

## Les réponses aux positifs

On recommande de répondre à tous les négatifs et à un positif sur 5 ou 6.  
Mais que dire dans la réponse aux positifs ?

Vous êtes tellement à l'aise avec les réponses aux négatifs que certains me font part de leur difficulté à répondre aux positifs, sans entrer dans le marketing à tout bout de champ, voilà quelques éléments:

### Remercier chaleureusement

"vous ne pouvez pas savoir à quel point votre avis nous fait plaisir."

### Dites ce que vous pensez

"c'est pour ce genre de retour que nous nous levons tous les matins et que nous nous donnons à fond."

### Valorisez votre équipe

"je viens de partager vos louanges avec l'équipe, ils se joignent tous à moi pour vous remercier pour votre bienveillance."

### Valorisez un membre en particulier

"je me souviens bien de vous et je dois dire que le succès de votre séjour est en partie dû à Nathalie qui s'est démenée pour vous et votre famille."

### Montrez votre diversité

"Oui, quel que soit votre mode d'hébergement, Mobil home, tente, caravane, camping-car, tout le monde est bienvenu et tout le monde apprécie notre établissement. C'est peut-être cette alchimie qui en fait toute la saveur."

### Valorisez le territoire

"vous avez raison, le site médiéval de Guédelon est tout simplement génial et fascine toute la famille. C'est un grand atout d'avoir ce site à proximité, si vous saviez les retours que nos vacanciers font à propos de ce site, c'est un plébiscite unanime."

### Incluez tout le monde

"Sachez que nous lisons tous les avis et que même si nous ne répondons pas à tous les positifs, nous les lisons tous et j'en profite pour vous remercier tous de ces retours, ça nous fait chaud au cœur, merci."

### Soyez naturel

"encore merci de ce retour, je vous souhaite une belle fin d'été et je me réjouis d'avance de vous revoir l'année prochaine."

### Interpellez le client, posez-lui une question

"vous qui étiez avec des enfants en bas âge, avez-vous une recommandation particulière pour les prochaines familles, un lieu à visiter ou autre ?" (oui, je sais il ne peut pas réellement répondre, mais vous l'impliquez).

## Faites-vous mousser, reprenez un élément positif

"vous avez raison, la piscine à vagues est en partie la raison de votre satisfaction. C'est vrai que depuis son installation, l'année dernière, elle est plébiscitée par tous et notamment les enfants qui y passent des heures, pour le plus grand bonheur des familles et comme ..... vous."

## Présentez les nouveautés, partagez ce dont vous êtes fiers

"je vois que vous mentionnez le spa, c'est notre nouveauté de l'année et nous en sommes fiers. Il nous a fallu 10 mois de travaux pour y arriver. Les meubles viennent de Bali et la marbre de l'île de Pâques. Nous avons recruté et formé une équipe digne des plus grands spas, pour être à vos petits soins" (bon, ok, ça sonne marketing...).

## Personnalisez la relation, essayez d'avoir un prénom d'un enfant. Jouez sur la reconnaissance

"je me souviens bien de vous et du petit Kevin. J'espère que vous êtes bien rentré et que Kevin a retrouvé sa sœur et sa chambre à lui ? Il laisse à tous un souvenir ému d'un petit gars débrouillard et enjoué, dites-lui qu'on l'attend pour l'année prochaine et qu'on lui a commandé un [spécialité locale] que pour lui ...."

## Faites rêver

"Un grand merci à vous tous, vous êtes une belle famille et votre bonheur nous fait plaisir. Je vous revois encore, le matin, venant chercher le pain chaud à l'épicerie, avec le petit Daniel courant avec sa baguette trop grande pour ses petits bras, et rigolant à gorge déployée... c'est la bande-son de vos vacances. Vous vous êtes construit de beaux souvenirs chez nous et vous avez apporté de la bonne humeur et de la joie, merci."

## Jouez avec les émotions, ramener à soi (pas à l'établissement), dites que vous êtes touché

"Merci pour ce retour, on sent qu'il est sincère et que vous avez trouvé chez nous de quoi renforcer les liens de votre famille. Ce genre de retours nous va droit au cœur et nous procure une euphorie dont vous n'imaginez même pas la puissance. Je suis très touché par votre bonheur, merci."

## C'est grâce à vous, n'hésitez pas à dire que le succès des vacances, c'est une alchimie

"merci de ce retour très positif. Je suis content que vous ayez passé un agréable séjour. Les vacances, c'est une alchimie, c'est une dynamique, c'est un lieu où les familles cohabitent, partagent, échangent, construisent ensemble leur séjour. Vous avez participé à cette dynamique, vous avez apporté à cette alchimie, vous êtes les artisans du succès de vos vacances et de la bonne ambiance qui règne chez nous, pour cela, un grand merci."

## Mettez des chiffres.

"Ce n'est pas moins de 158 enfants qui ont été initiés au tir à l'arc ce mois d'août. Nous avons servi 348 pizzas en juillet et une de plus grâce à vous. Merci de faire partie de cette dynamique."

## Sortez du cadre prédéfini, soyez naturel, répondez avec votre cœur, n'utilisez pas d'éléments prédéfinis, dites ce que vous diriez à un client en face de vous qui vous remercie.