

POURQUOI ET COMMENT EVITER LES COMMENTAIRES NEGATIFS ?

Je ne vous apprends rien, si vos locataires vous laissent **un avis négatif**, c'est que leur expérience n'a pas été à la hauteur de leurs attentes. Et c'est commun, **nous avons plutôt tendance à publier un avis négatif quand nous sommes déçu(e)s ou insatisfait(e)s, que lorsque nous sommes heureux(se)**. Concrètement, quand on est frustré de l'expérience fournie par un restaurant, un service, une prestation d'activité, etc, on veut que tout le monde soit au courant. On publie donc un commentaire abominable, voire abusif.

Pour éviter ce genre de situation et **éviter les commentaires négatifs**, il faut tout faire pour répondre aux attentes de vos clients, et même aller au-delà.

POURQUOI VOUS RECEVEZ DES COMMENTAIRES NEGATIFS ?

Malheureusement, de nombreuses raisons existent pour recevoir des plaintes. Le logement n'était pas parfait, pas assez lumineux, il manquait des prises à côté du lit, il était mal placé... Bref. On trouve toujours quelque chose à redire.

Manque de détails dans la description

Votre annonce est prête, avec les photos, la description et les disponibilités. Vous prétendez louer ce logement pour 4 personnes, vous précisez qu'il est composé de 4 couchages, et vous affichez des photos avec un lit double et un canapé lit. Jusque-là, pas de problèmes. Vos locataires arrivent dans votre logement tard le soir, et souhaitent juste se mettre au lit pour démarrer la journée du lendemain. **Et en arrivant, ils tombent sur le canapé-lit, mais non déplié. Logique pour vous... Le drame pour eux !** Sur les photos, le canapé-lit était déplié. Et là, il ne l'est pas.

C'est un exemple simple, mais **si vous aviez précisé** dans votre **annonce que le canapé-lit était à déplier soi-même**, vos locataires l'auraient su en amont, n'aurait pas été déçus, et n'auraient peut-être pas laissé de commentaire négatif.

Manque de propreté

Que vous réalisiez votre nettoyage vous-même, par une société extérieure ou par un professionnel, **vos exigences doivent être très élevées**. Cela peut paraître logique, mais entretenir vos logements est une véritable charge de travail et ne doit pas être pris à la légère. Positionnez-vous comme un établissement hôtelier. Après chaque départ, la chambre est nettoyée de fond en comble afin d'obtenir une propreté parfaite. Si vous passez par une société de nettoyage, **veillez à ce que le personnel de ménage respecte un cahier des charges strict**

pour chaque logement. Qu'il s'agisse de poussière, qui par ailleurs s'accumule très rapidement, de petites tâches sur le mobilier, d'un cheveu qui traîne dans la baignoire, il faut faire très attention. Soyez *i-rré-pro-chable* sur la propreté !

Moyen de prise de caution pas pratique

Vos locataires ont réservé votre logement pour 2 semaines. Tout se passe bien, vous leur avez expliqué le processus d'arrivée, les formalités, [l'online check-in](#), etc. **Puis arrive la question de la caution.** Vous leur proposez de déposer leur caution soit par chèque, soit par pré-autorisation à l'aide d'un TPE virtuel (s'ils souhaitent faire leur check-in en ligne). Au contraire, il se trouve qu'ils préfèrent être accueilli par l'hôte, mais sont espagnols, et n'ont donc pas de chéquier. **Vous prenez donc la caution avec un TPE virtuel : la pré-autorisation va-t-elle fonctionner ?** (Ouf, la carte bancaire utilisée n'était pas une Visa Electron ou une Maestro).

Mais ce que vos locataires ne savaient pas, **c'est que cette pré-autorisation allait bloquer leur plafond de carte bancaire.** Sympa de se retrouver avec une carte bancaire inutilisable pour leur séjour à Paris... Vous voyez le topo ?

Vous vous retrouvez donc avec **des locataires que vous pensiez satisfaits, qui n'ont rien signalé durant leur séjour**, et qui pourtant poste un commentaire avec un titre épouvantable, du genre « *Séjour gâché à cause de la caution* »

Qu'il s'agisse d'un chèque, d'une pré-auto, d'un virement, ou d'argent liquide, **la prise de caution est, dans 90% des cas, problématique.** Pour éviter toutes ces contraintes, pourquoi ne pas essayer Swikly ? [Swikly vous permet de demander des cautions à vos locataires, en ligne, sans débit ni impact sur leur plafond de carte bancaire](#), pour une durée d'un jour à plusieurs mois.

Manque de réactivité dans la communication

Vos prochains locataires sont polonais. Ils parlent couramment anglais, pas de problèmes pour communiquer, mais ne connaissent absolument rien à la ville. **Vous leur avez communiqué un numéro** sur lequel appeler en cas de problèmes ou de demandes d'informations.

