



Gérer sa e-réputation

Animation Numérique de Territoire

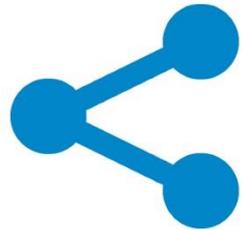
E-réputation, kezako ?



Ces informations peuvent prendre la forme **d'avis clients, de commentaires, de notes, d'étoiles, d'appréciations, d'articles, ...**

La e-réputation est donc basée sur la qualité de service et le niveau de professionnalisme **perçu par les clients**

Pourquoi les personnes laissent-elles des avis ?



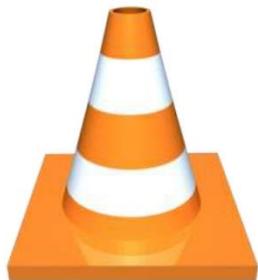
Partager

une expérience positive : photos, bons plans, coup de cœur ...



Conseiller

la communauté des voyageurs : préparer son séjour, les incontournables, ...



Éviter

les galères à la communauté : arnaques, mauvaises expériences ...



Interpeller

un établissement : exprimer son mécontentement, ...

POURQUOI S'INTERESSER AUX AVIS EN TANT QUE PROFESSIONNEL ?

Les avis dans le cycle du voyageur

Avant le séjour

- Il consulte les avis pour se rassurer et effectuer ses choix
- Il regarde les conseils de ses amis virtuels

Pendant le séjour

- Il choisit des prestations
- Il dépose des avis en temps réel, partage des photos

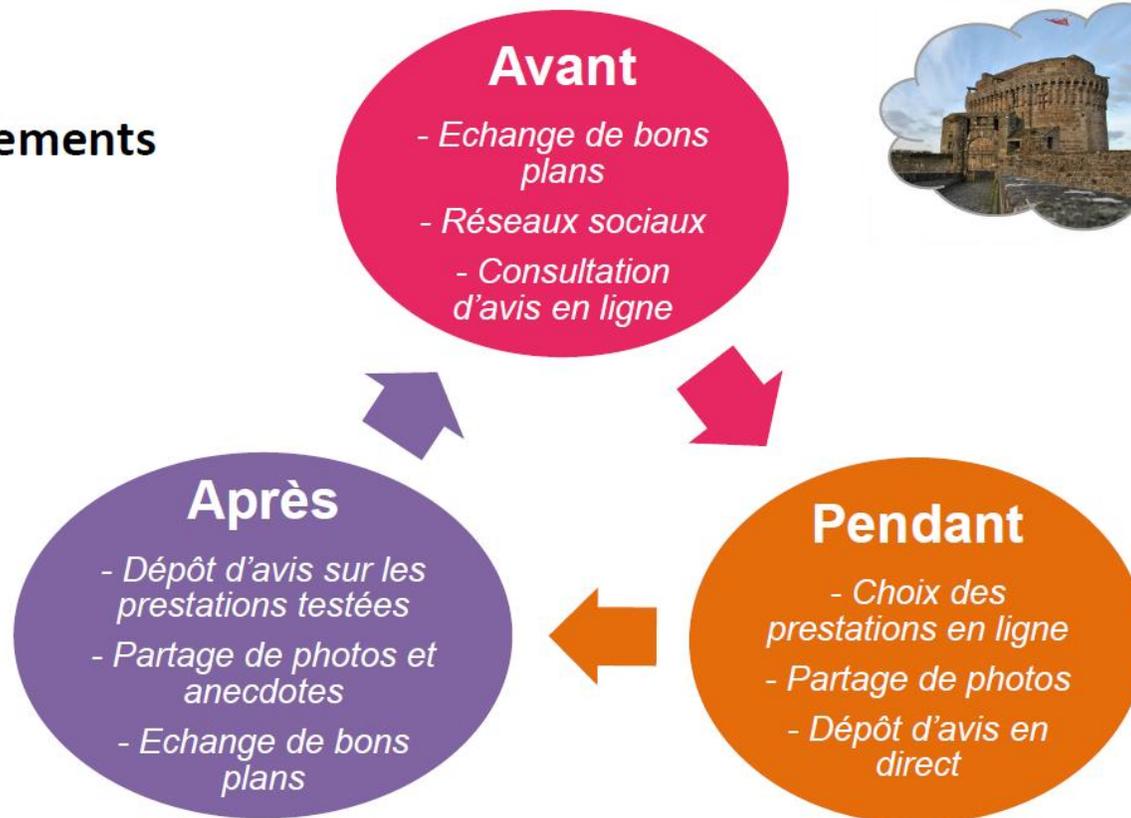
Mobilité

Après le séjour

- Il dépose des avis sur les prestations réalisées, partage des photos, raconte son séjour
- Il échange les bons plans

Les comportements ont évolué

Les comportements
ont changé !



Le web a évolué, l'internaute est acteur !

L'internaute est au coeur du dispositif.
C'est lui qui a le pouvoir !
Il n'est plus passif, il est acteur.



Il commente, partage, recommande, critique, évalue, ...



Les avis sont un facteur de visibilité



Parce-qu'ils sont bien référencés dans les moteurs de recherche

Google

restaurants à Rennes

Tous

Maps

Actualités

Le Galopin restaurant à Rennes

4,4 ★★★★★ (53) · Fruits de mer

Brasserie rétro chic avec terrasse

21 Avenue Jean Janvier

Ferme à 14:00



La Fontaine aux Perles

3,9 ★★★★★ (48) · €€€ · Restaurant gastronomique

Table raffinée dans un manoir chic

98 Rue de la Poterie

Réouverture à 19:30



Le Cours des Lices

4,1 ★★★★★ (21) · Restaurant gastronomique

Cuisine gastronomique & menu du marché

18 Place des Lices

Ferme à 14:00



Autres adresses

Les 10 meilleurs restaurants à Rennes - TripAdvisor

<https://www.tripadvisor.fr> > Europe > France > Bretagne > Ile-et-Vilaine > Rennes

Réserver une table aux meilleurs restaurants à Rennes, lire les avis sur TripAdvisor. lisez 41 713

avis sur 766 restaurants à Rennes, recherchez par prix, ...



Référencement
NATUREL

Parce-qu'ils améliorent votre référencement naturel



Les avis sont très visibles sur le web

The image shows a Google search results page for "le grand hôtel bordeaux". The search bar at the top shows the query and the Google logo. Below the search bar, there are navigation tabs for "Web", "Images", "Maps", "Shopping", "Actualités", "Plus", and "Outils de recherche". The search results indicate approximately 170,000 results found in 0.30 seconds. A cookie consent banner is visible, stating "Les cookies assurent le bon fonctionnement de nos services. En utilisant ces derniers, vous acceptez l'utilisation des cookies." Below this, there are several search results, each with an orange arrow pointing to it from the left. The results include:

- Booking lien sponsorisé**: A sponsored link for "Grand Hôtel de Bordeaux - GhBordeaux.com" with a rating of 4.1 stars and 47 reviews. An orange arrow points to the "47 avis de Google" text.
- Google + local**: A local listing for "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa" with a rating of 4.1 stars and 47 reviews. An orange arrow points to the "47 avis de Google" text.
- Tripadvisor**: A listing for "Le Grand Hotel de Bordeaux" with a rating of 4.5 stars and 495 reviews. An orange arrow points to the "495 avis" text.
- Booking**: A listing for "Grand Hotel de Bordeaux & Spa" with a rating of 8.8/10 and 287 reviews. An orange arrow points to the "287 avis" text.

