

# GESTION DE L'E-RÉPUTATION

Face à la multiplication des avis en ligne, définir une stratégie et être proactif

09 février 2016, Orléans

# E-RÉPUTATION ?!



L'e-réputation, c'est **l'image construite par l'ensemble des contenus, positifs ou négatifs, recensés sur internet** sur un individu/une marque/une entreprise.

Autrement dit, il s'agit de votre **identité numérique.**

# TOURISME ET E-COMMERCE

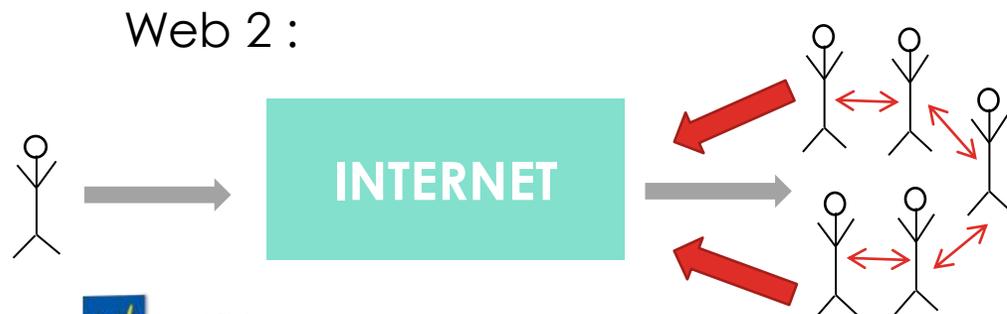
Internet, un incontournable dans le processus d'achat touristique...

... mais aussi dans l'ensemble du cycle du voyage



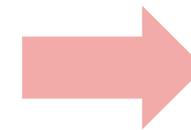
# DE SIMPLE USAGER À INFLUENCEUR, IL N'Y A QU'UN AVIS...

## Du web 1.0 au web 2.0 : la consécration de l'échange



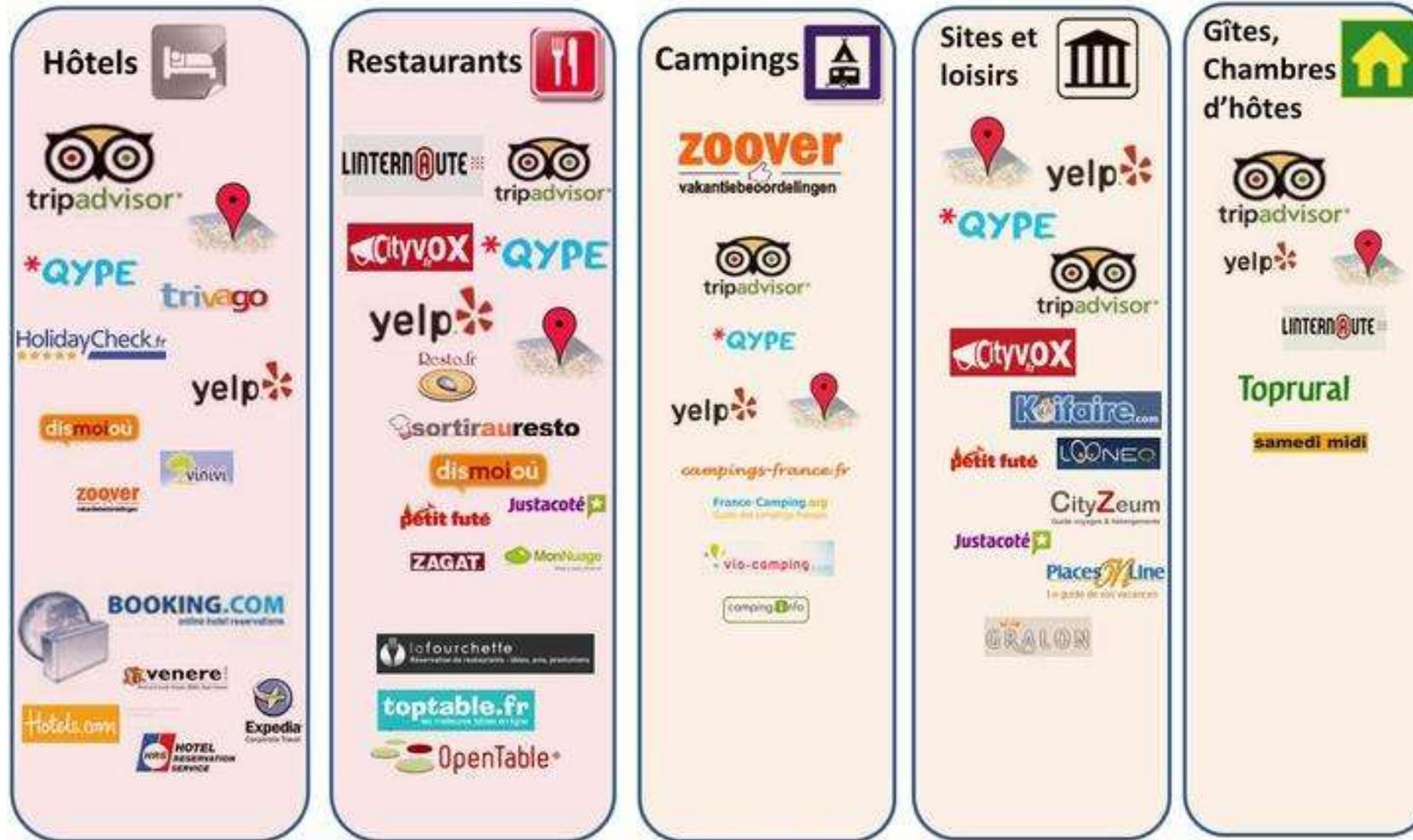
## Le client : consommateur et producteur d'informations

