

# Atelier n° 2

## Les avis clients

Gérer et tirer partie de sa réputation en ligne

Janvier 2018

team

AUXOIS

# Tour de table

## ***LES AVIS CLIENTS***

- Qu'en pensez-vous ?
- Les consultez-vous ?
- Vous font-ils peur ?
- Vous en servez-vous ?



# Déroulé de l'atelier

*Au sommaire de cet atelier ...*

1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?
2. Panorama des sites d'avis
3. Le géant : TripAdvisor
4. Gérer sa e-réputation

# E-tourisme

## Top 5 des secteurs les plus concernés par le e-commerce :

1/ Tourisme 43 %

2/ Produits culturels 39 %

3/ Textiles de maison 25 %

4/ Jeux et jouets 22 %

5/ Équipement maison high tech 21 %

[Source : FEVAD, "Synthèse des chiffres clés 2016"](#)





# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

## Définition d'un avis client

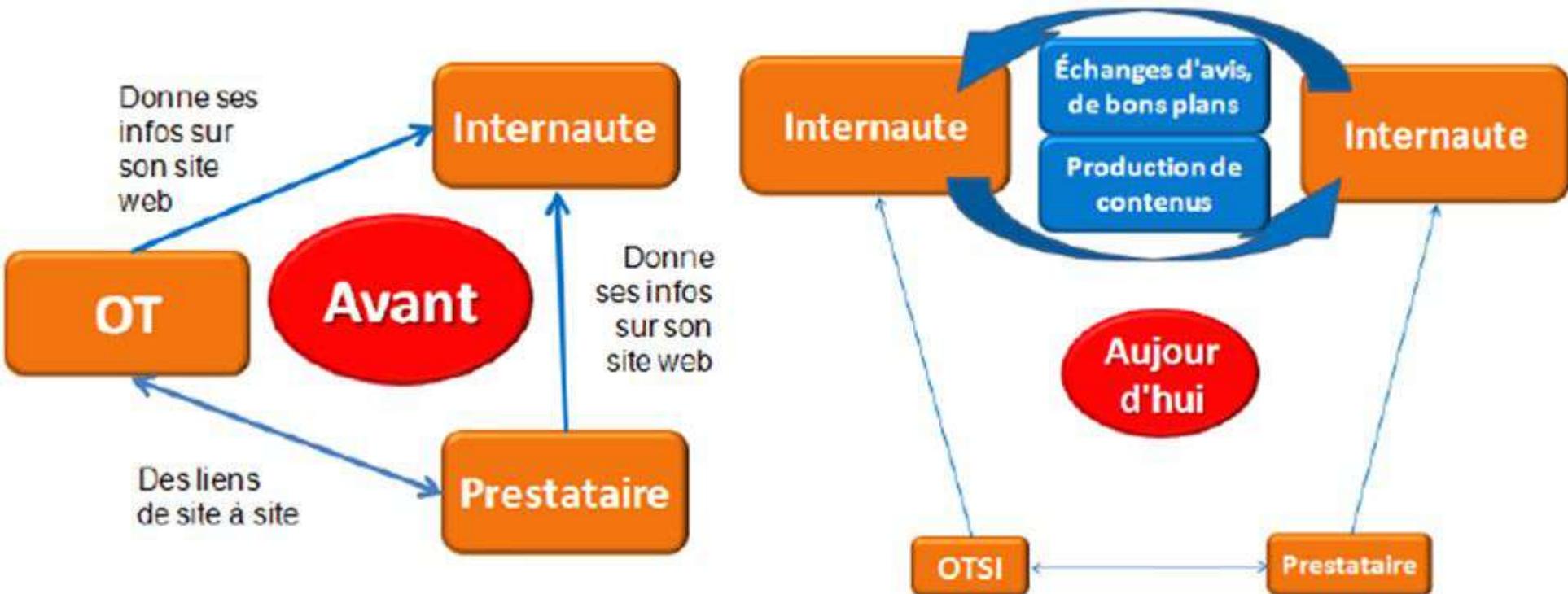
Un avis client est un ensemble d'éléments d'appréciation (commentaires, notes, étoiles...) porté sur un produit, service ou vendeur, sur un site Internet





# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce que les règles du jeu ont changé



# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils sont partout

Google hôtel ibis dijon

Tous Maps Actualités Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 62 000 résultats (0,74 secondes)

**Hôtel ibis Dijon** • votre ibis hôtel au meilleur prix • ibis.com  
[Annonce](#) [www.ibis.com/Dijon](#)  
3,8 ★★★★★ (156) - avis sur ibis.com  
Réservez sur notre site Officiel !  
De nombreuses Promotions - Plus de 1800 hôtels - Meilleur Prix Garanti - Petits prix - Confort et Design  
Équipements: Sweet bed by ibis® - Wi-Fi Gratuit, Réception 24h/24, Petit Déjeuner



dim. 17 déc lun. 18 déc

<b>Hôtel ibis Dijon Gare</b> 3,8 ★★★★★ (156) - Hôtel trois étoiles Hôtel-budget moderne, restaurant-bar Wi-Fi gratuit	62 €	
<b>Hôtel ibis Dijon Centre Clemenceau</b> 3,5 ★★★★★ (100) - Hôtel trois étoiles Hôtel modeste avec Wi-Fi gratuit et bar Wi-Fi gratuit	66 €	
<b>Hôtel ibis Styles Dijon Central</b> 4,2 ★★★★★ (140) - Hôtel trois étoiles Hôtel moderne avec Wi-Fi gratuit et bar Wi-Fi gratuit	92 €	

Google restaurant dijon

Tous Maps Shopping Actualités Images Plus Paramètres Outils

Environ 14 800 000 résultats (0,68 secondes)

**Les 30 Restaurants à Dijon - Les meilleurs restaurants**  
[Annonce](#) [www.lesmeilleursrestos.fr/Restaurants/Dijon](#)  
Choisissez parmi une sélection de restaurants, voir les menus carte des vins.  
Confirmation immédiate - Cartes des menus et vins - Pour tous les budgets - Lire les avis  
Types: Français, Italien, Chinois, Japonais



Note Horaires

<b>Restaurant Stéphane Derbord</b> 4,6 ★★★★★ (29) - Restaurant gastronomique 10 Place du Président Wilson Fermé aujourd'hui	
<b>DZ'envies</b> 4,2 ★★★★★ (140) - Française Bistronomie fusion dans un cadre moderne 12 Rue Odebert Lieu chaleureux - Décontracté - Groupes	
<b>La Maison des Cariatides</b> 4,8 ★★★★★ (91) - Française	

