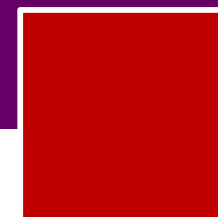


Ateliers numériques du territoire
Vallée Dordogne-Forêt Bessède
SAISON 3

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...

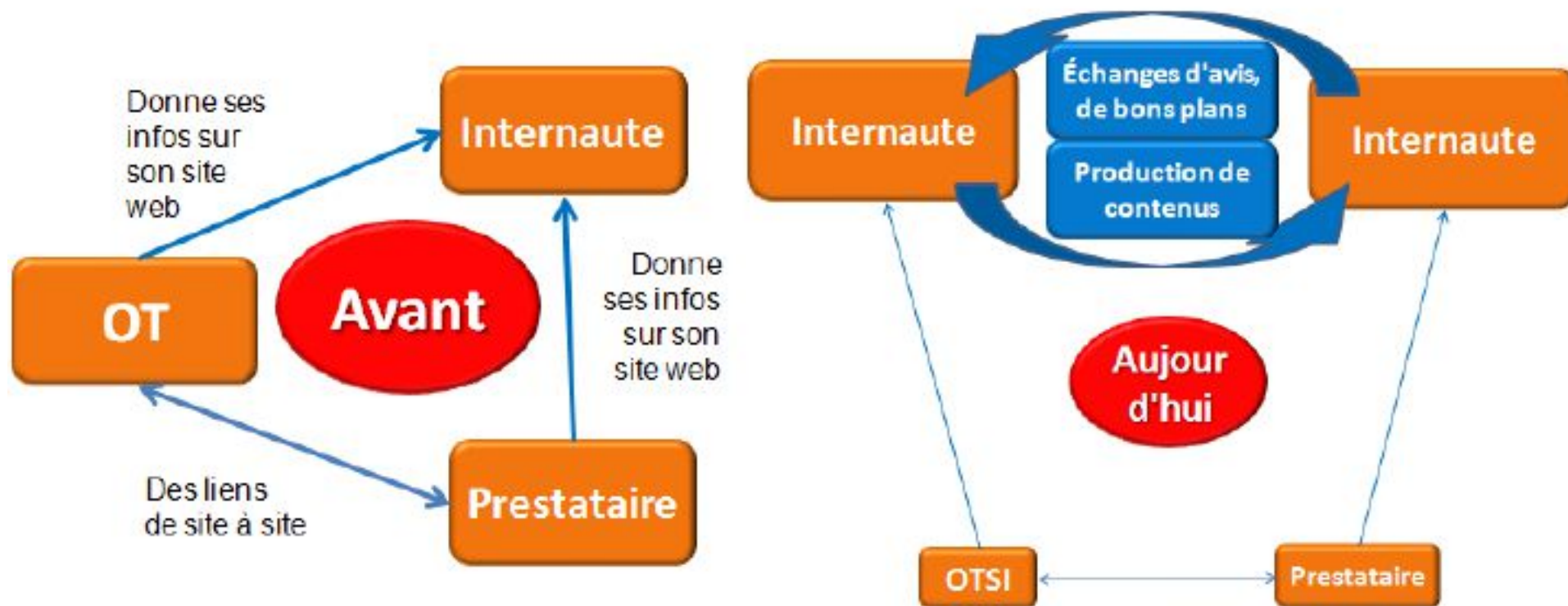


« Faites très attention à ce que vous postez sur Facebook. Quoi que vous y fassiez , tôt ou tard cela émergera de nouveau dans votre vie. » Barack Obama, Président des Etats-Unis.

- **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

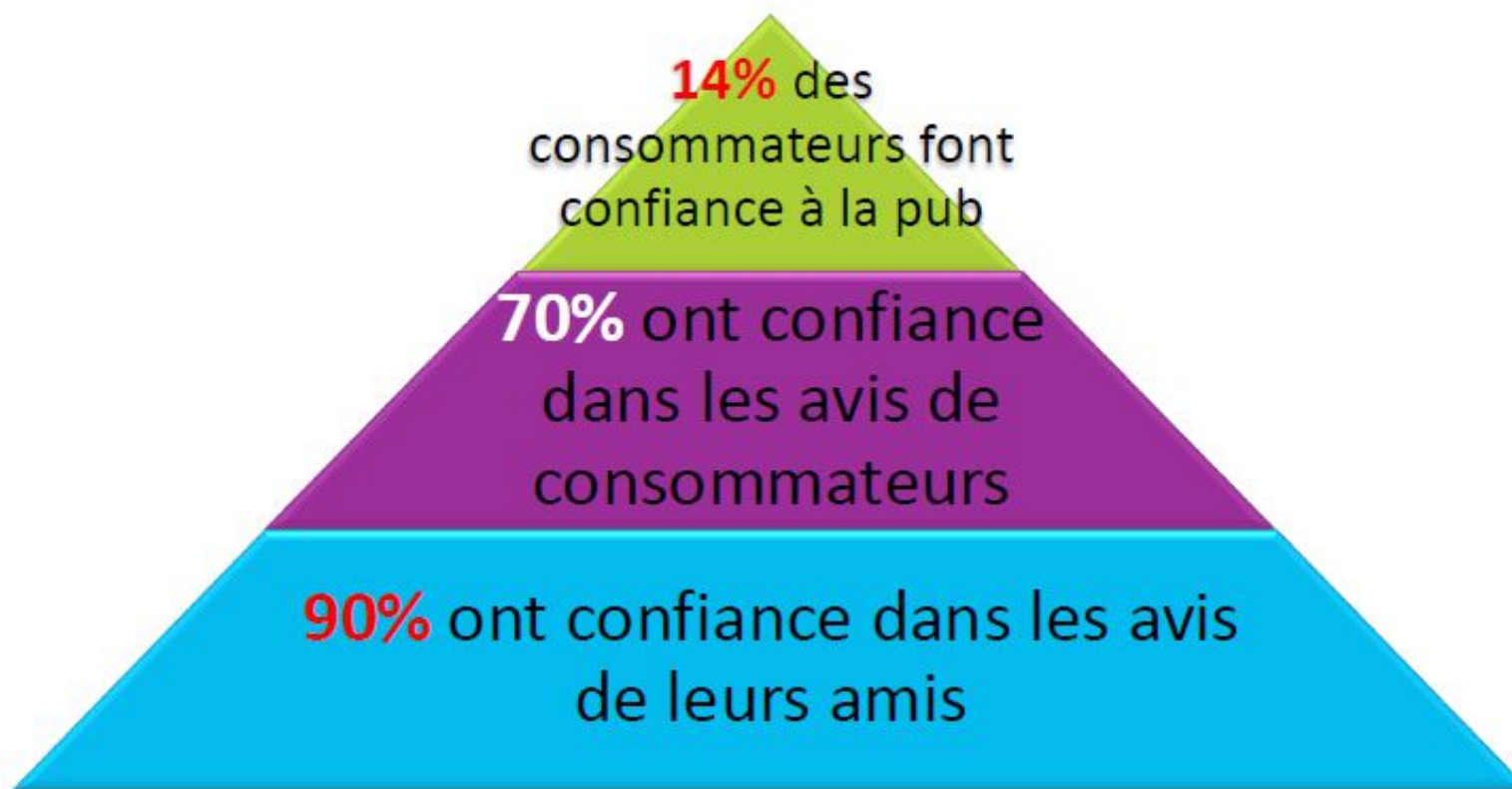
70% des avis déposés sont positifs

Source : Baromètre Guy RAFFOUR Interactif 2013

Pourquoi s'intéresser aux avis ?



