

## SOYEZ À L'ÉCOUTE DES AVIS DE VOS CLIENTS

TOURISME LOIRET VOUS ACCOMPAGNE DANS LA MAÎTRISE DE VOTRE E-RÉPUTATION.

**L'e-réputation, c'est votre réputation numérique, votre image sur internet.** Elle est constituée des articles, des avis et de toute information vous concernant sur le web.

A l'heure où 30% des internautes reconnaissent renoncer à leur achat s'ils trouvent une majorité d'avis clients négatifs sur un établissement, **la maîtrise de l'e-réputation est un enjeu majeur pour les acteurs du tourisme et notre destination.** La gestion de son e-réputation est fastidieuse et chronophage.

**Aujourd'hui, Tourisme Loiret vous propose d'accéder gratuitement à Fairguest**, un outil qui observe en temps réel plus de 20 plateformes d'avis dans le monde (Google, Facebook, TripAdvisor, Booking...) et qui **vous fera gagner un temps précieux.**

Vous pourrez ainsi, dans un seul tableau de bord, suivre l'ensemble des avis déposés par les clients sur votre établissement. **Ce baromètre vous permettra de connaître et adapter votre positionnement, suivre la satisfaction de vos clients et l'évolution de vos notes.**



- ✓ *Surveillez & Vérifiez*
- ✓ *Centralisez*
- ✓ *Gagnez du temps*

Pour toute information complémentaire sur ce nouvel outil, contactez l'ADRT du Loiret au 02.38.78.04.04 ou [laurent.serain@tourismeloiret.com](mailto:laurent.serain@tourismeloiret.com)

Présentation de l'outil

Tableau de bord
Tous les avis
Évolutions
Opinions
Satisfaction
Comparer
Préférences

### Notes FairGuest

Excellent

9,6

Note FairGuest calculée sur 65 avis collectés sur les 12 derniers mois

**Note de première page**

9,7/10

-0,68%

Note moyenne des avis collectés sur la première page des sites d'avis

**Sur les 30 derniers jours**

9,5/10

+0,04%

5 nouveaux avis

### Taux de satisfaction des vacanciers

#### Analyse sémantique des avis de votre établissement

Tableau de bord
Tous les avis
Évolutions
Comparer
Opinions
Préférences

Rechercher

Période

26 mars 2017 → 24 mars 2018

Collecté par

Période: du 26 mars 2017 au 24 mars 2018

719 avis

1
2
3
4
5
Dernier

Samedi 24 mars 2018

Postif

Excellent

Confort, accueil, petit déjeuner

Négatif

La chambre juste à côté de la réception

Traduire avec Google Translate

8,8/10

Avis Sollicité

---

Mardi 21 mars 2018

Postif

Excellent

Hôtel charmant

Accueil agréable, hôtel charmant en plein Centre ville, surclassement à l'arrivée. Chambre premium vraiment sympathique et petit déjeuner (sucré) au top. Accès tramway à proximité. Je vous le recommande

Traduire avec Google Translate

8/10

Avis Sollicité

Pour affaires

Précédent

Suivant

Tableau de bord
Tous les avis
Évolutions
Comparer
Opinions
Préférences

Période A

26 févr. 2017 → 26 mars 2017

Période B

26 févr. 2018 → 26 mars 2018

COMPARER

Notes et moyennes	PÉRIODE A	PÉRIODE B	ÉVOLUTION
	26 févr. 2017 → 26 mars 2017	26 févr. 2018 → 26 mars 2018	
Nombre d'avis déposés sur la période	48 avis	37 avis	-22,9%
Moyenne sur la période	8,9/10	9/10	+1,2%
Écart entre la moyenne sur la période et la moyenne globale	0,3 points	0,5 points	+66,7%