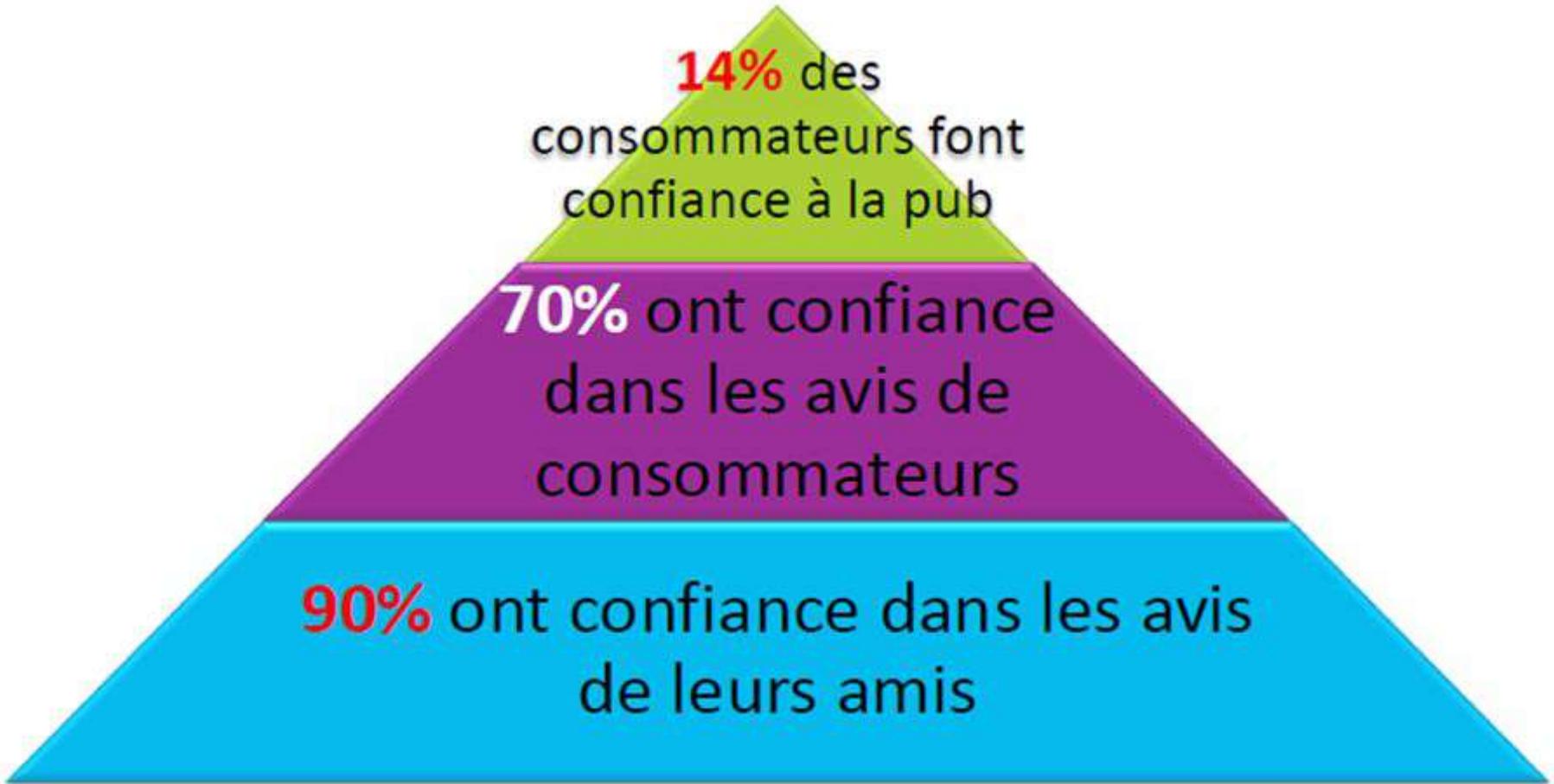
# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils sont influents

- ➔ **88 %** des internautes consultent les avis sur les plateformes consommateurs avant d'acheter.
- ➔ **96 %** des internautes sont influencés par l'e-réputation d'une marque/enseigne lors d'un achat.
- ➔ **30 %** des internautes renoncent à l'achat s'ils trouvent une majorité d'avis clients négatifs.
- ➔ **66 %** des internautes préfèrent repousser l'achat pour réfléchir.

# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils sont influents



**14%** des  
consommateurs font  
confiance à la pub

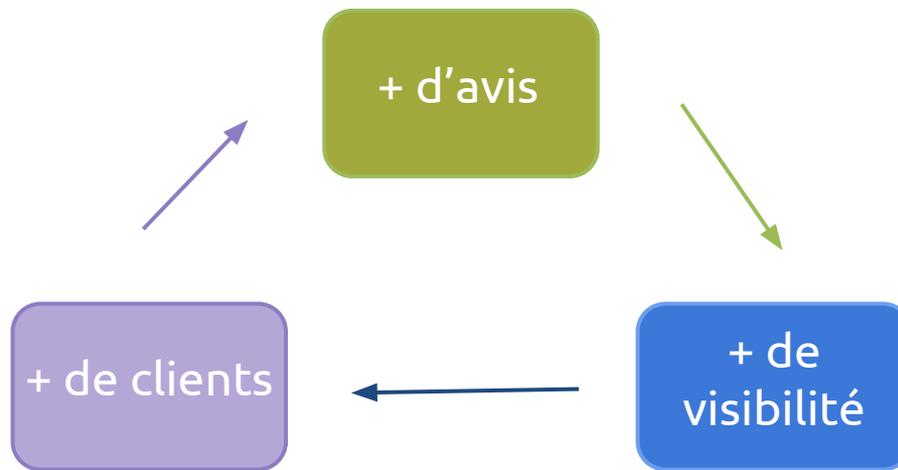
**70%** ont confiance  
dans les avis de  
consommateurs

**90%** ont confiance dans les avis  
de leurs amis

# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils améliorent la visibilité

**Le cycle des avis : un cercle vertueux !**

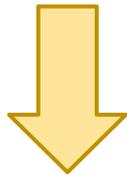


**Invitez vos clients à poster des avis :  
les avis font en effet partie du cycle de réservation d'un séjour**

# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

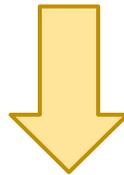
Parce qu'ils améliorent la visibilité

AVANT LE  
SÉJOUR



Consulter les avis  
pour conforter  
son choix avant  
d'acheter

PENDANT LE  
SÉJOUR



Avis instantané  
grâce aux outils  
mobiles (tablette,  
smartphone...)

APRÈS LE  
SÉJOUR



Déposer son avis  
à son retour de  
séjour et faire  
part de son  
expérience

# 1. Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Convaincus ou non ?

EN SYNTHÈSE...

1. **Critère de choix n° 1** entre 2 prestataires similaires
2. **Plateforme d'avis ultra-référencée** : partout sur le net
3. **Amélioration du référencement naturel**

**Vous n'avez pas le choix !!!**



# Dites ADIEU aux préjugés !

Il n'y a que les clients mécontents qui donnent leur avis et les gens "se lâchent" sur Internet !



**FAUX**

**Les internautes expriment plutôt leur satisfaction :**

- Plus de 4 avis sur 5 déposés sur TripAdvisor sont positifs
- 89 % d'avis positifs sur LaFourchette
- 87 % d'avis positifs sur Cityvox

# Dites ADIEU aux préjugés !

Il y a beaucoup de faux avis !



**FAUX** ou presque !!!

## Les faux avis ne sont pas majoritaires :

Les avis en ligne peuvent être frauduleux et manipulés afin de valoriser l'e-réputation d'un produit ou d'une entreprise.

Pour faire face à cela, un **décret d'application de la loi Numérique est entré en vigueur le 1er janvier 2018** et va encadrer ces contenus plus fermement. Jusqu'à présent, la seule certification des avis était faite par l'AFNOR sur une démarche volontaire. Les sites peuvent demander à être contrôlés afin de recevoir la certification NF Z 74-501.

# Dites ADIEU aux préjugés !

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



**FAUX**

**Les internautes s'expriment malgré vous, vous ne pourrez pas l'empêcher !**

Par contre, **SURVEILLEZ** ce qui se dit sur vous  
et **GÉREZ votre e-réputation !**

# 2. Panorama des sites d'avis...

## Panorama des sites d'avis de voyageurs

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

- Hôtels** (Hotel icon): tripadvisor, QYPE, trivago, HolidayCheck.fr, yelp, dismolou, vinivi, zoover, BOOKING.COM, venere, Hotels.com, Expedia, HOTEL RESERVATION SERVICE.
- Restaurants** (Fork and knife icon): LINTERN@UTE, tripadvisor, CityVOX, QYPE, yelp, Resto.fr, sortirauresto, dismolou, petit fute, Justacoté, ZAGAT, Montage, lafourchette, toptable.fr, OpenTable.
- Campings** (Camping tent icon): zoover, vakantiebeoordelingen, tripadvisor, QYPE, yelp, campings-france.fr, France-Camping.org, vlo-camping, campingB-lo.
- Sites et loisirs** (Classical building icon): yelp, QYPE, tripadvisor, CityVOX, Koffaire.com, petit fute, LOONEO, CityZeum, Justacoté, PlacesLine, DRALON.
- Gîtes, Chambres d'hôtes** (House icon): tripadvisor, yelp, LINTERN@UTE, Toprural, samedi midi.