L'utilisateur n'est plus seulement un consommateur, il commente et juge son expérience, émet des avis, devenant ainsi un véritable influenceur, au même titre que les influenceurs « officiels »



Tout le monde peut évaluer mon activité et partager son expérience

# DES AVIS OMNIPRÉSENTS...



© Copyright Marketing & Tourisme - Tous droits de reproduction réservés 2012



PINTEREST



TWITTER



FACEBOOK



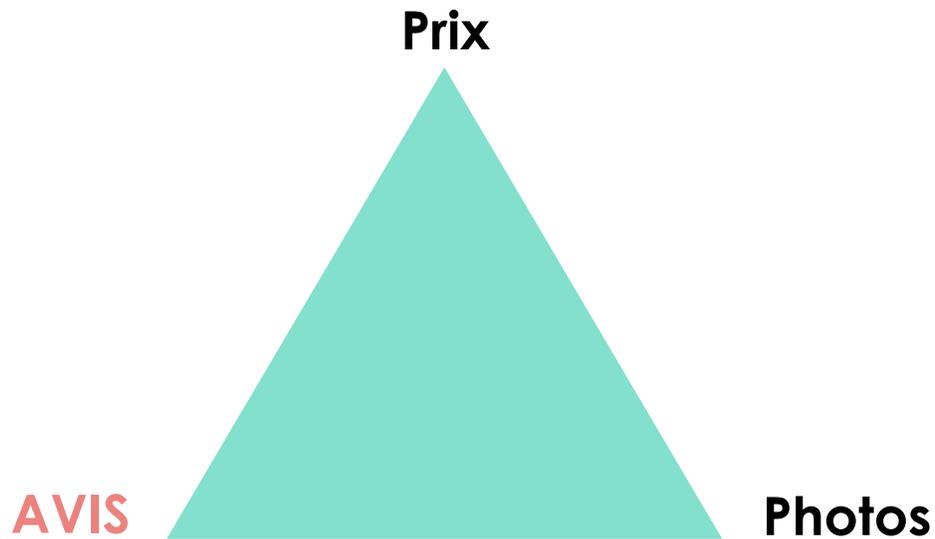
INSTAGRAM



GOOGLE+

# ... ET HYPER INFLUENTS !

## Un critère déterminant pour l'acte d'achat



**80 %** des internautes lisent les avis clients

**67%** sont influencés par ces avis

**90%** sont influencés par les avis de leurs amis

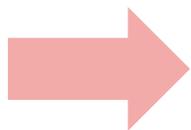
A la lecture d'avis négatifs, **30% des internautes renoncent à l'achat** et **66% reportent leur achat** pour mieux se renseigner.

*« Un établissement qui gagne un point dans sa notation sur TripAdvisor augmente de 11,2% son chiffre d'affaires »*

# QUE FAIRE FACE AUX AVIS ?

## Une nécessaire prise de conscience...

- Que je le veuille ou non, on parle de moi sur internet
- Si je ne parle pas de moi, d'autres s'en chargeront



Mieux vaut créer mon image que la subir !  
70% des avis laissés sont positifs

## Définir une stratégie de gestion de mon e-réputation

- Diagnostiquer mon e-réputation
- Référencer mon activité sur les principaux sites d'avis
- Suivre les avis
- Répondre aux avis
- Développer mes avis clients
- Utiliser mes avis clients

# QUE DIT-ON DE MOI SUR INTERNET ?

## Analyser ma présence : où parle-t-on de moi ?

- Je recherche mon activité sur Google et je dresse un tableau de ma présence numérique : sur quels sites suis-je présent ? Qu'est-il dit de moi ?
- Les résultats peuvent être surprenants...

Environ 18 800 résultats (0,68 secondes)

### Creperie de la Sange, Sully-sur-Loire - Restaurant Avis ...

[www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr) > ... > Sully-sur-Loire > Restaurants Sully-sur-Loire ▼

★★★★★ Note : 4 - 28 avis

**Creperie de la Sange, Sully-sur-Loire** : consultez 28 avis sur Creperie de la Sange, noté 4 sur 5 sur TripAdvisor et classé #6 sur 14 restaurants à Sully-sur-Loire.

### Crêperie De La Sange Sully sur Loire (adresse, horaires, avis)

[www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr) > Sully sur loire > Restaurants à sully sur loire ▼

★★★★★ Note : 5 - 1 avis

10 févr. 2014 - **Crêperie De La Sange Sully sur Loire** Restaurants : adresse, photos, retrouvez les coordonnées et informations sur le professionnel.

### Crêperie de la Sange - Office de Tourisme de Sully, Loire et ...

[www.sully-loire-sologne.fr/mon-sejour/se.../469947-creperie-de-la-sange](http://www.sully-loire-sologne.fr/mon-sejour/se.../469947-creperie-de-la-sange) ▼

Ici, la convivialité n'est pas un vain mot, la **Crêperie de la Sange** est une affaire de famille ! Et sa devise pourrait être : 'des produits frais et de l'originalité'.

