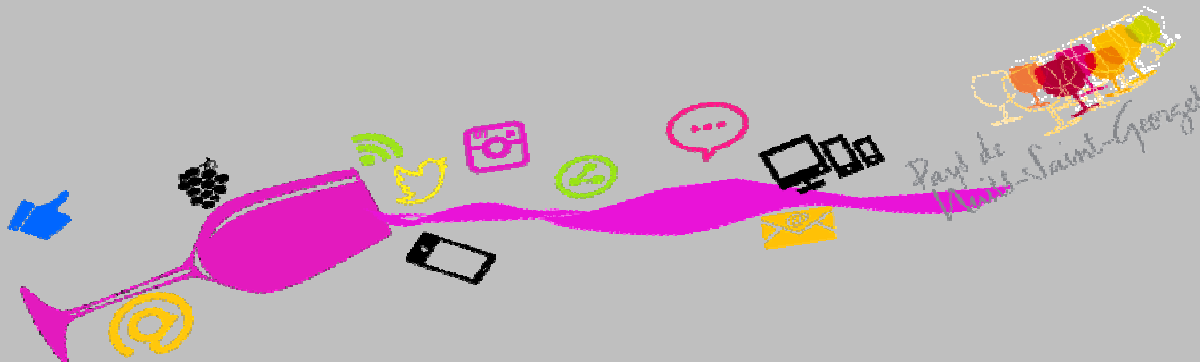


Atelier 1

Les avis clients sont vos amis

Jeudi 22 Octobre 2015



Office de tourisme
<http://tourisme-nuits-pro.jimdo.com/>

Justine GAVIGNET, ANT
e.tourisme@ot-nuits-st-georges.fr

Petit tour de table

Les avis clients, vous en pensez quoi?

Les avis clients, que faites-vous?