© Copy right Marketing & Tourisme - Tous droits de reproduction réservés 2012

# Guest Suite (ex Vinivi) : l'initiative française



Plateforme permettant aux hôteliers et propriétaires de campings de collecter et diffuser les avis de leurs clients, mais aussi de comprendre, gérer et améliorer leur e-réputation.



**Service payant** (abonnement mensuel ou annuel)

# Booking : un incontournable

**Booking.com** € Parrainez vos amis et gagnez de l'argent [Ajoutez votre établissement](#) [S'inscrire](#) [Se connecter](#)

[Hébergements](#) [Vols](#) [Vol + hôtel](#) [Trains](#) [Croisières](#) [Location de voitures](#) [Taxis aéroport](#)

Bienvenue ! C'est toujours un plaisir de vous revoir.  
**Connectez-vous pour voir des offres jusqu'à -50 %.**

[Se connecter](#)

Pas de compte ? [Créez-le ici](#)

### Trouvez les meilleures offres d'hébergement

Du gîte champêtre cosy à l'appartement citadin design

Destination, nom de l'établissement ou adresse :

Du  Au

Vous voyagez pour le travail ?  Oui  Non [?](#) [Rechercher](#)

**Abonnez-vous aux Offres Privilage**  
Vous découvrirez ce que vous économiserez en vous abonnant.

**Recommandez Booking.com à un ami et recevez tous les deux de l'argent !** [Commencez à gagner de l'argent !](#)

### Paris

1 995 établissements

[Ouvrir le guide de voyage](#) **Tarif moyen € 138,90**

### Lyon

375 établissements

[Ouvrir le guide de voyage](#) **Tarif moyen € 118,98**

# Booking.com

# 3. Le géant : TripAdvisor

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



**455 millions de visiteurs uniques par mois**

**570 millions d'avis partout dans le monde**

**Plus de 7,3 millions d'hébergements, de compagnies aériennes,  
d'attractions et de restaurants**



# 3. Le géant : TripAdvisor



83%

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



**77%** se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'un hôtel avant de réserver.



**50%** se réfèrent généralement ou systématiquement aux avis d'un restaurant avant d'y manger.



**44%** 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*

# 3. Le géant : TripAdvisor

C'est quoi ce site ?

Quand le futur voyageur prospecte :



## Vous voulez faire des économies ?

TripAdvisor compare les prix parmi plus de 200 sites de réservation pour trouver le tarif le plus bas pour l'hôtel qui vous convient.

## Commencez à préparer vos voyages en 2018

Économisez sur d'excellents hôtels dans des destinations tendance chez les voyageurs près de vous. ☺

Dernières visites

Afficher

# 3. Le géant : TripAdvisor

Résultat de la recherche :



## Nuits-Saint-Georges, France

5 714 avis et opinions



-  **Hébergement** (20)  
2 043 avis >
-  **Locations de vacances** (7)  
8 avis >
-  **Vols** >
-  **Activités** (19)  
1 014 avis >
-  **Restaurants** (22)  
2 649 avis >
-  **Forum**

**Vue d'ensemble**

Endroits où dormir

Emplacement

Activités

# 3. Le géant : TripAdvisor

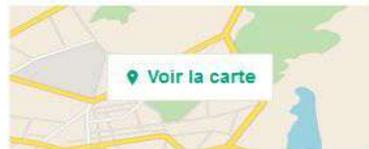
## Recherches de restaurants :



Informations sur Nuits-Saint-Georges | Hôtels | Locations vacances | Vols | **Restaurants** | Activités | [Economisez maintenant](#)

Europe > France > Bourgogne-Franche-Comté > Côte d'Or > Nuits-Saint-Georges > Restaurants Nuits-Saint-Georges | Meilleurs restaurants à Nuits-Saint-Georges, Côte d'Or

## Meilleurs Restaurants à Nuits-Saint-Georges, Côte d'Or



### Type d'établissement

- Restaurants
- Desserts
- Thé et café
- Bars/Pubs

### Cuisines et plats

- Française
- Européenne
- Italienne
- Plus >

### Restrictions alimentaires

### Tarifs modérés

Afficher



**La cabotte**  
330 avis  
€€ - €€€, Française, Européenne  
Nuits-Saint-Georges



**Cafe du Centre**  
421 avis  
€€ - €€€, Française, Café, Européenne  
Nuits-Saint-Georges



**O'Bar a 20**  
118 avis  
€€ - €€€, Française  
Nuits-Saint-Georges



**A Tavola**  
58 avis  
€€ - €€€, Italienne  
Nuits-Saint-Georges

### Cuisine raffinée

Afficher



**Le Chef Coq**  
325 avis  
€€€€ Française, Européenne



**La Toute Petite Auberge**  
294 avis  
€€€€ Française, Européenne



**le vinTage**  
115 avis  
€€€€ Française



**Simon**  
303 avis  
€€€€ Française, Européenne

# 3. Le géant : TripAdvisor

## Aperçu du restaurant sélectionné :

**tripadvisor** FRANCE

Nuits-Saint-Georges

Informations sur Nuits-Saint-Georges Hôtels Locations vacances Vols **Restaurants** Activités

Économisez maintenant

Europe > France > Bourgogne-Franche-Comté > Côte d'Or > Nuits-Saint-Georges > Restaurants Nuits-Saint-Georges > La cabotte

### La cabotte

330 avis | N° 1 sur 22 Restaurants à Nuits-Saint-Georges | €€ - €€€ | Française, Européenne

24 Grande Rue, 21700 Nuits-Saint-Georges, France | +33 3 80 61 20 77 | Site Web

Attestation d'Excellence

Toutes les photos (116)

#### Avis (330)

Écrire un avis

Note attribuée	Type de voyageur	Période de l'année	Langue
Excellent: 110	En famille	Mars-mai	Toutes les langues
Très bon: 68	En couple	Juin-août	français (237)
Moyen: 28	Voyage solo	Sept.-nov.	anglais (84)
Médiocre: 7	Professionnel	Déc.-fév.	allemand (10)
Horrible: 4	Entre amis		Plus de langues

Découvrez ce qu'en pensent les voyageurs :

Rechercher des avis

**Le donneur d'avis n'est pas anonyme**

1 - 10 avis sur 237

**Très bien**  
Avis publié : il y a 2 semaines  
Très bonne cuisine , nous avons pris cœur meurette et bourguignon. Nous avons passé un très bon moment.  
Merci Carole B

**BELLE MAISON**  
Avis publié : il y a 3 semaines  
Sous une pluie fine ville calme ce bel etablissement nous a beaucoup plu ! Rapidement complet avec quelques vigneron habitués !Le personnel tres efficace nous a accordé quelque temps ! Belles et bonnes assiettes plus petites choses , parfait ! Pour aller dans le sens... Plus  
Merci guysNeully69113