### Crêperie de la sange, restaurant breton à Sully sur loire ...

[www.linternaute.com](http://www.linternaute.com) > Restaurant > Loiret > Restaurant Sully Sur Loire ▼

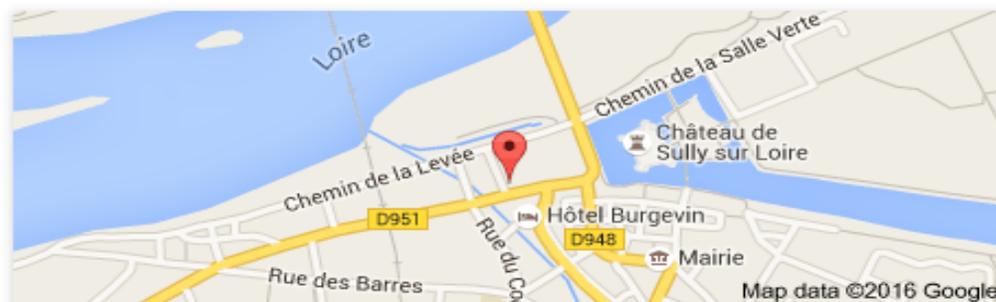
★★★★★ Note : 4 - 5 votes

Retrouvez toutes les infos sur le restaurant **Crêperie de la sange** à **Sully sur loire** - Genre : restaurant breton - Budget : -15€ -... - Tél. ...

### Crêperie De La Sange - Restaurant, 20 Rue du Faubourg ...

[fr.mappy.com/poi/5232628b84aeb908b5d2d19b](http://fr.mappy.com/poi/5232628b84aeb908b5d2d19b) ▼

Découvrez **Crêperie De La Sange** (20 Rue du Faubourg Saint-Germain, 45600 Sully-Sur-Loire) avec toutes les photos du quartier, le plan d'accès, les avis et ...



## Creperie de la Sange ★

[Itinéraire](#)

Restaurants

**Adresse** : 20 Rue du Fbg Saint-Germain, 45600 Sully-sur-Loire

**Téléphone** : 02 38 35 62 88

[Revenir à cet établissement](#) · [Suggérer une modification](#)

Avis

2 avis de Google

[Donner un avis](#)

[Commentaires](#)

# QUE DIT-ON DE MOI SUR INTERNET ?

## Analyser ma présence : où parle-t-on de moi ?

- Je recherche mon activité sur Google et je dresse un tableau de ma présence numérique : sur quels sites suis-je présent ? Qu'est-il dit de moi ?
- Les résultats peuvent être surprenants...

## Revendiquer mes fiches et activer les alertes



[Revendiquer cet établissement](#) · [Suggérer une modification](#)

**Avis**

2 avis de Google

[Donner un avis](#)

# QUE DIT-ON DE MOI SUR INTERNET ?

## Mettre en place un système de veille

- Anticiper pour mieux réagir : toujours savoir ce que l'on dit de moi
- Outils gratuits VS outils payants

Google Alerts

**WEB**

Mention

Alerti

**WEB +  
Réseaux sociaux**

Alertes

Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web

tourisme loiret

Fréquence: Une fois par jour maximum

Sources: Automatique

Langue: Toutes les langues

Région: Toutes les régions

Nombre de résultats: Seulement les meilleurs résultats

Saisissez une adresse e-mail

Créer une alerte

Masquer les options

<https://www.google.fr/alerts>

# GÉRER MA E-RÉPUTATION : ME RÉFÉRENCER

## L'intérêt de référencer votre activité sur les sites d'avis

- Assurer un travail de veille
- Gagner en visibilité
- Rassurer les clients potentiels
- Pouvoir répondre aux avis
- Avoir accès à des statistiques

## Les sites incontournables sur lesquels être présents

- De nombreux sites spécialisés selon votre activité
- Mais 2 incontournables, pour tous les domaines :





# GOOGLE MY BUSINESS

## Gagner en visibilité

- 97 % des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements à proximité
- Visibilité sur la recherche Google et sur Google Maps
- Ajouter des photos, moyens de contacts, horaires, etc. : créer votre identité numérique
- Suivre les avis et y répondre

**Office de tourisme de Beaulieu sur Loire** ★

Office de tourisme

Adresse : 3 Place d'Armes, 45630 Beaulieu-sur-Loire

Téléphone : 09 79 51 79 12

Horaires : **Fermeture imminente** · 09:30–12:00, 14:00–18:00 ▾

[Revendiquer cet établissement](#) · [Suggérer une modification](#)

**Avis** [Donner un avis](#)

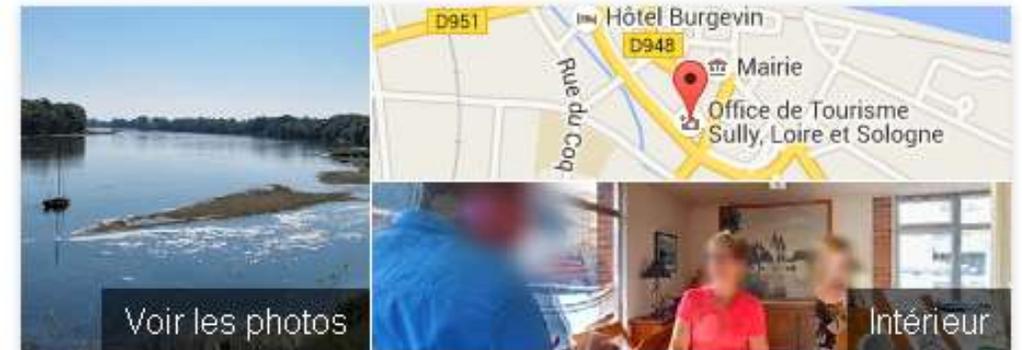
Soyez le premier à donner votre avis.



