

Rapport Mai 2025

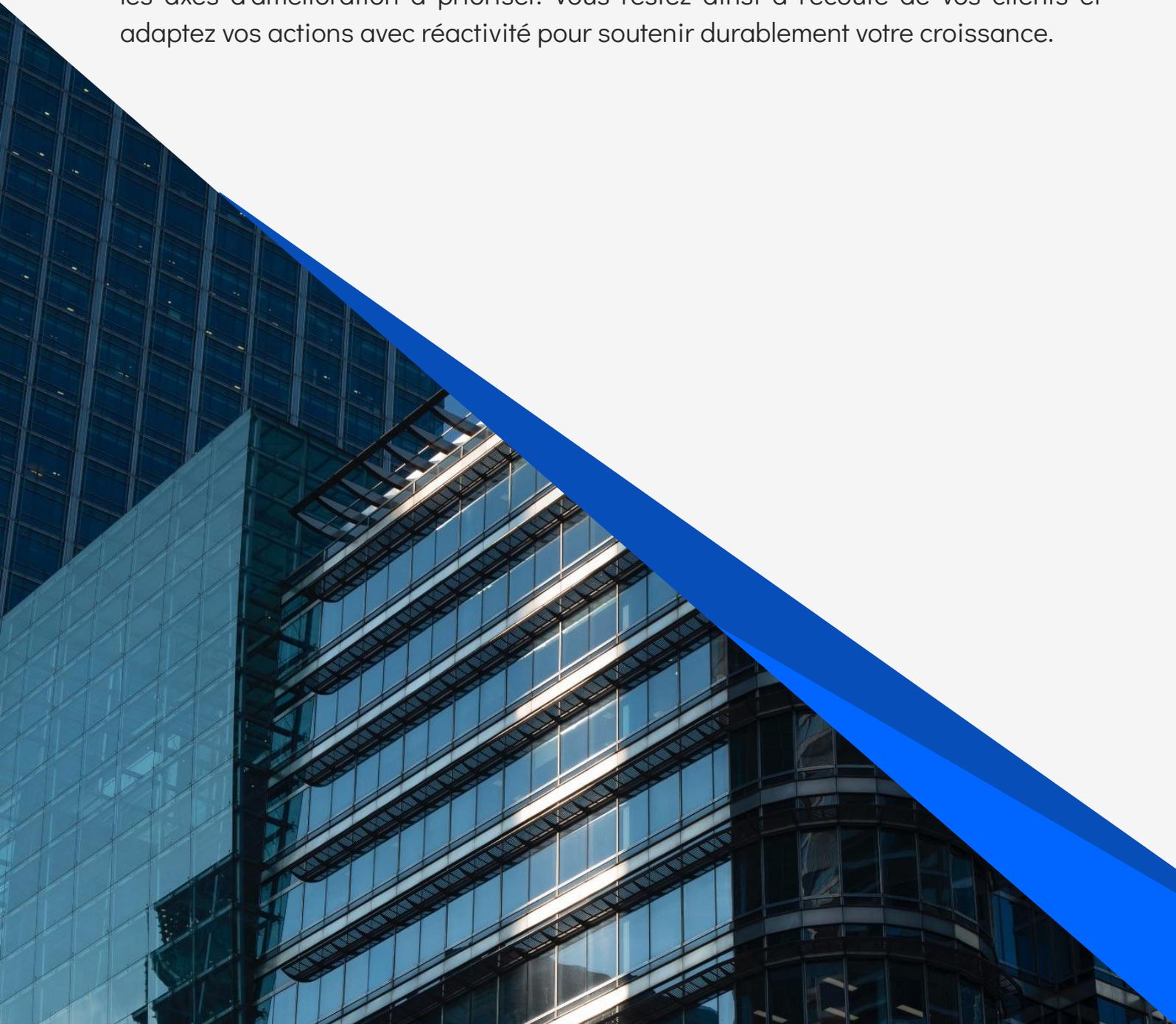
Satisphere.fr



Satisphere.fr

La présence en ligne est un levier déterminant pour le succès d'une entreprise. Votre fiche Google centralise des informations stratégiques sur votre établissement et représente une source précieuse pour comprendre les attentes réelles de vos clients. Bien optimisée, elle devient un atout puissant pour développer votre notoriété, attirer de nouveaux clients et fidéliser les existants – **tout en vous fournissant des données clés pour piloter vos actions de manière ciblée.**

Satisphere vous aide chaque mois à prendre le pouls de votre réputation. Grâce à une analyse claire et structurée, vous identifiez les points forts à valoriser et les axes d'amélioration à prioriser. Vous restez ainsi à l'écoute de vos clients et adaptez vos actions avec réactivité pour soutenir durablement votre croissance.