# Cas pratique

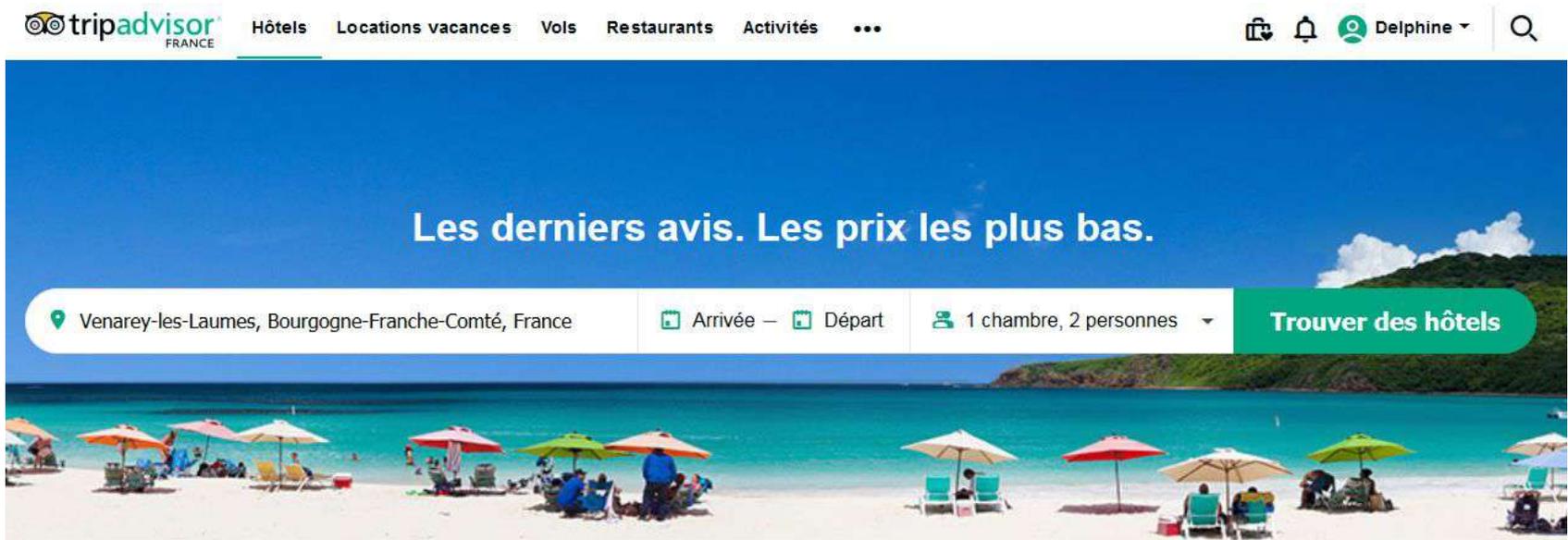


**À vous de jouer !**

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

**Objectif : maîtriser sa e-réputation en devenant propriétaire de sa fiche et en l'optimisant**

**Comment “être présent” et “suis-je présent” sur TripAdvisor ?**



The screenshot shows the TripAdvisor France homepage. At the top left is the TripAdvisor logo with 'FRANCE' underneath. To its right are navigation links: 'Hôtels', 'Locations vacances', 'Vols', 'Restaurants', and 'Activités'. Further right are icons for a location pin, a bell, and a user profile labeled 'Delphine'. A search icon is on the far right. The main banner features a blue sky and a beach scene with people and umbrellas. The text 'Les derniers avis. Les prix les plus bas.' is centered in white. Below this is a search bar with the following fields: 'Venarey-les-Laumes, Bourgogne-Franche-Comté, France', 'Arrivée – Départ', and '1 chambre, 2 personnes'. A green button on the right says 'Trouver des hôtels'.



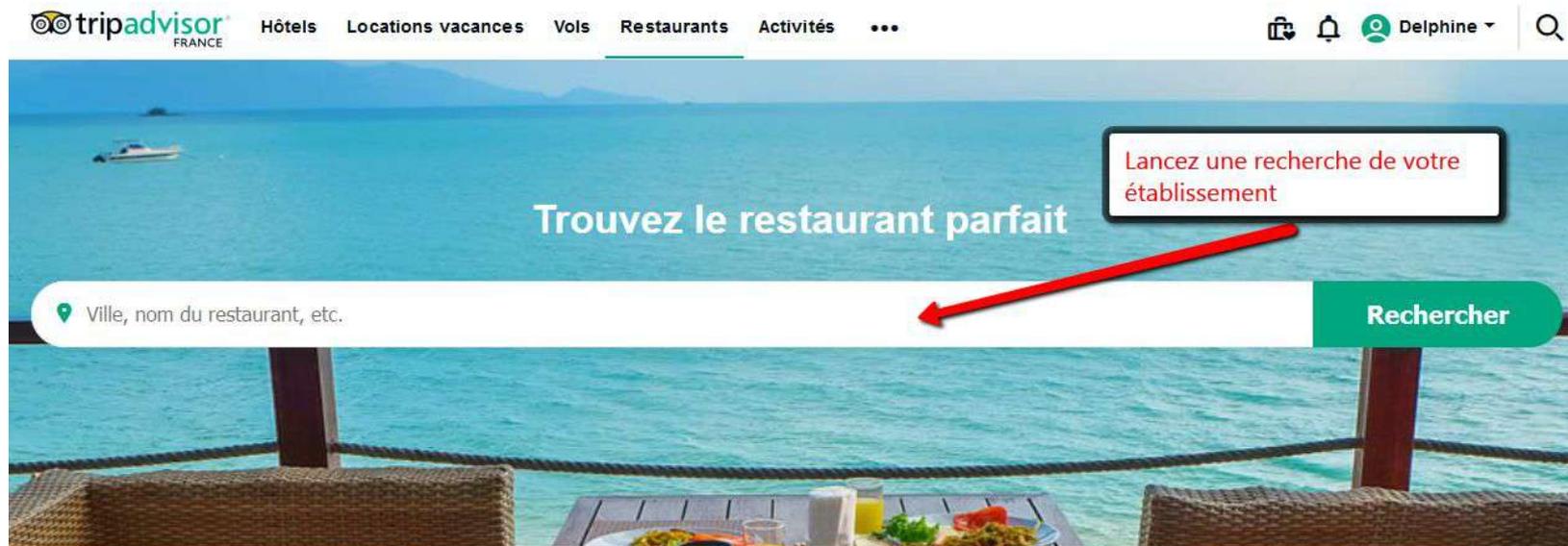
## **Vous voulez faire des économies ?**

TripAdvisor compare les prix parmi plus de 200 sites de réservation pour trouver le tarif le plus bas pour l'hôtel qui vous convient.

**Commencez à préparer vos voyages en 2018**

Économisez sur d'excellents hôtels dans des destinations tendance chez les voyageurs

# Comment créer son compte sur TripAdvisor



## Trouvez les meilleurs endroits où manger

4,3 millions de restaurants dans tous les styles, de la cuisine de rue à la gastronomie



## Voir les derniers avis

Des millions de photos et d'avis sur les restaurants de notre communauté mondiale de voyageurs



## Réservez une table

Réservez en ligne dans des restaurants du monde entier

**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 créer son compte sur TripAdvisor

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

**Repas** Déjeuner, Dîner

**Caractéristiques du restaurant** Réservations, Places assises, Service en salle, Accès personnes handicapées

**Conseillé pour** Familles avec enfants, Enfants

### Coordonnées et localisation

Adresse : 7 rue Eugene Edon, 21150 Venarey-les-Laumes, France

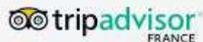
Lieu : Europe > France > Bourgogne-Franche-Comté > Côte d'Or > Venarey-les-Laumes

Numéro de téléphone : +33 3 80 89 69 94

Allez tout en bas de la page et cliquez sur "Prenez le contrôle de votre page"

### Est-ce votre Page Établissement TripAdvisor ?

Vous possédez ou gérez cet établissement ? Prenez le contrôle de votre page pour répondre gratuitement aux avis, mettre à jour votre page et bien plus encore. [Prenez le contrôle de votre page](#)



mieux s'informer mieux réserver mieux voyager

© 2018 TripAdvisor LLC. Tous droits réservés. [Conditions d'utilisation](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Politique d'utilisation des cookies](#) | [Accord d'utilisation des cookies](#) | [Plan du site](#)

\* 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.

EXPLORER

À propos de TripAdvisor

Plus d'infos

Assistance

DEVISE/PAYS

€ EUR

🇫🇷 France

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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



Cafe du Centre

Place de la Republique, 21700 Nuits-Saint-Georges France

### Prenez le contrôle de votre page

Afin d'accroître les niveaux de sécurité, de lutter contre la fraude et de garantir une expérience optimale à tous les représentants d'établissements, TripAdvisor requiert l'inscription et la vérification des établissements.