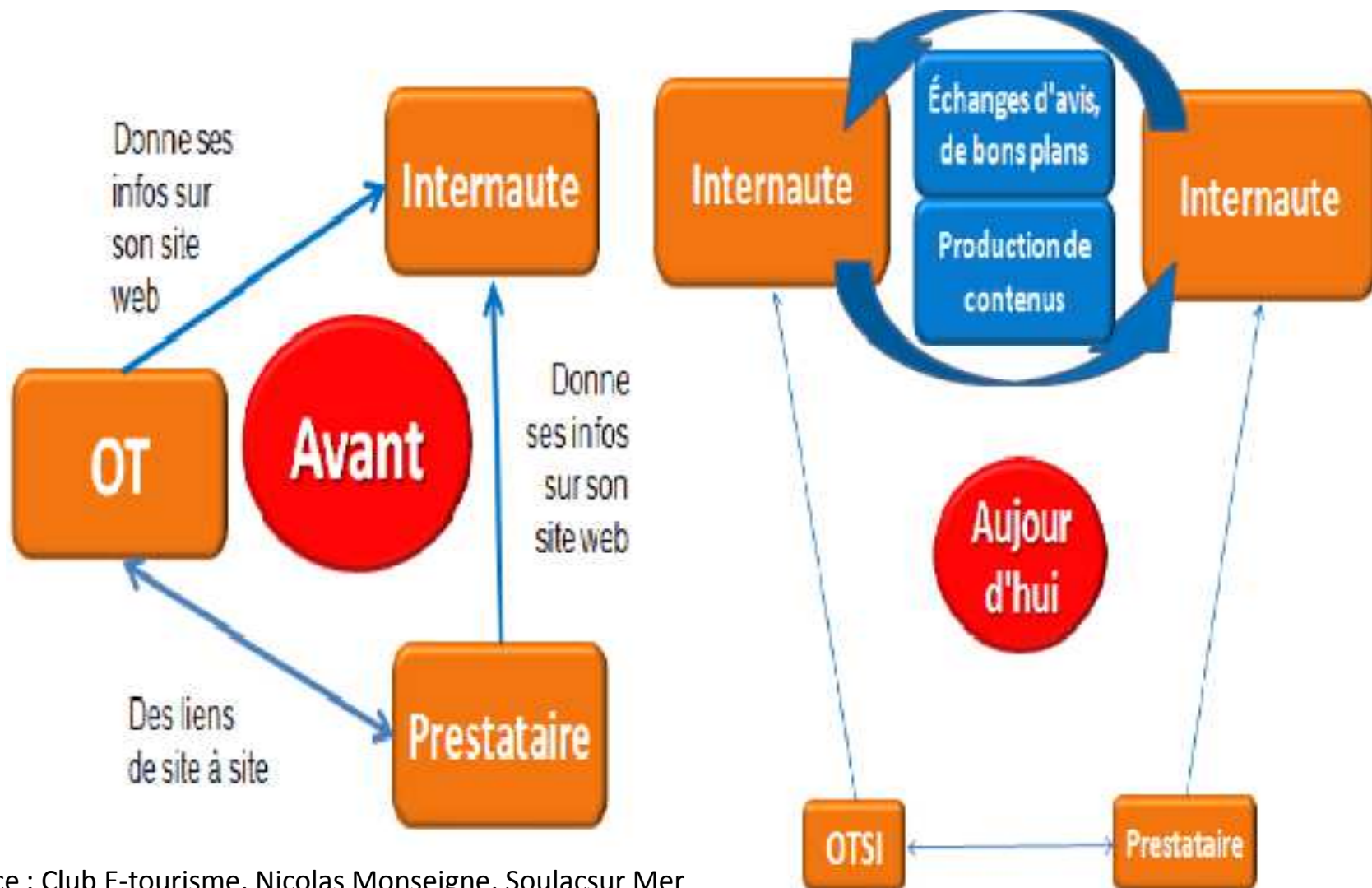


Au programme

- Pourquoi s'intéresser aux avis clients
- Présentation du Géant : Tripadvisor
- Comment répondre aux avis clients
- Comment inciter ses clients à déposer des avis

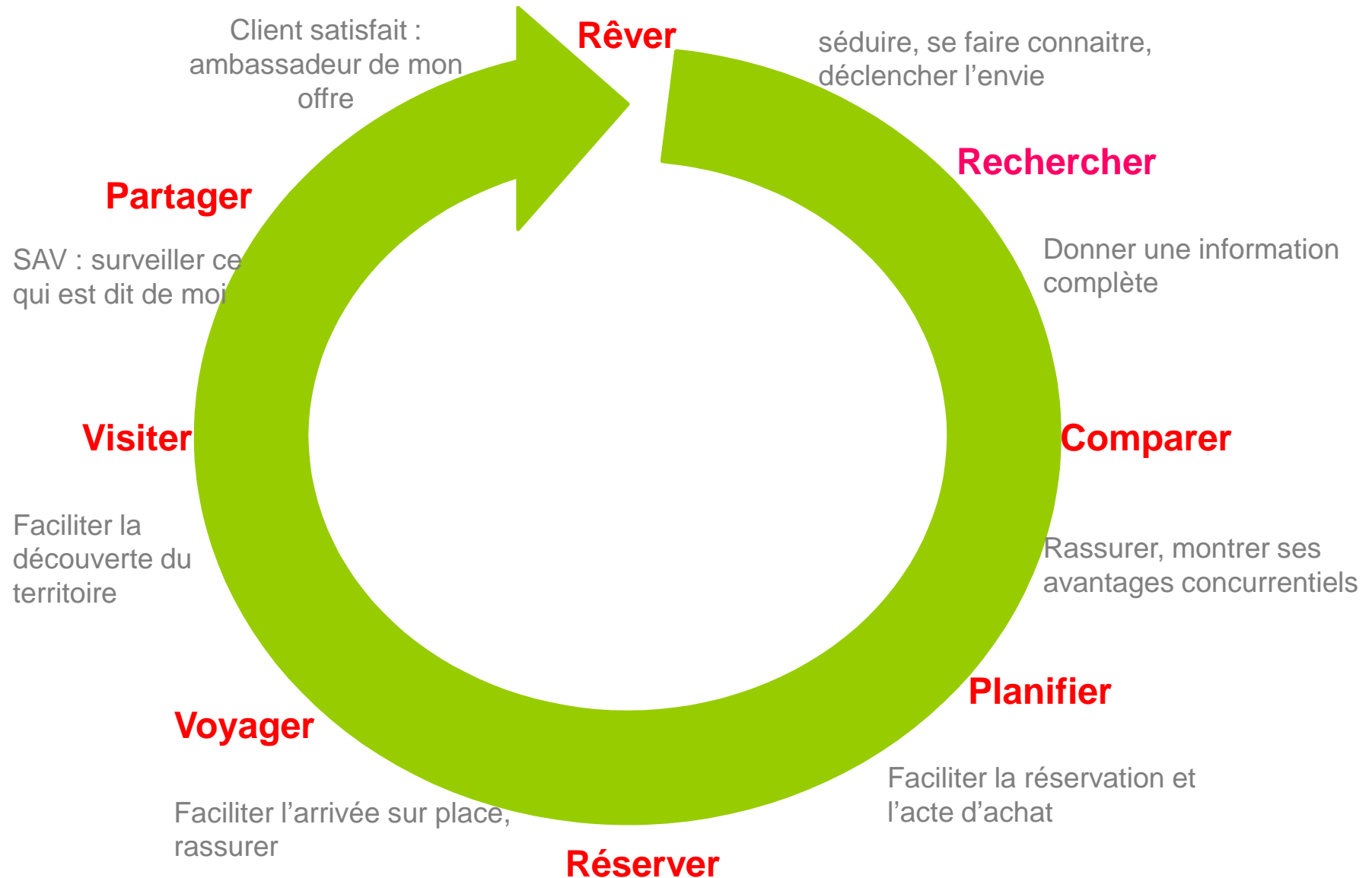
Pourquoi s'intéresser aux avis clients?