On the right side of the search results, there is a detailed card for "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa". This card includes a photo of the hotel, a map showing its location in Bordeaux, and the following information:

- Grand Hôtel de Bordeaux & Spa**
- 261 € Réserver
- Itinéraire
- Donner votre avis
- Adresse**: 2-5 Place de la Comédie, 33000 Bordeaux
- Téléphone**: 05 57 30 44 44
- AVIS**: 4,1 ★★★★★ 47 avis de Google
- Autres avis**: booking.com, tripadvisor.fr, dismoiou.fr, destinia.com

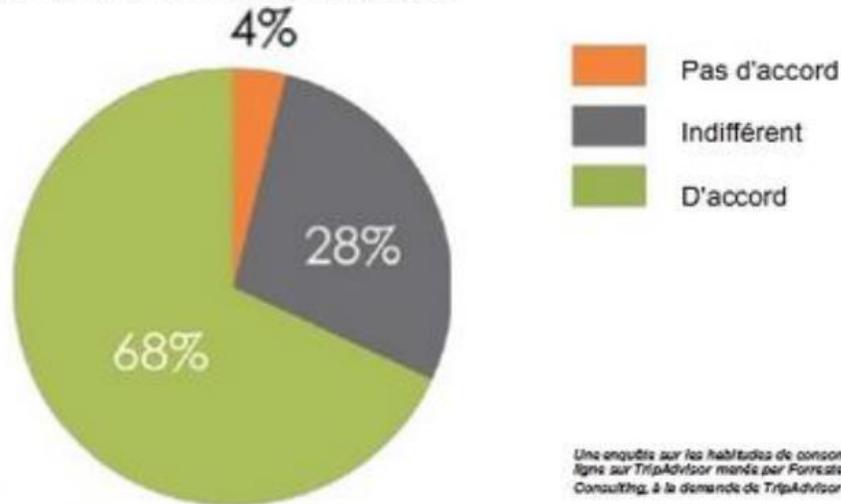
Two orange arrows point to the "47 avis de Google" text in this card, with the label "Mise en avant Google + local" next to them. The card also features a "Signaler un problème" link and a section for "Afficher les résultats pour" with a thumbnail of the hotel.

Les avis ont une influence sur le choix

- Ils sont le critère n°1 entre deux prestataires similaires



**Si j'hésite entre deux établissements,
la présence d'une réponse de la direction sur la
page de l'un d'eux peut faire pencher ma
décision en sa faveur.**



Les avis ont une influence sur l'acte d'achat



Parce-qu'ils influencent la **décision d'achat**

Source : etourisme.info



des internautes utilisent les avis pour se décider entre 2 ou 3 produits

Le bouche à oreille version 2.0



Les touristes ne sont **ni des clients mystère, ni des critiques touristiques !**

Ces personnes qui pratiquent le **bouche à oreille numérique !**



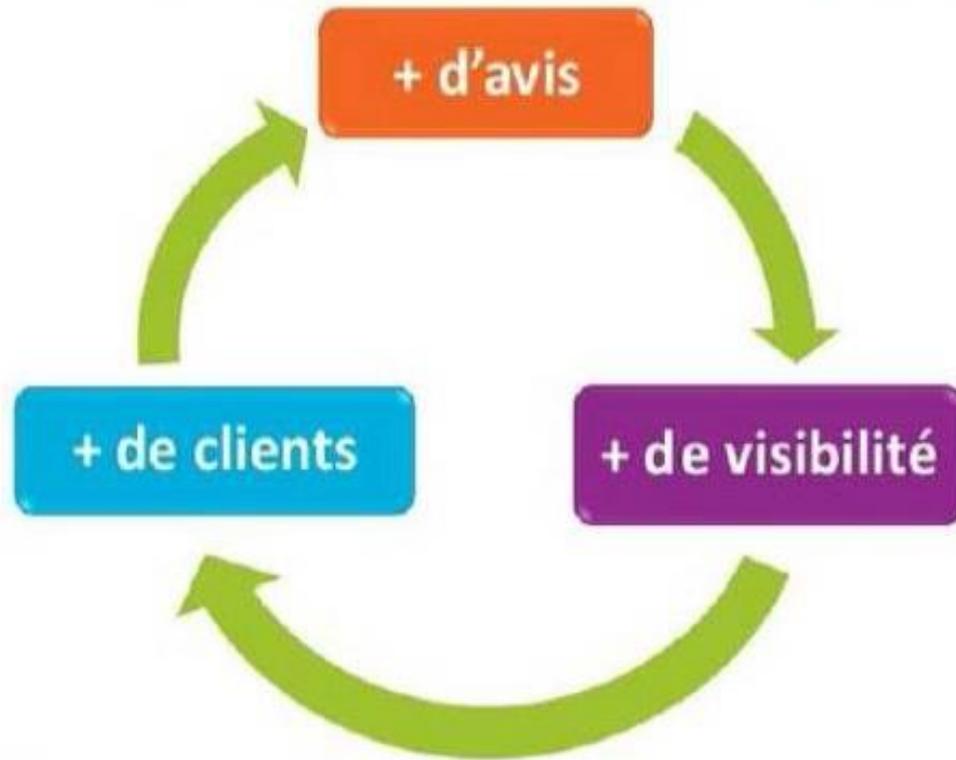
3 touristes sur 4 consultent souvent ou toujours les avis avant d'organiser son séjour

3 touristes sur 4 font confiance à des recommandations d'internautes même inconnus

9 touristes sur 10 font confiance à leurs amis en ligne

Le positif entraîne du positif

Le cercle vertueux des avis clients



Clichés sur les avis en ligne

Il y a souvent des avis négatifs. Les clients en profitent pour se « lâcher » !



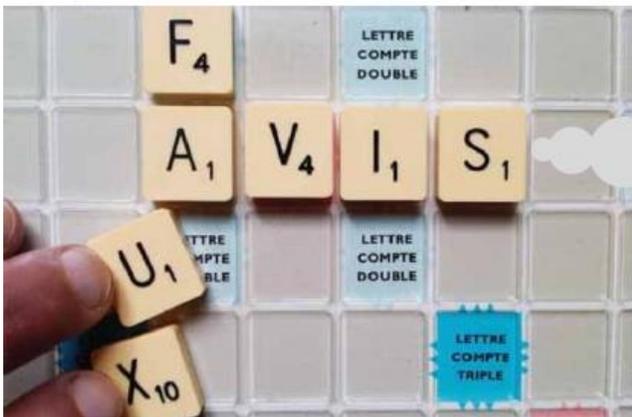
Les internautes expriment plutôt **leur satisfaction** :

FAUX

- Plus de **4 avis sur 5 déposés sur TripAdvisor sont positifs**
- La note moyenne en **France** est de **3,88 sur 5** (**4,08** en moyenne **mondiale**)

Source : <http://www.reseaux-professionnels.fr>

Clichés sur les avis en ligne



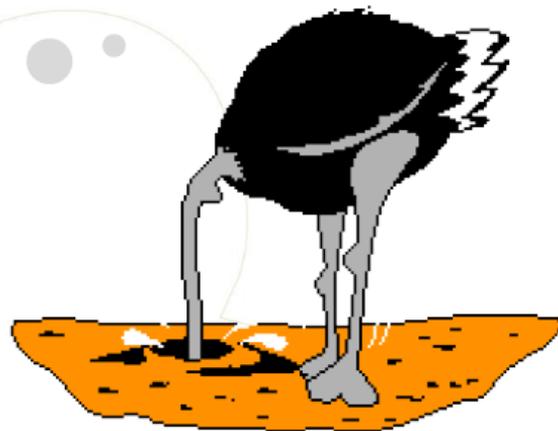
Il existe des sites
qui regorgent de
faux avis !