Prénom *	Nom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numéro de téléphone de l'établissement *	E-mail de l'établissement
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Poste *	Langue préférée pour les e-mails *
<input type="text" value="Choisir un"/>	<input type="text" value="français"/>

Recevez un e-mail dès qu'un voyageur publie un nouvel avis ou une nouvelle question sur votre établissement.

***Veillez cliquer sur les affirmations suivantes pour confirmer que vous comprenez et que vous acceptez ces conditions.***

- Je certifie que je suis un représentant ou affilié habilité à inscrire cet établissement. Les informations indiquées dans ce formulaire sont exactes et respectent la législation. J'accepte également que TripAdvisor dévoile mon nom et mon affiliation à d'autres représentants vérifiés de cet établissement.
- J'ai lu et j'accepte le [Règlement](#) et la [Politique de confidentialité](#) de TripAdvisor.

Suite

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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

**Avec cette interface, vous pouvez modifier toutes vos informations, gérer et enrichir vos photos, textes...**

The screenshot shows the TripAdvisor 'Espace Propriétaire' (Owner Space) for the 'Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine'. The interface is in French and features a green header with the TripAdvisor logo and navigation links: 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS', and 'RESSOURCES'. The main content area is titled 'Espace Propriétaire Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine' and contains several interactive cards:

- Ajouter d'autres photos**: Attirez l'attention des clients potentiels : ajouter au moins 10 photos officielles.
- Afficher les Outils média**: Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.
- Répondre aux avis**: Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.
- Avis Express**: La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.
- Gérer la page**: Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.
- Guides et articles**: Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services TripAdvisor.
- Tableau de bord des performances**: Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.

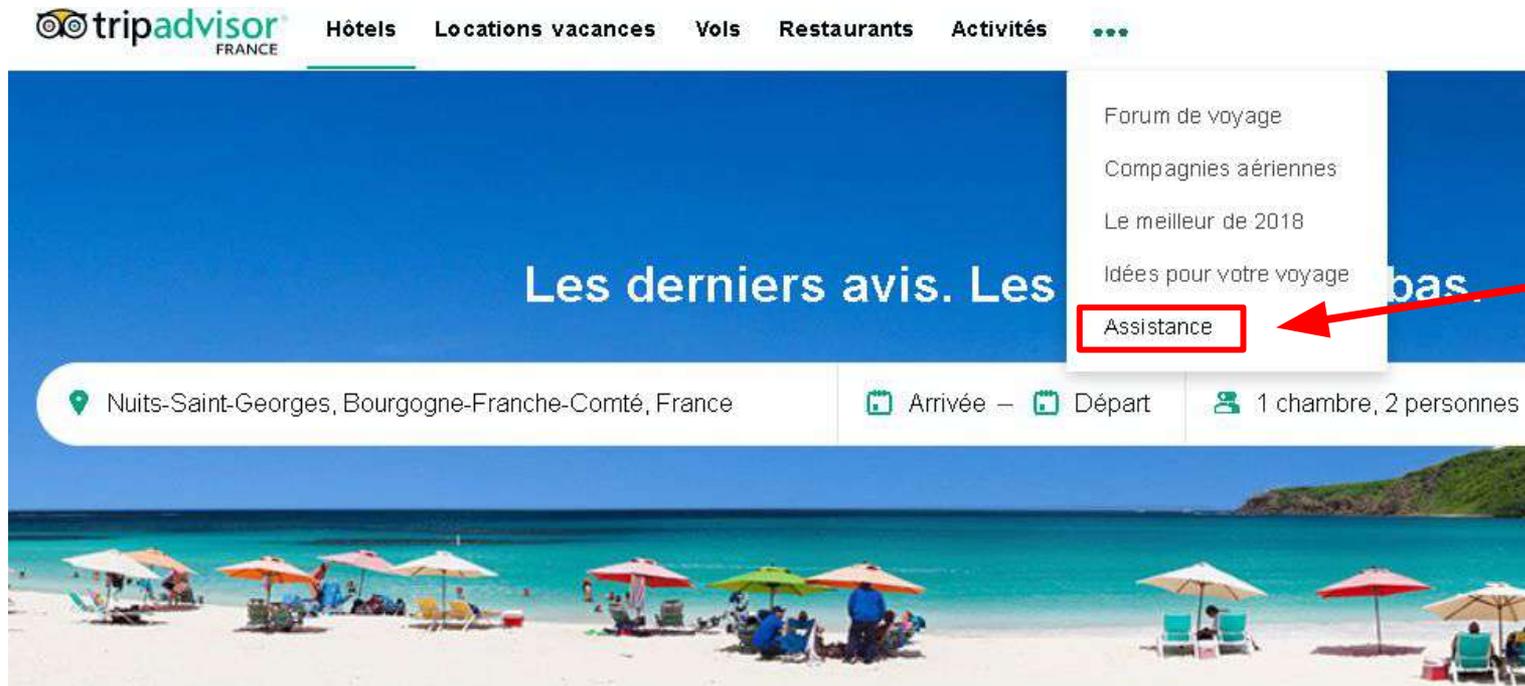
On the right side, there is a 'Présentation de l'établissement' section with the following details:

- Nombre total d'avis: 9
- Classement TripAdvisor: N° 1 sur 3 choses à voir/à faire à Venarey-les-Laumes
- Note TripAdvisor: 4.5 (represented by 5 green circles, with 4.5 filled)
- Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine sur TripAdvisor
- ID ÉTABLISSEMENT: 8122602

At the bottom right, there is a 'Contactez TripAdvisor' section with a link to 'Accéder à l'aide en ligne'.

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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



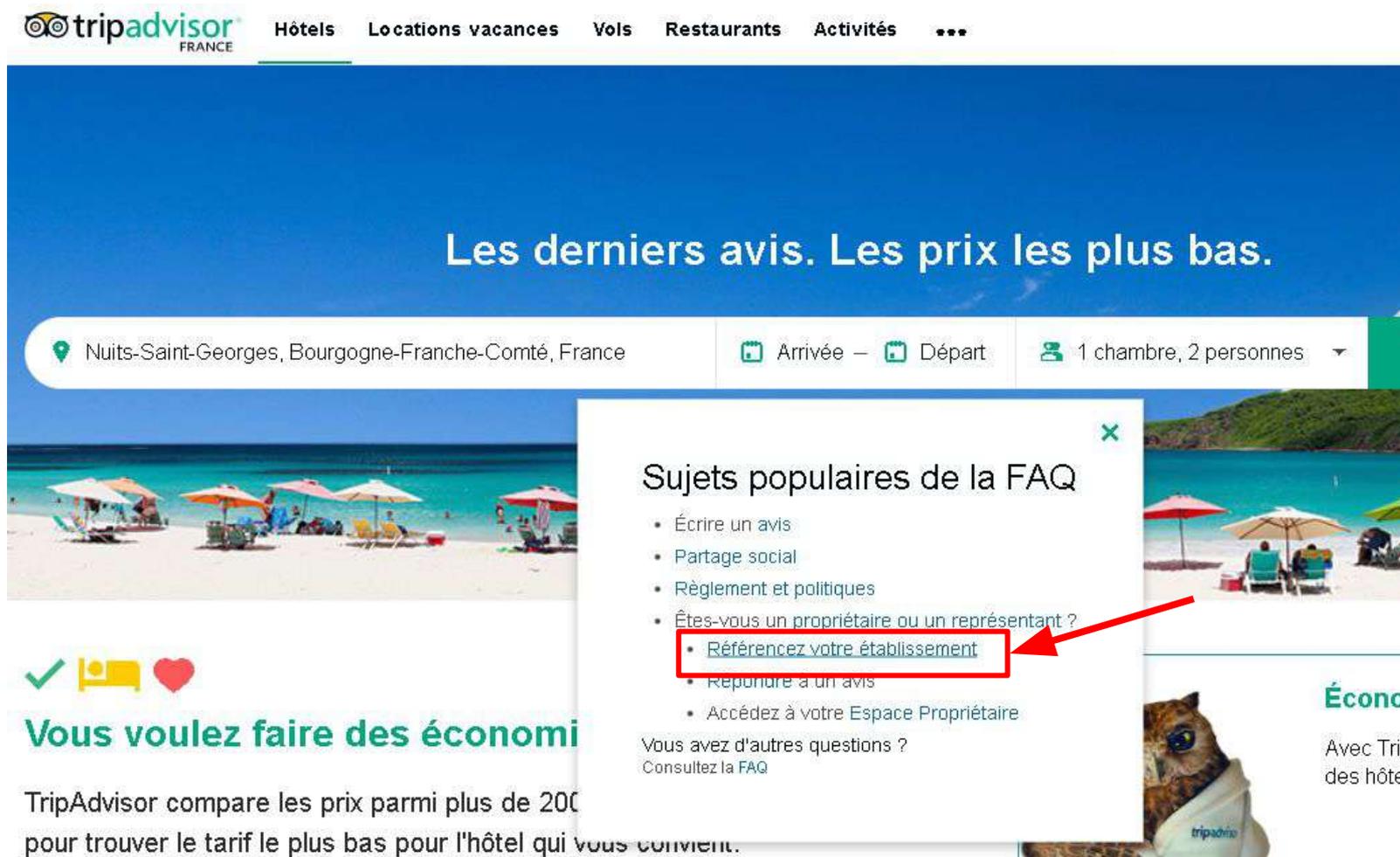
## Vous voulez faire des économies ?

