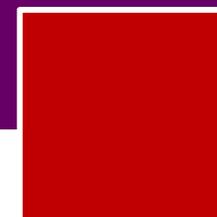


Ateliers numériques du territoire  
Vallée Dordogne-Forêt Bessède  
**SAISON 3**

**e-réputation et avis clients**

**10 mars 2017**



# Qui suis-je ?



## Valérie VERGNAC

- ▶ Responsable du Bureau d'Information Touristique du Pays de Belvès
- ▶ Animatrice Numérique du Territoire Vallée Dordogne-Forêt Bessède

# Au programme aujourd'hui...

- Petit tour de table... entre nous, les avis clients, ils vous font peur ?
- Définitions : avis client et e-réputation
- Pourquoi s'intéresser aux avis clients ?
- Adieu aux préjugés sur les sites d'avis !
- Panorama des avis clients
- Comment gérer sa e-réputation ?
  - ① **Identifier** : lancer une recherche
  - ② **Maîtriser** : s'inscrire et gérer sa fiche
  - ③ **Répondre** : à TOUS les avis, positifs comme négatifs
  - ④ **Susciter** : inciter mes clients à laisser des avis
  - ⑤ **Veiller** : surveiller ce que l'on dit de vous

# Petit Tour de Table



Entre nous, les avis clients,  
ils vous font peur ?



# Définitions

## Un avis client

est un ensemble **d'éléments d'appréciation** (commentaires, notes, étoiles...) porté sur un produit, service ou vendeur sur un site internet.

Sources : <http://www.definitions-webmarketing.com>



# Définitions

## La e-réputation

La e-réputation peut être définie comme **l'image véhiculée** et/ou subie par une entreprise ou une marque sur Internet et autres supports numériques. La e-réputation peut également s'appliquer à un produit ou service.

La e-réputation est le résultat en terme d'image des contenus produits et diffusés par l'entreprise, mais aussi et **surtout** celui des contenus produits par les internautes sur les blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéos, forums et autres espaces communautaires.

Sources : <http://www.definitions-webmarketing.com>



***VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE***



# En quelques mots...

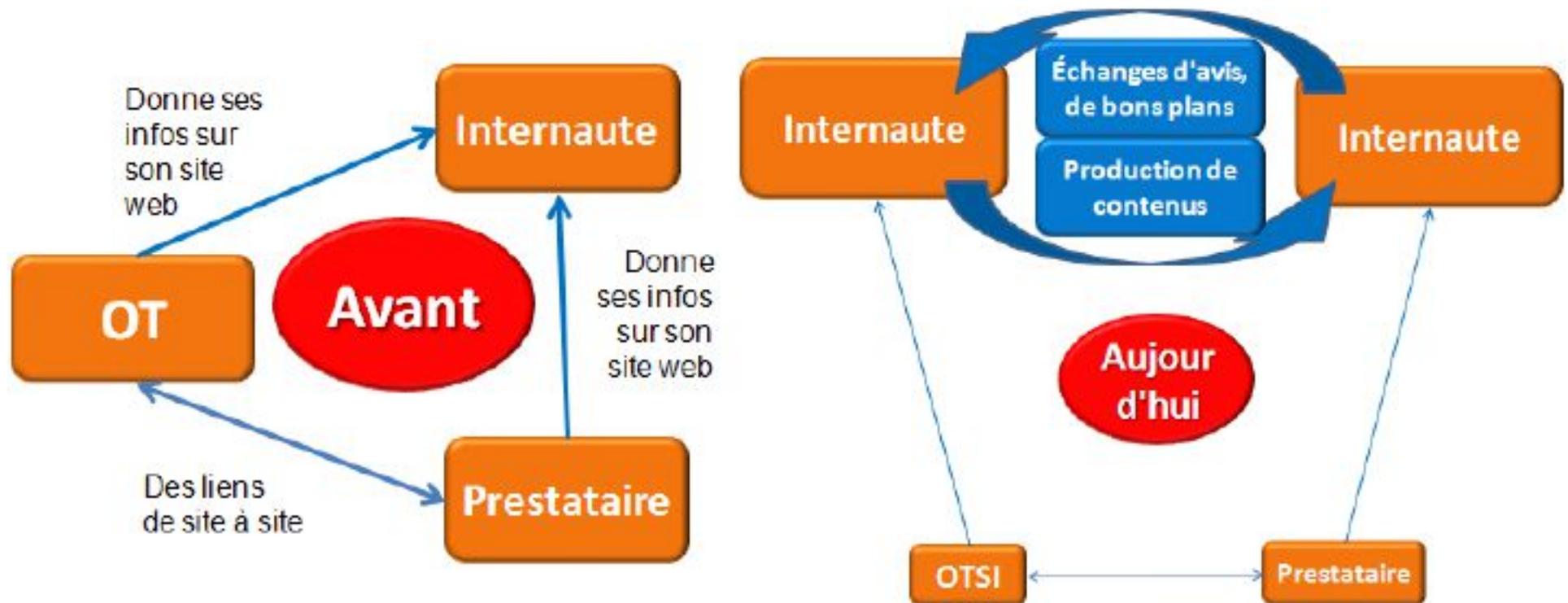


« Faites très attention à ce que vous postez sur Facebook. Quoi que vous y fassiez , tôt ou tard cela émergera de nouveau dans votre vie. » Barack Obama, Président des Etats-Unis.

- **Contrôler sa réputation** : on ne peut pas interdire aux autres d'avoir une opinion sur nous et d'en parler autour d'eux. Mais on peut **gérer** sa réputation !
- Avec le Web 2.0 (réseaux sociaux, blogs, forums...), **tout le monde peut publier** n'importe quoi en citant n'importe qui : si les paroles s'envolent, **les écrits, vidéos et images restent**, se dupliquent et se répandent mondialement en quelques jours... voire en quelques heures...

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

- Parce que les règles du jeu ont changé



Source : Club E-tourisme, Nicolas Monseigne, Soulac sur Mer

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

- Parce qu'ils sont influents...