▲ Rapport

01

Résumé du mois

Moyenne, tendance, mots clés, vision globale.

02

Analyse quantitative

Nombre d'avis, moyenne, évolution comparative.

03

Analyse qualitative

Récurrences, citations clients, évolution comparative.

04

Plan d'actions

Forces et faiblesses, axes d'amélioration prioritaires.

05

Réponses aux avis

Suivi des réponses postées.

01

Résumé du mois



▲ Mai 2025

Notations

17

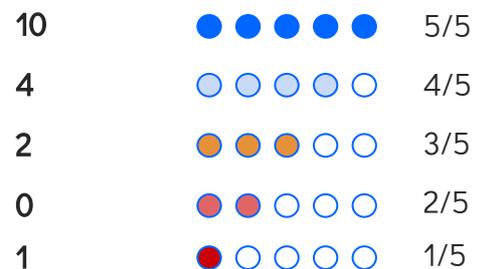
Moyenne

4.3/5

Commentaires

12

Répartition

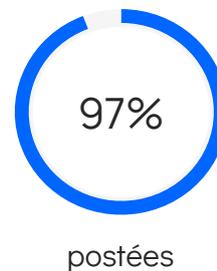


Récurrences

● Positives: [accueil](#), [décoration](#),
[confort](#), [ambiance](#).

● Négatives: [attente](#), [desserts](#),
[qualité/prix](#).

% Réponses



02

Analyse quantitative



▲ Mai 2025

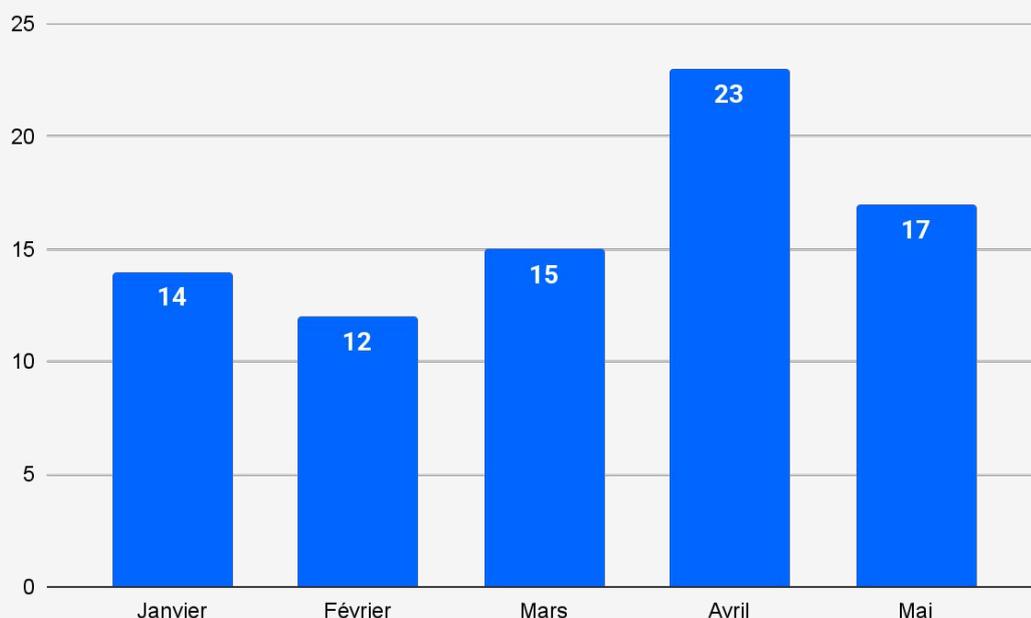
Notations mai

17

Notations avril

23

Votre établissement a reçu 17 notations en mai, 6 de moins que le mois précédent, soit une **diminution de 26%**. Malgré cette baisse, le mois de mai se positionne comme le second meilleur mois en volume de notes. Cette tendance positive reflète les efforts déployés pour collecter de nouveaux avis, en cohérence avec le plan d'actions mis en place ces derniers mois et la hausse de fréquentation observée dans le secteur de la restauration dans votre zone géographique sur cette période.