FAUX

Une [norme AFNOR](#) permet de réglementer cette pratique prenant en compte des critères d'exigence sur la collecte, la modération et la restitution des avis.

Clichés sur les avis en ligne

Si je ne fais rien,
on ne dira rien
sur moi !



La plupart des établissements sur les sites d'avis sont référencés grâce à **la contribution des internautes.**

FAUX

- Création d'établissement
- Ajout de photos, ...

Répondez aux avis et restez en veille sur ce qui se dit sur vous !

LES SITES D'AVIS EN LIGNE

Où les avis sont-ils présents ?

Sur :

- ▶ Google
- ▶ Facebook
- ▶ Pages jaunes
- ▶ Tripadvisor
- ▶ Airbnb
- ▶ Abritel
- ▶

ALORS PAR OU COMMENCER ???

Restez pertinent par rapport à votre activité

Source : Marketing et Tourisme

Hôtels 

Restaurants 

Campings 

Sites et loisirs 

Gîtes, Chambres d'hôtes 

Hôtels logos: tripadvisor*, QYPE, trivago, HolidayCheck.fr, yelp*, dis molou, ZOOVER, vinvi, BOOKING.COM, venere!, Hotels.com, Expedia, HOTEL RESERVATION SERVICE.

Restaurants logos: LINTERN@UTE, tripadvisor*, CityVOX, QYPE, yelp*, Desto.fr, sortirauresto, dis molou, petit futo, Justacoté, ZAGAT, Moe'usage, lafourchette, toptable.fr, OpenTable*.

Campings logos: ZOOVER, vakantiebeoordelingen, tripadvisor*, QYPE, yelp*, CityVOX, Koffaire.com, petit futo, LOONEO, campings-france.fr, France-Camping.org, via-camping.com, campingInfo.

Sites et loisirs logos: yelp*, QYPE, tripadvisor*, CityVOX, Koffaire.com, petit futo, LOONEO, CityZeum, Justacoté, Places M Line, GRALON.

Gîtes, Chambres d'hôtes logos: tripadvisor*, yelp*, LINTERN@UTE, Toprural, samedi midi.

© Copy right Marketing & Tourisme - Tous droits de reproduction réservés 2012

Effectuer une recherche de votre structure sur Google

- ▶ Nom de l'établissement + Localisation



Vous êtes référencés sur des sites ? Prenez le contrôle !



Propriétaires : quelle est votre version des faits ?

Si vous êtes le propriétaire ou le gérant de Hotel des Bains, inscrivez-vous dès maintenant pour bénéficier des outils gratuits qui vous permettront d'améliorer votre Page Établissement, d'attirer plus d'avis et de répondre à leurs auteurs.

Gérez votre Page

Je veux tester

Ajouter une photo

Editer ce lieu

Je suis le propriétaire

dismoioù

Sois le premier à donner ton avis !



Laisse un commentaire...



Propriétaire, répondez

Vous êtes propriétaire de l'établissement et souhaitez répondre à cet avis ?

C'est très simple ! Répondez à cet avis via le portail PagesJaunes Business Center dédié aux professionnels. Votre réponse sera modérée par nos services avant parution, conformément à notre Charte Éditoriale et sera modifiable à tout moment. Si l'internaute modifie son avis, votre message disparaîtra et vous pourrez alors ressaisir une nouvelle réponse.

Répondre



Trouvez et revendiquez votre page de commerce sur Yelp

Nom du commerce: Office de tourisme du Pays de Figeac À proximité de: Figeac Chercher

1, Office de Tourisme du Pays de Figeac Place d'Alsace 46100 Figeac 02 65 54 06 25 Créer ce commerce

Page 1 sur 1

Vous ne trouvez pas votre commerce ? Ajoutez votre commerce sur Yelp

Cela vous permettra de répondre aux avis et d'être alerter pour chaque nouveau commentaire



tripadvisor®

LE géant des avis clients



- **435 millions** d'avis et d'opinions de voyageurs du monde entier
- **830 000** annonces de locations de vacances
- **Plus de 1,1 million** d'hôtels, chambres d'hôtes et autres hébergements
- **730 000** attractions
- **4,2 millions** de restaurants

Source : https://www.tripadvisor.fr/PressCenter-c4-Fact_Sheet.html

LE géant des avis clients



- **80 millions** de photos de voyageurs
- **280** nouvelles contributions publiées chaque minute
- **370 millions** de téléchargement de l'application mobile
- Les caractéristiques de TripAdvisor : un accès simple et rapide vers différents sites de réservations en ligne :
Expedia, Orbitz, Travelocity, hotels.com, Priceline, Booking.com, Agoda.com et d'autres...

Source : https://www.tripadvisor.fr/PressCenter-c4-Fact_Sheet.html

CRÉER SA PAGE TRIPADVISOR

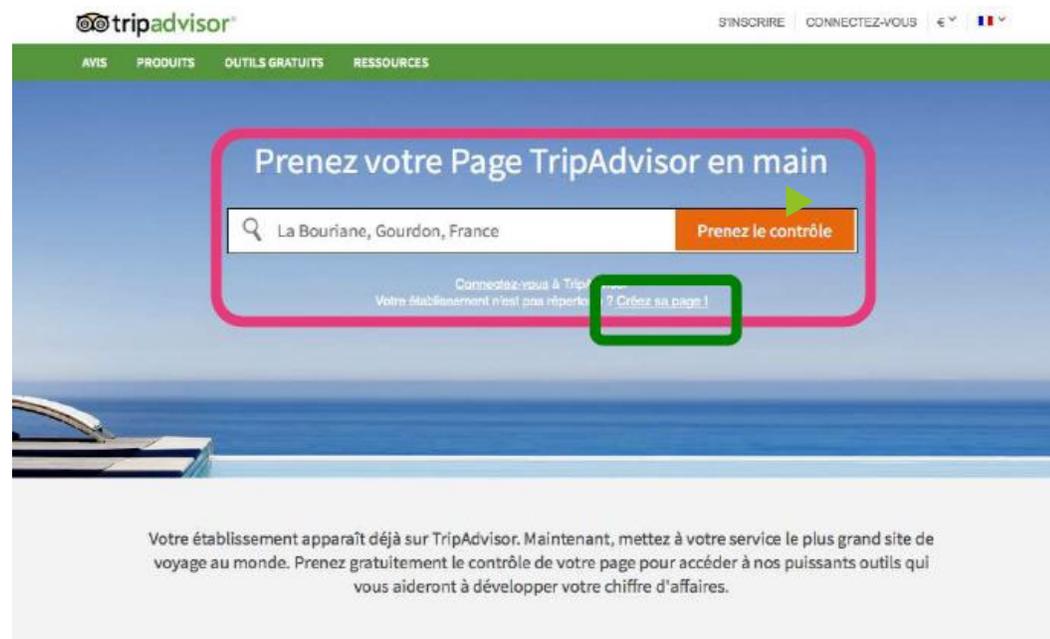
A savoir avant de se lancer !