Parce qu'ils sont influents...

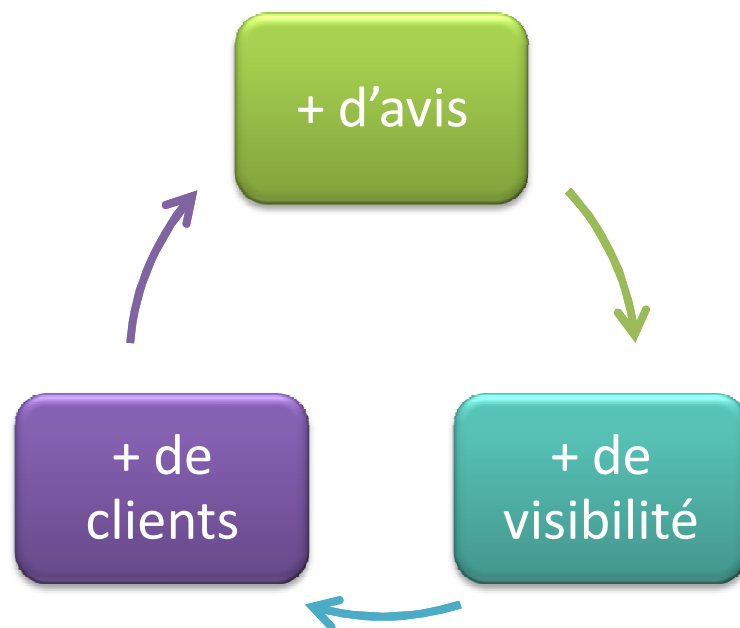


Source : MOPA, J.Luc Boulin

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 results are displayed in a list format. The first result is "Auberge de Mirandol" with a 4.0 rating and 17 reviews. The second result is "Logis Hôtel la Couleuvrine" with a 4.0 rating and 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 a 4.0 rating and 4 reviews. The sixth result is "La Petite Borie" with a 3.6 rating and 11 reviews. To the right of the list, 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. A purple arrow points from the search bar to the first result, "Auberge de Mirandol".

Google restaurants sarlat

Web Maps Shopping Actualités Images Plus Outils de recherche

Environ 428 000 résultats (0,46 secondes)

Auberge de Mirandol
www.lemirandol.fr
4,0 ★★★★★ 17 avis de Google

Logis Hôtel la Couleuvrine
www.la-couleuvrine.com
4 avis de Google

Le Vin Au 10
levinau10.com
4,4 ★★★★★ 8 avis de Google

Le Petit Manoir
www.chateauxhotels.com
4,0 ★★★★★ 15 avis de Google

Restaurant Gastronomique Le Grand...
www.legrandbleu.eu
4 avis de Google

La Petite Borie
plus.google.com
3,6 ★★★★★ 11 avis de Google

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

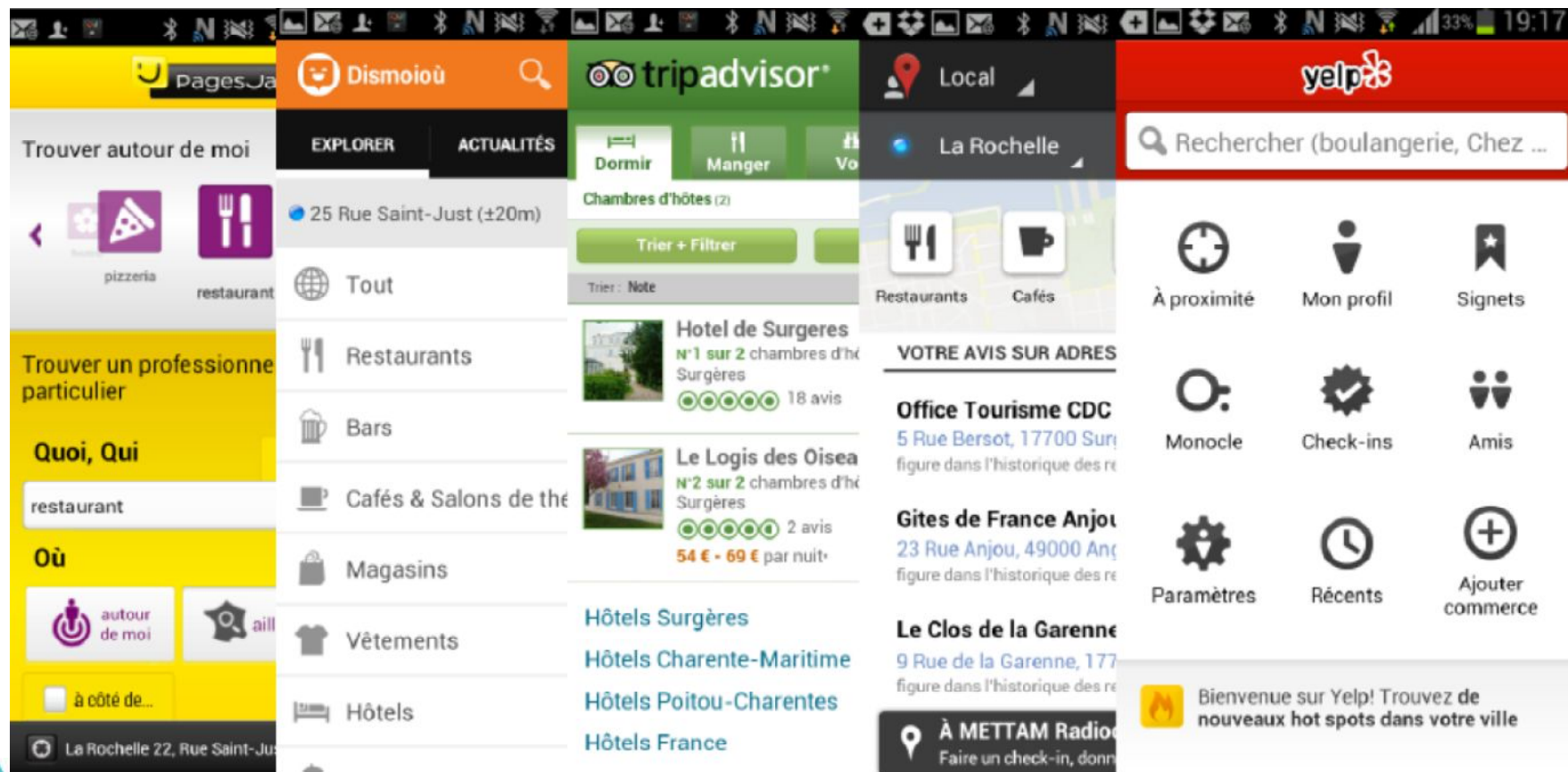
E 43 Avenue de la Gare
Sarlat-la-Canéda
05 53 31 08 48

F 4 Rue Tourny
Sarlat-la-Canéda
05 53 31 23 69

Plan de "restaurants sarlat"

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 !!!

