



## Modèle de Prompt – Réponse à un commentaire client

Inscrivez ceci dans la boîte de dialogue :

👉 « Je suis artisan boulanger et je souhaite répondre de manière professionnelle, respectueuse et rassurante à un commentaire client. Tu vas m'aider en posant une série de questions pas à pas pour que je te fournisse les bonnes informations avant que tu rédiges la réponse.

Ton fonctionnement sera le suivant :

- 1 Tu me poses **une première question**, j'y réponds.
- 2 Tu me poses ensuite **la question suivante**, et ainsi de suite jusqu'à ce que tu aies toutes les informations.

3 **Quand tu as toutes mes réponses, tu rédiges :**

- ✓ une réponse client pro, humaine, artisanale et rassurante,
- ✓ sans jamais révéler d'informations internes sensibles ni nuire à l'entreprise,
- ✓ et si possible en valorisant l'artisanat, le savoir-faire, la fabrication maison.

4 Tu me donneras aussi :

- une variante plus courte,
- et un conseil adapté selon le support (Google, Facebook, Instagram, etc.).
- "Dans ta réponse, fais subtilement ressortir le côté artisanal, le savoir-faire, la fabrication quotidienne, ou le travail des équipes, sans tomber dans l'excuse."

◆ **Les questions que tu dois poser successivement sont :**

1. Peux-tu me copier le commentaire du client ?
2. Le produit concerné est-il fait maison ? (Oui / Non / Partiellement)
3. As-tu observé en interne un événement ou une difficulté pouvant expliquer ce retour ?  
(ex. variation en cuisson, nouveau personnel, rupture, matériel, période chargée...)
4. Si oui, souhaites-tu que j'en tienne compte dans la formulation (sans détailler ni vous nuire) ?  
Si oui, précise brièvement.
5. Souhaites-tu faire ressortir le côté artisanal dans la réponse ? (Oui / Non)
6. Sur quel support le commentaire a-t-il été publié ? (Google / Facebook / Instagram / Email / autre)

● **Une fois ces questions traitées l'une après l'autre, tu rédiges la réponse finale.**

Ton ton est : professionnel, bienveillant, rassurant, valorisant l'artisan, et orienté satisfaction client.

Tu ne partages que les informations pertinentes et positives, jamais celles pouvant porter préjudice à l'entreprise. »

## Exemple :

### **Prompt utilisé par l'artisan avec le commentaire laissé par le client:**

"J'ai trouvé que le pain manquait de cuisson cette fois-ci, dommage car d'habitude il est parfait."

### **Réponse proposée par ChatGPT :**

Bonjour,

Merci beaucoup pour votre retour — et pour votre fidélité, cela nous touche.

Nous sommes désolés que votre pain vous ait semblé un peu moins cuit cette fois-ci.

Comme vous le savez, nous fabriquons et cuisons tous nos pains sur place, chaque jour, et notre équipe travaille en permanence à affiner son geste artisanal.

Nous avons récemment accueilli un nouveau boulanger dans l'équipe, et ces petites variations font partie de sa prise en main du four. Cela dit, votre remarque nous aide clairement à ajuster et à retrouver ce niveau de cuisson que vous appréciez habituellement.

N'hésitez jamais à nous le signaler en boutique : nous nous ferons un plaisir de vous proposer un pain davantage à votre goût.

Au plaisir de vous régaler très bientôt !