- ▶ TripAdvisor distingue les hébergements (hôtels, chambres d'hôtes et hébergements spéciaux) et les locations de vacances
- ▶ Le référencement est GRATUIT...
- ▶ Mais 3% de « com » sur les réservations reviennent à TripAdvisor

Vous pouvez synchroniser votre calendrier TripAdvisor avec les calendriers HomeAway, Google, Airbnb, Yahoo! et tous les calendriers qui utilisent un format classique avec l'extension .ics.

Lien d'aide : <https://rentalsupport.tripadvisor.com/faq/view/noc-How-does-calendar-sync-work?l=fr>

Créer sa page pour ma location de vacances



Optimisez votre Page Établissement



Décrivez votre établissement, ajoutez des photos, parlez de vos services et de vos équipements pour attirer l'attention des voyageurs

Gérez vos avis



Obtenez plus d'avis avec Avis Express et dialoguez avec vos clients grâce aux Réponses de la direction

Suivez vos performances



Analysez les interactions des voyageurs avec votre page TripAdvisor et faites des comparaisons avec vos concurrents

Référez votre logement

Référez votre logement sur le plus grand site de voyage au monde

Prénom

Nom

Adresse e-mail

Mot de passe

Téléphone portable

En cliquant sur **Continuer**, vous acceptez nos [Conditions générales](#)

Continuer La suite : parlez-nous de votre logement

Inscrivez-vous gratuitement

Vous ne payez que 3 % par réservation.

Vous possédez ou vous gérez au moins 5 logements ? [Contactez-nous](#)

Des questions ?

[Appelez-nous](#)

[Consultez notre FAQ](#)

Vous voulez en savoir plus sur l'optimisation de votre annonce ?

[Centre de ressources](#)

Un numéro de validation vous sera envoyé

Remplir les 7 étapes

The screenshot shows a web browser window with the TripAdvisor Rentals interface. The browser's address bar displays the URL <https://rentals.tripadvisor.com/fr/new/location>. The page title is "tripadvisor Rentals".

On the left side, there is a vertical navigation menu titled "ENCORE 7 ÉTAPES À ACCOMPLIR" (Still 7 steps to complete). The steps are:

- 1 Localisation (highlighted in green)
- 2 Détails sur la location
- 3 Tarifs, taxes et frais
- 4 Conditions de réservation
- 5 Photos
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Below the menu, there is a "Besoin d'aide ?" (Need help?) section with the phone number +33 157329583 and the hours "lun-ven 9h30-18h30".

The main content area is titled "Localisation" (Location). It contains the text: "Les voyageurs préfèrent effectuer des recherches en fonction de la destination. Où se situe votre location ?" (Travelers prefer to do searches based on the destination. Where is your location?).

Below the text is a Google Maps interface showing a street map of Istres, France. A black star icon marks the location of "BAT 4, Chemin Courbe". The map shows several streets, including Avenue Aristide Briand, Avenue Félix Gouin, and Boulevard Dethiez.

Below the map, the address is displayed: "BAT 4, Chemin Courbe", "Istres", "13800".

At the bottom of the main content area, there is a "Continuer" (Continue) button and the text "Ensuite : ajoutez des détails sur votre logement" (Next: add details about your accommodation).

On the right side of the page, there is a section titled "La confidentialité de vos informations est importante" (The confidentiality of your information is important). It includes a lightbulb icon and the text: "Nous ne communiquons l'adresse complète de votre logement qu'après confirmation de la réservation par les locataires." (We only communicate the complete address of your accommodation after confirmation of the reservation by the tenants).

Détail sur la location

The screenshot shows a web browser window with the TripAdvisor Rentals page. The page title is 'Détails sur la location'. On the left, there is a sidebar with a progress indicator for 'ENCORE 6 ÉTAPES À ACCOMPLIR'. The steps are: 1 Localisation (checked), 2 Détails sur la location (highlighted), 3 Tarifs, taxes et frais, 4 Conditions de réservation, 5 Photos, 6 Paramètres de paiement, and 7 Vérifier et publier. Below the sidebar, there is a contact number: 'Besoin d'aide ? +33 157329583 lun-ven 9h30-18h30'. The main content area is titled 'Détails sur la location' and 'Informations essentielles'. It contains the following fields and options: 'Titre de votre annonce' (80 caractères restants), 'Quel type d'espace est-ce ?' (Maison, Appartement, Villa, Autre), 'Combien y a-t-il de chambres ?' (Choisissez un nombre de chambres), 'Nombre maximum de locataires ?' (2 couchages), and 'Combien y a-t-il de salles de bain ?'. At the bottom, there is a 'Continuer' button and a link to 'La suite : tarifs, taxes et frais'. On the right side of the page, there is a lightbulb icon and the text: 'Chaque détail est un argument de vente. Les voyageurs ont des critères bien précis en tête lorsqu'ils recherchent un hébergement, alors prenez le temps d'entrer un maximum de détails.'

Être précis et transparent

Jamais de fausse promesse aux clients qui pourraient engendrer des avis négatifs

Tarifs, taxes et frais

tripadvisor Rentals

ENCORE 6 ÉTAPES À ACCOMPLIR

- 1 Localisation ✓
- 2 Détails sur la location 1
- 3 **Tarifs, taxes et frais**
- 4 Conditions de réservation
- 5 Photos
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Besoin d'aide ?
+33 157329583
lun-ven 9h30-18h30

Tarifs, taxes et frais

Tarif de base

Les tarifs de base s'affichent automatiquement pour les dates non comprises dans vos tarifs saisonniers. Définissez les vôtres maintenant.

Les paiements vous seront envoyés dans cette devise.

€ EUR

Séjour minimum (Nuits) ?

Par nuitée Semaine (facultatif) Mensuel (facultatif)

€ € €

Paramètres avancés

Continuer La suite : Conditions de réservation

Quel tarif appliquer ?

Recherchez les prix conseillés !
Ces suggestions de prix vous aideront à obtenir plus de réservations grâce à la demande dans votre région.

Conditions de réservations

(14) Webmail Mairie d'Istres... x Conditions de réservation | Loc... x Référez votre location de... x +

100% mail taxe séjour Webmail Mairie d'Istr... Tableau de bord | FUN Login Ingénierie : Solutions Lo... Villes d'Istres - La plat... Adobe France - outils... Simulateur perception

tripadvisor Rentals ? Benoit

ENCORE 5 ÉTAPES À ACCOMPLIR

- 1 Localisation ✓
- 2 Détails sur la location !
- 3 Tarifs, taxes et frais ✓
- 4 Conditions de réservation
- 5 Photos
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Besoin d'aide ?
+33 157329583
lun-ven 9h30-18h30

Conditions de réservation

Options de paiement pour les locataires

FONCTIONNEMENT DE L'ACOMPTE

Moins l'acompte est élevé, plus les voyageurs auront envie de réserver, mais si votre locataire annule ou ne paye pas le reste du solde, l'acompte est le seul paiement que vous percevrez.

Les voyageurs paient un acompte pour réserver

Payable à la réservation : 20%

Solde restant dû 28 jours avant l'arrivée

Les voyageurs règlent l'intégralité pour réserver

Enregistrer et continuer

Conditions d'annulation pour les locataires

Step-by-step guides Continuer Ensuite : ajoutez quelques photos

À quel moment suis-je payé ?

Nous débloquons tous les paiements un jour ouvrable après la date d'arrivée.