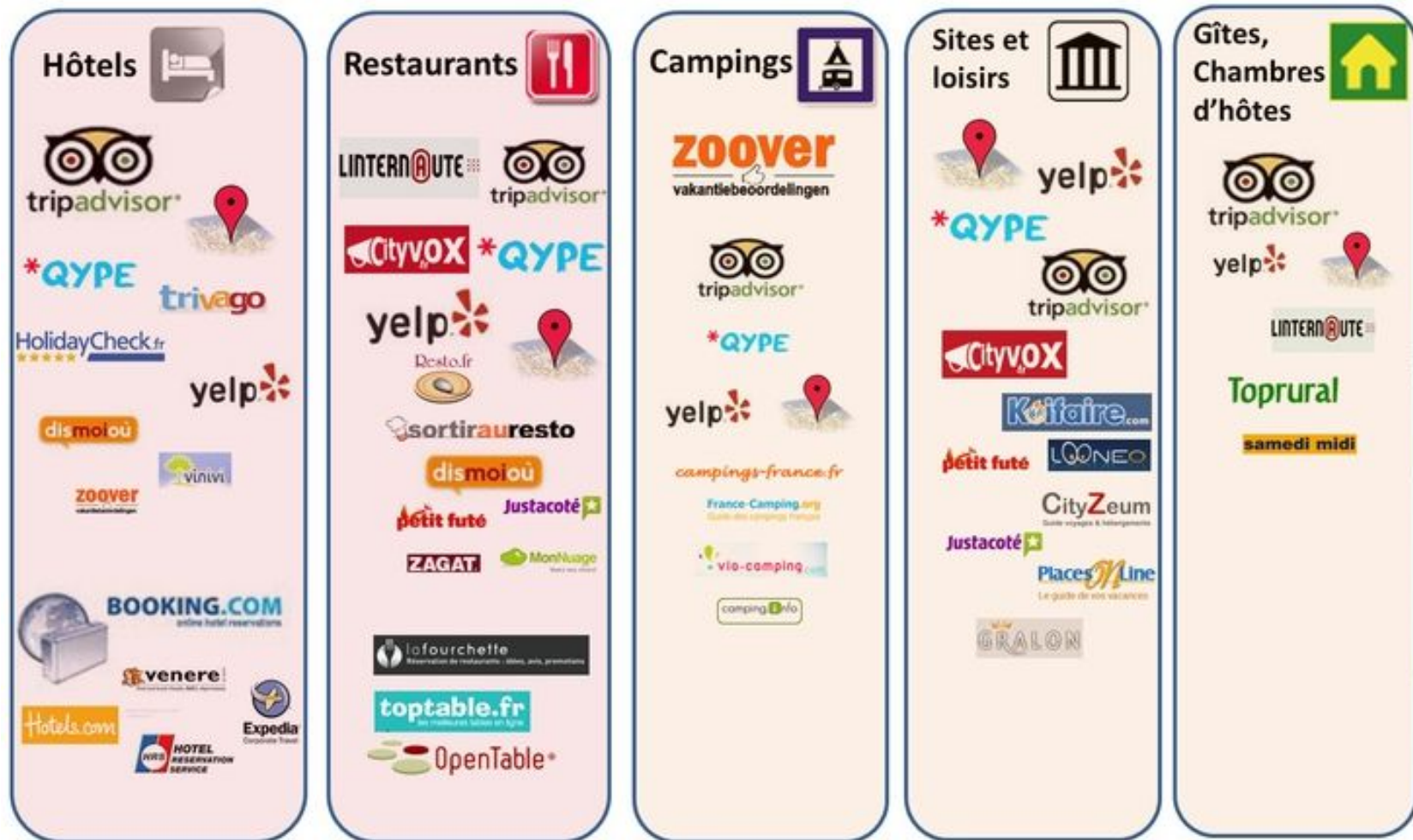
Les internautes expriment plutôt leur satisfaction :
+ de 4 avis sur 5 déposé sur TripAdvisor sur positifs
89% d'avis positifs sur Lafourchette...

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

séjour vérifié

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



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^e 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

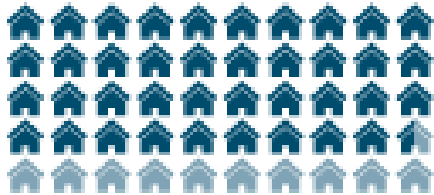
Source : TripAdvisor chiffres de juillet 2016

VALLÉE DORDOGNE-FORÊT BESSÈDE

Trip Advisor : l'incontournable, le géant !

96%

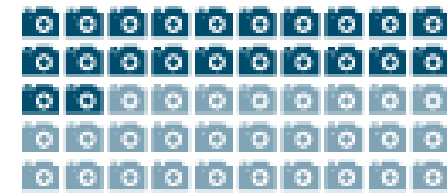
des voyageurs confirment se sentir plus en confiance lors de leurs décisions de voyage après avoir lu des avis sur TripAdvisor.



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.