80% des internautes lisent les avis clients

67% sont influencés par les avis clients

30% laissent du contenu en ligne suite voyages

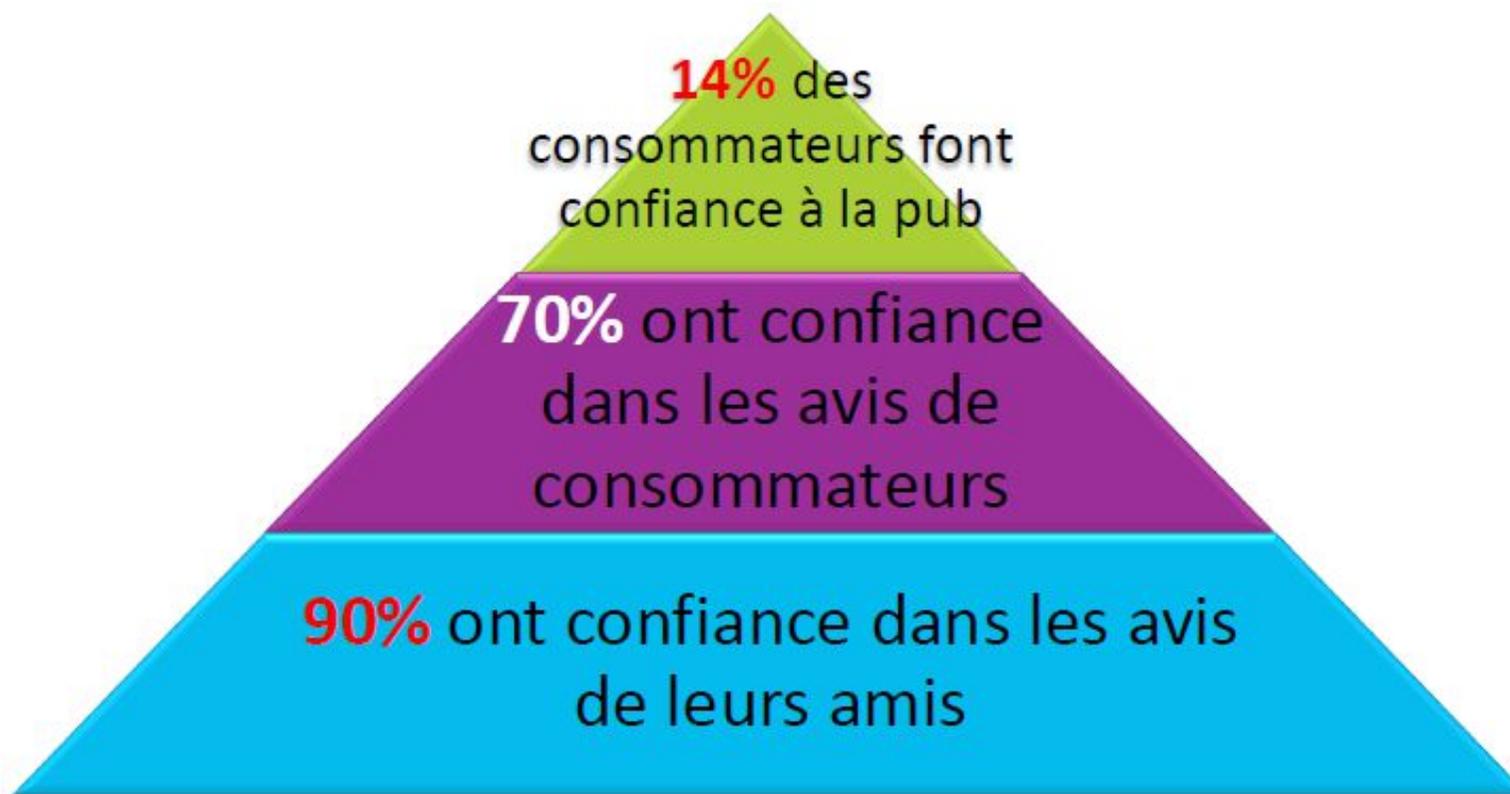
70% des avis déposés sont positifs

Source : Baromètre Guy RAFFOUR Interactif 2013

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?



Parce qu'ils sont influents...

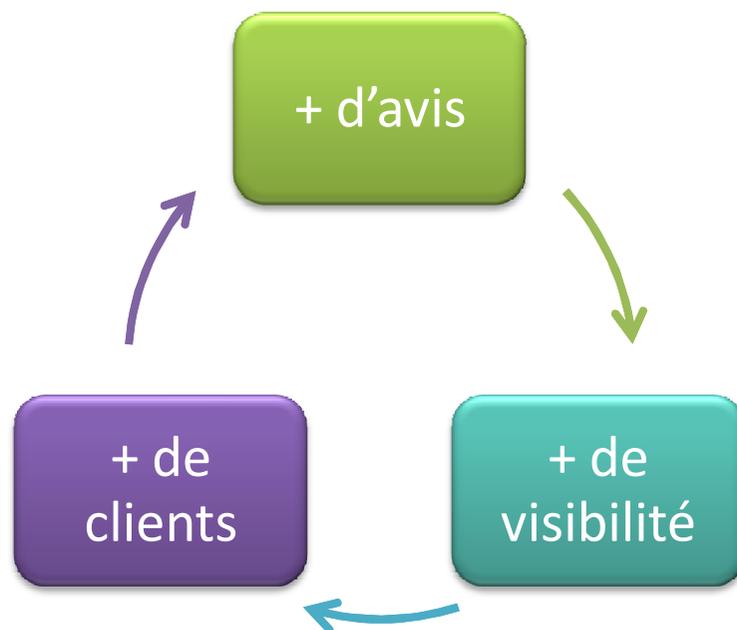


Source : MOPA, J.Luc Boulin

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

- Parce qu'ils améliorent la visibilité

Le cycle des avis : un cercle vertueux !