15:47

Conditions de réservation

ENCORE 5 ÉTAPES À ACCOMPLIR

- 1 Localisation ✓
- 2 Détails sur la location !
- 3 Tarifs, taxes et frais ✓
- 4 Conditions de réservation
- 5 Photos
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Besoin d'aide ?
+33 157329583
lun-ven 9h30-18h30

Conditions de réservation

Options de paiement pour les locataires

Conditions d'annulation pour les locataires

Choisissez ce qui se passe si un locataire annule sa réservation.

- Souples
- Flexibles
- Modérées
- Strictes
- Très strictes

Conditions d'annulation strictes

Les locataires sont remboursés de :

- 50 % du montant total en cas d'annulation au moins 8 semaines avant la date d'arrivée.
- 25 % du montant total en cas d'annulation au moins 4 semaines avant la date d'arrivée.

Remarque : tous les locataires peuvent annuler gratuitement jusqu'à 24 heures après la confirmation de leur réservation si le séjour est prévu au moins 60 jours plus tard.

Si un locataire annule au-delà de cette période de réflexion, nous :

- Déduisons vos frais de dossier
- Vous paierons un jour ouvrable après la date d'arrivée prévue initialement

À quel moment suis-je payé ?

Nous débloquons tous les paiements un jour ouvrable après la date d'arrivée.

Continuer

Step-by-step guides

Ensuite : ajoutez quelques photos

Conditions de réservation

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rentals.tripadvisor.com/fr/new/9746416/policies>. The page is titled 'Conditions de réservation' and is part of a multi-step reservation process. A sidebar on the left lists the steps: 1 Localisation (checked), 2 Détails sur la location (with an information icon), 3 Tarifs, taxes et frais (checked), 4 Conditions de réservation (highlighted in green), 5 Photos, 6 Paramètres de paiement, and 7 Vérifier et publier. Below the sidebar, there is a 'Besoin d'aide ? +33 157329583' contact number and the hours 'lun-ven 9h30-18h30'. The main content area is divided into sections: 'Contrat de location' with a plus sign, 'Dépôt de garantie remboursable (facultatif)' with a plus sign, 'Conditions applicables aux locataires (facultatif)' with a plus sign, and 'Autres conditions (facultatif)'. The 'Durée de validité du devis' section asks 'Quelle est la durée de validité de votre devis après l'envoi d'une demande de paiement à un voyageur ?' and has a dropdown menu set to '7 jours'. The 'Arrivée et départ des locataires' section has two dropdown menus for 'Arrivée après' and 'Départ avant', both set to 'Flexibles'. At the bottom of the main content area is an 'Enregistrer' button. A footer bar contains a 'Step-by-step guides' icon, a green 'Continuer' button, and the text 'Ensuite : ajoutez quelques photos'. The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock at 15:44.

ENCORE 5 ÉTAPES À ACCOMPLIR

- 1 Localisation ✓
- 2 Détails sur la location ⓘ
- 3 Tarifs, taxes et frais ✓
- 4 Conditions de réservation
- 5 Photos
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Besoin d'aide ?
+33 157329583
lun-ven 9h30-18h30

Contrat de location +

Dépôt de garantie remboursable (facultatif) +

Conditions applicables aux locataires (facultatif) +

Autres conditions (facultatif)

Durée de validité du devis

Quelle est la durée de validité de votre devis après l'envoi d'une demande de paiement à un voyageur ?

7 jours

Arrivée et départ des locataires

Arrivée après Flexibles

Départ avant Flexibles

Enregistrer

Step-by-step guides Continuer Ensuite : ajoutez quelques photos

Nous débloquons tous les paiements un jour ouvrable après la date d'arrivée.

Paramètres de paiement

tripadvisor Rentals

ENCORE 4 ÉTAPES À ACCOMPLIR

- 1 Localisation ✓
- 2 Détails sur la location !
- 3 Tarifs, taxes et frais ✓
- 4 Conditions de réservation ✓
- 5 Photos !
- 6 Paramètres de paiement
- 7 Vérifier et publier

Besoin d'aide ?
+33 157329583
lun-ven 9h30-18h30

Paramètres de paiement

Dites-nous comment vous payer

UTILISER **PayPal**

- Vous recevez le paiement 1 jour ouvrable après l'arrivée des locataires
- Inscrivez-vous à l'aide d'une adresse e-mail uniquement

[Utiliser PayPal](#)

VIREMENT BANCAIRE

- Vous recevez le paiement 5 jours ouvrables après l'arrivée des locataires

[Saisir les coordonnées bancaires](#)

Configurer la sécurité des paiements +

Détails de la facturation +

Taxes +

[Step-by-step guides](#) [Continuer](#) La suite : publier votre annonce

GEREZ SA PAGE ET SES AVIS

Gestion des avis

Espace Personnel pour accéder à la fiche de son établissement

Répondez aux avis

COMMENT REpondre AUX AVIS ?

QUELQUES CONSEILS

Être proche de ses clients

Que les avis soient positifs ou négatifs,
REPONDEZ !



L'internaute doit se sentir écouté et pris en compte même dans ses commentaires positifs !

**Une étape incontournable de votre gestion de la
RELATION CLIENT**

Montrer votre intérêt

Répondre aux avis

Objectif : montrer votre intérêt envers les avis de vos clients et les remercier.
Avoir des modèles de réponses MAIS personnaliser à chaque fois.

Avis positifs : les clients qui laissent des avis positifs n'ont rien à gagner en retour, alors n'hésitez pas à les remercier.

- ✓ remerciez l'internaute
- ✓ répondez
- ✓ encouragez le à revenir ou à partager son avis
- ✓ fidélisez
- ✓ réponse brève

Servez-vous en pour
décrire votre
établissement

Montrez que vous
êtes sensible et
humanisez votre
réponse

Rassurer et se montrer compréhensif

Avis négatifs : obligation de répondre !

Préparer sa réponse

- Analyser le profil du rédacteur (regarder les autres avis laissés)
- Le contacter si besoin mais réagir rapidement

Ecrire sa réponse

- Ne pas être sur la défensive, rester calme et courtois
- Répondre point par point, ne pas mentir
- Reformuler, corriger et rétablir la vérité si besoin
- S'excuser s'il y a une faute

On reste positif !

- Remercier le client pour son commentaire
- Montrez en quoi l'établissement s'améliore
- Rassurer, inviter et penser au futur

Prise en compte des remarques pour améliorer la qualité de vos prestations

TRANSPARENCE - QUALITÉ - AUTHENTICITÉ

Exercice pratique

“Service trop long”

●●●○○ Avis écrit le 22 juin 2014

Je suis venue avec mes deux enfants. La serveuse comprend la moitié de ce qu'on commande à l'apéro. Revient 3 fois car pas d'eau, pas de verre, oubli d'une boisson, oubli des cartes du menu. Je commande une bruschetta... Le cuissot revient 1/5h après car la serveuse avait oublié à quoi je voulais la bruschetta. Nous n'avions pas pris d'entrée, une glace au dessert... L'attente entre les plats est longue... Nous y sommes restés 2h, à midi... Trop, très long. Serveuse très gentille mais mal organisée. Une cata...
Par contre pizzas bonnes. Personnel et patron sympa.