9,6/10

Avis Sollicité

Précédent

Suivant

Tableau de bord
Tous les avis
Évolutions
Comparer
Opinions
Préférences

#### Ce que l'on dit le plus de moi

centre ville

74 occurrences

bon accueil

33 occurrences

Petit déjeuner copieux

33 occurrences

bon rapport qualité prix

30 occurrences

chambre spacieuse

18 occurrences

accueil chaleureux

15 occurrences

bon rapport qualité

14 occurrences

Chambre confortable

14 occurrences

bonne literie

13 occurrences

plein centre

13 occurrences

bon petit déjeuner

12 occurrences

parking public

11 occurrences

plein centre ville

11 occurrences

centre historique

10 occurrences

personnel agréable

10 occurrences

Petit bémol

10 occurrences

bon hôtel

9 occurrences

bonne adresse

9 occurrences

Chambre propre

9 occurrences

Excellent accueil

9 occurrences

personnel accueillant

9 occurrences

petit déjeuner servi

9 occurrences

#### Ce qui me différencie

Mercredi 2 mars 2016 9,2/10

Postif

Le calme en centre ville. La salle de bain. Le petit déjeuner

Excellent

Négatif

Le décor de la chambre

Très bonne étape à Orléans

Samedi 27 février 2016 9,6/10

Postif

La gentillesse de la réceptionniste. Le petit déjeuner servi en chambre à la demande avec une grande ponctualité. Concernant le rapport qualité-prix, il est fluctuant au gré des réservations et des périodes. Celui-ci était excellent. La proximité avec le centre et surtout avec le tram, ce qui est très apprécié à Orléans.

Excellent

Négatif

Je ne sais pas...

Lundi 13 février 2017 10/10

Accès au détail des rubriques en option

## Hébergements collectifs

	Sites d'avis clients collectés par Fairguest	Conditions d'inscription
	<b>Booking</b> - <a href="https://www.booking.com">https://www.booking.com</a> Se référencer : <a href="https://join.booking.com">https://join.booking.com</a> <a href="https://www.tendancehotellerie.fr/articles-brevs/publireportages/6826-article/comment-calculer-le-cout-reel-de-chaque-canal-de-vente-de-votre-hotel">https://www.tendancehotellerie.fr/articles-brevs/publireportages/6826-article/comment-calculer-le-cout-reel-de-chaque-canal-de-vente-de-votre-hotel</a>	20 %
	<b>Google MyBusiness</b> Se référencer : <a href="https://www.google.fr/intl/fr/business/">https://www.google.fr/intl/fr/business/</a>	Gratuit
	<b>Pages Jaunes</b> - <a href="https://www.pagesjaunes.fr">https://www.pagesjaunes.fr</a> Se référencer : <a href="https://boutique.pagesjaunes.fr/">https://boutique.pagesjaunes.fr/</a>	Gratuit - 26 € H.T/mois
	<b>Hôtels.com</b> - <a href="https://fr.hotels.com">https://fr.hotels.com</a> Se référencer : <a href="https://join.expediapartnercentral.com">https://join.expediapartnercentral.com</a>	18 - 22 %
	<b>Yelp</b> - <a href="https://www.yelp.fr">https://www.yelp.fr</a> Se référencer : <a href="https://biz.yelp.fr/">https://biz.yelp.fr/</a>	Gratuit
	<b>Zoover</b> - <a href="http://www.zoover.fr">http://www.zoover.fr</a> Se référencer : <a href="http://business.zoover.com/fr/">http://business.zoover.com/fr/</a> <a href="http://business.zoover.com/wp-content/uploads/2017/11/Zoover-Manual-2017-FR.pdf">http://business.zoover.com/wp-content/uploads/2017/11/Zoover-Manual-2017-FR.pdf</a>	Gratuit Options Pack premium & ZooverAdShop à partir de 150€
	<b>Tripadvisor</b> - <a href="https://www.tripadvisor.fr/">https://www.tripadvisor.fr/</a> Se référencer : <a href="https://www.tripadvisor.fr/GetListedNew">https://www.tripadvisor.fr/GetListedNew</a> Gérer son établissement : <a href="https://www.tripadvisor.fr/Owners">https://www.tripadvisor.fr/Owners</a> Les bonnes pratiques : <a href="https://www.tripadvisor.fr/TripAdvisorInsights">https://www.tripadvisor.fr/TripAdvisorInsights</a> Répondre aux avis : <a href="https://www.tripadvisor.fr/TripAdvisorInsights/w805">https://www.tripadvisor.fr/TripAdvisorInsights/w805</a>	Tripadvisor Gratuit - Business à partir de 599 H.T / an
	<b>Remarque</b> : vous devez être titulaire d'un compte TripAdvisor pour vous connecter et gérer votre établissement avec l'Espace Propriétaire. Si vous n'en avez pas, rendez-vous d'abord sur <a href="http://www.tripadvisor.fr">www.tripadvisor.fr</a> et cliquez sur « S'inscrire » en haut à droite pour créer un compte.	
	<b>Camping2Be</b> <a href="https://www.camping2be.com">https://www.camping2be.com</a> Se référencer : <a href="http://www.ctoutvert.com/solutions-de-reservation/pack-individuel-premium-responsive/">http://www.ctoutvert.com/solutions-de-reservation/pack-individuel-premium-responsive/</a>	De 450 à 840 € H.T / an Selon le nombre de parcelles + 0.24 € H.T par réservation acceptée
	<b>Gîtes de France Loiret</b> - <a href="https://www.gites-de-france-loiret.com/fr/">https://www.gites-de-france-loiret.com/fr/</a> Se référencer : <a href="https://www.gites-de-france-loiret.com/fr/page/label-gite-de-france">https://www.gites-de-france-loiret.com/fr/page/label-gite-de-france</a>	Commission sur la réservation 15% en gîte 10% en chambres d'hôtes (hors visite et adhésion)