# GOOGLE MY BUSINESS

## Gagner en visibilité

- 97 % des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements à proximité
- Visibilité sur la recherche Google et sur Google Maps
- Ajouter des photos, moyens de contacts, horaires, etc. : créer votre identité numérique
- Suivre les avis et y répondre
- Créer ou revendiquer votre fiche : <https://www.google.fr/business/>  
« inscrivez votre entreprise sur Google »



## Office de Tourisme Sully, Loire et Sologne ★

Site Web

Itinéraire

Office de tourisme

Adresse : Pl. Charles de Gaulle, 45600 Sully-sur-Loire

Téléphone : 02 38 36 23 70

Horaires : Ouvert aujourd'hui · 10:00-01:00 ▾

Suggérer une modification

Avis

Donner un avis

Soyez le premier à donner votre avis.



# TRIPADVISOR : LE LEADER MONDIAL

## Quelques chiffres...

- Présent dans 45 pays
- + de 250 millions d'avis recensés
- 5,2 millions d'entreprises référencées
- Un excellent référencement sur les moteurs de recherche

## Les services :

- Référencement
- Descriptif de l'établissement avec photos
- Avis de la communauté : note + commentaire
- Possibilité de répondre aux avis



Dans la version gratuite, vous ne pouvez pas afficher vos informations de contact

# LES AVIS SONT VOTRE ALLIÉ

## Améliorer mes prestations

- Prendre connaissance de la satisfaction des clients, évaluer mes points forts et points faibles et pouvoir apporter des actions correctives

## Améliorer mes prestations

- Prendre connaissance de la satisfaction des clients, évaluer mes points forts et points faibles et pouvoir apporter des actions correctives

Amélioration → satisfaction → + avis positifs

➔ + de réservations

### 9,2 "bien"

• Séjour de loisirs • Famille • Chambre Triple avec 3 Lits Simples • Séjour de 3 nuits  
• Envoyé depuis un téléphone portable

- Le prix des petits déjeuners

+ Le confort, le personnel très agréable, les équipements

### 8,8 Superbe

• Séjour de loisirs • Famille • Chambre Quadruple avec 2 Lits Doubles • Séjour de 3 nuits

- Je n'ai pas trop aimé les viennoiseries proposées au petit déjeuner.

+ Le cadre est très sympa, le personnel attentionné et agréable.

### 8,3 "Très bon séjour "

• Séjour de loisirs • Famille • Chambre Triple avec 1 Lit Double et 1 Lit Simple • Séjour de 1 nuit

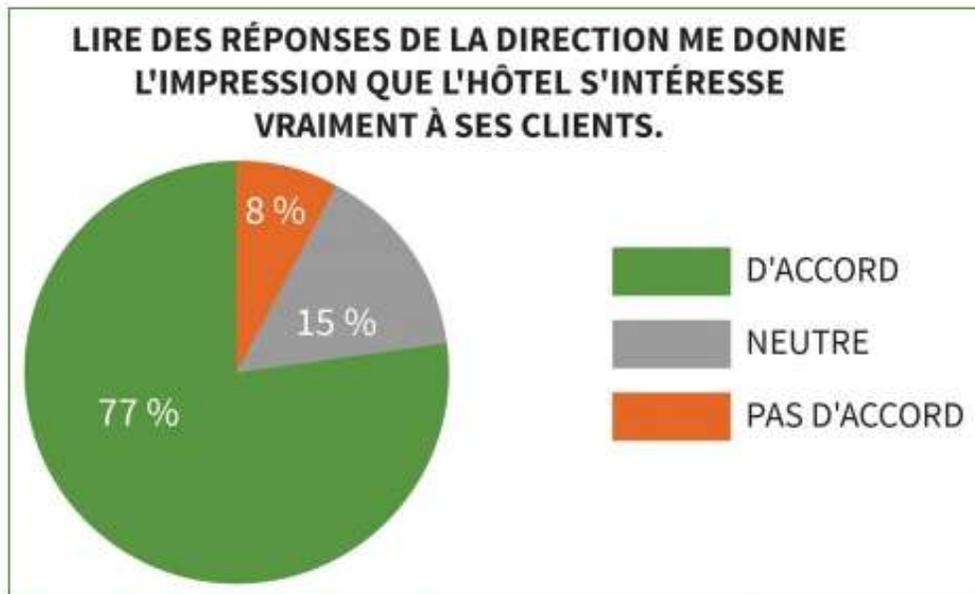
- L'odeur dans l'hotel en entrant et dans les couloirs, sentait pas très bon quand meme, le petit dejeuner à presque 10€, c'est cher

+ Le confort du lit (un grand lit en plus), les jeux pour enfants, la terrasse, le restaurant (pas bcp de choix, mais une tuerie, très bon!!)

# RÉPONDRE AUX AVIS : UN ATOUT

## Gérer la relation client

- Montrer que je m'intéresse vraiment à mes clients et à leur expérience



## Augmenter ma fréquentation

- Me donner de la visibilité et renvoyer une image positive
- Donner envie de réserver



# RÉPONDRE AUX AVIS : LES PRINCIPES

## Toujours répondre aux avis !

- Utile pour l'image que je donne de moi
- Essentiel pour les avis négatifs
- Intéressant pour les avis positifs : fidéliser la clientèle
- Définir une politique de gestion des avis : avoir 1 ou 2 personnes formées dans l'équipe
- Répondre dans la langue du commentaire

## Principes généraux

- Toujours commencer par remercier l'internaute : vous lui prouvez que son avis compte pour vous, qu'il soit bon ou mauvais
- Ma réponse reflète mon établissement : attention à soigner l'orthographe
- Répondre officiellement à l'avis : utiliser mon compte propriétaire pour éviter toute ambiguïté
- Attention à l'humour et à l'ironie, pas toujours bien perçus par écrit
- Soyez courtois