Source : Touristic

Les avis font désormais partie du cycle de réservation d'un séjour

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

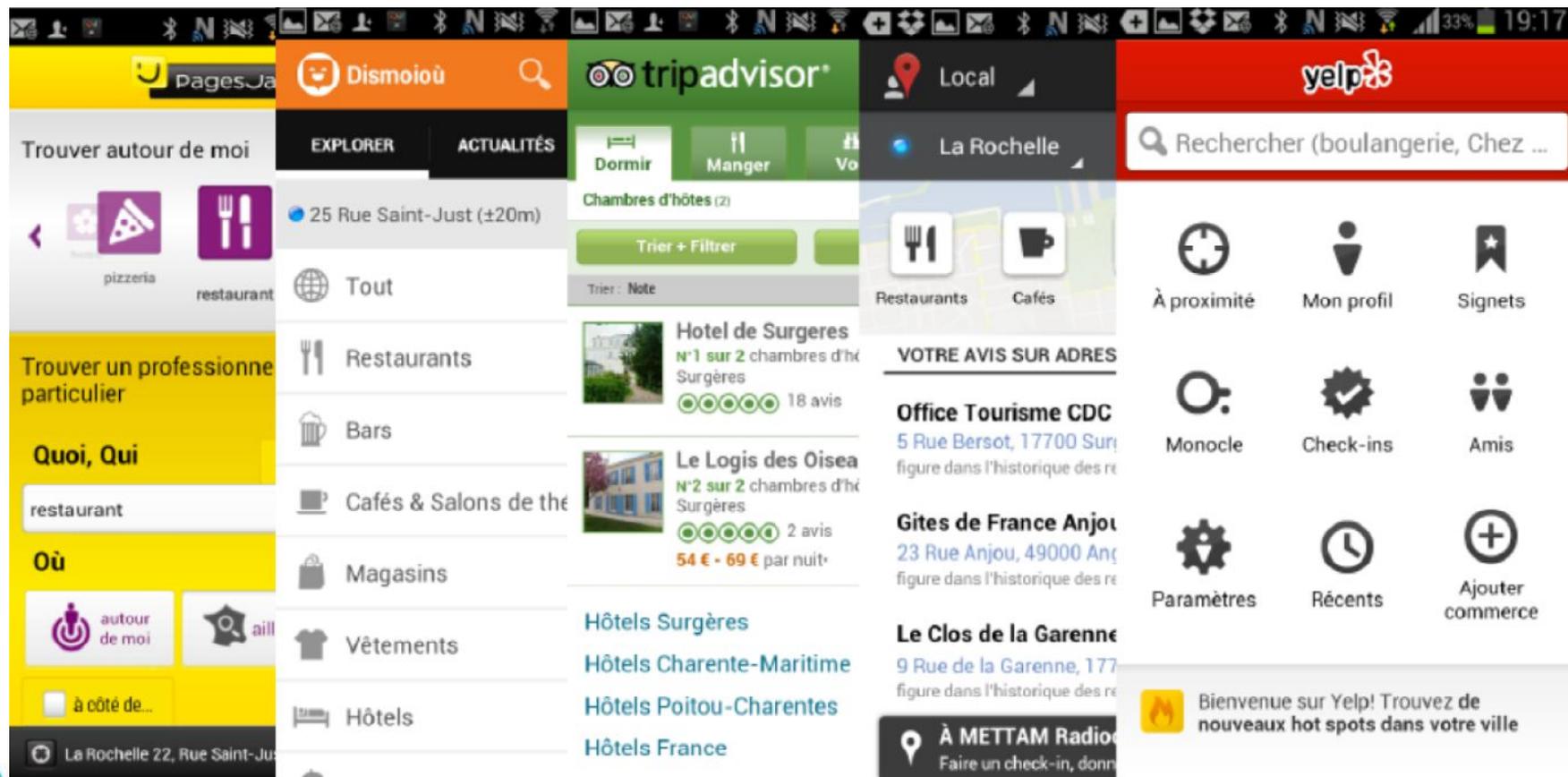
Parce qu'ils améliorent la visibilité

The screenshot shows a Google search for "restaurants sarlat". The search bar contains the text "restaurants sarlat". Below the search bar, the search results are displayed. The first result is "Auberge de Mirandol" with a 4.0 rating and 17 reviews. The second result is "Logis Hôtel la Couleuvrine" with 4 reviews. The third result is "Le Vin Au 10" with a 4.4 rating and 8 reviews. The fourth result is "Le Petit Manoir" with a 4.0 rating and 15 reviews. The fifth result is "Restaurant Gastronomique Le Grand..." with 4 reviews. The sixth result is "La Petite Borie" with a 3.6 rating and 11 reviews. To the right of the search results, there is a map showing the location of the restaurants in Sarlat-la-Canéda. The map is titled "Plan de 'restaurants sarlat'" and shows several red location pins labeled A through F. The search results list the following addresses and phone numbers:

- A 7 Rue des Consuls Sarlat-la-Canéda 05 53 29 53 89
- B 1 Place de la Bouquerie Sarlat-la-Canéda 05 53 59 27 80
- C 10 Rue Fénélon Sarlat-la-Canéda 05 53 29 47 80
- D 13 Rue de la République Sarlat-la-Canéda 05 53 29 82 14
- E 43 Avenue de la Gare Sarlat-la-Canéda 05 53 31 08 48
- F 4 Rue Tourny Sarlat-la-Canéda 05 53 31 23 69

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils améliorent la visibilité



# Pourquoi s'intéresser aux avis ?



## Les 3 étapes du voyageur

### AVANT LE SÉJOUR

- Consulte les avis pour se conforter dans ses choix
- Lis les conseils de ses « amis » virtuels

### PENDANT LE SÉJOUR

- Choisi ses prestations en consultant les avis
- Dépose son avis en temps réel, poste des photos

### APRÈS LE SÉJOUR

- Dépose son avis à son retour et partage son expérience
- Échange ses bons plans

# Pourquoi s'intéresser aux avis ?



Convaincus ou non ?

## EN RÉSUMÉ...

- ❶ critère de choix n°1, entre 2 prestataires similaires
- ❷ plateforme d'avis ultra référencée : partout sur le net
- ❸ amélioration du référencement naturel
- ❹ les internautes attendent vos réponses.



# Dites ADIEU aux préjugés !

Il n'y a que les clients mécontents qui donnent les avis et les gens se « lâchent » sur internet !

Il y a beaucoup de faux avis !