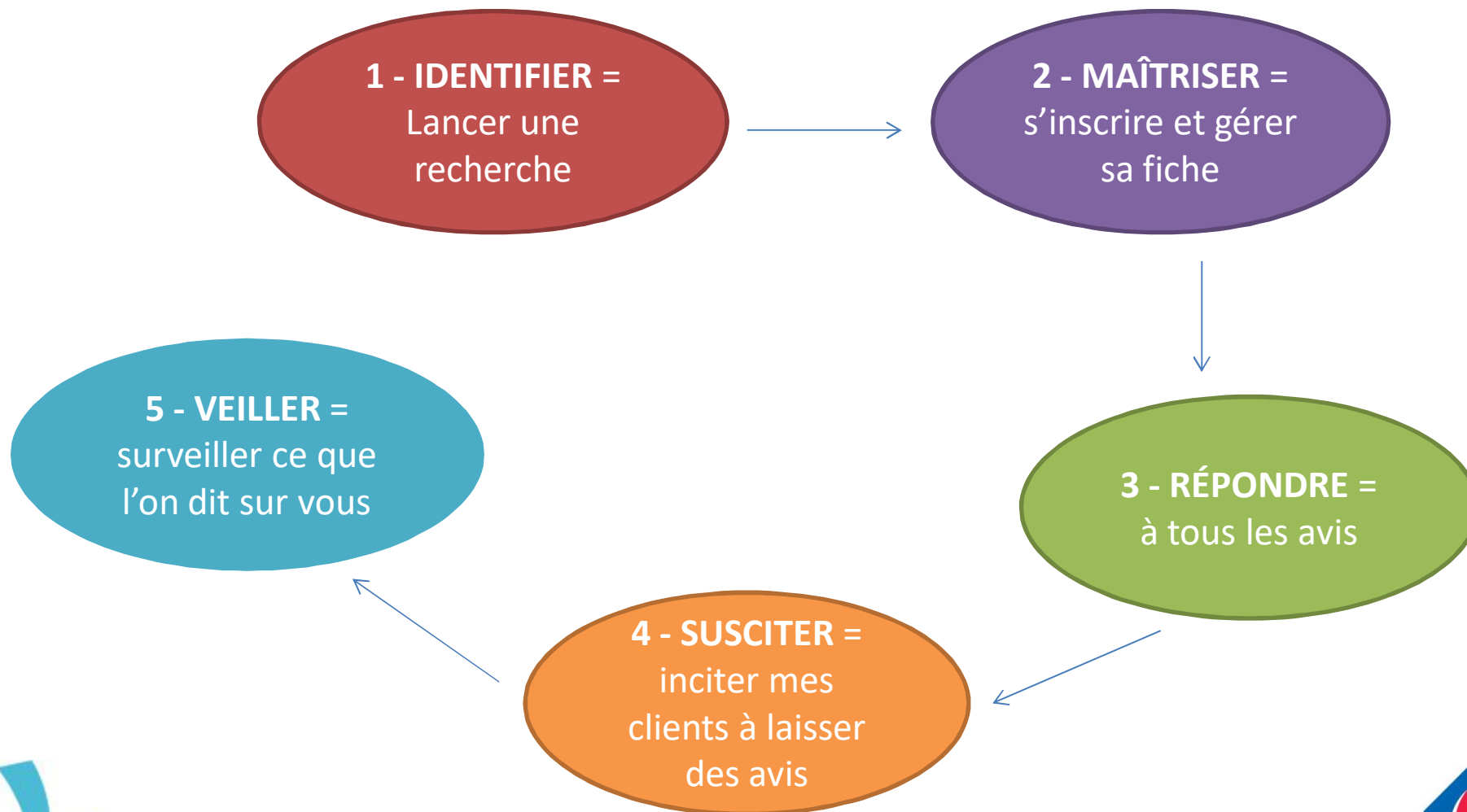
81% se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'une attraction avant de s'y rendre.



« 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 right side, there is a "Google+ local" card for "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa".

Annotations with orange arrows point to specific elements:

- Booking lien sponsorisé**: Points to the sponsored link for "Grand Hôtel de Bordeaux - booking.com".
- Google + local**: Points to the "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa - HOTEL LOCAL" result.
- Tripadvisor**: Points to the "Le Grand Hôtel de Bordeaux" result on TripAdvisor.
- Booking**: Points to the "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa" result on Booking.com.
- Mise en avant Google + local**: Points to the "Grand Hôtel de Bordeaux & Spa" Google+ local card.

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

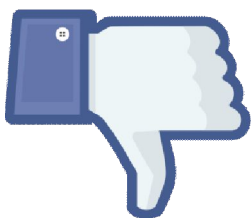
La RÈGLE D'OR : RÉPONDRE aux avis !
Qu'ils soient BONS ou MAUVAIS

Objectif : Montrer que l'on s'intéresse à ce qui est dit!



AVIS POSITIFS :

Remerciez, Fidélisez = Montrez que vous y êtes sensibles



AVIS NÉGATIFS :

Prenez en compte et gardez votre sang froid = Montrez que leurs avis vous intéressent

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

La RÈGLE D'OR : RÉPONDRE aux avis !
Qu'ils soient BONS ou MAUVAIS

- 71 % trouvent important d'avoir une réponse de la direction
- Pour 68 %, la réponse influence leur choix

Source Tripadvisor

Important :

- 64 % des voyageurs avouent ne pas opter pour un établissement si les réponses aux commentaires sont perçues comme négatives et agressives...



Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

Quelques exemples

Violette 1...
Paris, France
Auteur
★ 16 avis
6 avis sur les hôtels
28 votes utiles

“excellent rapport qualité/prix”
★★★★★ Avis écrit le 2 janvier 2014

hôtel neuf et très confortable ! l'accueil est à la hauteur de nos attentes et l'hôtel est superbe ! on reviendra et merci pour les mon chéris mis à l'occasion des fêtes de noel ! le buffet du petit déjeuner est frais et copieux !!!

Avis recueilli en partenariat avec Accorhotels.com ⓘ

Cet avis vous a-t-il été utile ?

Julie P, Directrice de Ibis Les Herbiers, a répondu à cet avis, 3 janvier 2014

Chers clients, Un grand merci pour cette agréable commentaire. Vous me voyez ravie d'apprendre que votre séjour à l'hôtel Ibis Les Herbiers ait été à la hauteur de vos attentes. Nous vous souhaitons une belle année 2014 et espérons vous revoir chez nous lors de votre prochaine venue aux Herbiers. Passez une agréable journée, Cordialement, Julie Prodhomme Directrice

suite

Réponse à un avis positif

mnhv
Montréal, Canada
Auteur confirmé
★ 21 avis
11 avis sur les hôtels
Avis dans 16 villes
18 votes utiles

“Belle adresse pour visiter le Puy du Fou”
★★★★★ Avis écrit le 9 juillet 2013

Nous y avons passé deux nuitées avec nos deux enfants afin d'aller visiter le Puy du Fou.

aucun commentaire négatif pour l'excellent rapport qualité prix, incluant un délicieux petit déjeuner. La famille est adorable et vous parlera passionnément du Puy du Fou car ils y sont tous bénévoles. Le gîte est dans le village de Pouzauges et le déplacement pour le Puy du Fou se fait en 30 min environ. Nous vous le recommandons fortement. Merci à Nadège.

Séjour du Juin 2013 - voyage en famille

★★★★★ Rapport qualité / prix	★★★★★ Chambres
★★★★★ Emplacement	★★★★★ Propreté
★★★★★ Literie	★★★★★ Service

moins

Cet avis vous a-t-il été utile ?

Posez une question à mnhv à propos de Le nid des anges

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

Avis positif mais pas de réponse de la propriétaire

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

Quelques conseils pour répondre aux avis

- ✓ Réagissez à temps et répondez à tous les avis
- ✓ Analysez 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, (et 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**
- ✓ Créer des messages type à personnaliser selon l'avis

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis POSITIFS

Montrez votre reconnaissance, **mais sans en faire trop...**

- Remerciez le client d'avoir pris le temps de déposer un commentaire
- Soignez la forme (phrase courte et sans fautes)
- Considérez-la comme une personne et non comme un numéro : si l'avis contient une mention personnelle, confortez l'impression que vous avez lié une relation privilégiée.
- Encouragez-le à revenir ET à partager son avis

ATTENTION - CONSEILS !