# LES AVIS POSITIFS

## La démarche

- Remercier l'auteur d'avoir pris le temps de communiquer son expérience
- Personnaliser le message en faisant référence à son commentaire et éviter à tout prix les réponses types : le client ne se sentira pas considéré
- Inciter le client à revenir
- Rester bref



## La démarche

- Remercier l'auteur d'avoir pris le temps de communiquer son expérience
- Personnaliser le message en faisant référence à son commentaire et éviter à tout prix les réponses types : le client ne se sentira pas considéré
- Inciter le client à revenir
- Rester bref

### *"Parfait pour nous !"*

●●●●● Avis écrit le 27 octobre 2015

Nous avons passé un séjour très agréable, le staff gentil et avenant, le service à la hauteur et déco 1970's super retro. Le beach et son restaurant sur la croisette, les vacances par excellence...Hâte d'y revenir... un grand merci à toute l'équipe et of course au chef d'orchestre (le directeur général)

Séjour du octobre 2015 - voyage en famille

●●●●● Rapport qualité / prix

●●●●○ Chambres

●●●●● Emplacement

●●●●● Propreté

●●●○○ Literie

●●●●● Service

**Hugues-Raybaud, Directeur général de [REDACTED], a répondu à cet avis, 3 novembre 2015**

Cher Client,

L'ensemble des équipes du Grand Hôtel et moi même vous adressons un immense merci pour ce commentaire si élogieux!

Nous sommes heureux de lire que notre établissement et nos services aient répondu à vos attentes.

Votre satisfaction est le cœur de notre métier et parce qu'un chef d'orchestre n'est rien sans ses musiciens, soyez assuré que je ne manquerai pas de la communiquer à chacun de mes collaborateurs!

Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau!

Bien sincèrement,

Hugues Raybaud



# LES AVIS POSITIFS

## La démarche

- Remercier l'auteur d'avoir pris le temps de communiquer son expérience
- Personnaliser le message en faisant référence à son commentaire et éviter à tout prix les réponses types : le client ne se sentira pas considéré
- Inciter le client à revenir
- Rester bref

25 août 2015

9,2 Fabuleux

Utile ?  
oui

Séjour de loisirs Couple Chambre Double 1er Étage Vue sur le Jardin Séjour de 1 nuit

Très bon accueil, lieu très agréable. Calme et confortable.

L'établissement [redacted] a répondu à ce commentaire

merci Marc... heureux de vous compter parmi nos nombreux clients satisfaits! au plaisir de vous accueillir parmi nous à nouveau! un bonjour à votre dame...



# LES AVIS NÉGATIFS

## La démarche

- **Ne pas paniquer !**
- Etre réactif...
- ... Mais ne pas précipiter la réponse ! Prenez le temps de vous relire à tête reposée
- Faire preuve d'empathie, regretter que le client ait eu une mauvaise expérience
- Rester courtois et professionnel : aucune agressivité
- Emettre une réponse construite : répondre point par point aux reproches

- Emettre une réponse constructive : annoncer les améliorations, les mesures correctives appliquées MAIS se restreindre à la critique émise
- Ne pas mentir
- Ne pas accuser le client
- Ne s'excuser que s'il y a une faute avérée
- Ne pas proposer de remise, de surclassement ou de cadeau
- Proposer de poursuivre la discussion en privée si problème trop important
- Remercier le client d'avoir contribué à l'amélioration de la qualité de l'établissement



# LES AVIS NÉGATIFS

Identifiez le type de problème ressenti, et adaptez votre réponse :

## Problèmes de perception

La perception est subjective... Essayez de rétablir la vérité par des faits en faisant toutefois preuve d'empathie.

## Problèmes techniques internes

Reconnaissez humblement le problème, excusez vous en mettant en valeur le cas échéant : la façon dont vous avez réagi sur place, le fait que cet aléa est indépendant de votre volonté.

## Problèmes techniques extérieurs

Le problème ne venant pas de vous, ne vous excusez pas directement mais adoptez une attitude compréhensive en mettant si possible en valeur un atout lié à l'environnement extérieur.

# LES AVIS NÉGATIFS : EXEMPLES DE RÉPONSE

21 août 2015

**3,8** "Je ne recommande pas "

• Séjour de loisirs • Couple • Chambre Double - Rez-de-Chaussée • Séjour de 2 nuits

• Envoyé depuis un téléphone portable

– Literie hors d usage Chambre non conforme a la réservation Seules les chambre côté parking sont réservable sur booking.com contrairement a la description Loin du village sans éclairage sur la route Pas de restauration sur place

+ Le calme et l'environnement. L espace et la taille de la chambre.

L'établissement [redacted] a répondu à ce commentaire

quand on se trompe d'établissement, on ne choisi pas de rester 2 nuits, en choisissant sa chambre, avec un grand sourire satisfait en face! le restaurant existe,aux heures d'ouverture, mais ce monsieur n'était pas à l'hôtel à ces moments puisqu'il avait réservé de longue date à l'extérieur, dans le village à 700m de [redacted]! quant aux remarques sur les lumières du chemin amenant dans le centre, veuillez faire vos doléances à chaque endroit non éclairé en France... ou allumez vos phares, mettez vos lumières en service!

