

✓ Correction exercice chapitre 3 – Protéger sa réputation en ligne/Gérer les avis

1. Réponse publique au commentaire

Bonjour [Prénom du client],

Nous sommes sincèrement désolés d'apprendre que votre expérience n'a pas été à la hauteur de vos attentes. Le respect des délais et la qualité de nos produits sont très importants pour nous, et il est clair que nous avons manqué à nos engagements cette fois.

Nous vous invitons à nous contacter en message privé ou à l'adresse [support@moncosmetiquebio.fr] afin que nous puissions résoudre ce problème ensemble. Nous vous proposerons bien entendu un nouvel envoi ou un remboursement, selon votre choix.

Merci d'avoir pris le temps de nous faire part de votre retour. Cela nous aide à nous améliorer.

L'équipe Mon Cosmétique Bio 

✓ Points forts de cette réponse :

- Politesse et empathie
- Aucune justification excessive
- Proposition de solution
- Invitation à un échange privé
- Professionnalisme

2. Éléments de prévention à mettre en place

- **Améliorer le suivi logistique** : collaborer avec un transporteur plus fiable ou mettre en place un système de notification de livraison.
- **Vérifier le packaging** : renforcer le contrôle qualité avant expédition.
- **Mettre en place un chatbot ou une FAQ** pour garantir un service client réactif même en dehors des heures d'ouverture.
- **Surveiller les réseaux sociaux** avec un outil d'alerte (ex : Mention, Google Alerts) pour pouvoir réagir rapidement.

✓ Correction exercice chapitre 3 – Protéger sa réputation en ligne/Gérer les avis

3. Action de communication positive

- Publier un **témoignage client positif** avec une belle mise en scène de produits sur Instagram.
- Lancer une **story “dans les coulisses”** montrant le soin apporté à la préparation des colis.
- Partager une **infographie** sur les engagements qualité et environnementaux de la marque.
- Organiser un **jeu-concours** pour remercier les clients fidèles et montrer l’aspect humain de la marque.