

# Bibliothèque de réponses aux avis

 immodvisor

# Retrouvez la bibliothèque de réponses aux avis selon la méthode **ARROS**

La méthode **ARROS** consiste en la **segmentation des réponses à un avis clients** suivant un processus de construction linguistique. Elle est née d'un constat : toutes les réponses sont construites de la même manière, seul le contenu sémantique varie, et c'est bien ce dernier qu'il faut réussir à changer à chaque fois.

Répondre à un avis nécessite donc de suivre plusieurs étapes. Gain de temps, la méthodologie pour les réponses aux avis positifs comme négatifs reste sensiblement la même.

# Segmentation des réponses selon la méthode **ARROS**

Voici le squelette d'une réponse type, chaque étape sera ensuite détaillée et accompagnée de nombreux exemples.

*Bonjour monsieur X*

*merci pour votre  
recommandation*

*je suis très heureuse  
d'avoir contribué à votre  
projet immobilier*

*Au plaisir de se croiser  
dans notre ville*

*Prénom, Nom, Directrice  
de l'agence B*

1

2

3

4

5

**Accueil**

**Remerciement**

**Réponse au  
contenu**

**Ouverture**

**Signature**

# 1

## ACCUEIL

« Bonjour + Prénom »

« Bonjour + Madame/Monsieur »

« Chère / Cher + Prénom »

« Chère Madame / Cher Monsieur »

# 2

## REMERCIEZ

### MERCI

- Merci pour votre recommandation
- Merci pour vos avis positifs
- Merci de votre confiance
- Merci pour votre avis qui met en évidence la grande qualité de nos services
- Merci pour cette note de 5\*
- Un grand merci pour cette super note et cette recommandation
- Merci pour votre retour

### L'ÉQUIPE

- Toute l'équipe de ... vous remercie pour votre retour
- Nous vous remercions pour votre commentaire et nous sommes enchantés d'avoir pu vous aider
- Nous vous remercions et restons disponibles pour vos prochains projets
- Nous vous remercions d'avoir pris le temps de rédiger cet avis élogieux

### JE

- Je vous remercie bien chaleureusement de témoigner ici votre satisfaction
- Je vous remercie bien chaleureusement de témoigner ici votre entière satisfaction et les éloges que vous nous faites
- Je vous remercie pour votre charmant commentaire
- Je vous remercie pour votre retour positif
- Je vous remercie pour ces gentils compliments, nous avons eu plaisir à vous aider dans votre projet

# 2

## APAISEZ LES TENSIONS

### ECOUTE

- Nous avons bien pris en considération vos remarques et sommes désolés de ces désagréments
- Nous sommes désolés que vous ayez eu une mauvaise expérience avec notre agence
- Nous sommes désolés que nos services ne vous aient pas apporté entière satisfaction
- Nous sommes désolés pour cette mauvaise expérience
- Nous sommes navrés de ne pas avoir su satisfaire toutes vos attentes
- Je suis désolé.e pour votre ressenti
- Je suis navré.e de lire votre mécontentement

### DES ÉLÉMENTS FACTUELS

- Nous sommes très surpris de votre commentaire
- Nous sommes très surpris de l'avis négatif que vous publiez
- Je suis très étonné de ce retour étant donné que vous n'aviez jamais exprimé ce point au cours de nos différents rendez-vous, et vous m'en voyez sincèrement désolé

# 3

## RÉPONSE AU CONTENU POSITIF

### PROJET

- Nous sommes ravis d'avoir pu contribuer à votre projet
- Nous sommes heureux d'avoir contribué à votre projet
- Nous sommes heureux d'avoir participé à cet événement important de votre vie
- Je suis ravie d'avoir pu vous aider à concrétiser votre projet

### CONTEXTE

- Cela a été un plaisir de vous accompagner vous et vos beaux-parents lors de la vente de ce terrain
- Nous serons ravis de vous accompagner pour vos futurs projets
- Je suis ravie d'avoir participé à la construction de votre maison
- Je suis ravie d'avoir pu vous accompagner pour la location de ce bel appartement

### ECOUTE

- Nous avons à cœur d'être à l'écoute de nos clients
- Notre agence est à votre écoute pour vous accompagner dans votre projet

### SATISFACTION

- La satisfaction de nos clients est au cœur de notre métier.
- La satisfaction de nos clients occupe une place centrale dans notre métier.