Si je ne m'occupe pas des avis on ne dira rien sur moi

**FAUX !!!**

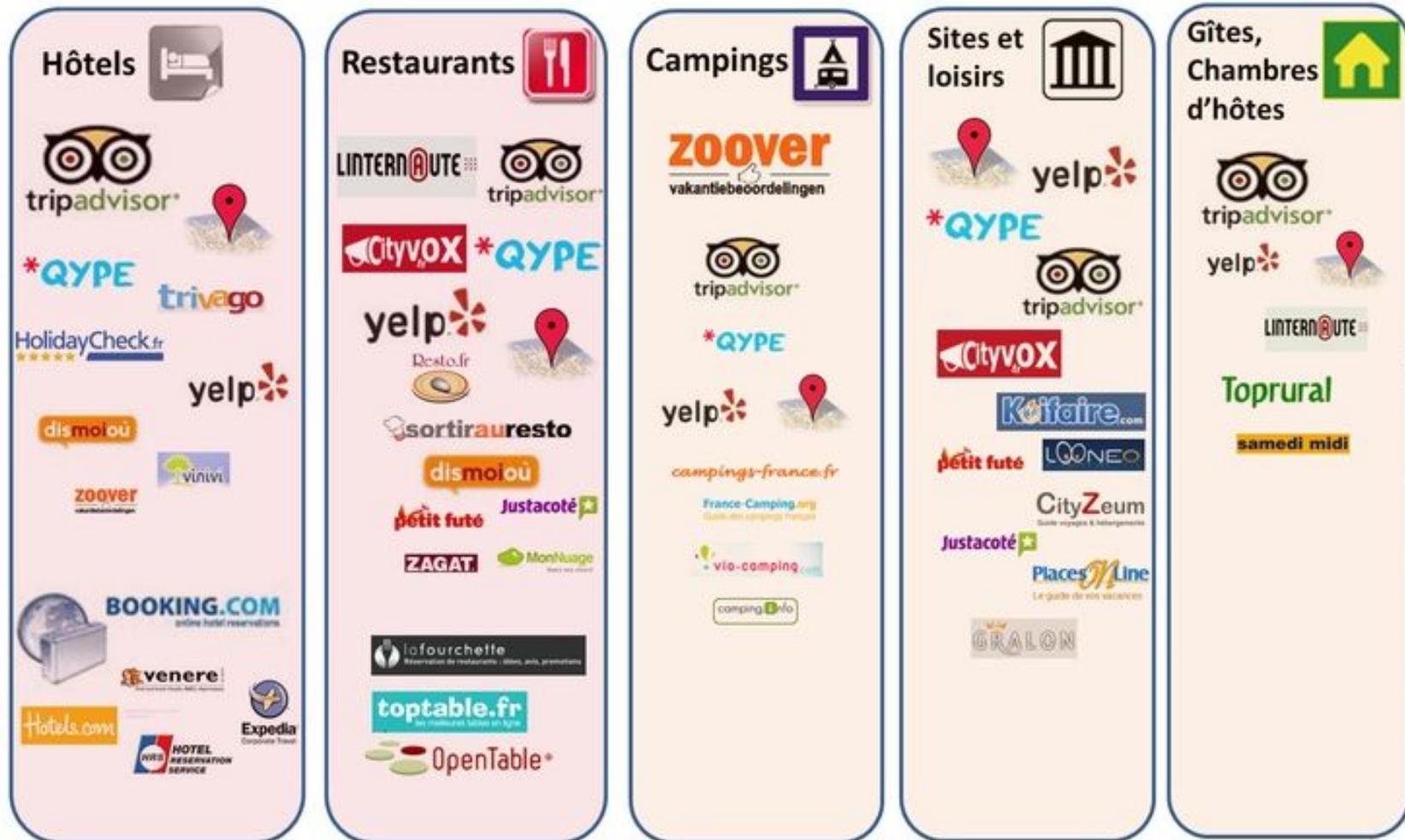
**Les internautes expriment plutôt leur satisfaction :**  
+ de 4 avis sur 5 déposé sur TripAdvisor sur positifs  
89% d'avis positifs sur Lafourchette...

**Les faux avis ne sont pas majoritaires.**  
Certains site d'avis garantissent la certification de l'avis déposé, via une norme AFNOR (Exp. Vinivi)

**Les internautes s'expriment malgré vous, vous ne pourrez pas l'empêcher.**  
Par contre surveillez ce qui se dit sur vous et surtout **gérez votre e-réputation !**

# Panorama des sites d'avis clients

■ Les sites d'avis, lesquels connaissez-vous ?



# Quel site d'avis choisir ?

Choisir les sites d'avis **en fonction de votre activité** :

- Hôtellerie : Tripadvisor, Vinivi, Dismoioù
- Hôtellerie de Plein Air : Zoover, Tripadvisor
- Chambres d'hôtes : Tripadvisor, Vinivi
- Locations : Tripadvisor, Vinivi, Toprural
- Sites touristiques : Tripadvisor, Petit Futé, Cityvox
- Restaurant : Tripadvisor, dismoioù, linternaute
- Et aussi, pour tous, Yelp  et Google + local

# Vinivi : avis certifiés AFNOR



monia

31 - 40 ans

Avis du 28 nov. 2008

AVIS

CONTROLÉ

Très bon séjour

4 sur 5

Hôtel bien situé à Chatelaillon Plage, chambre agréable et bien entretenue, personnel très sympa, la thalasso a besoin d'un petit coup de rafraichissement tout de même...

[Suite de l'avis »](#)

monia recommande

séjour vérifié



Les avis 100% Vinivi vous garantissent :

- qu'un avis a été écrit par un **voyageur ayant séjourné dans l'établissement**: vérifions les éléments du séjour.
- que les bons avis sont là et **les moins bons aussi** : nous contrôlons les avis.

Comment ça marche ? Vinivi gère les retours clients des professionnels (le nom du voyageur est affiché). Le questionnaire de satisfaction est **entièrement géré par nous** (de l'envoi jusqu'à la relecture).

# Google + Local : le 2<sup>e</sup> incontournable



Une meilleure visibilité sur le célèbre  
moteur de recherche : Google  
= de 90% des recherches effectuées en Europe

restaurant bordeaux

Tous Maps Actualités Shopping Images Plus Paramètres Outils

Environ 30 000 000 résultats (0,71 secondes)

Note ▾ Horaires ▾

**Le Bouchon Bordelais**  
4,8 ★★★★★ (62) - Restaurant  
Cadre coloré pour une cuisine régionale  
2 Rue Courbin  
Ouvre à 20:00

**Croc-Loup**  
4,3 ★★★★★ (67) - €€ - Restaurant gastronomique  
Cuisine du Sud-Ouest & déco chaleureuse

# Trip Advisor : l'incontournable, le géant !



Tripadvisor.com : communauté de voyageurs et guide de voyage fondé en 2000

**390 millions d'utilisateurs**

Plus de 6,8 millions d'établissements référencés

LE CHIFFRE QUI FAIT VOYAGER

280 avis déposés par minute

80 millions de photos de voyageurs

+ de 435 millions d'avis et opinions voyageurs

21 langues et 49 pays

370 millions de personnes ont téléchargés les appli TripAdvisor

Source : TripAdvisor chiffres de juillet 2016

**VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE**

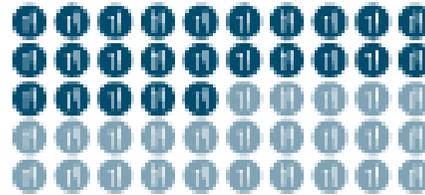
# Trip Advisor : l'incontournable, le géant !

**96%**

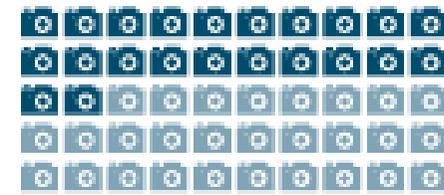
des voyageurs confirment se sentir plus en confiance lors de leurs décisions de voyage après avoir lu des avis sur TripAdvisor.