TripAdvisor compare les prix parmi plus de 200 sites de réservation pour trouver le tarif le plus bas pour l'hôtel qui vous convient.



# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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



The image shows a screenshot of the TripAdvisor France website. At the top, the TripAdvisor logo and navigation menu are visible. The main search bar contains the location "Nuits-Saint-Georges, Bourgogne-Franche-Comté, France", the dates "Arrivée - Départ", and the search criteria "1 chambre, 2 personnes". Below the search bar, there is a banner for "Les derniers avis. Les prix les plus bas." and a promotional message: "Vous voulez faire des économies". A modal window titled "Sujets populaires de la FAQ" is open, listing several topics. The item "Référez votre établissement" is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

tripadvisor FRANCE

Hôtels Locations vacances Vols Restaurants Activités ...

Les derniers avis. Les prix les plus bas.

Nuits-Saint-Georges, Bourgogne-Franche-Comté, France

Arrivée - Départ

1 chambre, 2 personnes

Sujets populaires de la FAQ

- Écrire un avis
- Partage social
- Règlement et politiques
- Êtes-vous un propriétaire ou un représentant ?
  - Référez votre établissement
  - Répondre à un avis
  - Accédez à votre Espace Propriétaire

Vous avez d'autres questions ?  
Consultez la FAQ

Économisez

Avec TripAdvisor

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

**Cas n°2 :** Votre établissement n'est pas référencé, vous devez créer votre fiche (<https://www.tripadvisor.com/hc/fr/articles/200614457>)



TripAdvisor Assistance > Critères et consignes > Gestion de votre Page Établissement (propriétaires)

## Comment être répertorié ?

En tant que représentant de votre établissement, vous pouvez facilement et gratuitement vous inscrire sur TripAdvisor !

Il vous suffit de nous transmettre quelques informations, comme le nom et l'adresse de l'établissement afin que les voyageurs puissent vous trouver.

Commencez dès maintenant par lire notre guide *Soyez présent sur TripAdvisor* qui présente des instructions très simples. Vous pouvez également cliquer sur le lien approprié ci-dessous pour répertorier votre établissement et vérifier qu'il respecte les critères de référencement de TripAdvisor

- Hébergement
- Compagnie aérienne
- Attraction
- Restaurant

### Articles associés

- > [Quels types de lieux sont répertoriés par TripAdvisor ?](#)
- > [Comment demander l'ajout d'un lieu ou d'un établissement sur TripAdvisor ?](#)
- > [Comment devenir membre ?](#)
- > [En tant que propriétaire ou gérant, comment répondre à un avis publié sur ma Page Établissement ?](#)
- > [Comment changer de nom d'affichage ?](#)

Sélectionnez ensuite votre type d'établissement

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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

Possibilité de créer un compte via cette page également : <https://www.tripadvisor.fr/GetListedNew>

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  
Référenciez votre établissement  
Écrire un avis  
Réponse de la direction  
Information sur votre service

## 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 référenciant vos produits et services sur TripAdvisor, vous apparaîtrez non seulement sur [www.tripadvisor.fr](http://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

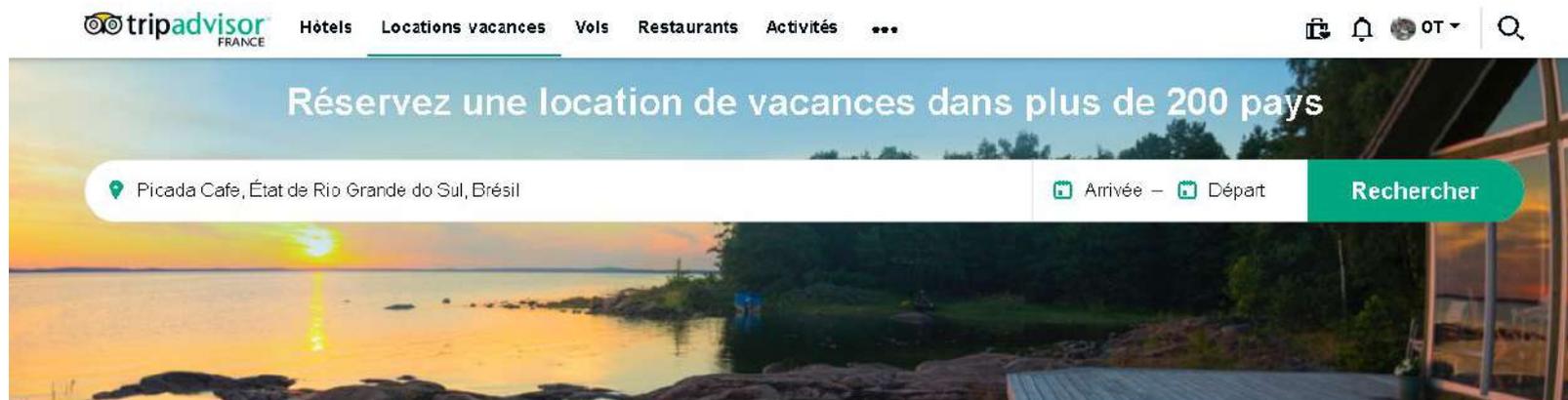
Hôtels Restaurants Attractions Locations de vacances

**Critères de référencement de TripAdvisor**

TripAdvisor se réserve le droit de modifier ces politiques et de refuser de publier ou de supprimer des pages établissement à tout moment.

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

Pour une location de vacances, la création peut se faire directement via l'onglet "Locations vacances"



Les locations de vacances offrent l'espace, l'intimité et les équipements à un prix avantageux



Découvrez une incroyable variété d'hébergements : locations de maisons, d'appartements, de villas, de bungalows, de cabanes, de cottages et bien plus



La Protection des paiements et nos millions d'avis vous permettent de réserver en toute sécurité sur TripAdvisor



**Votre hébergement n'est pas référencé, créez votre annonce**

Répertoriez votre propriété ou chambre auprès de la plus grande communauté de voyageurs au monde  
Gagnez de l'argent en louant votre maison de vacances, votre propriété ou votre chambre inutilisée. Sans avance de frais ni contrat.