## Quelques conseils

L'**e-réputation** est composée par l'image (subjective) que renvoie à un internaute l'ensemble des contenus qui lui sont accessibles en ligne vous concernant. Ceux-ci peuvent être créés par les internautes ou par vous, sur différentes sources : sites web, blogs, forums, réseaux et médias sociaux, sites d'avis de consommateurs... Elle passe donc par des prescripteurs, qui vont donner un avis positif ou négatif.

### 1 – Faites un diagnostic de votre présence sur internet

- Recherchez les pages sur lesquelles vous êtes présents,
- Est-ce que l'on parle beaucoup ou peu de vous ? de manière positive, négative ou neutre ?
- Répétez ce diagnostic régulièrement (6 ou 12 mois) et observez les différences.

### 2- Toute information vous concernant aura de l'influence sur votre image.

- Les rubriques de votre site internet sont-elles clairement identifiées ?
- Est-il possible de réserver en ligne ?
- Les internautes ont-ils la possibilité de voir les avis des autres clients ?

### 3 – L'importance des avis clients dans la gestion de son e-réputation

- Que vous le vouliez ou non, les internautes peuvent déposer des avis qui auront une influence sur la perception que vos clients potentiels auront de vous.
- Prenez en compte tous les avis, positifs ou négatifs. Ils sont le baromètre de votre activité.
- Ne remettez pas la gestion des avis à plus tard. Gérer les avis fait partie de la gestion globale de votre activité. Un avis favorable pourra vous conforter dans vos choix, mais un avis négatif nécessitera probablement un ajustement de vos services, surtout si le thème abordé est récurrent.
- Internet augmente votre visibilité et vous expose davantage, sachez accepter les avis négatifs.

### 4 – Comment gérer les avis négatifs

- Ne réagissez pas immédiatement, prenez le temps d'analyser la critique. Est-elle fondée ? comment faire évoluer une critique positivement ? Ne privilégiez pas une réponse hâtive ou sous la colère de peur de vous montrer discourtois envers l'auteur.
- Démontrez votre vigilance et votre capacité à apporter des réponses concrètes, donc votre capacité à prendre en compte les remarques. Il n'y a aucun mal à reconnaître une erreur ou un problème, le meilleur comportement pour prendre soin de son e-réputation est d'être transparent.
- Vos réponses doivent être constructives, si la critique est fondée, présentez vos excuses et montrez que vous avez compris la requête. Indiquez les mesures prises et invitez l'internaute à revenir pour constater les évolutions.
- La bonne gestion d'un commentaire négatif permet de soigner votre image, de démontrer votre capacité à trouver une réponse adaptée à la situation évoquée et convaincre vos clients potentiels qu'ils peuvent avoir confiance en votre qualité de service.

***Une E-réputation se construit avec le temps, elle se surveille, se travaille et se mesure.***

Pour toute information complémentaire sur ce nouvel outil, contactez  
l'ADRT du Loiret au 02.38.78.04.04 ou [laurent.serain@tourismeloiret.com](mailto:laurent.serain@tourismeloiret.com)

Tourisme Loiret – Hôtel du Département – 15, rue Eugène Vignat – 45945 ORLEANS  
Tél. : 02 38 78 04 04 • [info@tourismeloiret.com](mailto:info@tourismeloiret.com)