Visité en mai 2014

●●●○○ Rapport qualité / prix

●●●○○ Ambiance

●○○○○ Service

●●●○○ Cuisine

*Comment répondre
à cet avis négatif ?*

Exercice pratique

Bonjour et merci pour votre commentaire. Nous avons à cœur d'améliorer sans cesse nos prestations et sommes désolés de ne pas avoir pu vous satisfaire pleinement. Il se trouve que la serveuse qui s'est occupée de vous est une personne adorable et méritante, mais qui débute dans le métier. Ce qui lui a probablement valu ces quelques erreurs qui ont provoqué votre déception. Nous allons l'accompagner dans sa formation et je peux vous garantir que, si vous nous faites le plaisir de revenir, sa gentillesse que vous avez signalée n'aura d'égal que son efficacité à vous servir. Nous vous remercions en outre de la note que vous attribuez à notre cuisine. Cela récompense le travail de notre chef et son équipe et nous conforte dans notre choix de ne travailler qu'avec des produits frais et de qualité. Au plaisir de vous accueillir prochainement.

On commence par remercier le client

On se sert du fait que la cliente ait noté la gentillesse de la serveuse

On donne une explication et on montre en quoi la structure s'améliore

On ouvre vers le futur

Mise en avant d'un atout du restaurant, on rassure

On montre que l'on est attentif à nos clients, on répond de façon professionnelle et on donne envie au client de revenir vérifier !



Exemple pratique 2

La "bonne réponse"

Réponse Officielle de l'Hotel

Merci d'avoir pris le temps de déposer un commentaire au sujet de votre séjour récent au Grand Mercure Hongqiao de Shanghai. ce sont des commentaires comme le vôtre qui peuvent nous aider à améliorer la qualité de notre service. Votre remarque au sujet de l'amélioration de nos services de concierge, notamment avec les taxis a été transférée au département intéressé. Nous avons également rapporté à notre équipe les points positifs que vous relevez sur la localisation, le petit déjeuner et le service de chambre. Nous sommes en train d'enquêter en ce qui concerne la perturbation que vous avez rencontrée le soir dans votre chambre. Nous vous remercions encore pour votre

- L'hôtelier est **concerné** et va **remédier** aux problèmes
- Mise en avant des points **positifs** de l'hôtel (localisation, petit-déjeuner)
- Rassurant pour les internautes
- **De nouveaux avis positifs** ont été écrits

A éviter

Réponse Au Commentaire.

Je suis la Directrice de cet établissement et me permets de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hotel est de mauvaise foi. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat, ... et bien, pour obtenir une clim il faut une machinerie, et cette machinerie, c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des métros qui passent en-dessous.

- L'hôtelier ne semble **pas concerné** et **ne répond pas** à la plainte du client
- **Aucun autre avis** n'a été écrit depuis
- Un autre internaute demande des **recommandations d'autres hôtels** dans la région

Exemple pratique 3

“Séjour très agréable”

●●●●● Avis écrit le 18 novembre 2012  par mobile

Situé dans le quartier hiver, l'hôtel est d'un style indescriptible (rococo), mais génial. L'accueil est très agréable, la chambre confortable (mais sans luxe). Nous avons surtout apprécié le calme (après avoir enlevé la prise du frigo !). L'ensemble est propre et bien entretenu. Le petit déjeuner est très bien. Le prix est très raisonnable. Nous avons surtout apprécié la visite du quartier hiver de la ville, que nous avons faite sous le soleil (c'est le responsable de l'hôtel qui nous a conseillé cette visite). Si vous recherchez pas le style modern des hôtels new look, nous vous conseillons vivement de passer une nuit dans cet endroit hors du temps.

Message laissé
via un mobile

Séjour du Novembre 2012 - voyage en amoureux

Cet avis vous a-t-il été utile ? Oui Non 2

[Signaler un problème](#)

utilité du message

[Posez une question à Dominique D à propos de Villa Regina](#)

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

RLagence, Responsable relations clients de Villa Regina, a répondu à cet avis

20 novembre 2012

Bonjour,

Réponse rapide

Nous tenons à vous remercier d'avoir consacré quelques minutes de votre temps pour poster vos commentaires suite à votre récent séjour. Nous sommes très heureux d'avoir participé au bon déroulement de vos vacances.

Au plaisir de vous accueillir de nouveau,

Réponse de
“l'hébergeur”
pour remercier

Responsable des relations clients – Groupe Vacances Bleues

[Signaler une réponse inappropriée](#)

Cette réponse est l'opinion subjective du représentant de la direction et non de TripAdvisor LLC

Conseils

- Réagissez à temps (dans la semaine c'est l'idéal !)
- Répondez à **TOUS** les avis bons ou mauvais
- **Analyser les descriptions des clients** : quels mots utilisent-ils pour parler de votre établissement ? Réutilisez-les !
- Soyez sincère et **honnête dans vos réponses**
- Remettez-vous en question si l'avis est négatif (il est peut-être justifié !) : tentez de comprendre la critique pour faire progresser l'offre
- Soignez votre **vocabulaire**, et la forme de votre réponse
- **Sachez recevoir des compliments** et communiquez-les à votre équipe : agréable et motivant !
- Adoptez un **ton professionnel**, répondez avec votre statut de propriétaire d'établissement
- Je réponds dans la langue de l'avis : les offices de tourisme se tiennent à votre disposition pour vous guider !

Soyez vigilant sur les avis frauduleux

Méfiez-vous :

- ✓ De **l'exagération**, qu'elle soit positive ou négative (beaucoup de superlatifs)
 - ✓ De **la moquerie, du sarcasme**
- ✓ Des **imprécisions** liés au séjour : ceci montre que ce client n'a peut-être pas séjourné chez vous
 - ✓ De **la date** à laquelle l'avis est déposé
- ✓ Du **profil du client** : aller voir quel type d'avis il laisse généralement suite à ses séjours



Reconnaître les faux avis

Indicateurs fortement associés à un faux avis :

1. exagération et abondance de superlatifs
2. sarcasme : les clients mécontents ne tournent pas autour du pot
3. précisions très poussées ou au contraire trop d'imprécisions
4. profil suspect du dépositaire

Signalez les avis que vous considérez comme inappropriés !



“Toute tentative visant à tromper ou influencer un voyageur ou à se faire passer pour lui est considérée comme une fraude et fera l’objet de sanctions.” [Tripadvisor](#)

Ne trichez pas !



INCITER LES CLIENTS A LAISSER DES AVIS

Faîtes le savoir

- ▶ Un client mécontent prendra le temps de le faire savoir à tout son entourage
- ▶ Un client satisfait lui n'aura pas forcément l'idée de clamer haut et fort son bonheur !
- ▶ **3 ou 4 avis sincères et positifs pourront contrer efficacement un avis négatif**

Alors n'hésitez pas à signaler votre présence sur les site d'avis

Pensez au cercle vertueux

Incitez les clients à déposer des avis



Il ne s'agit pas d'écrire de faux avis ou d'en demander à son entourage. Vous risqueriez d'être pénalisé !
Il est également interdit d'influencer les avis en offrant un service ou une réduction à un client.

Il est cependant possible d'inciter vos clients à laisser un commentaire sur votre structure, plusieurs moyens existent.