# 3

## RÉPONSE AU CONTENU NÉGATIF

### DISCUSSION

- Avez-vous échangé à ce sujet avec XXX ? Cette dernière vous recontacte rapidement afin d'éclaircir ce point
- Si certains besoins n'ont pas été satisfaits, ce que nous regrettons, je vous propose de vous contacter afin que nous puissions débloquent la situation et envisager des solutions
- Je vous propose d'échanger au téléphone au 07 87 09 87 67 56, je suis Emilie. Je me tiens à votre disposition
- N'hésitez pas à nous contacter afin d'échanger ensemble sur votre expérience avec notre agence
- N'hésitez pas à nous partager votre ressenti quant aux performances de chaque collaborateur à cette adresse mail : [immotravaux@gmail.com](mailto:immotravaux@gmail.com)

### PRENDRE EN CONSIDÉRATION

- Croyez que nous mettons tout en oeuvre afin de vous offrir un service de qualité
- Nous tâcherons de faire attention pour la prochaine fois
- Notre service client est mobilisé pour résoudre les anomalies
- Tous les collaborateurs de l'entreprise mettent tout en oeuvre pour réaliser leur travail de façon professionnelle et éthique
- Je tiens à vous assurer que votre dossier a été pris très au sérieux par notre commercial
- Nous prenons note de votre remarque dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
- Nous prenons note de votre remarque dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
- Sachez que nous sommes toujours prêts à écouter et prendre en compte les critiques constructives pour nous améliorer

# 4

## OUVERTURE

### PERSPECTIVES

- Notre agence est à votre écoute pour vous accompagner dans vos prochains projets
- Nous serons ravis de vous accompagner pour vos futurs projets
- Nous vous souhaitons une heureuse continuation et restons disponibles pour vos prochains projets
- Surtout n'hésitez pas à nous solliciter au besoin et pourquoi pas nous recommander auprès de vos proches
- Si nos chemins sont amenés à se recroiser un jour, ce sera avec un immense plaisir
- Je vous souhaite plein de bonnes choses dans ce bel appartement
- Profitez bien de votre nouvel appartement ainsi que des promenades au bord de l'Erdre

### POSITIVISME

- Sachez que la satisfaction de nos clients reste notre priorité
- Dans une optique de constante amélioration, nous aimerions en savoir plus sur les raisons qui vous poussent à nous attribuer cette note
- J'espère sincèrement que votre projet aboutira dans de bonnes conditions
- Malgré tout, nous vous remercions pour la confiance que vous nous avez accordée et sommes heureux que la vente ait été concrétisée avec notre concours
- Je tenais également à vous dire que j'ai beaucoup apprécié la qualité de nos échanges au cours de notre collaboration

# 5

## SIGNATURE

« Nom d'une personne » + « son rôle au sein de la société »

« L'équipe de » + « Nom de votre société »

Bonjour Monsieur,

Nous sommes navrés de ne pas avoir pu satisfaire toutes vos attentes. Nous comprenons vos critiques et les prenons en considération afin d'améliorer la qualité de nos services.

Si certains besoins n'ont pas été satisfaits, ce que nous regrettons, je vous propose de nous contacter afin que nous puissions améliorer votre situation.

Bien cordialement,

Marie Boissard, agent immobilier, Newsimmo.

Bonjour Monsieur,

la satisfaction de nos clients occupe une place centrale dans notre métier. Nous vous remercions pour votre commentaire et nous sommes enchantés d'avoir pu vous aider !

Nous vous souhaitons une heureuse continuation et restons disponibles pour vos prochains projets.

Au plaisir de vous revoir.

Rolland Gilles, responsable de programme, Batimmo.

Chère Madame Lando,

je vous remercie d'avoir pris le temps de partager votre expérience. Je suis touchée de lire ce commentaire des plus positifs. Cela a été un plaisir de vous accompagner vous et vos beaux-parents lors de la vente de ce terrain.

Je suis ravie d'avoir été à la hauteur de vos attentes et vous souhaite une excellente continuation dans votre tout nouveau lieu de vie !

A très bientôt,

Michel Bernard, conducteur de travaux, Constructimmo.

Bonjour Madame Durant,

Sachez que je regrette cette situation et peux comprendre votre mécontentement. Je vous rappelle que les éléments évoqués dans votre commentaire sont indépendants de notre volonté. Effectivement, votre dossier était bien complet mais nous ne pouvons pas maîtriser les délais de traitements. Par ailleurs, nous ne sommes pas responsables du prix de votre projet, nous vous avons trouvé le prêt de la somme demandée pendant notre collaboration.

Malgré tout, nous vous remercions pour la confiance que vous nous avez accordée.

Bien à vous,

Corinne Garnier, gérante, Syndicimmo.

EXEMPLES

Pour plus d'informations,  
contactez-nous à [assistance@immodvisor.com](mailto:assistance@immodvisor.com)