- N'offrez pas de bons-cadeaux, réductions...
- Ne réagissez pas à une critique mineure, l'avis est, dans sa globalité, positif
- Ne demandez pas à votre client de parler de votre établissement à ses amis

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis MITIGÉS

- Ne vous excusez pas, il n'y a pas de faute.
- Rappelez votre professionnalisme, l'attention que vous portez aux détails
- N'ayez pas peur de vous affirmer : « *Je suis désolé que ce plat ne vous ai pas séduit, il est épicé, c'est sa particularité, c'est d'ailleurs indiqué sur la carte, je comprends très bien qu'il puisse ne pas convenir à tous les palais. J'utilise un petit piment rouge d'Indonésie, le lombok, pour le préparer...* » Terminer sur une note positive.
- L'inconfort supposé de la literie est récurrent. Dans ce cas, il est important de mentionner que les matelas sont de telle marque et qu'ils sont changés tous les x ans.

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis NÉGATIFS

Identifiez le type de problème ressenti

Problèmes
de perception

Problèmes
techniques
internes

Problèmes
techniques
extérieurs

et adaptez votre réponse

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

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

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

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis NÉGATIFS

Evitez de répondre à chaud

- Identifiez le rédacteur et montrez que vous l'avez reconnu (si c'est vrai)
- Remerciez le client pour son avis et le temps qu'il a pris à le poster
- Répondez de manière courtoise (poliment et sans animosité)
- Faites preuve d'empathie
- Mettez en avant les points positifs (s'il y en a)
- Répondez de manière synthétique, idées ordonnées et sans faute
- Remettez le problème dans son contexte, faites valoir tout ce qui a pu être fait pour résoudre le problème et excusez-vous si vous êtes en tort.
- Proposez au client de reprendre contact et montrez-lui que l'établissement lui reste ouvert
- Remerciez le client d'avoir contribué à améliorer la qualité de l'établissement

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis NÉGATIFS

ATTENTION - CONSEILS !

- Ne proposez pas de dédommagements : vous pourriez alors vous attendre à de nombreux avis négatifs, non justifiés !
- Ne vous énervez pas, tout le monde vous écoute et vous regarde !
- Évitez l'humour
- Ne répondez qu'à la critique émise, ne racontez pas votre vie
- Et pensez à vous remettre en question ...**

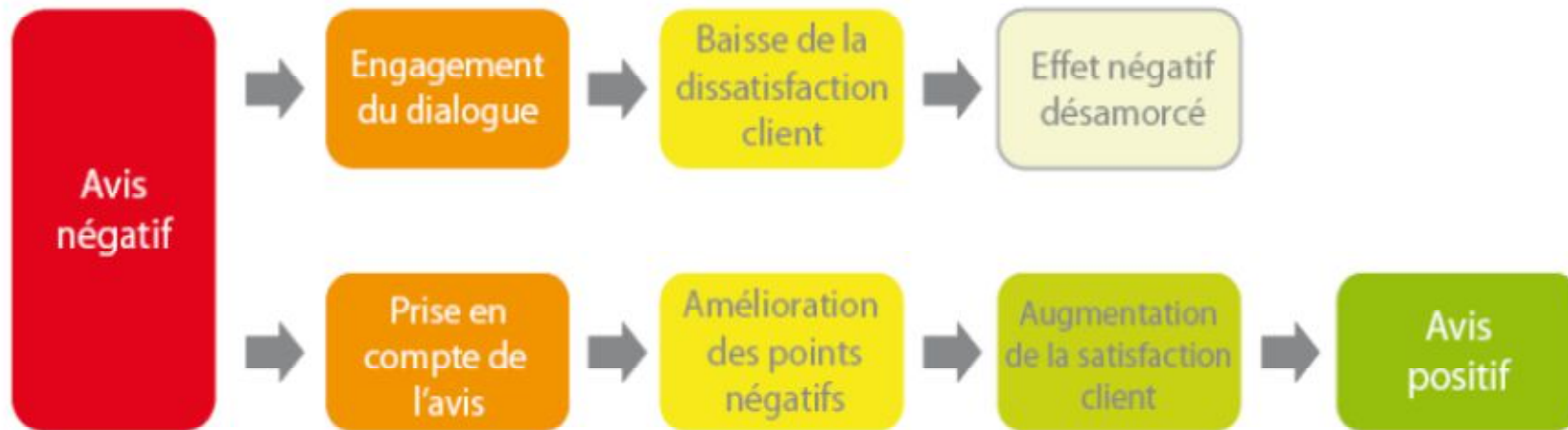
Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis NÉGATIFS

**Une bonne réponse à un avis négatif a
6 fois plus d'impact qu'un simple avis positif.**



Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Un exemple...

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

Source : marque blanche ANT - Livre blanc Vinivi

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE



Les avis FRAUDULEUX

Méfiez-vous !

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



Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

Avis FRAUDULEUX, 14 raisons de faire supprimer un avis sur TripAdvisor

- 1- De l'initiative du rédacteur
- 2 - Diffamation
- 3 - Insulte
- 4 - Pas d'intérêt pour la communauté
- 5 - Promotion dans l'avis
- 6 - Placé au mauvais endroit
- 7 - Renovations
- 8 - Changement de propriétaire
- 9 - Changement d'enseigne
- 10 - Mauvaise rédaction
- 11 - En cas de chantage
- 12 - Date de publication
- 13 - Pas écrit par un véritable voyageur
- 14 - Avis d'un concurrent



Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

Avis FRAUDULEUX, Comment contester ?

Connectez-vous à votre espace propriétaire,
Sélectionnez « Assistance et FAQ », Puis « Contestez un avis »

The screenshot shows the TripAdvisor Business Owner Dashboard. The top navigation bar includes the TripAdvisor logo, the text 'for business', a user profile icon with the name 'Bonj', and the text 'SIT'. A left-hand navigation menu contains several options, with 'Assistance et FAQ' highlighted in green and enclosed in a red box. A red arrow points from this menu item to the main content area. The main content area is titled 'Assistance et FAQ' and contains a sub-menu with three categories: 'Aide', 'Gérez vos avis', and 'Administration de l'établissement'. The 'Gérez vos avis' category is highlighted in green and enclosed in a red box, with a red arrow pointing to it. Within this category, the option 'Contestez un avis' is highlighted in green and enclosed in a red box. Other options in the 'Gérez vos avis' category include 'Soyez prévenus des nouveaux avis', 'Répondez à un avis', and 'Modifier/supprimer des Réponses de la direction'. The 'Aide' category includes options like 'Ajoutez/Modifiez vos photos', 'Modifiez les équipements de votre établissement', 'Faites une demande d'aide', and 'Problèmes d'inscription'. The 'Administration de l'établissement' category includes options like 'Modifier les informations de votre établissement', 'Les informations relatives à l'établissement sont erronées', 'Aide sur les notes', and 'Changement de type d'hébergement'. The 'Fonctionnement de TripAdvisor' category includes options like 'Qui peut se répertorier ?', 'Comment sera classé mon établissement ?', 'Que sont les notes TripAdvisor ?', 'Qu'est ce que l'Indice de popularité ?', and 'Qu'est-ce que l'Espace Contacts?'.

Page Propriétaires accueil
Gérez votre Page
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

Assistance et FAQ

La plupart des réponses à vos questions se trouvent dans nos FAQ. Si vous n'avez pas trouvé votre réponse, cliquez sur les liens ci-dessous pour obtenir davantage d'aide.

