à votre dernier visite au Hôtel Nom. Ce retour d'information est important pour nous ; il nous permet d'améliorer nos prestations.**

**J'apprécie beaucoup vos remarques sur votre expérience en boutique / au restaurant. J'ai le plaisir de vous annoncer que nous avons mis en place un nouveau processus.**

**La satisfaction de nos clients est une priorité pour nous. Nous sommes sensible au maintien d'un sentiment de confort. J'espère que vous aurez la possibilité d'apprécier lors d'un prochain séjour notre restaurant.**

**Vous pouvez me joindre directement sur mon mail si vous me donnez la chance de partager votre expérience. Ce sera un plaisir de vous accueillir personnellement lors de votre prochaine visite.**

**Respectueusement,  
Prénom Nom  
General Manager**

---

**Dear Mr XXX,**

**We thank you very much for your comment, however we are really sad to hear you had a disappointing experience at Hotel Name on your last stay. We carefully took note of your complaints, which will help us to provide a better experience in the future.**

**Our sincere apologies for the technical issues you encounter in your bathroom during your last visit, we now ensure to daily check the infrastructure of our hotel and make sure to fix as prompt as possible any technical incident that may occur during our guest's stay, we understand how inconvenient that can be.**

**Also, we are pleased to inform you that we have updated our breakfast selection since Month and now suggest fresh food every morning. We hope to welcome you next time at Hotel Name, and wish you a great week.**

**Best Regards,  
First Last  
General Manager**