**83%** se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'un hôtel avant de réserver.



**87%** se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'un restaurant avant d'y manger.



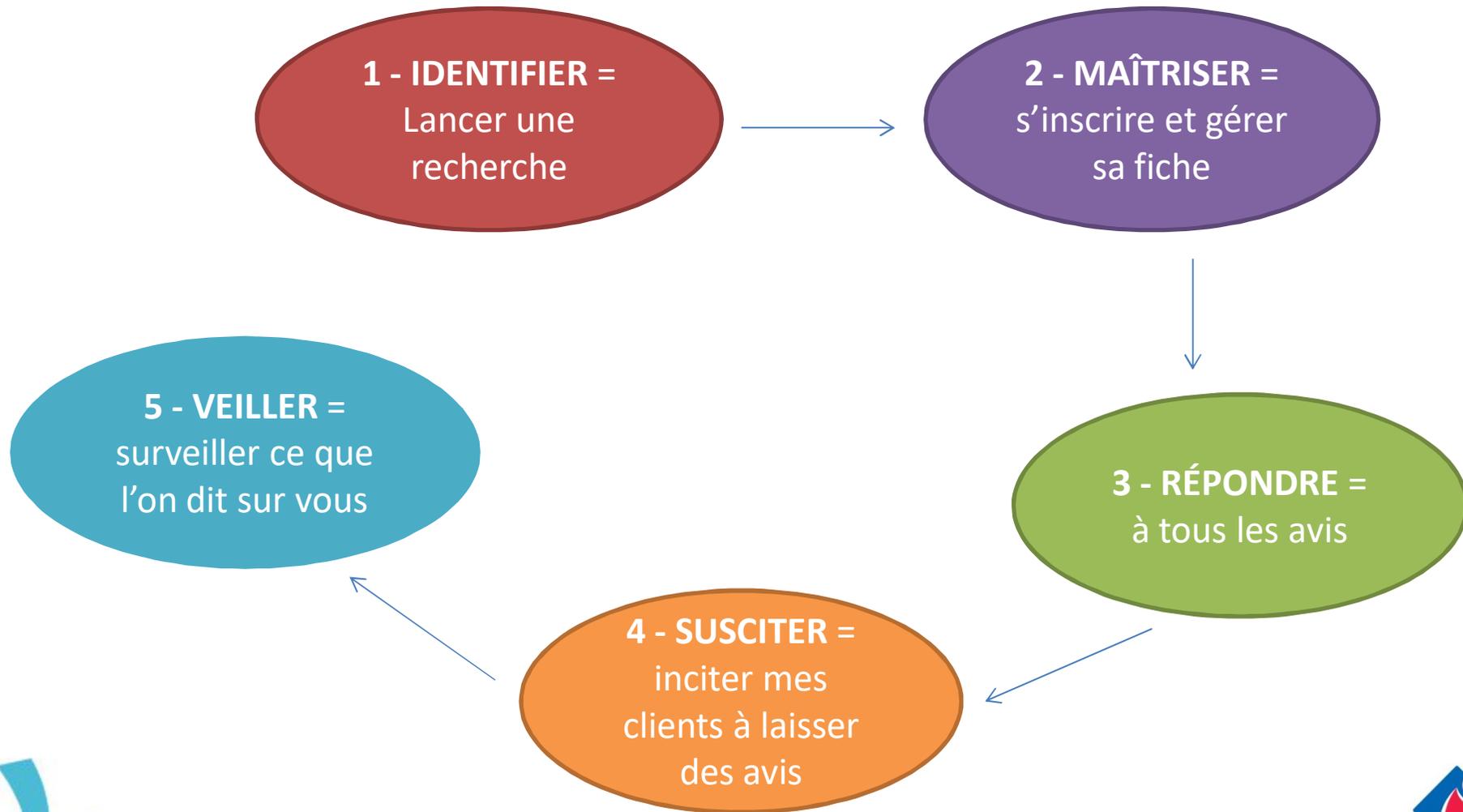
**81%** se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'une attraction avant de s'y rendre.



« Plus un établissement s'implique, plus les voyageurs sont enclins à réserver »

*Barbara Messing, Directrice marketing chez TripAdvisor*

# Comment gérer sa e-réputation ?



# Comment gérer sa e-réputation ? IDENTIFIER

À vous de jouer

## Que dit-on de moi ?

Faites un diagnostic pour connaître votre e-réputation

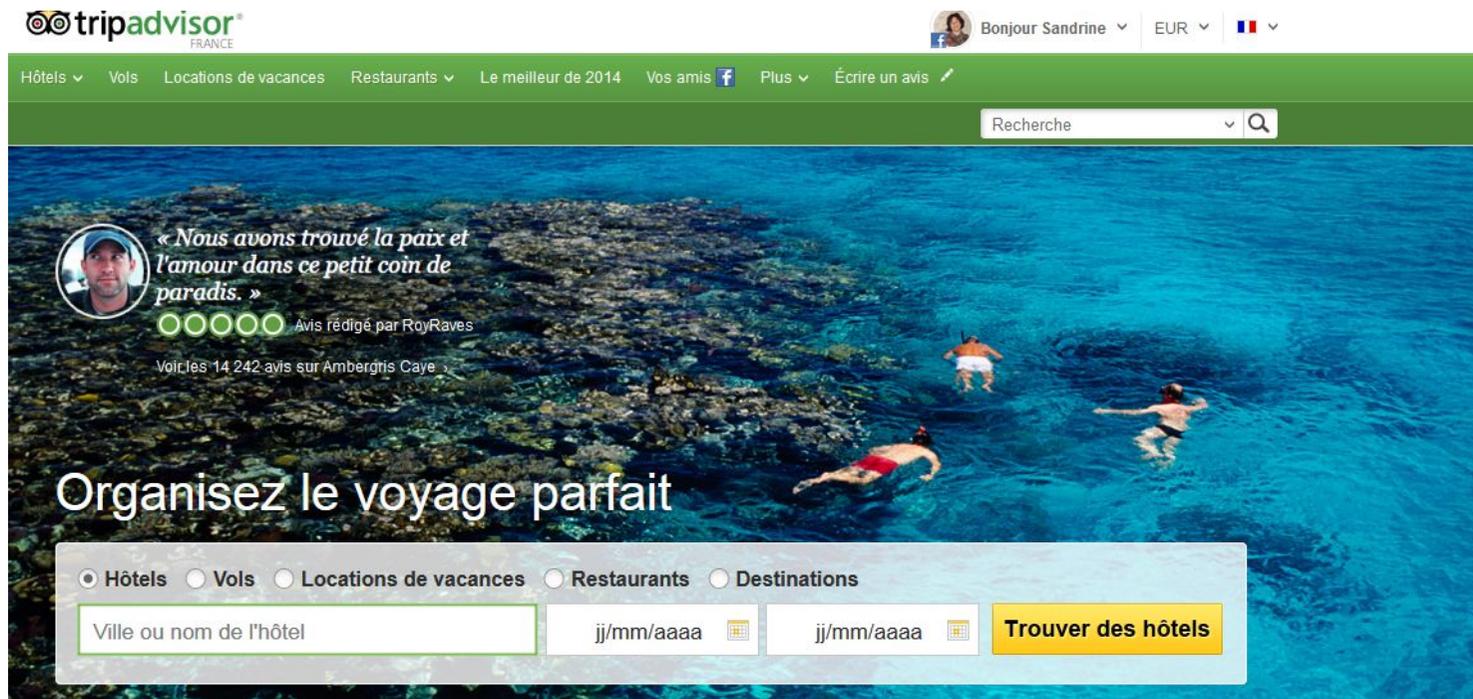
Lancer une recherche sur GOOGLE en tapant votre Nom Activité + Ville