Les règles ont changé!



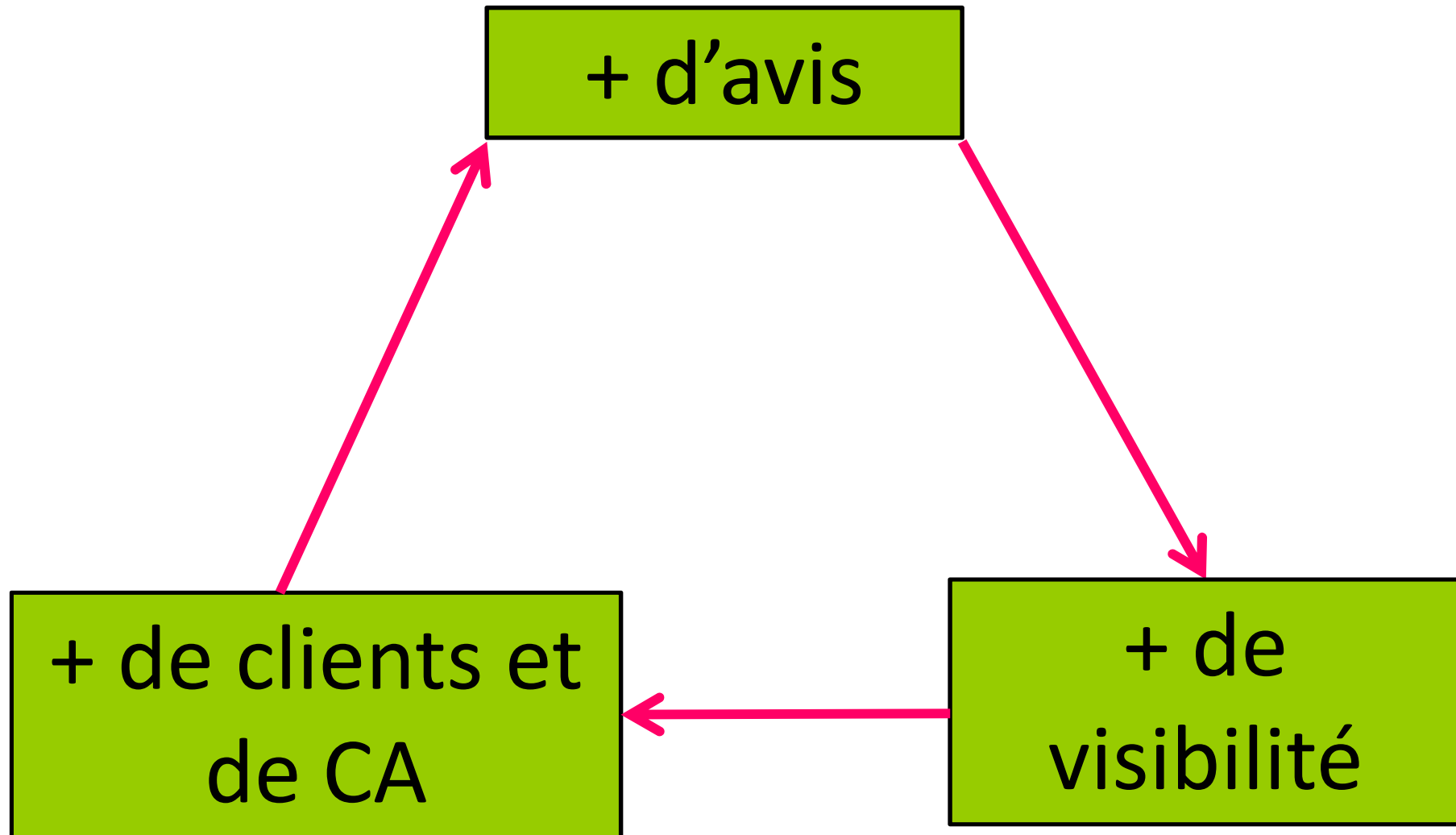
Source : Club E-tourisme, Nicolas Monseigne, Soulacsur Mer