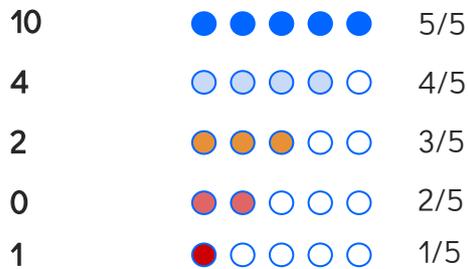
En mai, votre moyenne est de **4.3** contre **4.4** en avril. Bien que ce résultat reste positif et dans la moyenne haute de votre secteur d'activité¹, il convient de noter que, pour le deuxième mois consécutif, cette note est inférieure à votre moyenne globale qui culmine à **4.5**.

¹ Moyenne du secteur 2024 de 4.2/5

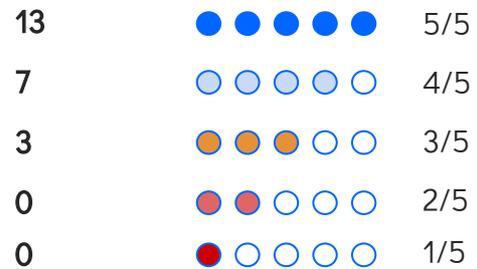
Mai 2025

Intéressons-nous maintenant à la répartition des notes.

Répartition Mai



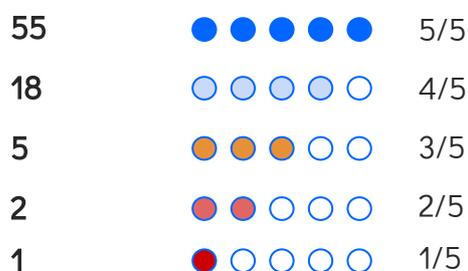
Répartition Avril



Une mauvaise expérience client, notée **1/5**, a fortement contribué à la baisse de votre moyenne mensuelle. Deux avis à **3/5**, souvent synonymes de déception pour vos clients, ont également eu un impact négatif sur votre moyenne.

Avril et mai concentrent, à eux seuls, la majorité des avis négatifs relevés sur les cinq derniers mois (notes <4). Il est donc crucial d'agir rapidement sur les motifs d'insatisfaction récurrents identifiés dans l'analyse qualitative, afin de corriger les points de friction et inverser la tendance.

Répartition 2025



Moyenne Globale

4.5/5

03

Analyse qualitative



▲ Mai 2025

En mai 2025, sur les 17 notations reçues, vos clients ont déposé 12 commentaires. Comparativement, vous aviez reçu 16 commentaires en avril.

Principaux **thèmes positifs** abordés par vos clients :

Thèmes	Réurrences	Détails / Extraits
Accueil / Service	9	« très sympathique », « serveur accueillant », « patron à l'écoute », « patron dispo », « service rapide »
Ambiance / Décoration	5	« déco pleine d'humour », « ambiance agréable », « déco insolite »
Cuisine	7	« cuisine simple et efficace », « très bons plats », « plats savoureux », « la carte donne envie de tout goûter »
Rhums arrangés	6	« très belle offre de rhums arrangés », « supers rhums arrangés », « excellents rhum bien sûr »
Ambiance	5	« bon moment », « très chaleureux », « excellent moment »
Rapport Qualité/Prix	1	« rapport qualité-prix très correct »

Analyse des forces : cohérentes avec les mois précédents.