Créez une annonce

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

Pour une location de vacances (gîte, chambre d'hôtes, meublé)

 **tripadvisor** Rentals

Référez votre logement sur le plus grand site de voyage au monde

Prénom

Nom

Adresse e-mail

Mot de passe

Téléphone portable

 +33

En cliquant sur **Continuer**, vous acceptez nos [Conditions générales](#)

**Continuer**

**La suite : parlez-nous de votre logement**

**Inscrivez-vous gratuitement**

Vous ne payez que 3 % par réservation.

Vous possédez ou vous gérez au moins 5 logements ?

[Contactez-nous](#)

Des questions ?

 [Appelez-nous](#)

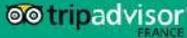
 [Consultez notre FAQ](#)

Vous voulez en savoir plus sur l'optimisation de votre annonce ?

[Centre de ressources](#)

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

## Pour un hébergement (hôtel)

    OT 

[Hôtels](#) [Locations vacances](#) [Vols](#) [Restaurants](#) [Activités](#) ...

### Référez un hébergement sur TripAdvisor

Pour référencer une location de vacances, cliquez ici.

Consultez l'intégralité des critères de référencement de TripAdvisor pour les hébergements.

**Cliquez sur le lien pour avoir plus de détails**

#### Informations vous concernant

Nom \*

E-mail \*

Quelle est votre fonction dans cet établissement ? \*

Choisissez une catégorie

Vous souhaitez modifier une page existante ?  
Cette page permet de répertorier de nouveaux établissements. Pour mettre à jour ou gérer une page existante, rendez-vous sur l'Espace Propriétaire.

#### Informations concernant votre hébergement

Nom officiel de l'établissement \*

Pays \*

Ville/Village, État/Province/Région \*

Votre ville n'est pas dans la liste

Code postal

Numéro et rue \*

Informations supplémentaires sur l'adresse

**Complétez entièrement votre fiche puis cliquez sur "Envoyez"**

# Comment créer son compte sur TripAdvisor

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

Tripadvisor vous demande de confirmer de votre identité pour vous authentifier en tant que représentant de votre établissement.

***Vous pouvez vous authentifier :***

- Par **téléphone** avec le numéro de votre établissement : vous recevez un code de confirmation par appel ou SMS.
- Par **carte bancaire** (à votre nom) : les informations de carte fournies permettent seulement de confirmer la validité de la carte et votre identité ; votre carte ne sera pas débitée.
- Par **e-mail** dans certains cas (e-mail avec instructions).

*Si vous avez la moindre question et si vous souhaitez obtenir de l'aide concernant la procédure de confirmation, appelez le **01 83 77 18 45***

**Félicitations !**

**Vous pourrez maintenant être informé de ce que l'on dit sur vous !**

**L'aventure et la veille commencent !**



# Vous recevez un mail à chaque nouvel avis

## La réception d'un commentaire

À quoi ça ressemble ?

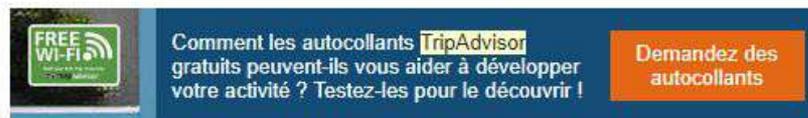


### Nouveaux avis et nouvelles questions



Vos clients apprécient votre service. À vous de leur montrer que vous appréciez leurs commentaires : [répondez maintenant à un avis](#).

Répondez aux avis



### Nouveaux avis et nouvelles questions



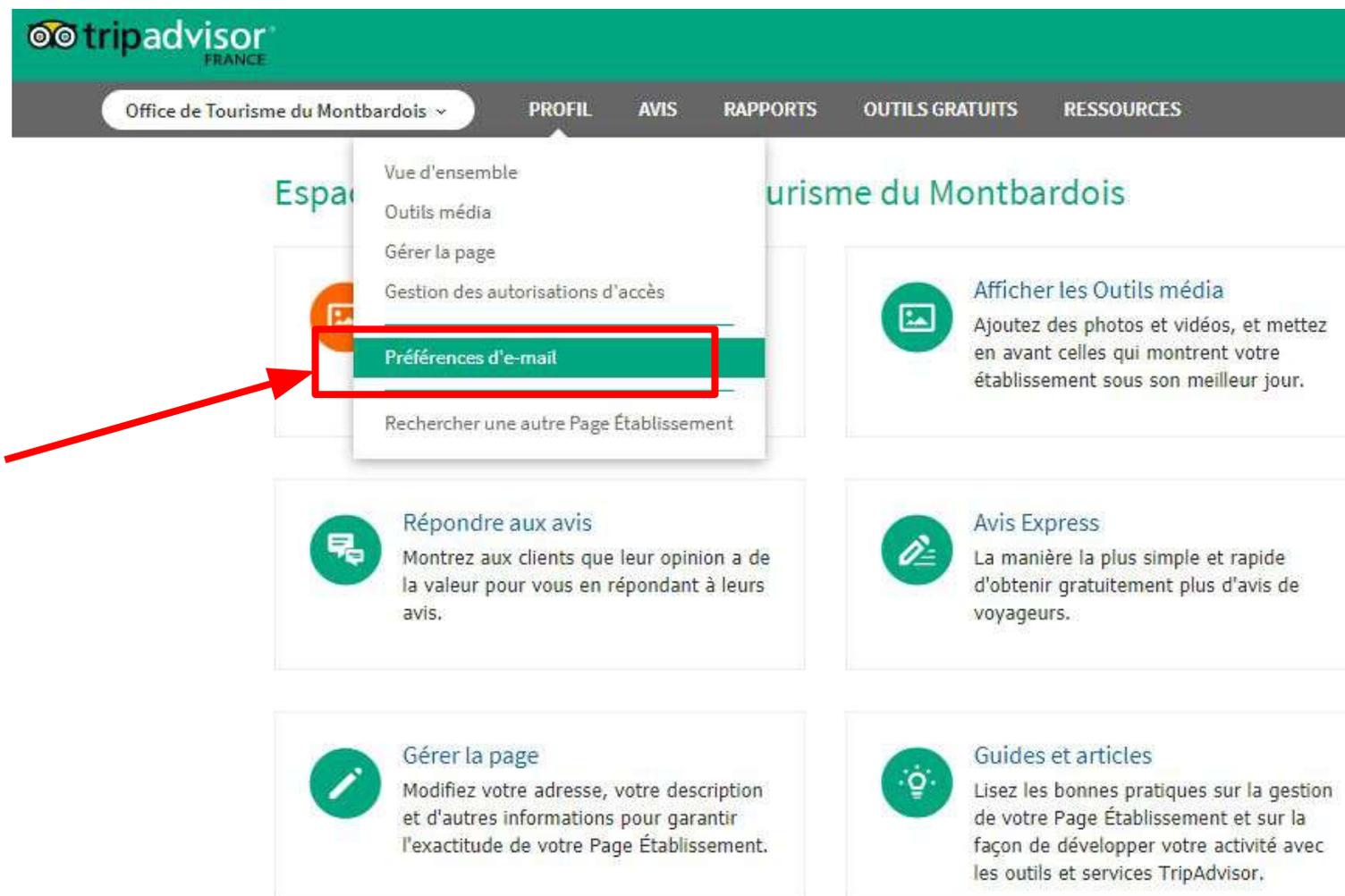
Vos clients apprécient votre service. À vous de leur montrer que vous appréciez leurs commentaires : [répondez maintenant à un avis](#).

Répondez aux avis

Vous recevez une notification dans votre boîte mail. Si ce n'est pas le cas, **il faut vous abonner aux notifications des avis et questions**. Dans votre **Espace propriétaire**, onglet **Profil** puis **Préférences d'e-mail**. Cocher "Abonné" pour "Avis et questions".