Le flyer, carte de visite, facture

- Suggérer des avis grâce à vos supports papiers

L'email de remerciement

- En mettant un lien direct vers votre page d'avis

Les outils Tripadvisor

- Utiliser les widgets
- Tripadvisor for Business

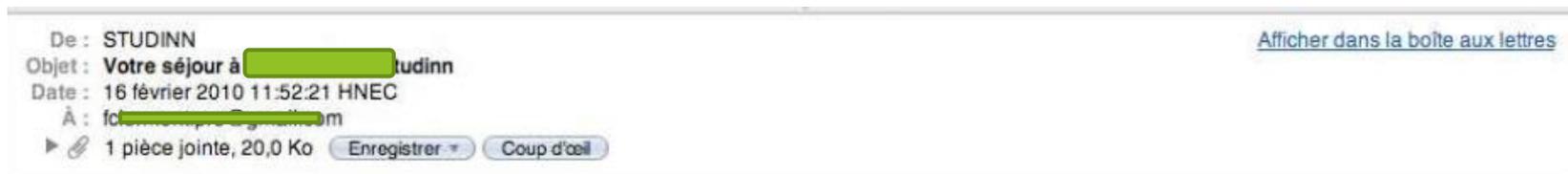
Votre livre d'or

- Rappeler que l'on peut laisser un avis en ligne (ex : bandeau en bas de page)

Votre page Facebook

- Ajouter l'onglet Tripadvisor

Exemple d'emails de remerciements



Madame [redacted]t,

Nous vous remercions d'avoir choisi la [Résidence Stud'inn](#) comme pied à terre lors de votre séjour nantais. Nous espérons que votre séjour a été à la hauteur de vos espérances.

Si votre séjour a été agréable, nous vous serions reconnaissants de partager cette opinion avec tous nos amis voyageurs en donnant votre avis sur [Trip Advisor](#). Le bouche à oreille positif est important dans notre domaine d'activité.

De la même manière, vos critiques nous font avancer. Par conséquent, si votre séjour n'a pas été parfait, je vous prie de me contacter directement à [cette adresse](#). Je me ferai un devoir de prendre en compte vos remarques et de tout mettre en œuvre pour améliorer notre service.

Nous vous remercions encore de votre visite, et espérons vous revoir très bientôt à la Résidence Stud'Inn.

Anne BELOUARD
Groupe HOME RESIDENCES ...Des résidences où il fait bon vivre...
Responsable Commercial et Exploitation

Conclusion

- ▶ Le consommateur commente, partage, critique, évolue que l'on veuille ou non !
- ▶ Les internautes font confiance aux avis postés
- ▶ Propriétaires : protégez votre image, construisez une réputation positive
- ▶ Qualité, transparence et authenticité

POUR FINIR

La meilleure technique pour limiter les avis négatifs reste :

- Un service au top
- Une grande transparence
- Un bon rapport qualité / prix
- Un sourire

Bonus outil de veille : Google Alerts

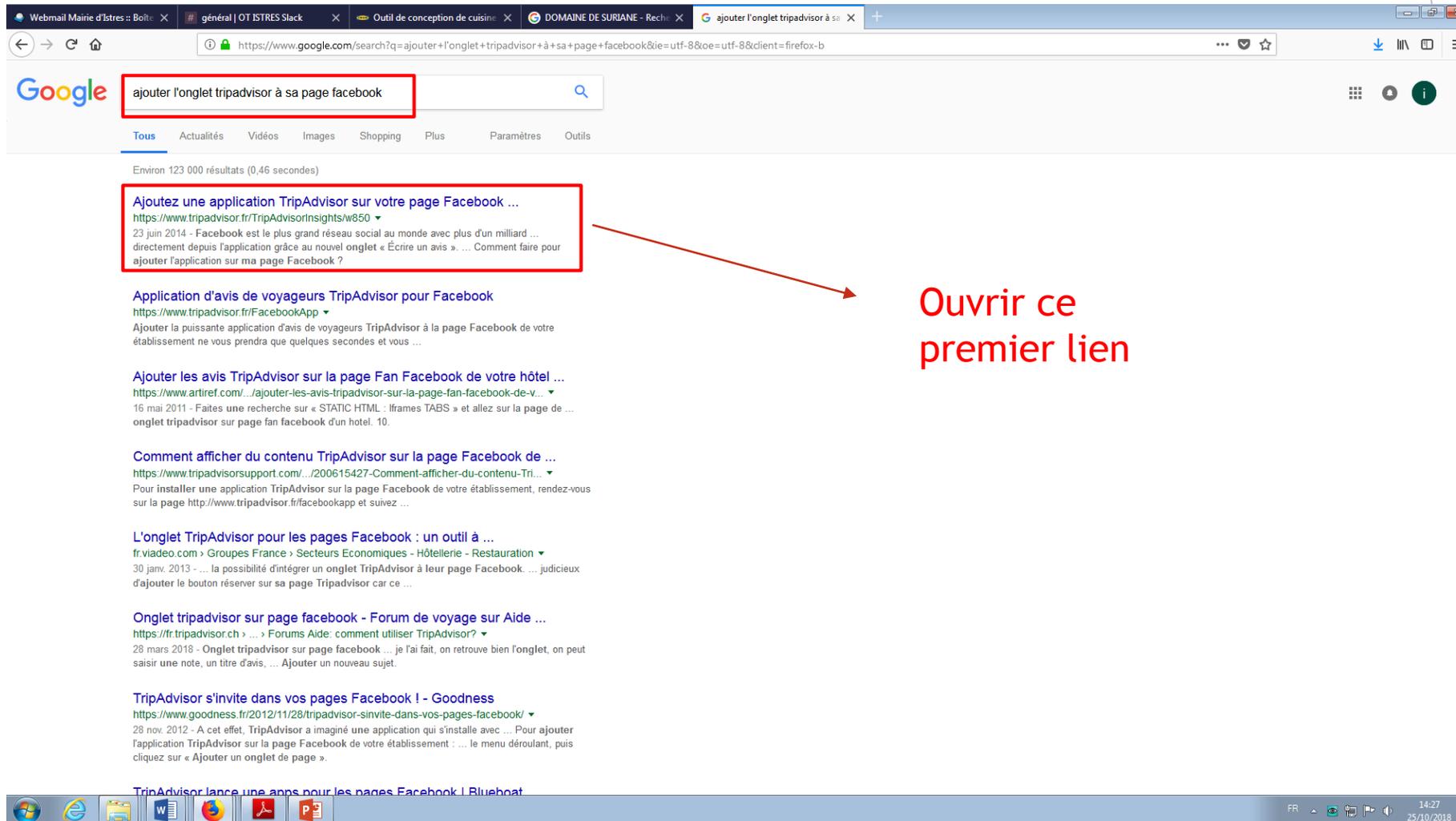
Je reçois un mail avec des liens vers des sites qui parlent de mon établissement au rythme de mon souhait !

Google alertes :

<http://www.google.fr/alerts?hl=fr>



Bonus ajouter l'onglet Tripadvisor à sa page facebook



Ajouter Tripadvisor à Facebook

Pour gain de temps et d'efficacité soyez au préalable connecté sur votre compte Tripadvisor et con compte Facebook !



Une fois sélectionné votre établissement vous n'avez plus qu'à cliquer sur « Installer maintenant »

The screenshot shows a web browser window displaying the TripAdvisor Facebook app installation interface. The page title is "Téléchargez l'application d'avis de voyageurs TripAdvisor pour Facebook". Below the title, there is a green banner with a circular image of a hotel and the text "Vous pouvez commencer, Office de Tourisme d'Istres!". A red box highlights the "Installer maintenant" button. Below the banner, there is a section titled "Pourquoi installer cette application ?" with three bullet points: "Obtenez plus d'avis", "Montrez vos photos (facultatif)", and "Montrez vos récompenses (facultatif)". To the right, there is a preview of the app interface showing a "Sample Property" with various details and traveler photos.