Le cycle du touriste sur le web



Source : touristic

Le cycle des avis



Pourquoi s'intéresser aux avis clients?

Parce qu'ils sont très influents

-80% des internautes lisent les avis clients

-67% sont influencés par les avis clients

**-30% laissent du contenu en ligne suite à leurs voyages
(commentaires, photos, vidéos...)**

- 70% des avis déposés sont positifs

Pourquoi s'intéresser aux avis clients?

Parce qu'ils sont plus fiables



Pourquoi s'intéresser aux avis clients?

Pour être plus visible sur le web

← → ↻ 🏠 https://www.google.es/search?q=restaurant+Besançon&rls=com.microsoft:fr:%7Breferrer:source?%7D&ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=ie7&rlz=1I7GGLL_fr&gws_rd=ssl ☆ 🧑

Applications Importés depuis IE #nuitssaintgeorges ... #vougeot #citeaux #visitnuits on Tagbo... Solutions e-tourism... Newsline free coeurubassin.free.f... vins-et-experiences ... logo Accueil - Dropbox W

Google restaurant Besançon 🔍


Web Maps Images Actualités Shopping Plus ▾ Outils de recherche

Environ 12 800 000 résultats (0,44 secondes)


Restaurant à proximité de besançon

Note ▾


Le Poker d'As
4,5 ★★★★★ 15 avis - Restaurant
Square Saint-Amour · Depuis 1949, ce restaurant familial au cadre simple et chaleureux sert de fins plats français classiques.



La Grange
3,7 ★★★★★ 31 avis - Restaurant
Avenue Elisée Cusenier · Cuisine au fromage, fondues, raclettes, viandes sur pierres chaudes dans 3 salles en bois avec grandes tables.



Bistrot La Charrette
4,1 ★★★★★ 5 avis - Restaurant
Rue Jean Petit · Ce restaurant bénéficie d'une terrasse et propose des plats traditionnels dans un cadre spacieux avec parquet.