- **Accueil & service appréciés** : chaleur humaine et écoute du personnel renforcent la fidélité et la recommandation.
- **Cuisine de qualité & originale** : plats copieux et bon rapport qualité-prix.
- **Offre de rhums arrangés distinctive** : véritable signature du lieu, souvent citée, génératrice de curiosité et d'attractivité.
- **Ambiance & déco uniques** : univers décalé et chaleureux, favorise la mémorisation et les partages en ligne.

Impact positif sur la notoriété : les retours clients valorisent une expérience conviviale et différenciante, consolidant votre positionnement local et stimulant la visibilité naturelle de votre établissement.

▲ Mai 2025

Principaux **thèmes négatifs** abordés par vos clients :

Thèmes	Réurrences	Détails / Extraits
Ambiance sonore	2	« bruit +++ », « beaucoup de bruit le dimanche midi »
Tarifs des boissons	2	« pression facturée 7€ » « prix des boissons excessif »
Rapport Qualité/Prix	2	« salade Caesar pas très généreuse », « poulet trop cuit »

Analyse des faiblesses :

- **Bruit ambiant élevé** : plusieurs retours évoquent un niveau sonore important, notamment le week-end.
- **Prix perçus comme élevés (boissons)** : 2 remarques sur le tarif des boissons qui font grimper la note de manière importante.
- **Inconstance sur certains plats** : portions jugées légères ou cuisson imparfaite signalée ponctuellement.

Impact sur la notoriété : ces retours, même minoritaires, signalent des points de vigilance pour préserver la qualité perçue et maintenir une expérience client homogène.

Vigilance : L'inconstance des plats ressort avec deux occurrences pour la première fois depuis le début de l'année. Il sera donc important de renforcer la vigilance en cuisine, notamment sur les cuissons, dès le mois de juin.

Par ailleurs, les remarques concernant le bruit demeurent constantes depuis le mois de janvier 2025. Ce point de friction, bien que compensé par une satisfaction globale sur la qualité des plats, pourrait à terme nuire à la fidélisation, certains clients pouvant se tourner vers des établissements offrant un environnement plus calme ou mieux insonorisé.

04

Plan d'actions



Baromètre du mois



01

Volume de notes satisfaisant



02

Mentions spéciales aux rhums arrangés



03

Forces biens exploitées et valorisées



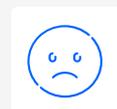
04

Moyenne correcte mais < à la moyenne globale



05

Thème du bruit récurrent à corriger



06

Apparition d'un nouveau thème négatif

Atteinte de l'objectif



68%

- Satisfaction globale satisfaisante.
- Clients valorisent les points différenciants du restaurant, notamment le décor, l'accueil et les rhums arrangés.
- Récurrences sur le bruit depuis Janvier 2025 non corrigées.
- Moyenne du mois correcte mais pénalise la moyenne globale.
- Nouveau thème négatif sur l'inconsistance des plats (x2).

▲ Mai 2025

Plan d'actions

✓ 1. Renforcer les points forts identifiés / Continuez à :

Action	Objectif	Détail
Mettre en avant l'offre de rhums arrangés	Accentuer la différenciation & encourager les partages	Création d'un mini-menu visuel des rhums + suggestion personnalisée en fin de repas (forte rentabilité sur cette gamme de produits)
Valoriser l'accueil et l'ambiance	Capitaliser sur l'expérience client	Formation continue du personnel à l'accueil personnalisé + mise en avant de l'ambiance (photos/décor) sur la fiche Google
Encourager les avis clients	Augmenter le volume de notations positives récentes	Remettre une carte QR code en fin de repas avec une phrase clé du type : "Si vous avez passé un bon moment, laissez-nous un mot ici 🗨️" à la discrétion du serveur

⚠ 2. Corriger les faiblesses

Action	Objectif	Détail
Mieux gérer les nuisances sonores	Réduire les avis négatifs liés au bruit	Installer quelques absorbeurs de son (plantes, tissus), afficher une info douce en cas de forte affluence (ex. : "Ambiance animée et conviviale = bons souvenirs")
Uniformiser la qualité des plats	Améliorer la régularité de la satisfaction	Mise au point avec la cuisine sur les plats signalés (Salade, cuisson du poulet), suivi qualité hebdomadaire
Clarifier certains tarifs (notamment boissons)	Prévenir les mauvaises surprises & commentaires négatifs	Afficher clairement les prix des boissons dès la carte extérieure et digitale et valoriser les horaires d'happy hours

