

REGIONS

Les "reviews", ces commentaires sur Internet qui menacent les restaurateurs et leur personnel



04 août 2022 à 14:17 - mise à jour 06 août 2022 à 17:14 • ⌚ 1 min

Par **Xavier Lambert**, avec **Pierre Bruckhemer**

- Regions
- Belgique
- Economie
- Regions Hainaut
- Info
- Actualités locales
- Accueil
- Vie pratique

Si vous avez déjà réservé une table de restaurant, vous vous êtes peut-être basé sur des avis de clients postés sur Internet.

- Accueil
- Vidéo
- Audio
- Mon choix
- Menu

comme arme de chantage pour être mieux ou plus vite servis ; une arme qui peut s'avérer destructrice pour le restaurant ou pour le bien-être du personnel, comme témoigne cette serveuse dans un restaurant à Gosselies.

RTBF

"Passez votre chemin ! Ce qu'il y a dans l'assiette est très important, mais le service aussi. Quand ce dernier est médiocre, cela ne vaut pas la peine"

La cliente a juste mis une étoile, sur cinq. Et quand Lydie a lu ce commentaire pour la première fois, elle a fondu en larmes. La cliente lui a plusieurs fois fait comprendre durant le service qu'elle publierait un avis négatif sur Internet si son plat n'arrivait pas rapidement. Elle est passée à l'acte: *"On se serait parlé, je lui aurais offert un verre ou autre chose. Et là non, c'est directement m'agresser, "je vous mets sur les réseaux sociaux", et elle l'a fait. En tant que personne qui travaille, on se remet en question. On se dit : "Est-ce que je suis vraiment faite pour ça ? Pourquoi les clients sont méchants ? Ou'est-ce qui ne va pas dans mon*

Mises à exécution ou non, ces menaces font mal. Rachid, le patron de l'établissement, constate souvent les dégâts: *"Ils précisent bien : "La fille, c'était une fille à lunettes, cheveux courts..." Ils donnent les heures de départ et tout, "j'ai mangé ci, j'ai mangé ça". C'est chiant. C'est triste"*.

À lire aussi



Tripadvisor affirme avoir bloqué 1,4 million de "faux" avis l'an dernier

Pour la Fédération wallonne de l'Horeca, les clients qui utilisent les avis négatifs comme arme de chantage en plein service sont de plus en plus fréquents. Luc Marchal, le président, témoigne que : *"sans doute que parfois c'est juste, mais est-ce justifié de démolir quelqu'un ? Je pense que les gens doivent prendre conscience du mal qu'ils peuvent faire aux personnes d'abord, aux êtres humains qui sont des êtres sensibles comme tout un chacun, et aussi aux établissements et à leur bonne réputation."*

La chance de Lydie, c'est d'avoir pu compter sur le soutien et le sourire de ses collègues. C'est pour cela, dit-elle, qu'elle s'accroche à son métier.

Sur le même sujet :



ARTICLES RECOMMANDÉS POUR VOUS

LE 8/9

Un site de rencontre

BELGIQUE

La Chambre valide une

TENNIS

Jelena Dokic a fa



Accueil



Vidéo



Audio



Mon choix



Menu