# LES AVIS NÉGATIFS : EXEMPLES DE RÉPONSE

*"Du jamais vu"*

●●●●● Avis écrit le 17 août 2015  par mobile

Un passage un peu tôt 11h40 on demande gentilement si il est possible de s'installer et de boire un apéritif en attendant le début du service et la on nous réponds sur un ton hautain "C'est un restaurant monsieur on n'ouvre qu'à midi, ce n'est pas possible là je travaille". Il faudrait peut être avoir en tête que c'est les clients qui vous font vivre un peu de respect serait de mise.

Visité en août 2015

cequej, Propriétaire de  a répondu à cet avis, 4 septembre 2015

Monsieur,

Il semblerait que la notion de respect vous échappe et ne soit pas la même que la nôtre !!!!  
Sur chaque façade de restaurant sont inscrits les horaires de service, il s'agit d'une obligation légale. Si nous indiquons que nous commençons le service à midi, c'est tout simplement parce que de 9h00 du matin jusqu'à cette heure les cuisiniers font leurs préparations, et que les serveurs rangent, lavent et préparent également la salle afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, puis essaient de prendre le temps de déjeuner avant l'arrivée des clients. Vous n'êtes pas arrivés à 11h40 mais 11h30, et devant votre insistance à vouloir vous installer chez nous le ton sec dont vous faites mention était peut être le seul moyen de vous faire comprendre votre manque de respect à notre égard. Nous sommes bien conscients que ce sont nos clients qui nous font vivre, mais cela ne veut pas signifier que nous sommes corvéables à souhait. De nos jours, la politesse et le sourire sont des choses qui malheureusement disparaissent de beaucoup d'endroit, et à aucun moment vous n'avez montré ces deux qualités.

Cordialement

La Direction

[Signaler une réponse inappropriée](#)

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

# LES AVIS NÉGATIFS : EXEMPLES DE RÉPONSE

## “Etat défraichi des communs”

●●●●○ Avis écrit le 23 octobre 2011

L'hotel est très calme mais les espaces communs sont défraichis (fauteuils hall, escalier avec enduit qui se désagrège) et odeur de renfermé à la fois dans l'escalier et la chambre.

Notre chambre était toute petite mais bon c'est Paris.

Petit déjeuner basique sans oeuf ni charcuterie

Personnel avenant

Séjour du octobre 2011

●●●●○ Rapport qualité / prix

●●●●○ Emplacement

●●●●○ Chambres

●●●●○ Propreté

●●●●○ Service

**jardindevilliers, Directeur général de [REDACTED] a répondu à cet avis, 14 novembre 2011**

Bonjour Monsieur, Nous vous remercions pour votre commentaire. Les chambres ont été entièrement rénovées en 2009 et la réception est notre prochain projet. Le petit déjeuner étant offert, nous pensons proposer un choix suffisant, il est certain qu'en facturant chaque client 11€, nous pourrions proposer un choix plus large. Nous rapellerons au personnel de chambre de bien aérer les chambres, merci pour cette remarque. Nous ne manquerons pas de transmettre votre satisfaction au personnel pour la qualité de leur travail. Merci encore pour vos remarques très constructives.

Cordialement  
sebastien Boyot

*“Ne mérite pas du tout ses 4 étoiles!”*

●●○○○ Avis écrit le 2 mars 2014

Personnel peu avenant, peu compétent et qui manque de professionnalisme.

Chambre pas pratique du tout au niveau du lavabo plat; nous n'avons pas aimé le concept de salle de bains dans la chambre, cela manque d'intimité...

Claustrophobes s'abstenir car la douche et les wc font se sentir comme dans une tombe bien hermétique.

Communications téléphoniques quasi impossibles dans la chambre par manque de réseau.

De plus, la TV ne fonctionnait pas...

Que dire du restaurant? Nul et cher, pas du tout à la hauteur. Foie gras sans saveur, plats tièdes, pas assez cuits, dessert simplement mauvais.

Heureusement que le petit-déjeuner a compensé légèrement cette expérience bien négative. Cet établissement n'est pas à la hauteur

Franck T, Directeur général [redacted] a répondu à cet avis, 4 mars 2014

Nous tenons à vous remercier pour vos commentaires concernant votre séjour dans notre établissement,

Nous n'avons généralement pas de problèmes avec l'accueil effectué par notre personnel et nous sommes vraiment désolé que vous l'ayez perçu comme ceci, nous nous efforçons sans cesse d'améliorer nos prestations et le service que nous offrons à nos clients.

Nous avons beaucoup de retours positifs sur nos chambres, mais nous pouvons comprendre que la disposition de la chambre double supérieur n'a pas été à votre convenance, il aurait été plus agréable que vous puissiez voir nos chambres à 2 lits que nous pouvons mettre en grand lit mais surtout disposant d'une salle de bain séparée avec deux lavabos en lave émaillée.

Concernant le téléphone portable en chambre, nous sommes effectivement au courant de ce problème de réseau, c'est pour cela que nous avons fait installer la fibre optique dans tout l'établissement ainsi le téléphone de chambre est à votre disposition pour tout appel illimité sur les portables et fixes en Europe et Amérique du Nord.

Pour la télévision, nous pensons que cela vient de la télécommande et que cet incident est un fait isolé non significatif de l'excellente qualité de notre hôtel a la réputation d'offrir.

Vous nous faites part également de votre mécontentement sur la qualité des produits de notre restaurant et vous pouvez être sûr que nous avons discutés des problèmes que vous avez rencontrés avec notre chef de cuisine.

Soyez assuré que nous accordons toujours une attention toute particulière pour le confort et la satisfaction de nos clients.

En espérant sincèrement vous accueillir de nouveau et ainsi vous prouver ce que l'on est réellement capable de faire, nous vous prions d'agréer, nos respectueuses salutations.