Objectifs pour le mois à venir :

🏆 **Taux de satisfaction visé :** +95 % de notations ≥ 4

★ **Moyenne mensuelle souhaitée :** 4,6/5 (vs. 4,3/5 en mai)

📊 **Avis attendus :** +10 avis positifs supplémentaires (*minimum*)

05

Réponses aux avis





Mai 2025

Commentaire client	Réponse apportées	Posté
Après une promenade le long de la coulée verte, il est déjà 13h [...] Je recommande vivement.	Merci beaucoup pour votre recommandation chaleureuse ! Nous sommes ravis que vous ayez passé un bon moment en famille et que notre carte ait su vous surprendre. À bientôt après une prochaine balade !	✓
Super déjeuner en ce dimanche hivernal, réchauffé par d'excellents rhum arrangés. [...]	Merci pour votre retour plein de bonne humeur ! Heureux que l'ambiance et nos rhums arrangés vous aient plu. À très vite pour un nouveau déjeuner chaleureux !	✓
Nous y avons fêté, les trois anniversaires de nos filles! [...] Merci Olivier	Merci pour votre fidélité et pour avoir célébré ces moments précieux chez nous ! Olivier et toute l'équipe sont ravis de contribuer à vos souvenirs. À très bientôt !	✓
Cuisine simple et efficace, cadre sympathique [...] bruit +++ [...]	Merci pour votre retour détaillé et bienveillant. Nous notons votre remarque sur le bruit et les tarifs pour nous améliorer. Au plaisir de vous accueillir à nouveau dans de meilleures conditions.	✓
Excellent restaurant, accueil sympa, quelques plats originaux [...]	Merci pour votre avis enthousiaste ! Nous sommes heureux que notre accueil et notre sélection de rhums aient retenu votre attention. À bientôt !	✓
Testé pour aller boire un verre uniquement [...] reviendrons tester un repas [...]	Merci d'avoir pris le temps de nous écrire ! On vous attend avec grand plaisir pour découvrir notre cuisine la prochaine fois. À bientôt autour d'un bon plat !	✓



Mai 2025

Commentaire client	Réponse apportées	Posté
Très bonne cuisine, personnel et patron à l'écoute.	Un grand merci pour ce retour positif ! Votre satisfaction est notre plus belle récompense. À très bientôt !	✓
Très belle carte de rhum en particulier.. [...] poulet beaucoup trop cuit, dommage [...]	Merci pour votre retour. Nous sommes désolés pour le désagrément concernant la cuisson de votre viande et avons immédiatement transmis l'information à notre chef afin d'éviter que cela ne se reproduise. Lors de votre prochaine visite, nous aurons plaisir à vous faire découvrir nos nouveaux rhums arrangés. À très bientôt !	✓
L'ambiance est agréable, très jolie déco insolite [...] J'y retournerai au plus vite!	Merci pour votre super retour ! Nous sommes ravis que l'ambiance, la déco et les tapas aient été à la hauteur. À très vite pour un nouveau moment gourmand !	✓
Je suis venue dans ce restaurant avec quatre personnes [...]	Merci infiniment pour ce retour si complet ! Nous sommes heureux que vous ayez apprécié autant la cuisine que l'ambiance. À très bientôt !	✓
Super lieu, sanctuaire des années 80 [...] trop de bruit le dimanche [...]	Merci pour votre super commentaire ! Nous sommes ravis que le décor et l'ambiance vous aient plu. Nous prenons note pour le bruit et ferons de notre mieux pour améliorer la situation grâce à l'installation prochaine d'un nouveau dispositif acoustique. À très vite !	tbc
Bel établissement à la déco originale [...] salade Caesar trop légère, [...] le rhum est excellent	Merci d'avoir partagé votre expérience. Nous prenons bonne note de vos remarques sur la quantité de nos salades afin de continuer à nous améliorer. Nous avons hâte de vous retrouver, à bientôt.	✓

Merci !

Vous avez des questions ?

contact@satisphere.fr
www.satisphere.fr