

Comment répondre aux clients mécontents ?



PHOTO : DR

Olivier Bronner

Les conseils d'Olivier Bronner, président de Plan.Net, agence de communication digitale.

1. Allouez des moyens spécifiques. Ne prenez pas la communication sur internet à la légère. Confiez cette mission à un salarié qui maîtrise à la fois la culture du web et les enjeux de l'entreprise.

2. Ne réagissez pas trop vite. Même si internet est le média de l'instantanéité, ne vous précipitez pas pour répondre. Analysez la nature du message, son auteur, sa portée...

Toute erreur de communication pourrait se retourner contre vous.

3. Répondez au nom de l'entreprise. Ne vous cachez pas derrière un pseudo. Les internautes veulent un discours franc et respectueux. Attention aux fautes d'orthographe et de grammaire pour rester crédible.

4. Soyez cohérent avec votre identité. Votre réponse doit rester en harmonie avec l'image de votre entreprise. Par exemple, une PME qui a l'habitude d'être proche de ses clients ne devra pas adopter un ton institutionnel, au risque de créer de la méfiance chez les internautes. Et vice versa.

5. Personnalisez votre réponse. Dans la majorité des cas, répondez directement, en votre nom, à l'internaute mécontent. Demandez-lui son e-mail personnel, au lieu de vous justifier directement sur la Toile. Prenez en compte les remarques et tâchez d'argumenter de façon calme et constructive.

d'entreprise plad "Protéger son image". Juin 2010. n°290