Aide

- Ajoutez/Modifiez vos photos
- Modifiez les équipements de votre établissement
- Faites une demande d'aide
- Problèmes d'inscription

Gérez vos avis

- Soyez prévenus des nouveaux avis
- Répondez à un avis
- **Contestez un avis**
- Modifier/supprimer des Réponses de la direction

Administration de l'établissement

- Modifier les informations de votre établissement
- Les informations relatives à l'établissement sont erronées
- Aide sur les notes
- Changement de type d'hébergement

Fonctionnement de TripAdvisor

- Qui peut se répertorier ?
- Comment sera classé mon établissement ?
- Que sont les notes TripAdvisor ?
- Qu'est ce que l'Indice de popularité ?
- Qu'est-ce que l'Espace Contacts?

Comment gérer sa e-réputation ? RÉPONDRE

 **tripadvisor**
FRANCE



Bonjour Sandrine ▾

EUR ▾



Hôtels ▾ Vols Locations de vacances Restaurants ▾ Le meilleur de 2014 Vos amis  Plus ▾ Écrire un avis 

Recherche



« Nous avons trouvé la paix et
l'amour dans ce petit coin de
paradis. »

○○○○○ Avis rédigé par RoyRaves

Voir les 14

Organis

Plusieurs informations intéressantes sur les avis et les fraudes sur ce lien :

http://www.tripadvisor.fr/vpages/review_mod_fraud_detect.html

Hôtels Vols Locations de vacances Restaurants Destinations

Ville ou nom de l'hôtel

jj/mm/aaaa 

jj/mm/aaaa 

Trouver des hôtels

Comment gérer sa e-réputation ? RÉPONDRE

Ne trichez pas avec TripAdvisor...

The screenshot shows the TripAdvisor page for Clare Inn Hotel & Suites. The page includes a search bar, a navigation menu, and a main content area with a search for prices and availability. A red badge is visible on the right side of the page, indicating a warning about suspicious reviews.

la page tripadvisor du Clare Inn de Newmarket on fergus (Irlande)

Le RED BADGE



Message de TripAdvisor : TripAdvisor a de bonnes raisons de penser que des personnes ou des entités ayant un lien avec cet établissement ont essayé de manipuler les avis de voyageurs et/ou notre Indice de popularité. Soyez assurés que nous mettons tout en oeuvre pour détecter les fraudes et améliorer en permanence notre processus de validation d'avis de voyageurs.

Le fameux « red badge » !

Exemple d'un hôtel qui a encouragé ses employés à publier des avis positifs sur TA et s'est fait démasquer. TA détruit les avis suspects et ajoute le fameux « red badge », estimant que c'est la meilleure « punition » qui soit.

Comment gérer sa e-réputation ?

RÉPONDRE

À vous de jouer

Comment répondre à un avis sur TripAdvisor ?

Connectez-vous à votre espace propriétaire,

Cliquez sur « Votre établissement »

Dans liens rapides, cliquez sur « Ecrivez une réponse de la Direction »



Comment gérer sa e-réputation ? RÉPONDRE

Comment répondre à un avis sur TripAdvisor ?



Sélectionnez l'avis auquel vous souhaitez répondre ci-dessous

La liste actuelle des avis TripAdvisor sur votre établissement est disponible ci-dessous. Vous pouvez effectuer des tris sur la liste. Utilisez le menu déroulant pour trier les avis par langue et cliquez sur un titre pour voir l'avis complet et les Réponses de la direction publiées. Vous pouvez répondre à un seul avis à la fois.

Tout afficher

Choisir	Date de publication	Titre de l'avis	Note	Réponse
<input type="checkbox"/>	14 mai 2013	En couple, en famille ou entre amis...	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	8 mai 2013	le gite, une honte !	★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	8 févr. 2013	Nos meilleurs vacances touristiques	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	27 janv. 2013	idéal pour se ressourcer	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	23 janv. 2013	très très bien agréable calme bien...	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	1 sept. 2012	Très beau et bon séjour	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	27 août 2012	idéal pour se ressourcer	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	15 août 2012	un super camping à la ferme	★★★★★	✓ Oui
<input type="checkbox"/>	9 août 2012	la ferme se trouve a l'interieur du gite	★★★★	✓ Oui
<input checked="" type="checkbox"/>	20 mai 2011	Simplicité, calme, reposant et tonifiant	★★★★★	Non
<input type="checkbox"/>	21 août 2013	camping à la ferme de première catégorie	★★★★★	✓ Oui

Remarque : la colonne Réponse sera mise à jour une fois que votre réponse sera publiée sur TripAdvisor

* Quel est votre rôle dans cet établissement ? (par ex. Propriétaire, Gérant, Responsable relations publiques, etc)
Important : TripAdvisor se réserve le droit de contacter cet établissement pour vérifier que vous en faites bien partie.

Choisissez

Votre nom s'affiche comme suit : laoussie24

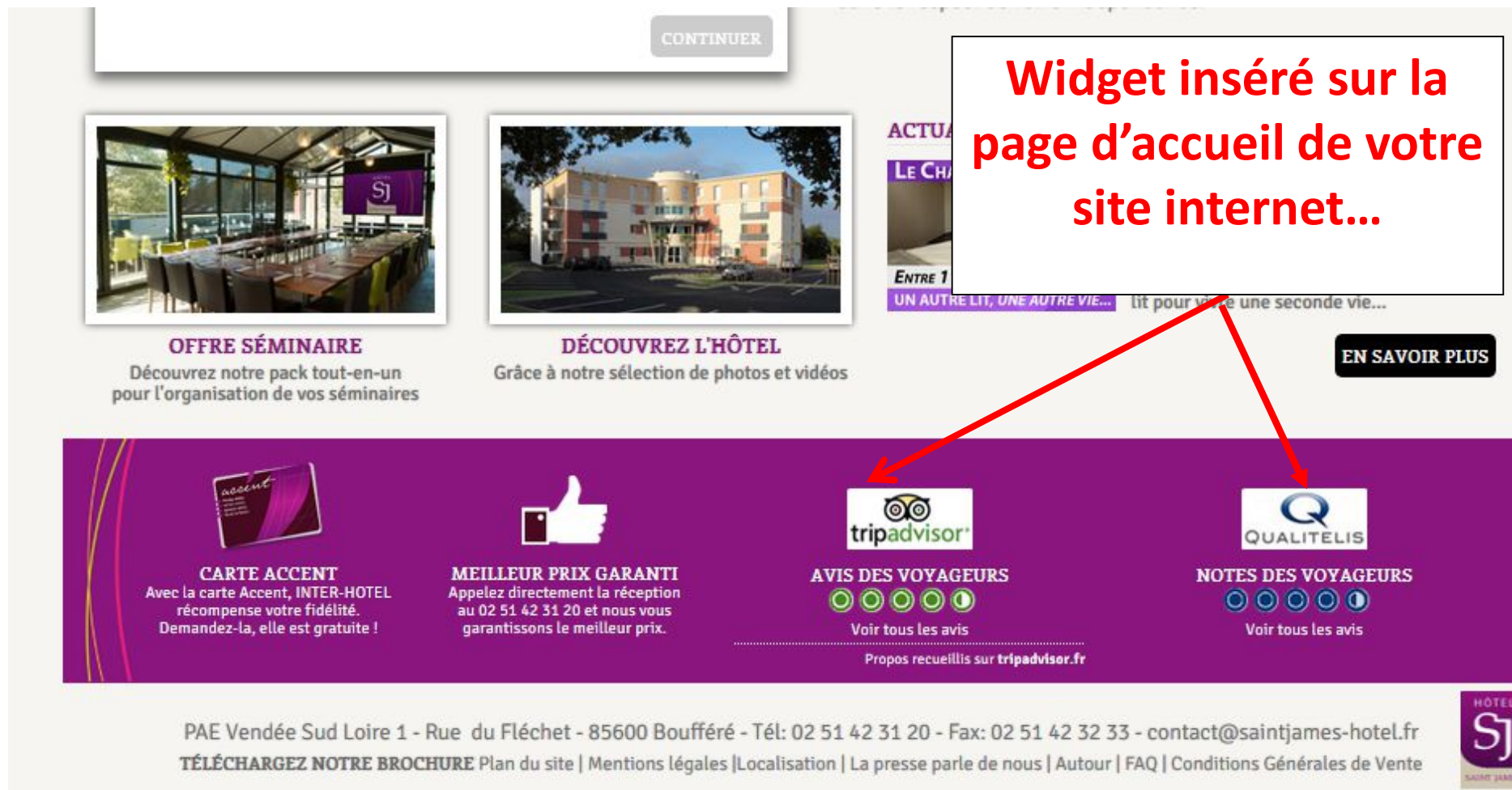
Pour modifier le nom qui s'affiche veuillez vous rendre sur votre [profil de membre](#) dans la section informations sur le compte. Veuillez noter que le nom affiché ne peut être modifié qu'une seule fois. Le nouveau nom ne sera pas mis à jour dans les réponses publiées précédemment.