La veille, ils vous appellent pour préparer leur arrivée, vous communiquer leurs horaires de vol et pour poser quelques questions. **Mais ne vous répondez pas.** Ce couple polonais à réservé ce voyage il a plusieurs mois et représentent beaucoup pour eux. Ils sont très stressés à l'idée de loger dans un appartement plutôt qu'à l'hôtel, et ont donc besoin d'attention. Ils vous rappellent une fois sur place, mais vous ne répondez toujours pas...

Il existe de nombreuses situations de ce type, mais le plus important est de retenir qu'il faut toujours répondre à vos locataires. **A l'heure où les arnaques sur AirBnb et Booking.com fument, il faut les rassurer** et rester en communication constante avec eux, s'ils en ont besoin. Sinon, même si vous les avez rappelés, que vous vous êtes excusés etc, vos locataires démarrent leur séjour avec du stress inutile et une mauvaise image de leur hôte.

Photos qui portent à confusion

Vous avez voulu maximiser vos réservations en ajoutant un maximum de photos, du logement, mais aussi des photos de la ville. **Vous avez donc publié des photos** des lacs aux alentours, de la plus grande plage de la ville, des commerces à proximité, etc. **Sauf que vous n'aviez pas précisé**, sous les photos, que le lac se trouvait à 15 minutes en voiture et que la plage se situait à 40 minutes à pied... ! Votre description mentionnant « Commerces et activités à proximité », vos locataires sont légitimes de penser que les photos publiées sont des endroits qui se trouvent proches de votre logement. Imaginez leur déception... **Une raison de plus pour publier un commentaire négatif.**

COMMENT LES LIMITER ?

Après avoir recensé toutes les causes possibles des mauvais commentaires, voici quelques conseils pour les limiter.

Analyser vos locataires

Dès la prise de réservation, vous avez la possibilité de communiquer avec vos futurs locataires. Après avoir confirmé leur réservation, **vous pouvez, dans un premier temps, vous intéresser à eux** : quelle est la raison de leur séjour ? ont-ils un événement en particulier ? quels sont leurs besoins ?, etc. **Cela permet d'instaurer une relation de confiance** entre vous et vos locataires. Suite à cette prise d'information, vos locataires sont à l'aise et n'hésite pas à vous poser des questions.

Si vous avez l'opportunité d'accueillir vos hôtes et de réaliser l'arrivée ensemble, soyez chaleureux et à l'écoute. Si vous le sentez un peu fatigués, agacés, demandez-leur si le voyage s'est bien passé, si tout leur convient, si le logement répond bien à leurs attentes... Chou-choutez-les !

Faites une vérification générale de votre logement

Une fois de plus, si vous vous occupez de vos logements vous-même, faites une **vérification générale du logement** avant l'arrivée de vos voyageurs. Ménage, mais aussi équipements, chauffage, électricité, éventuelles fuites ou autres problèmes... On ne sait jamais !

Demandez-leur leur avis en direct

Une fois le séjour terminé, **prenez des nouvelles de vos locataires** ! Les départs se faisant généralement de manière autonome, en laissant les clés dans la boîte aux lettres, vous n'avez pas l'occasion de remercier et de saluer vos locataires. **Après leur départ, envoyez-leur un message et demandez-leur si leur séjour s'est bien passé**, quel a été leur lieu préféré, s'ils comptent revenir, etc. Bref, soyez aimable et à l'écoute ! Ce sera très apprécié par vos locataires et pourra peut-être éviter un petit reproche inutile dans un commentaire sur Booking.com.

COMMENT REAGIR ?

Quoi qu'il arrive, sur les dizaines, centaines, voire milliers de locataire que vous avez accueilli depuis le début de votre activité, **vous aurez toujours des clients très exigeants et donc... insatisfaits** (pour des raisons pas toujours justifiées, nous sommes d'accord !). Il faut donc faire avec et savoir réagir de la meilleure des manières.

Tout d'abord, **ne vous vexez pas**. Ne prenez pas les choses personnellement. Comme je vous l'ai dit, vous trouverez toujours des personnes contrariées, avec des opinions différentes des vôtres. Les goûts et les couleurs, ça ne se discute pas...

Ensuite, **analysez-le et soyez objectifs**. Pourquoi votre locataire a-t-il posté ce commentaire ? Est-ce réellement justifié ? Est-ce la première fois que vous recevez un commentaire de ce style ? **Essayez toujours de vous remettre en question** sur la prestation de service que vous fournissez.

Prenez une grande inspiration, ravalez votre fierté et répondez.

Pour rédiger une bonne réponse, **gardez un ton amical et poli**, et commencez par **remercier votre locataire** pour son retour. Prenez ensuite le temps de lui dire que **vous avez compris son feedback** et que vous le prenez en compte pour le futur. **Si vous êtes d'accord avec eux et que vous avez pris des mesures correctives, mentionnez-le également**. Si vous ne l'êtes pas, expliquez-lui calmement votre point de vue personnel. (Il faut quand même savoir se défendre quand le commentaire n'est pas du tout justifié). Puis, terminez votre message en précisant que vous restez disponible pour discuter et pour résoudre le problème.

N'oubliez jamais de vous concentrer sur l'expérience de vos clients ! 😊