☰ Plus de résultats pour "restaurant"

Les 10 meilleurs restaurants à Besançon - TripAdvisor
www.tripadvisor.fr/Restaurants-g187143-Besancon_Doubs_Franche_Co...
Vous sortez à Besançon, Doubs : lisez sur TripAdvisor 7 459 avis sur 280 restaurants à Besançon, recherchez par prix, quartier, etc.
Le Cafe Cafe - La Petite Adresse - Chez Felix - Le vin et l'assiette

Restaurant Besancon - L'Internaute
www.linternaute.com > Restaurant > Doubs ▾

Les différents sites d'avis existants

Panorama des sites d'avis de voyageurs

The image displays a grid of logos for various travel review sites, organized into five vertical panels. Each panel is headed by a category name and an icon. The logos are as follows:

- Hôtels** (Hotel icon): tripadvisor, *QYPE, triego, HolidayCheck.fr, yelp, dis moi où, yvini, ZOQVER, BOOKING.COM, venere, Hotels.com, Expedia, HOTEL MANAGEMENT SERVICE.
- Restaurants** (Fork and knife icon): LINTERN@UTE, tripadvisor, CityVOX, *QYPE, yelp, Destofr, sortirauresto, dis moi où, petit futo, Justacoté, ZAGAT, Monisurg, lafourchette, toptable.fr, OpenTable+.
- Campings** (Camping tent icon): ZOOVER (vakantiebeoordelingen), tripadvisor, *QYPE, yelp, campings-france.fr, France-Camping, vie-camping, camping@fr.
- Sites et loisirs** (Classical building icon): yelp, *QYPE, tripadvisor, CityVOX, Kiffaire, petit futo, LOONEO, CityZeum, Justacoté, Places M Line, GALOR.
- Gîtes, Chambres d'hôtes** (House icon): tripadvisor, yelp, LINTERN@UTE, Toprural, samedi midi.

Tripadvisor : l'incontournable (280 millions de visiteurs par mois)



Pour créer une fiche c'est par ici
<http://www.tripadvisor.fr/GetListedN>

Préparez et réservez sur le plus grand site de voyage au monde

Trouvez et réservez un hôtel, une chambre d'hôte, un gîte ou un séjour pour votre prochain voyage. Comparez les prix pour trouver les meilleurs tarifs pour vos billets d'avion. Téléchargez nos guides gratuits de voyage avec les conseils des voyageurs sur les meilleurs hôtels, restaurants et activités. Visitez nos forums de voyages et obtenez les réponses aux questions que vous vous posez avant de partir.

Ou ici,
directement
depuis la page
d'accueil

Vos dernières recherches...

Hôtels que vous avez consultés



Hôtel Saint-Michel
Dinard, Ile-et-Vilaine
★★★★★
120 avis

Les voyageurs qui ont consulté ces hôtels ont également consulté...



Voir les prix

Hotel Les Alizes
Dinard, Ile-et-Vilaine
★★★★★
101 avis



Voir les prix

Le Crystal
Dinard, Ile-et-Vilaine
★★★★★
80 avis



Voir les prix

Grand Hôtel Barrière
Dinard, Ile-et-Vilaine
★★★★★
424 avis



Voir les prix

Novotel Dinard
Dinard, Ile-et-Vilaine
★★★★★
625 avis



Avis et conseils sur les hôtels et complexes, les vols, les locations de vacances, les formules de voyage et plus encore pour préparer et réserver le voyage parfait !

À propos de TripAdvisor | Écrire un avis | Membres | Plan du site | S'affilier | Travellers' Choice | **Propriétaires** | Espace Contacts | O.T. | Assistance 🗺️

© 2015 TripAdvisor LLC Tous droits réservés. Conditions d'utilisation et Charte de confidentialité de TripAdvisor.

* TripAdvisor LLC n'est pas une agence de réservation et ne facture aucuns frais de service aux utilisateurs de son site... (plus)

TripAdvisor LLC n'est pas responsable du contenu d'autres sites internet. Les taxes et frais ne sont pas inclus dans les offres.