* Rédigez votre réponse ici pour l'avis sélectionné ci-dessus

Comment gérer sa e-réputation ? SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

CONTINUER



Widget inséré sur la page d'accueil de votre site internet...

OFFRE SÉMINAIRE
Découvrez notre pack tout-en-un pour l'organisation de vos séminaires

DÉCOUVREZ L'HÔTEL
Grâce à notre sélection de photos et vidéos

ACTUALITÉS
LE CH...
ENTRE 1...
UN AUTRE LIT, UNE AUTRE VIE... lit pour vivre une seconde vie...

EN SAVOIR PLUS

CARTE ACCENT
Avec la carte Accent, INTER-HOTEL récompense votre fidélité. Demandez-la, elle est gratuite !

MEILLEUR PRIX GARANTI
Appelez directement la réception au 02 51 42 31 20 et nous vous garantissons le meilleur prix.

AVIS DES VOYAGEURS
Voir tous les avis
Propos recueillis sur tripadvisor.fr

NOTES DES VOYAGEURS
Voir tous les avis

PAE Vendée Sud Loire 1 - Rue du Fléchet - 85600 Boufféré - Tél: 02 51 42 31 20 - Fax: 02 51 42 32 33 - contact@saintjames-hotel.fr
TÉLÉCHARGEZ NOTRE BROCHURE Plan du site | Mentions légales | Localisation | La presse parle de nous | Autour | FAQ | Conditions Générales de Vente

HÔTEL SJ SAINT JAMES

Comment gérer sa E-Réputation ?

SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

Bienvenue dans notre Espace Propriétaire !

Vous trouverez ici des outils gratuits et des ressources pour gérer l'e-réputation de vos voyageurs TripAdvisor et attirer des clients. Regardez notre [vidéo](#) et [consultez](#) notre activité sur TripAdvisor. C'est gratuit et immédiat !



PRÉSENTATION DE TRIPCONNECT™

Pour des réservations directes simplifiées



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 de données client.



Gérez vos avis

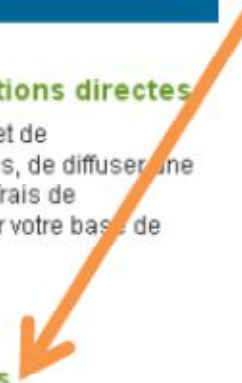
Soyez informés de ce que vos clients disent de vous et publiez votre réponse.



Outils marketing gratuits

Grâce aux widgets TripAdvisor, vous pouvez afficher sur votre site web vos notes TripAdvisor, les avis de vos clients, encourager les avis et créer un diaporama.

**... ou intégrer
directement les avis
consommateurs sur
votre site**



Comment gérer sa e-réputation ?

SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

Page Propriétaires accueil

Gérez votre Page

Infos

Gérez vos avis

Recevoir plus d'avis

Outils marketing gratuits

- Afficher sur votre site web vos avis/notes
- Recevoir plus d'avis
- Faites la promotion de votre région
- Avis Express

TripAdvisor Insights

Assistance & FAQ

Outils marketing gratuits

Nous voulons vous aider à promouvoir votre établissement non seulement sur TripAdvisor mais aussi sur votre propre site internet. Ajoutez un ou plusieurs de nos widgets sur votre site pour afficher votre classement et les avis reçus sur TripAdvisor, promouvoir votre région, inciter plus de clients à envoyer des avis ou à utiliser le lien vers TripAdvisor. Consultez notre [guide](#) pour plus d'informations.

Utilisez des contenus TripAdvisor sur votre propre site



Avis TripAdvisor pour Facebook

Attirez l'attention de vos fans en ajoutant des avis de voyageurs TripAdvisor à votre page Facebook.

[Démarrer »](#)

829

Boutons réseaux sociaux TripAdvisor

Personnalisez un petit bouton que vous pourrez ajouter à côté de vos autres boutons de partage sur les réseaux sociaux.

[Voir les différents choix »](#)



Recevoir plus d'avis

Utilisez [Avis Express](#) et d'autres outils rapides, faciles et gratuits pour encourager vos clients récents à écrire un avis sur votre établissement sur TripAdvisor.

[Voir les différents choix »](#)



RECOMMANDÉ SUR

Affichez votre note globale et vos avis

Insérez le classement et les avis TripAdvisor sur votre site web grâce à l'un de ces widgets.

[Voir les différents choix »](#)

Liens rapides

- Votre Espace Propriétaire
- Inscrivez-vous en tant que gérant d'établissement
- Téléchargez votre appli Facebook TripAdvisor
- Ce n'est pas votre établissement ? Recommencez

Aperçu de votre établissement

Habitations Troglodytiques sur TripAdvisor

Nombre total d'avis	23
Classement	1/1
Note	

[Infos](#)

Besoin d'aide ?

[Consultez nos FAQ !](#) Vous y trouverez de nombreuses informations sur nos widgets et les licences de contenu.

Comment gérer sa e-réputation ?

SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

Encouragez les voyageurs sur votre site web à rédiger des avis.

Facilitez la publication d'avis au sujet de votre établissement sur TripAdvisor en plaçant l'un de ces widgets gratuits sur votre site.