Office de Tourisme d'Istres

Téléchargez l'application d'avis de voyageurs TripAdvisor pour Facebook

Ajouter la puissante application d'avis de voyageurs TripAdvisor à la page Facebook de votre établissement ne vous prendra que quelques secondes et vous pourrez commencer immédiatement à diffuser de précieuses informations auprès de vos fans et amis. Elle est gratuite et facile à installer : **pas besoin de s'y connaître en informatique !**

Vous pouvez commencer, Office de Tourisme d'Istres !

Tout ce qu'il vous faut, c'est l'accès administrateur à la page Facebook de votre établissement, et vous pouvez commencer. Une fois que vous aurez ajouté votre application sur Facebook, vous pourrez la configurer pour y inclure votre choix de photos, d'avis et de récompenses

Vous n'êtes pas administrateur de ce établissement

Installer maintenant

Pourquoi installer cette application ?

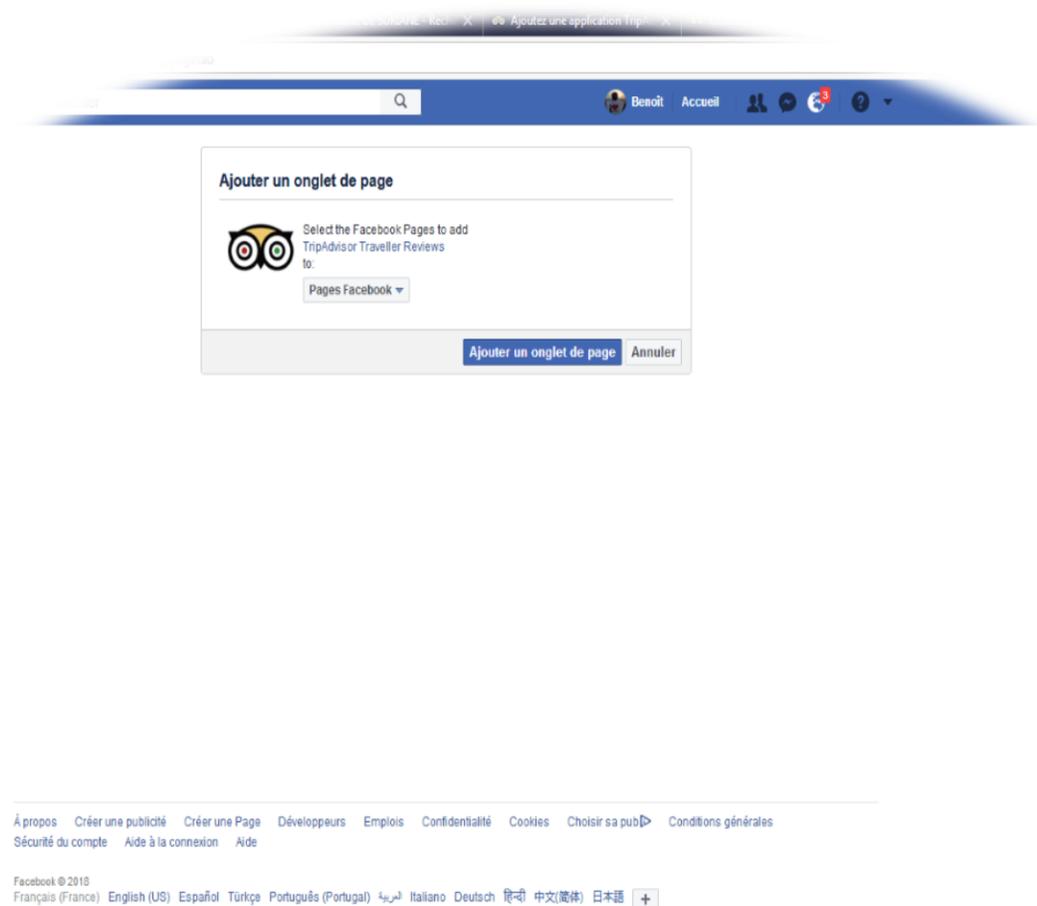
- Obtenez plus d'avis
Donnez à vos clients récents un moyen simple d'envoyer de précieux avis TripAdvisor, sans même quitter Facebook.
- Montrez vos photos (facultatif)
Laissez vos photos et celles des voyageurs parler pour vous auprès de vos amis et fans.
- Montrez vos récompenses (facultatif)

Sample Property

Room Quality
Location
Rooms
Service
Value
Cleanliness

Traveler Photos View All

► Choisissez la page facebook



The screenshot shows the Facebook page for 'Office de Tourisme d'Istres'. The page features a navigation menu on the left with various options. A red box highlights the 'TripAdvisor Reviews' tab, with a red arrow pointing to the text 'L'onglet est visible' below. The main content area displays several reviews from users, each with a star rating and a short text snippet. At the bottom of the reviews, there is a banner for downloading the TripAdvisor app. The right sidebar contains sections for 'JEUX INSTANTANÉS', 'VOS JEUX', 'VOS PAGES', and 'CONTACTS'.

Office de Tourisme d'Istres

Page Boîte de réce... Notifications 2 Statistiques Outils de pub... Outils publicit... Paramètres Aide

J'aime déjà Déjà abonné(e) Partager En savoir plus

Office de Tourisme d'Istres
@officedetourismeistres

Accueil Services Boutique Offres Photos Vidéos Publications Évènements À propos Communauté Infos et publicités Instagram feed YouTube **TripAdvisor Reviews** Promouvoir Gérer les promotions

Fabrice H
27 avis
"Journée dinosaure"
5/5 Avis écrit le 22 juillet 2018
Nous sommes venu faire découvrir le parc au dinosaure à notre fils. Passage à l'office du tourisme pour récupérer les documents « questionnaires jeu » nous avons été très bien reç... PLUS

Michelle V
35 avis
Marseille, Provence-Alpes-Côte d'Azur, France
"Personnel convivial et attentionné"
5/5 Avis écrit le 8 juillet 2018
ce personnel nous a également accueilli lors du concert de Francis Cabrel avec chaleur et humanité ! en toute simplicité, il a pris en compte mon handicap au milieu d'une foule fe... PLUS

Eric E
13 avis
Istres, France
"on y trouve tout"
5/5 Avis écrit le 17 mai 2018
accueillant, souriant, une équipe qui se demenne pour vous renseigner, le club tourisme offre toujours pleins d'activités différentes pour grands et petits, ambassadeur de cette vi... PLUS

Virginie C
18 avis
Vic-sur-Cèbre, France
"Très bon accueil"
5/5 Avis écrit le 26 avril 2018
Un joli lieu, un accueil très sympa et réactif, les enfants ne sont pas oubliés... Pensez à aller y faire un tour!... PLUS

1-4 sur 23 avis LIRE TOUS LES AVIS SUR OFFICE DE TOURISME D'ISTRES

Téléchargez cette appli pour votre établissement

à propos Créer une publicité Créer une Page Développeurs Emplois Confidentialité Cookies Choisir sa pub Conditions générales Sécurité du compte Aide à la connexion Aide

JEUX INSTANTANÉS PLUS
VOS JEUX PLUS
VOS PAGES VOIR TOUT
CONTACTS
CONVERSATIONS DE GROUPE

L'onglet est visible

MERCI DE VOTRE ATTENTION



#193664199

QUESTIONS ?



Benoit MEURIN

07 50 15 76 89 / 04 42 81 76 12

bmeurin@istres.fr