À propos de TripAdvisor
Assistance
Fiche info
Notre équipe
Offres d'emploi
Charte de confidentialité
Critères de fiabilité des avis
Conditions d'utilisation
Licences mobiles
Centre de presse
Dans les médias
Communiqués de presse
Distinctions
Référencez votre établissement
Écrire un avis
Réponse de la direction
Avis aux voyageurs

Répertoriez votre établissement sur TripAdvisor

Tirez-vous pleinement profit du référencement gratuit proposé par TripAdvisor ?

► Mettez votre établissement à portée de millions de voyageurs

Ils sont plus de 260 millions chaque mois à utiliser TripAdvisor pour faire leurs recherches de voyage. Vous pouvez présenter vos produits et services de voyage (hôtel, chambres d'hôtes, attraction, forfait excursions, restaurant, etc.) à des millions de clients qualifiés du secteur du voyage.

► Soyez visible sur les meilleurs sites de voyage en ligne

En référençant vos produits et services sur TripAdvisor, vous apparaîtrez non seulement sur www.tripadvisor.fr, mais également sur d'autres sites de référence dans le monde du voyage.

► Communiquez votre message au moment opportun

Grâce à sa technologie de recherche sophistiquée, TripAdvisor peut vous aider à entrer en contact avec les consommateurs au moment même où ils sont à la recherche de votre destination. En tant que propriétaire d'un hôtel à Lyon, par exemple, vous auriez beaucoup à gagner en faisant répertorier votre établissement dans TripAdvisor. Les clients qui recherchent à Lyon pourraient avoir accès aux informations de votre établissement, y compris une description de l'établissement et une photo, afin de se préparer à réserver une chambre !

Sélectionnez votre type d'établissement

Si vous êtes le représentant officiel de votre hôtel, de votre service ou de votre entreprise, vous pouvez créer gratuitement votre page TripAdvisor dès à présent. Consultez nos politiques en matière de référencement ci-dessous pour en savoir plus



Hôtels



Restaurants



Attractions



Locations vacances

Tripadvisor : l'incontournable

Attention pour vous authentifier, Tripadvisor vous demandera :

- Soit votre **CB (aucune somme ne sera débitée)**
- Soit de vous connectez via Facebook : **Dans ce cas là c'est immédiat !**
- Soit de transmettre au service clientèle un **document administratif indiquant clairement le lien entre vous et votre structure**

Vous avez créé votre fiche Bravo! Et maintenant?

Répondre aux avis

- 71% trouvent important de trouver une réponse de la direction
- Pour 68% la réponse influence leur choix
- Pour 60 %, lire des Réponses de la direction leur donne plus envie de réserver

Comment répondre aux avis?

- Allez sur Tripadvisor / Propriétaires (en bas de la page d'accueil)
- Connectez-vous à l'espace propriétaire
- Puis allez dans l'onglet « Gérez vos avis »
- « Voir nos conditions d'utilisation et publier une réponse » dans la section « Répondre à un avis »

Comment répondre aux avis positifs

Réponse brève, remerciant de la démarche

Répondre aux avis négatifs

Réfléchir...

- Répondre de manière polie et sans animosité
- Répondre dans la même langue
- Faire preuve d'empathie
- Répondre point par point aux reproches
- Remettez les choses dans leur contexte
- Soyez synthétique
- Proposer au client de reprendre contact et lui montrer que l'établissement lui reste ouvert
- Remercier le client d'avoir contribué à l'amélioration de la qualité de votre établissement

Répondre aux avis négatifs

Adaptez votre réponse

Problème de perception :

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

Problème technique interne :

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.

Répondre aux avis

Exemples

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

A vous de jouer!



ffnpim

“Une vraie pause”

●●●●● Avis écrit le 11 juillet 2015

Séjour de 4 jours juste magnifique. Le lieu est magique et reposant, le petit lac avec les grenouilles et le château entièrement rénové sont du plus belles effets. L'intérieur du château est magnifique et les dépendances très propres. Le spa était à nous durant ces 3 jours :) c'était parfait! Le restaurant digne d'un étoilé! Tout était tellement bon!!! On reviendra!

Séjour du avril 2015 - voyage en amoureux

Moins ▲

Cet avis vous a-t-il été utile ?