The screenshot shows a Google search for "le grand hôtel bordeaux". The search bar is at the top with the text "le grand hôtel bordeaux" and a search icon. Below the search bar, there are tabs for "Web", "Images", "Maps", "Shopping", "Actualités", and "Plus". The search results are displayed in a list format. On the left side, there are four orange arrows pointing to specific search results: "Booking lien sponsorisé", "Google + local", "Tripadvisor", and "Booking". On the right side, there is a "Google + local" card for "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa" with a 4.1 star rating and 47 reviews. An orange arrow points to the "Avis" section of this card. The card also shows the address "2-5 Place de la Comédie, 33000 Bordeaux" and a telephone number "05 57 30 44 44".

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Maîtriser sa e-réputation en revendiquant sa fiche et  
l'optimiser

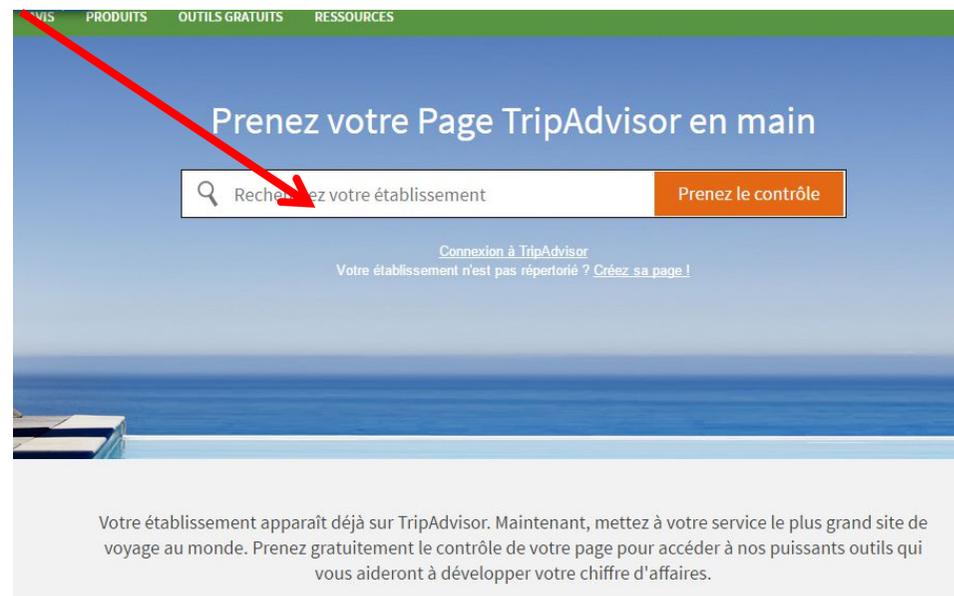
Comment être présent sur TripAdvisor ?



The screenshot displays the TripAdvisor website interface. At the top left is the TripAdvisor logo with 'FRANCE' underneath. To the right, a user profile is shown with the name 'Bonjour Sandrine', a currency dropdown set to 'EUR', and a language dropdown set to 'FR'. Below the header is a navigation bar with links for 'Hôtels', 'Vols', 'Locations de vacances', 'Restaurants', 'Le meilleur de 2014', 'Vos amis', and 'Plus'. A search bar labeled 'Recherche' is positioned on the right side of the navigation bar. The main content area features a large background image of a coral reef with people swimming. On the left side of this image, there is a user profile for 'RoyRaves' with a circular profile picture and a quote: « Nous avons trouvé la paix et l'amour dans ce petit coin de paradis. ». Below the quote are five green circles representing a rating and the text 'Avis rédigé par RoyRaves'. Underneath that, it says 'Voir les 14 242 avis sur Ambergris Caye'. At the bottom of the screenshot, there is a search form with radio buttons for 'Hôtels', 'Vols', 'Locations de vacances', 'Restaurants', and 'Destinations'. The 'Hôtels' option is selected. The form includes a text input field for 'Ville ou nom de l'hôtel', two date pickers for departure and return dates (both showing 'jj/mm/aaaa'), and a yellow button labeled 'Trouver des hôtels'.

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Lancer une recherche de votre établissement + votre ville



**Cas n°1 : votre établissement existe et vous devez le revendiquer**  
**Cas n°2 : votre établissement n'existe pas et vous devez le créer**

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°1 : la fiche de votre établissement existe et vous devez en devenir le propriétaire

## Informations supplémentaires sur Le Logis Des Chouans

Alias :

Le Logis Des Chouans Chantonnay, Vendée

Adresse : 31 rue Nationale, 85110 Chantonnay, France

Location : France > Pays de la Loire > Vendée > Chantonnay

Style d'hôtel :

Classé n°2 sur 2 hôtels à Chantonnay

Fourchette de prix (par nuit): 50 € - 50 €

Options de réservation :

TripAdvisor est fier d'être partenaire de Booking.com pour vous permettre d'effectuer vos réservations auprès de Le Logis Des Chouans en toute confiance. Nous aidons chaque mois des millions de voyageurs à trouver l'hôtel idéal pour leurs vacances et leurs voyages d'affaires, et nous garantissons toujours les meilleures réductions et offres spéciales.

## Propriétaires, prenez la parole !

Si vous êtes le propriétaire ou le gérant de Le Logis Des Chouans, inscrivez-vous pour accéder à nos outils marketing gratuits qui vous permettront d'améliorer votre Page Établissement, d'attirer plus de clients et de répondre aux avis de voyageurs.

