

# KIT AVIS GOOGLE POUR MENUISIERS

Récolter 5× plus d'avis clients sans y penser



## Scannez. Notez. C'est fait.

L'avis Google se demande sur le chantier, à la fin de la pose  
— pas par email, trois jours après.



Vos clients sont satisfaits. Vos poseurs font du bon travail. Et pourtant, votre fiche Google affiche trois fois moins d'avis qu'un concurrent parfois moins bon que vous.

Le problème n'est pas la satisfaction. C'est **le moment** et **la méthode**. On demande un avis trop tard, par email, quand le client est déjà passé à autre chose — ou on ne le demande pas du tout parce que c'est gênant et vite oublié en fin de chantier.

Ce kit règle les deux. Il vous donne les outils concrets pour transformer la demande d'avis en **réflexe systématique de fin de pose** : un QR code à imprimer, la phrase exacte à dire au client, des modèles de réponses prêts à l'emploi et une checklist. Pas de théorie. Tout est utilisable dès votre prochain chantier.

## CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE KIT

1

Le QR code prêt à imprimer + comment le relier à votre fiche Google en 3 étapes

p. 3-4

2

Le script de 30 secondes que le poseur dit au client

p. 5

3

10 modèles de réponses aux avis (positifs et négatifs)

p. 6

4

La checklist « fin de pose » pour ne plus jamais oublier

p. 7

5

La preuve que ça marche

p. 8

Le QR code est **la méthode la plus efficace** pour collecter un avis sur chantier : le client scanne, arrive directement sur votre fiche Google et dépose son avis en moins d'une minute. Aucune recherche, aucun menu, aucune friction.

## COMMENT CRÉER VOTRE QR CODE EN 3 ÉTAPES

1

### Récupérez votre lien d'avis Google.

Connectez-vous à votre compte Google Business Profile (la gestion de votre fiche d'établissement). Sur l'écran d'accueil, cliquez sur « Demander des avis » ou « Obtenir plus d'avis ». Google génère un lien court dédié (de type `g.page/r/...`) qui envoie le client directement sur le formulaire de dépôt d'avis. Copiez ce lien.

2

### Transformez le lien en QR code.

Rendez-vous sur un générateur de QR code gratuit (par exemple [qr-code-generator.com](https://qr-code-generator.com) ou l'outil intégré de votre navigateur). Collez votre lien d'avis, générez le QR code et téléchargez-le en haute résolution (format PNG ou SVG pour une impression nette).

3

### Imprimez et plastifiez.

Utilisez le modèle de la page suivante. Imprimez-le en format A6, plastifiez-le et placez-en un exemplaire dans chaque mallette de poseur et dans chaque camionnette. Le poseur peut aussi l'afficher depuis son téléphone si vous utilisez une application de gestion de chantier.



#### ASTUCE TERRAIN

Ne collez jamais le QR code au dos d'un devis papier qui traîne. Le bon support, c'est un carton plastifié dédié, propre, que le poseur sort au moment précis de la signature du PV de réception.

✂ Découpez le long des pointillés · imprimez en A6 (105 × 148 mm) · plastifiez

★★★★★

## VOTRE AVIS COMPTE POUR NOUS

COLLEZ VOTRE  
QR CODE ICI

Scannez et laissez-nous un avis  
en 30 secondes

---

Merci de votre confiance



Un exemplaire dans chaque mallette de poseur, un dans chaque camionnette.

Le meilleur moment pour demander un avis, c'est **la fin de pose** : le client vient de voir ses nouvelles menuiseries installées, la satisfaction est à son pic, le poseur est encore là. Passé ce moment, le taux de réponse s'effondre.

Le frein n'est pas le client — c'est **la gêne du poseur à demander**. La solution : une phrase simple, préparée, non commerciale, à dire juste après la signature du PV de réception.

## LA PHRASE À DIRE (à afficher dans la camionnette)

### VERBATIM

*« Voilà, tout est en place et signé. Si l'installation vous convient, ce qui nous aide vraiment, c'est un petit avis Google — vous scannez ce code, ça prend 30 secondes. Ça compte beaucoup pour une entreprise comme la nôtre. »*

## LES 3 RÈGLES POUR QUE ÇA MARCHE

PV

### Toujours après le PV, jamais avant.

L'avis se demande une fois le client satisfait et le chantier réceptionné, pas au milieu de la pose.



### Présenter le QR code, pas seulement en parler.

Le geste (tendre le carton ou le téléphone) déclenche le scan. Une demande verbale seule est deux fois moins suivie d'effet.

X

### Ne jamais insister.

Si le client ne veut pas sur le moment, on n'insiste pas. Un poseur à l'aise obtient plus d'avis qu'un poseur qui force.

Collecter des avis ne suffit pas : la façon dont vous répondez envoie un signal fort aux prospects qui lisent votre fiche. Une entreprise qui répond à tous ses avis démontre son sérieux — et Google valorise les fiches actives dans son référencement local.