Franck Tillay  
Directeur.

# LES AVIS NÉGATIFS : EXEMPLES DE RÉPONSE

## “le mauvais exemple”

●●●●● Avis écrit le 5 février 2012

Passage en septembre 2011.

Le personnel fait le maximum pour le client et pour cause: Hotel très particulier!!!

Le hall d'accueil est noir, tout noir!! La suite était blanche toute blanche.

Un réfrigérateur avec uniquement 4 bouteilles d'eau et rien d'autre.

Un système d'éclairage très complexe.

Le soir la femme de chambre m'avait oublié.

Restaurant superbe. Mais suite à une réservation à un concert avec repas compris, (Réservation organisée par l'hôtel) vu qu'il n'y avait pas de repas.... à 10 heures 15 on me dit que le restaurant ne sert plus alors qu'il en est annoncé autrement.

Dans cette suite impossible de trouver le sommeil (On est dans un hopital!!!) au bout de la deuxième nuit je renonce et me déplace dans un autre hôtel à proximité.

Aucun remboursement ou compensation pour le repas qui n'a jamais existé avec le concert.

Par contre le personnel ne semblait pas surpris de ma décision qui semble être régulière.

Hôtel [redacted] L hors normes, on aime ou on déteste. L'architecte est Français, mais ce n'est pas une référence.

Séjour du septembre 2011 - voyage d'affaires

●●●●● Rapport qualité / prix

●●●●● Emplacement

●●●●● Literie

●●●●● Chambres

●●●●● Propreté

●●●●● Service

GRMgt, Geschäftsführer de [redacted] a répondu à cet avis,

11 février 2012

Cher Hôte,

Je suis désolé de lire que le design moderne de notre Living Artwork ne vous a pas convaincu.

Je regrette que vous n'avez pas passé une soirée agréable et qu'il n'y avait plus de repas après le concert dans le restaurant où nous vous avons réservé une table. Au futur, nous allons vérifier avec la société qui organise ces soirées « concert et dîner » qu'il n'y ait pas de changement de programme à la dernière minute. Alternativement, je vous propose pour votre prochaine visite de dîner après le concert chez notre restaurant Le LOFT – nous offrons la possibilité de prendre un petit snack dans notre bar jusqu'à minuit.

C'est avec plaisir que nous vous montrons les autres types de chambres lors de votre prochain séjour parmi nous.

Bien à vous

William Haandrikman

# LES AVIS NÉGATIFS : EXEMPLES DE RÉPONSE

## **Circonstances hors de contrôle :**

«Le voisinage est très bruyant»

Ici, la réponse **crée des attentes chez les futurs clients**. La transparence est de mise :

«Le nightlife dans le quartier est effectivement très animé, particulièrement les fins de semaine. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles notre clientèle choisit notre établissement. Mais les chambres situées du côté sud de l'hôtel sont plus tranquilles. Il nous fera plaisir de vous en assigner une lors de votre prochain séjour.»



# TRIPADVISOR : SUPPRIMER UN AVIS

## Les cas principaux :

- Diffamation
- Insulte
- Rénovation
- Changement d'enseigne
- Changement de propriétaire
- Trop de fautes d'orthographe
- Avis effectuant un acte de promotion
- Avis issu d'un chantage
- Avis frauduleux

Gérez votre Page

Plus de réservations

Infos

Tableau de bord de l'établissement

**Gérez vos avis**

- Tableau de bord des avis
- Avis Express

Recevoir plus d'avis

Outils marketing gratuits

TripAdvisor Insights

Assistance et FAQ

### Gérez vos avis

Dans un récent sondage de MSNBC, 86 % des personnes interrogées ont déclaré consulter les sites de voyage pour connaître l'avis des autres voyageurs avant de faire leur réservation. Donc, plus vous avez d'avis, mieux c'est. Répondre aux avis est également très important : une étude récente de TripAdvisor a montré que 76 % des voyageurs ont une bonne image des établissements qui prennent le temps de répondre aux avis.

#### Répondez à un avis

Montrez à vos clients que vous êtes attentifs et que vous prenez leurs commentaires au sérieux en répondant aux avis - qu'ils soient positifs ou négatifs.

Regardez notre [vidéo](#) ou [consultez notre guide](#) pour savoir comment répondre

[Voir nos conditions d'utilisation et publiez une réponse >](#)

#### Un avis à signaler ?

Informez-nous si vous pensez qu'un avis ne répond pas à nos conditions d'utilisation, qu'il est suspect ou qu'il n'a pas été publié au bon endroit.

[Lisez nos conditions d'utilisation et envoyez vos commentaires >](#)

#### Suivez les performances de vos avis

Voir les performances et les tendances de vos avis.