Téléchargez un widget en deux étapes seulement :

- **Étape n°1** : Sélectionnez votre widget préféré
- **Étape n°2** : Personnalisez votre widget et téléchargez son code sur votre site



Formulaire pour les avis (grand)

Invitez les voyageurs à écrire un avis sur votre établissement, sans quitter votre site web !

[Choisir](#)



Avis détaillé

Les clients peuvent commencer à rédiger leur avis sur votre site puis sont redirigés sur TripAdvisor.

[Voir un exemple](#)

[Choisir](#)



Écrivez un avis - moyen

Invitez vos clients à se connecter sur TripAdvisor pour écrire un avis sur votre établissement.

[Voir un exemple](#)



Écrivez un avis - mini

Utilisez ce mini widget pour encourager vos clients à laisser des avis.

[Voir un exemple](#)

[Choisir](#)

Comment gérer sa e-réputation ? SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?



Votre séjour avec les Gîtes de France des Landes

{#Civilité#} {#Nom#},

Vous venez de séjourner en {#Activité#} Gîtes de France à {#Siret#} dans les Landes et nous espérons que votre séjour s'est bien déroulé.

Parce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction des clients du réseau "Gîtes de France" dont vous faites partie, nous serons heureux de recueillir votre avis :

 Recueillir votre avis

**Envoi d'un mail
de retour**

Votre témoignage pourra ainsi être lu par nos futurs clients sur notre site internet et sur le site de Vinivi.com, notre partenaire spécialisé dans les avis de clients.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre écoute pour vous aider à préparer votre prochain séjour avec les Gîtes de France des Landes.

Toute l'équipe des Gîtes de France des Landes vous remercie et vous dit... *Adishatz*



Comment gérer sa e-réputation ? SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

Louvre Hotels
GROUP

KYRIAD SAINT BRIEUC - Tréguex
Exploitant en nom propre
8 RUE ALAIN COLAS
22950 Tréguex
TEL +33 2 96 52 04 77 / FAX +33 2 96 52 04 71
EMAIL kyriad.stbrieuc@wanadoo.fr
Entreprise Indépendante - Propre capital/Nom Propre
RCS SAINT BRIEUC 514 883 511 / Cat 3*
TVA Intra communautaire : FR41514883511

INVOICE
Séjour du : 23-01-13
Au : 24-01-13
Chambre : 201
Nom : ██████████

Facture N : 16676
Édité le : 23-01-13
Page : 1 de 1

Date	Libellé	Débit EUR	Crédit EUR
23-01-13	Chambre	55.20	
23-01-13	CB manuelle		55.20

Total TTC EUR 55.20 55.20
Net à payer 0.00

	HT	TVA	TTC
TVA 19.6	.00	0.00	.00
TVA 7	51.59	3.61	55.20
Non Taxable	0.00	0.00	0.00
Total	51.59	3.61	55.20

- Paiement comptant (sauf conditions particulières)
- Pas d'escompte
- Possibilité de retard
3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur
- TVA acquittée sur les débits

Vous avez apprécié votre séjour ?
Partagez votre expérience
sur **Tripadvisor** 



Sur un ticket de caisse, une facture,
une carte de visite
(Cf fiche technique n°4 du site pro
Comment générer un QR Code et raccourcir une adresse
URL?)



Comment gérer sa e-réputation ? SUSCITER

Comment collecter des avis et INCITER les clients à en laisser ?

**Afficher dans votre établissement
que vous êtes présents sur les sites
d'avis**



Comment gérer sa e-réputation ?

VEILLER

Surveiller ce que l'on dit de vous

Des OUTILS pour vous y aider

Mise en place d'alertes sur le WEB à chaque fois que votre établissement est cité

■ **Google Alerts**

■ **Mention**



Comment gérer sa e-réputation ? VEILLER



Être averti par e-mail lorsque de nouveaux résultats correspondant aux termes que vous recherchez sont publiés

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

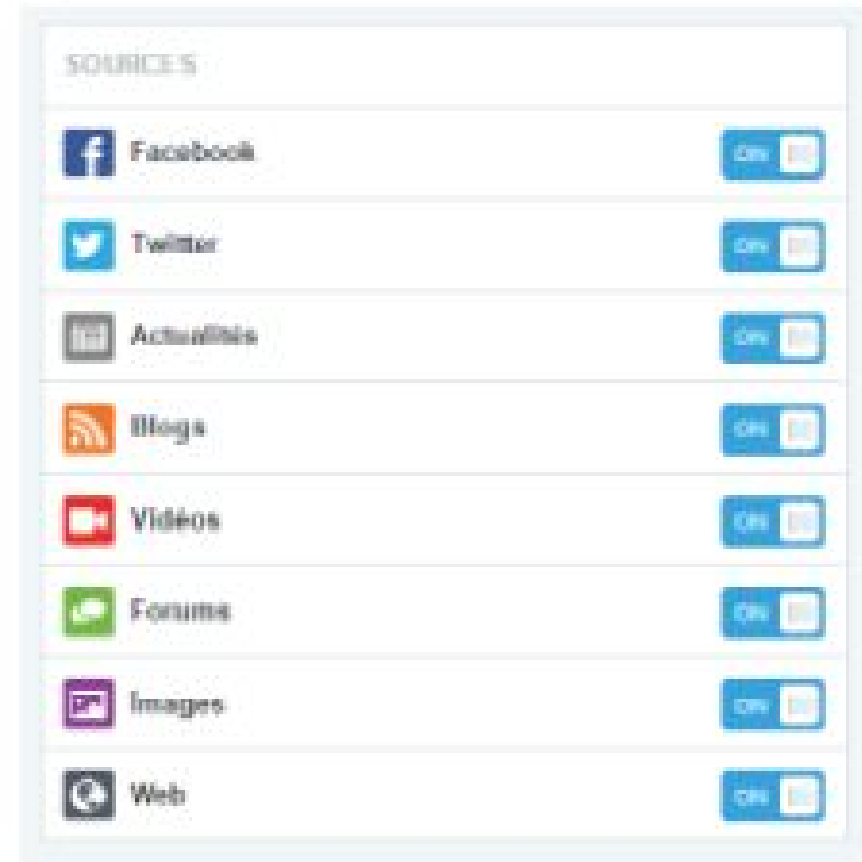
Comment gérer sa e-réputation ? VEILLER

Connectez-vous sur <https://fr.mention.com/> et créez votre compte gratuit



Attention :

- La version Basic gratuite permet de créer **1 alerte**
- Les autres versions sont payantes



EN CONCLUSION

- Utiliser les sites d'avis comme un véritable outil de promotion et de communication
- Ils vous permettront d'avoir de la visibilité en ligne
- Ils vous aideront à créer du lien avec votre clientèle
- Ils peuvent vous aider à améliorer la qualité de votre service

ALORS ???

Subir ou maîtriser ?

Les cartes sont entre vos mains !



Merci de votre attention !



Valérie VERGNAC

Animatrice Numérique du Territoire Vallée Dordogne-Forêt 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>