Oui

1

Signaler

Poser une question à ffnpim à propos de Château Hôtel Grand Barrail

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

Pour info, la réponse donnée

Stéphanie B, Front Office Manager de Château Hôtel Grand Barrail, a répondu à cet avis, il y a 3 semaines

Chère madame, cher monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi l'hôtel Grand Barrail pour votre séjour en amoureux à St Emilion et nous sommes enchantés de lire votre commentaire.

Nous sommes très sincèrement ravis de lire que vous ayez trouvé dans notre hôtel et dans notre Spa 5 Mondes, l'espace privilégié pour vous détendre.

Nous transmettrons avec plaisir vos compliments à notre équipe, et plus particulièrement vos belles félicitations à notre chef.

Nous sommes heureux à l'idée de pouvoir vous accueillir à nouveau très prochainement,

Sincères salutations,

Stéphanie Bollinger
Assistante chef de réception

A vous de jouer!



Dr T
Reims, France

“Décevant...”

●●○○○ Avis écrit le 20 octobre 2014

Un accueil irréprochable, une cuisine de qualité, et une literie très confortable. En revanche la propreté et l'entretien général de la chambre laisse franchement à désirer. Sans compter la tv plus que médiocre.

Séjour du octobre 2014 - voyage d'affaires

●●○○○ Rapport qualité / prix


●●●●● Emplacement

●●●●● Literie

●●○○○ Chambres

●●○○○ Propreté

●●●●● Service

Avis recueilli en partenariat avec Accorhotels.com 

Cet avis vous a-t-il été utile ? 1

 Signaler

Pour info, la réponse donnée

Nous sommes désolés que le service et la prestation n'aient pas été à la hauteur de vos attentes, et nous vous prions d'accepter nos plus sincères excuses.

Les hôtels M Gallery sont désireux de vous offrir la meilleure qualité de service pour vos séjours ; par conséquent, votre avis est très précieux. C'est pourquoi je serai ravi de m'entretenir avec vous au téléphone, je tenterai de vous contacter dans les jours qui viennent si cela vous convient. A cette fin merci de me transmettre vos coordonnées téléphoniques par mail à H1202-GM@accor.com

Sachez que 2 étages de chambres (soit 28 chambres) ont été totalement rénovés et que 2 autres vont l'être dans le mois qui vient afin d'améliorer la qualité des prestations évoquée.

De nouveau, nous vous remercions pour vos commentaires et espérons regagner votre confiance lors d'un prochain séjour dans nos nouvelles chambres qui recueillent des avis très favorables de la part de nos clients.

Dans l'attente de vous accueillir prochainement, nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Comment collecter des avis

Sur votre site Internet

- Rendez-vous sur <http://www.tripadvisor.fr/Widgets>
- Indiquez le nom de votre établissement
- Cliquez sur le widget de votre choix
- Copier/coller le code HTML



The screenshot shows a TripAdvisor widget for 'Hotel-Restaurant Le Spuller'. It features the TripAdvisor logo at the top, followed by the establishment name. Below the name is the 'Note des voyageurs TripAdvisor' section, which displays a 4.5-star rating (four full green circles and one half-filled green circle) and the text 'Sur la base de 16 avis de voyageurs'. A section titled 'Derniers avis de voyageurs' lists three recent reviews with their dates and text: '23 juin 2015: "RIEN DANS L'ASSIETTE"', '04 mai 2015: "Étape très agréable"', and '26 févr. 2015: "Excellent"'. At the bottom of the widget, there are two links: 'Lire les avis' and 'Écrire un avis', and a copyright notice '© 2015 TripAdvisor LLC'.

Comment collecter des avis

Dans un mail de retour

- Remercier les de leur visite
- Dites-leur que vous aurez plaisir à les recevoir de nouveau
- Incitez les à laisser un avis en mettant un lien direct vers votre page

En affichage dans votre établissement

- Demander un autocollant <http://www.tripadvisor.fr/StickerRequestSupport>
- Faites simplement une affiche : « Laissez un avis sur Tripadvisor »

MERCI