## ★ 5 RÉPONSES AUX AVIS POSITIFS

Personnalisez chaque réponse (mentionnez le prénom, le type de chantier). Évitez le copier-coller identique, qui donne une impression d'automatisme.

### MODÈLE 1 — REMERCIEMENT CHALEUREUX

« Merci beaucoup [Prénom] pour votre retour ! Ravis que la pose de vos [fenêtres / volets / portes] vous plaise. Toute l'équipe vous remercie de votre confiance. »

### MODÈLE 2 — MISE EN AVANT DU POSEUR

« Merci [Prénom] ! Nous transmettons vos compliments à [nom du poseur], qui sera très heureux de les lire. À bientôt et bonne installation. »

### MODÈLE 3 — CLIENT FIDÈLE / RECOMMANDATION

« Un grand merci [Prénom] pour votre fidélité et pour votre recommandation. C'est grâce à des clients comme vous que notre entreprise grandit. »

### MODÈLE 4 — CHANTIER SOIGNÉ

« Merci pour ce retour ! Le soin apporté à la finition et au nettoyage du chantier fait partie de nos engagements — ravis qu'il ait été à la hauteur. »

### MODÈLE 5 — COURT ET SINCÈRE

« Merci [Prénom] pour ces mots. C'est un vrai plaisir de vous compter parmi nos clients satisfaits. »

## ! 5 RÉPONSES AUX AVIS NÉGATIFS

Un avis négatif bien géré rassure un prospect autant qu'un avis positif : il montre que vous savez gérer les difficultés. Restez factuel, calme et orienté solution. Ne répondez jamais sous le coup de l'émotion.

### MODÈLE 6 — PROBLÈME AVÉRÉ, RECONNAISSANCE

« Bonjour [Prénom], merci d'avoir pris le temps de nous alerter. Nous reconnaissons ce point et nous avons [mesure prise]. Nous vous recontactons directement pour trouver une solution. »

### MODÈLE 7 — DÉLAI / RETARD

« Bonjour [Prénom], nous comprenons votre frustration concernant le délai. Ce retard est lié à [cause], que nous travaillons à éviter à l'avenir. Nous restons à votre disposition pour finaliser au plus vite. »

### MODÈLE 8 — MALENTENDU / ATTENTE NON COMPRISE

« Bonjour [Prénom], il semble y avoir eu un décalage entre ce qui était prévu et votre attente. Nous aimerions en discuter directement pour clarifier la situation — pouvez-vous nous contacter au [téléphone] ? »

### MODÈLE 9 — SAV / REPRISE

« Bonjour [Prénom], nous prenons votre remarque au sérieux. Un membre de notre équipe SAV va vous contacter pour organiser une intervention et régler le point signalé. »

### MODÈLE 10 — AVIS QUE VOUS JUGEZ INJUSTE

« Bonjour, nous sommes surpris par ce retour car nous n'avons pas trace d'un chantier à ce nom. Si vous êtes bien client, contactez-nous au [téléphone] : nous tenons à comprendre et à résoudre toute insatisfaction. »

La collecte d'avis ne doit pas être une étape optionnelle rajoutée en fin de journée. Elle s'intègre dans la **séquence naturelle de fin de chantier**, au même titre que le PV. Affichez cette checklist dans chaque véhicule.

## À FAIRE AVANT DE QUITTER LE CHANTIER

À AFFICHER EN  
CAMIONNETTE

- ☐ Vérification finale de l'installation (points de contrôle)
- ☐ Photos avant / après prises et associées au dossier
- ☐ PV de réception signé par le client
- ☐ Réserves éventuelles consignées et expliquées au client

- ☐ **QR code avis Google présenté au client**

L'ÉTAPE CLÉ

- ☐ Nettoyage du chantier terminé
- ☐ Client remercié + coordonnées SAV laissées

La demande d'avis arrive **juste après la signature du PV** : le client est satisfait, disponible, et le geste s'enchaîne naturellement. C'est là que se joue votre volume d'avis.



5x

**Le chiffre :** les entreprises de menuiserie qui automatisent la collecte d'avis en fin de pose collectent jusqu'à 5x plus d'avis qu'avec une demande manuelle par email.

## PASSEZ À L'ÉTAPE SUIVANTE

Vous avez maintenant tout pour transformer chaque fin de chantier en avis client. Reste un point : pour que ce soit vraiment systématique, la demande d'avis doit être **intégrée dans le flux de travail du poseur** — pas dépendante de sa mémoire ou de sa motivation.

C'est exactement ce que fait **All Manager** : en fin de chantier, une fois le PV de réception signé sur l'application mobile, le poseur déclenche l'affichage du QR code depuis son téléphone. Le client scanne, l'avis tombe sur votre fiche Google, et le bureau n'intervient jamais.

Envie de voir comment ça fonctionne sur vos chantiers ?

RÉSERVEZ UNE DÉMO →

[allmanager.fr/demande-demo](https://allmanager.fr/demande-demo)

 **allmanager** le seul logiciel tout-en-un pensé pour les menuiseries.