[Gérez votre Page](#)

Allez tout en bas de la  
fiche et cliquez sur **Gérez  
votre page**

**Gérez votre Page  
TripAdvisor**

## Espace Propriétaire Le Logis Des Chouans

Travaillez-vous pour Le Logis Des Chouans ?

Inscrivez-vous maintenant pour accéder à nos outils marketing gratuits, répondre aux avis de voyageurs, suivre vos performances et bien d'autres choses encore.

[Je m'inscris](#)

Obtenez votre rapport annuel

Quels résultats votre établissement a-t-il obtenus en 2013 ?

[Télécharger maintenant](#)



### Gérez votre Page TripAdvisor

Mettez votre Page TripAdvisor en valeur, publiez vos photos et vidéos ; mettez à jour les informations concernant votre établissement, vos tarifs, vos conditions de réservation ; suivez vos performances et bien d'autres choses encore...



### Augmenter vos réservations directes

L'Espace Contacts vous permet de communiquer vos coordonnées, de diffuser une Offre Spéciale, de réduire vos frais de commissions et de développer votre base données client.



### Gérez vos avis

Soyez informés de ce que vos clients disent de vous et publiez votre réponse.



### Outils marketing gratuits

Grâce aux widgets TripAdvisor, vous pouvez afficher sur votre site web vos notes TripAdvisor.

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°1 : la fiche de votre établissement existe et vous devez en devenir le propriétaire

Page Propriétaires accueil
<b>Gérez votre Page</b>
Plus de réservations
Infos
Tableau de bord de l'établissement
Gérez vos avis
Recevoir plus d'avis
Outils marketing gratuits
TripAdvisor Insights
Assistance et FAQ

**Vous pouvez modifier toutes vos informations, gérez vos photos, etc...  
Si vous n'êtes pas propriétaire de votre fiche, TripAdvisor vous demandera de vous authentifier et de relier votre fiche à votre établissement**



## Gérez votre Page TripAdvisor

Prenez les commandes de votre page Établissement sur TripAdvisor en gérant vos informations principales (mise à jour des services répertoriés ou ajout de photos) et en encourageant les voyageurs à écrire un avis.

### Gérez le contenu de votre Page



#### Ajoutez/Modifiez vos photos

Consultez notre [guide](#) pour savoir comment gérer vos photos



#### Modifiez vos services & équipements



#### Suivez les performances de vos avis



#### Générez davantage de réservations directes



#### Obtenez plus d'avis



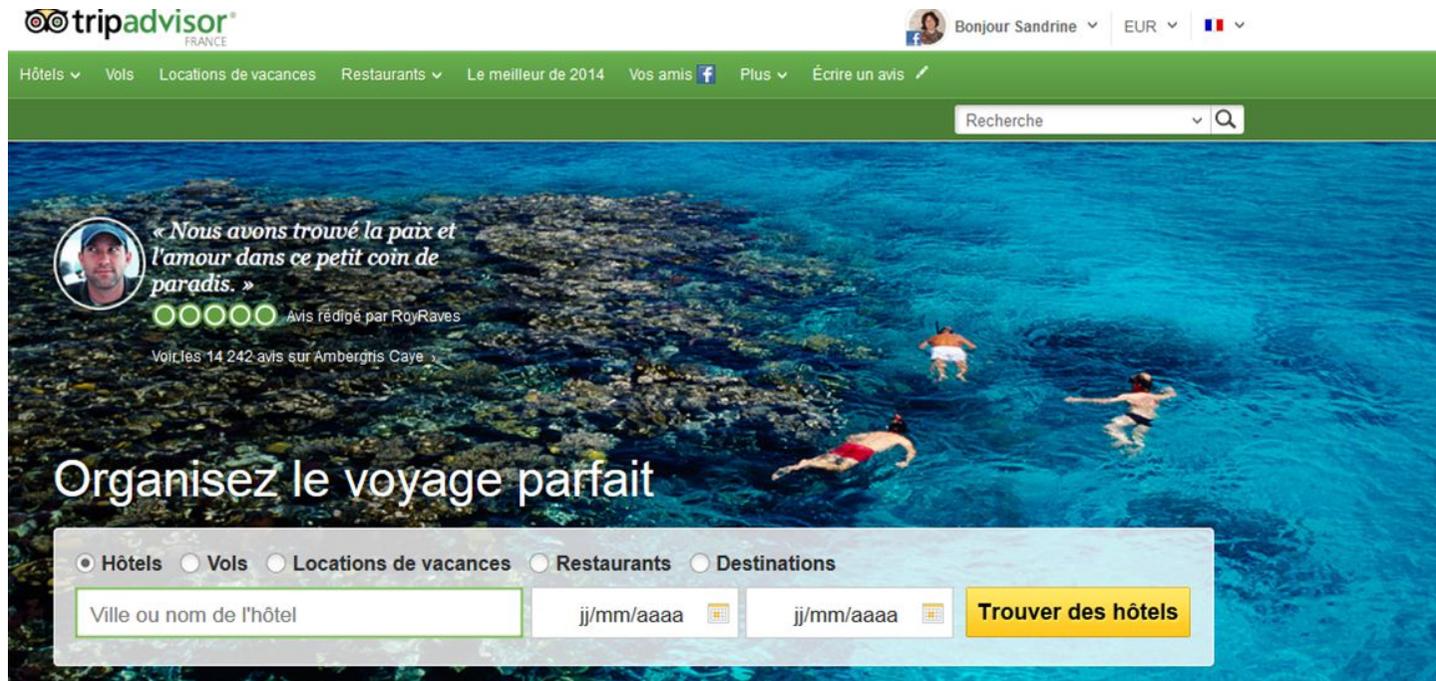
#### Infos

### Administration de l'établissement

- Modifier la localisation de l'établissement
- Signaler la fermeture de l'établissement
- Changement de type d'hébergement
- Gérez vos alertes e-mails et vos abonnements
- Signalez un changement de propriétaire
- Mettez à jour vos tarifs et vos conditions de réservation
- Signalez un établissement en double

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche



Avis sur les hôtels et hébergements, restaurants, vols, activités et destinations du monde entier.

[Qui sommes-nous ?](#) | [Donnez votre avis](#) | [Membres](#) | [Plan du site](#) | [S'affilier](#) | [Travellers' Choice](#) | [Propriétaires](#) | [Assistance](#) | [Espace Contacts](#) | [Offices de Tourisme](#) | [Accord d'utilisation des cookies](#)

© 2014 TripAdvisor LLC Tous droits réservés. Conditions d'utilisation, Charte de confidentialité et Politique de cookies de TripAdvisor.