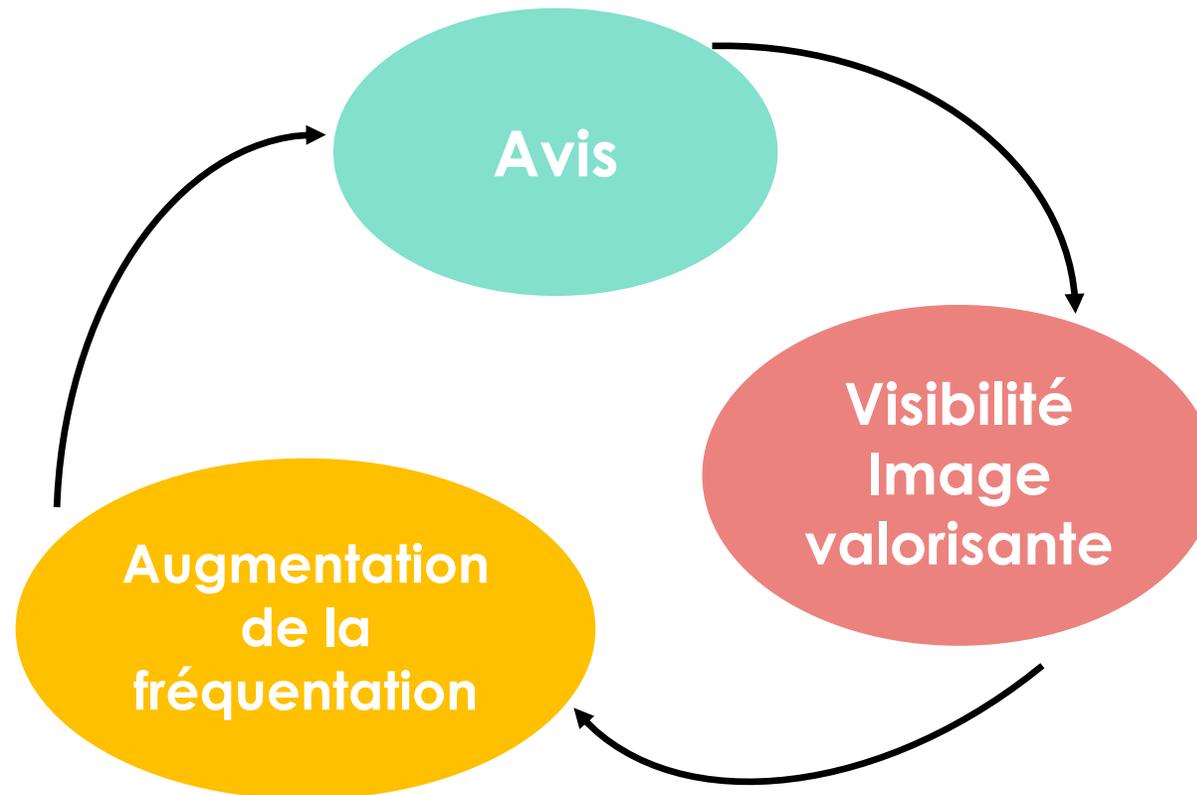
[En savoir plus >](#)

#### Encouragez les nouveaux avis

Rappelez à vos clients d'écrire un avis pour partager leur opinion avec les autres voyageurs avec [Avis Express](#) et nos autres

# DÉVELOPPER LES AVIS

**Penser stratégie, penser avis**



# DÉVELOPPER LES AVIS

## Pendant le séjour :

- Inciter les clients à laisser des avis : tablette connectée à TripAdvisor à l'accueil, affichage sur les portes de chambres, QR codes... Soyez créatifs !
- Former le personnel à « pousser à l'avis »
- Conseil : inciter les clients à laisser des avis si ils ont passé un bon séjour, et à signaler directement leur mécontentement au personnel



## Après le séjour :

- Email de remerciement avec un lien vers votre page d'avis
- Lien dans vos newsletters
- Insérer un widget sur votre site (gratuit)
- Utiliser le service gratuit Avis Express de TripAdvisor

### UN E-MAIL DE VOTRE ÉTABLISSEMENT A ÉTÉ ENVOYÉ À VOS CLIENTS

- Le nom de votre établissement apparaîtra automatiquement dans le champ « De : » (vous pouvez également personnaliser votre adresse e-mail)
- Saisissez jusqu'à 1 000 destinataires dans le champ « À : »
- Personnalisez l'objet de votre message !
- Ajoutez votre logo ou une photo !

### UTILISEZ NOTRE MODÈLE DE MESSAGE OU CRÉEZ LE VÔTRE

- Communiquez avec des clients dans le monde entier en utilisant un e-mail prérédigé disponible en 23 langues
- Vous pouvez également personnaliser le contenu de votre message
- Les messages personnalisés peuvent être sauvegardés et réutilisés

### LAISSEZ TRIPADVISOR S'OCCUPER DES DÉTAILS

Nous insérerons automatiquement un lien « Écrivez un avis » afin de simplifier la communication avec vos clients

Schrute Farms <info@schrutefarms.com>  
To: visitor@email.com  
A message from Schrute Farms



Schrute Farms  
Main Street  
Honesdale, PA 18431

### How was Schrute Farm?

We'd be grateful if you would review us on TripAdvisor. It's the world's largest travel site, helping millions of visitors every month plan the perfect trip.

Our guests often tell us how helpful it is to read past guests' reviews before booking their own visits. And we're always eager to hear what you liked and how we can improve.

Thanks again, and we hope you'll choose Schrute Farms the next time you're in Honesdale.

### How would you rate us overall?



[Click to begin your review](#)

This Review Express email is sent on behalf of Schrute Farms. Please email <info@schrutefarms.com> with any comments or questions.

### [Unsubscribe from Review Express emails](#)

This Review Express email has been sent by a property owner through TripAdvisor. TripAdvisor is not affiliated with this business and this email does not reflect any endorsement or special relationship with the business. TripAdvisor is not responsible for the sending or content of this message.

If you need help or assistance, [email us](#).

# COMMUNIQUER SUR VOS AVIS

## **Vous avez une bonne e-réputation ? Partagez l'info !**

- Affichez votre présence sur les sites d'avis par un autocollant
- Sélectionnez des extraits d'avis sur vos sites et flyers





# MERCI !

Prochain atelier : réseaux sociaux et ligne éditoriale, jeudi 10 mars

Une idée pour un nouvel atelier ?