\* TripAdvisor LLC n'est pas une agence de voyages et ne facture pas ses services aux utilisateurs du site... (suite)

Tripadvisor LLC n'est pas responsable du contenu des autres sites Internet. Les taxes et frais ne sont pas inclus dans nos offres.

Allez tout en bas de la page d'accueil et cliquez sur Propriétaires

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche

tripadvisor®  
for business

Bienvenue, Sandrine | Votre TripAdvisor | Déconnexion | Appli mobile GRATUITE | EUR | FR

SITE GRAND PUBLIC DE TRIPADVISOR »

**Vue d'ensemble**

- Hébergements
- Locations de vacances
- Restaurants
- Attractions
- Solutions publicitaires
- Partenariats
- Offices de tourisme

## Mettez TripAdvisor à votre service

Avec plus de 260 millions de voyageurs connectés chaque mois, TripAdvisor est le plus grand site de voyage au monde.

TripAdvisor propose un large de choix d'opportunités marketing, publicitaires et de contenus pour répondre aux besoins de votre activité.

**Commencez ici si vous dirigez ou possédez :**

- ▶ Hôtel/Hébergement
- ▶ Location de vacances
- ▶ Restaurant
- ▶ Attraction

**Informations sur :**

- ▶ Publicité
- ▶ Partenariats
- ▶ Offices de tourisme

"TripAdvisor est essentiel et incontournable, c'est le meilleur moyen de vérifier que les services d'un hôtel sont appréciés de ses clients."

– **Alain Condy**  
Best Western 1er Regent's Garden à Paris  
Paris, France

Sélectionnez votre type  
d'établissement

**VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE**

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche



SITE GRAND PUBLIC DE TRIPADVISOR »

Vue d'ensemble

**Hébergements**

Locations de vacances

Restaurants

Attractions

Solutions publicitaires

Partenariats

Offices de tourisme

## Hébergements (Hôtels, Chambres d'hôtes, etc.)

Avec plus de 260 millions de voyageurs connectés chaque mois, TripAdvisor est le plus grand site de voyage au monde.

Inscrivez-vous en tant que professionnel(le) et vous pourrez :

- Mettre à jour les informations de votre établissement
- Répondre aux avis des clients
- Mettre votre établissement en valeur avec de belles photos
- Faire la promotion de votre établissement avec des widgets et des badges gratuits
- Être averti(e) par e-mail des nouveaux avis vous concernant
- Comparer votre établissement avec ceux de vos concurrents en suivant vos performances.

Saisissez le nom et la ville de votre établissement

Chercher

**Sélectionnez votre catégorie puis saisissez le nom et la ville de votre établissement**

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche

The screenshot shows the TripAdvisor 'for business' interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Hébergements', 'Locations de vacances', 'Restaurants', etc. The main content area is titled 'Hébergements (Hôtels, Chambres d'hôtes, etc.)' and contains a search bar with the text 'Hôtel Le Sainte Florence L'Oie' and a 'Chercher' button. Below the search bar, it says 'Choisissez votre établissement' and 'Aucun résultat ne correspond à votre recherche.' At the bottom of the search results area, there is a message: 'Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ? Essayez en précisant le nom de la ville.' Below this, it says 'Toujours pas de réponse ? Cet établissement n'est peut-être pas encore référencé chez nous. Nous ferons une recherche et vous informerons par e-mail quand il sera répertorié sur notre site.' A red box highlights the link 'Donnez-nous plus de détails.' and a red arrow points from the text below to this link.

Cliquez en bas sur « donnez-nous plus de détails »

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche

## Référez un hébergement sur TripAdvisor

Les hébergements répertoriés sur TripAdvisor doivent posséder une adresse précise où plusieurs chambres (ou locaux) sont proposées pouvant accueillir plusieurs clients en même temps. L'hébergement doit disposer d'un nom officiel et d'une adresse, et offrir une présence quotidienne de la direction. D'autres règles s'appliquent : [consultez l'intégralité de la politique de TripAdvisor relative au référencement d'hébergements.](#)

Référencement d'une location de vacances – Si vous résidez aux États-Unis, au Canada, aux Caraïbes ou au Mexique, inscrivez-vous auprès de [FlipKey](#). Autres pays, inscrivez-vous auprès de [Holiday Lettings](#).

### Informations vous concernant

Nom \*

E-mail \*

Quelle est votre fonction dans cet établissement ? \*

### Informations concernant votre hébergement

Nom officiel de l'établissement \*

En cliquant sur ce lien, vous avez la possibilité d'avoir plus de détails sur la politique de TripAdvisor en matière d'hébergement

**Complétez entièrement  
votre fiche et cliquez sur  
Envoyez**

# Comment gérer sa e-réputation ? MAÎTRISER

Cas n°2 : votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer la fiche

TripAdvisor vous demande des justificatifs pour vous authentifier en tant que représentant de l'établissement :

## Le plus rapide :

- Utilisez votre carte bancaire (TripAdvisor certifie qu'aucune somme ne sera débitée)

## Le plus long :

- Transmettez au service clientèle un document indiquant clairement le lien entre vous et votre établissement (déclaration d'impôts fonciers, acte de vente ou tout document officiel).

**Félicitations !**

**Vous allez maintenant être au courant  
de ce que l'on dit de vous !**



# Merci de votre attention !



Valérie VERGNAC

Animatrice Numérique du Territoire Vallée Dordogne-Foret Bessède

Tél : 05 53 29 10 20

otdordognebessede@gmail.com

Et n'oubliez pas

Le site pro : <http://valleedordogne-foretbessede-pro.jimdo.com/>

Le groupe facebook : [Collectif Numérique Vallée Dordogne - Forêt Bessède](#)

## MERCI À MES SOURCES D'INSPIRATIONS

- Sandrine ALAIN  
Pôle Touristique du Pays du Bocage Vendéen
- Stéphanie DUCEPT  
Office de Tourisme du Pays de Chantonay
- Justine MINARD et Guillaume MARILESSÉ  
Office de Tourisme de Sarlat et du Périgord Noir
- Rochefort-en-Terre Tourisme



## VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE



# Prochains ateliers....



Lundi 20 mars : Gérer sa Relation Client par le mail  
14h30 petite salle de la Mairie de Belvès

Lundi 20 mars : Mise à jour de vos disponibilités  
10h petite salle de la Mairie de Belvès

Pour vous y inscrire suivez le lien

<https://goo.gl/forms/fbOBYG7d8pTT7jzy1>