# Vous recevez un mail à chaque nouvel avis

## S'abonner aux notifications des avis et questions



The image shows a screenshot of the TripAdvisor France website interface. At the top, there is a green header with the TripAdvisor logo and the text 'FRANCE'. Below this is a dark grey navigation bar with the following items: 'Office de Tourisme du Montbardois' (with a dropdown arrow), 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS', and 'RESSOURCES'. A dropdown menu is open under 'PROFIL', listing several options: 'Vue d'ensemble', 'Outils média', 'Gérer la page', 'Gestion des autorisations d'accès', 'Préférences d'e-mail' (highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), and 'Rechercher une autre Page Établissement'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Office de Tourisme du Montbardois' and features several informational cards. These cards include: 'Afficher les Outils média' (with a photo icon), 'Répondre aux avis' (with a speech bubble icon), 'Gérer la page' (with a pencil icon), 'Avis Express' (with a pencil icon), and 'Guides et articles' (with a lightbulb icon). Each card contains a brief description of the feature.

# Comment gérer son compte TripAdvisor

## Un espace propriétaire ça ressemble à quoi?

➔ Allez sur Propriétaires (en bas de la page d'accueil)

The screenshot shows the TripAdvisor 'Espace Propriétaire' (Owner Space) dashboard. At the top, there is a navigation bar with the TripAdvisor logo, the name of the establishment 'Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine', and menu items: PROFIL, AVIS, RAPPORTS, OUTILS GRATUITS, and RESSOURCES. On the right side of the navigation bar are icons for user profile and notifications.

The main content area is titled 'Espace Propriétaire Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine' and contains several action cards:

- Ajouter d'autres photos**: Attirez l'attention des clients potentiels : ajouter au moins 10 photos officielles.
- Répondre aux avis**: Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.
- Gérer la page**: Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.
- Tableau de bord des performances**: Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.
- Afficher les Outils média**: Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.
- Avis Express**: La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.
- Guides et articles**: Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services TripAdvisor.

On the right side, there is a summary section:

- Présentation de l'établissement**
- Nombre total d'avis: 9
- Classement TripAdvisor: N° 1 sur 3 choses à voir/à faire à Venarey-les-Laumes
- Note TripAdvisor: 5 stars (represented by 5 green circles)
- Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine sur TripAdvisor
- ID ÉTABLISSEMENT 6122602
- Contactez TripAdvisor
- Accéder à l'aide en ligne

# Comment gérer son compte TripAdvisor

## Espace Propriétaire Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine

Répondre  
à un avis



### Ajouter d'autres photos

Attirez l'attention des clients potentiels : ajouter au moins 10 photos officielles



### Afficher les Outils média

Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.



### Répondre aux avis

Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.



### Avis Express

La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.



### Gérer la page

Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.



### Guides et articles

Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services TripAdvisor.



### Tableau de bord des performances

Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.

### Présentation de l'établissement

Nombre total d'avis

9

Classement TripAdvisor

**N° 1** sur 3 choses à voir/à faire à Venarey-laumes

Note TripAdvisor



Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine sur TripAdvisor  
ID ÉTABLISSEMENT 6122602

### Contactez TripAdvisor

Accéder à l'aide en ligne

# Comment gérer son compte TripAdvisor

## Répondez aux avis concernant Office de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine

FILTRE LES AVIS

Répondez aux questions des clients

"La visite du Pantographe" 13 mars 2017



Pas de réponse

"Top !"



16 janv. 2017

Pas de réponse

"Gentili e molto disponibili"

21 août 2016



Pas de réponse

"Accueil sympathique et averti"

17 juil. 2016



Pas de réponse

"Une belle réalisation"

17 avr. 2016



Pas de réponse

"Le self du musée parc est infec..." 16 oct. 2015



Pas de réponse

### "La visite du Pantographe"



13 mars 2017 | Avis de Guy P

Accueil très sympa , c'est tout neuf, beau. Je venais chercher des jetons pour le plein d'eau propre du camping car.

### Répondre à l'avis

Votre rôle dans l'établissement

Choisissez ▾

Votre nom s'affichera comme

OTPAS Modifier

Votre réponse

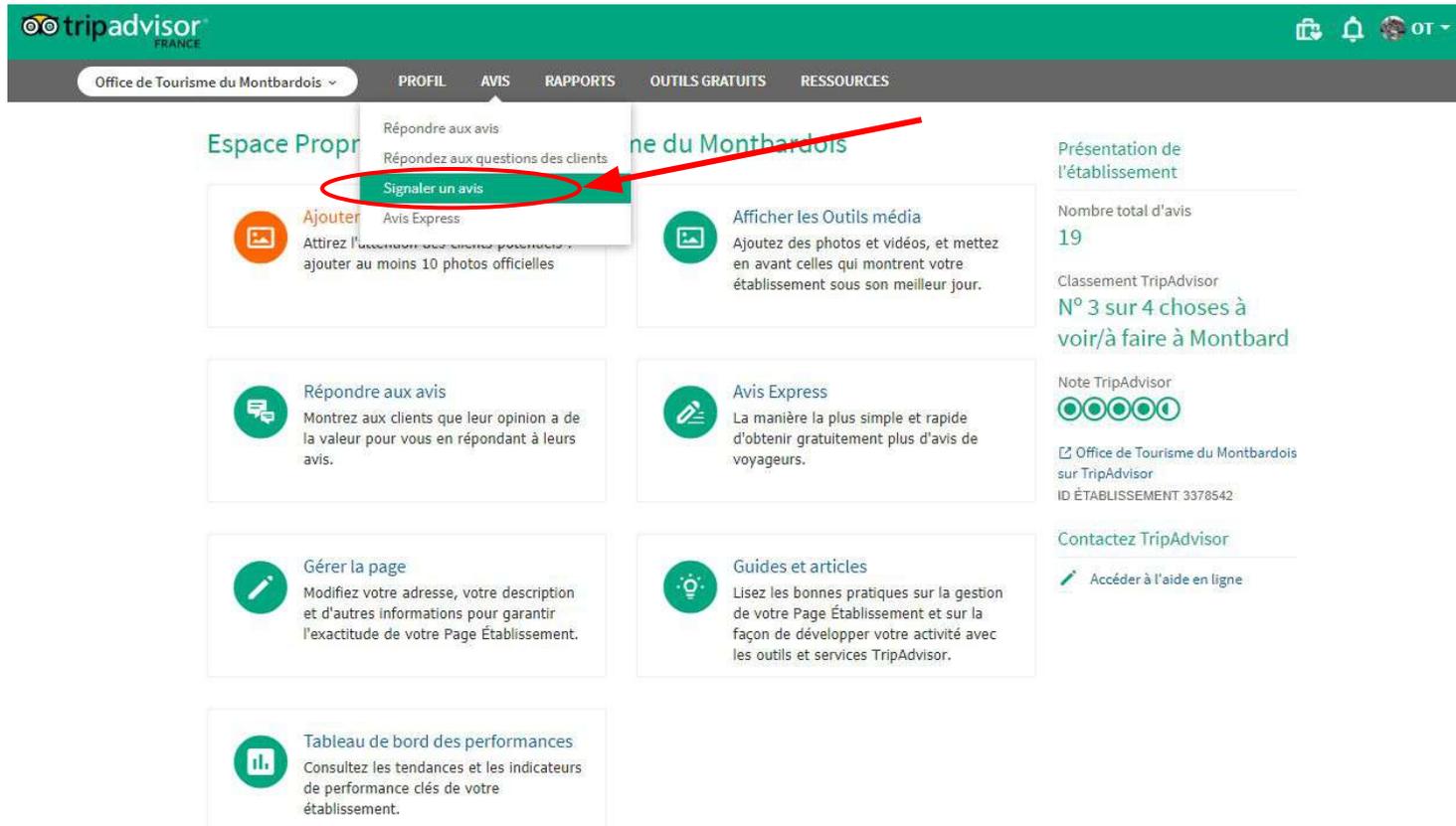
Conseils pour rédiger votre réponse

Tapez votre Réponse de la direction ici

# Comment gérer son compte TripAdvisor

## Avis frauduleux, comment contester ?

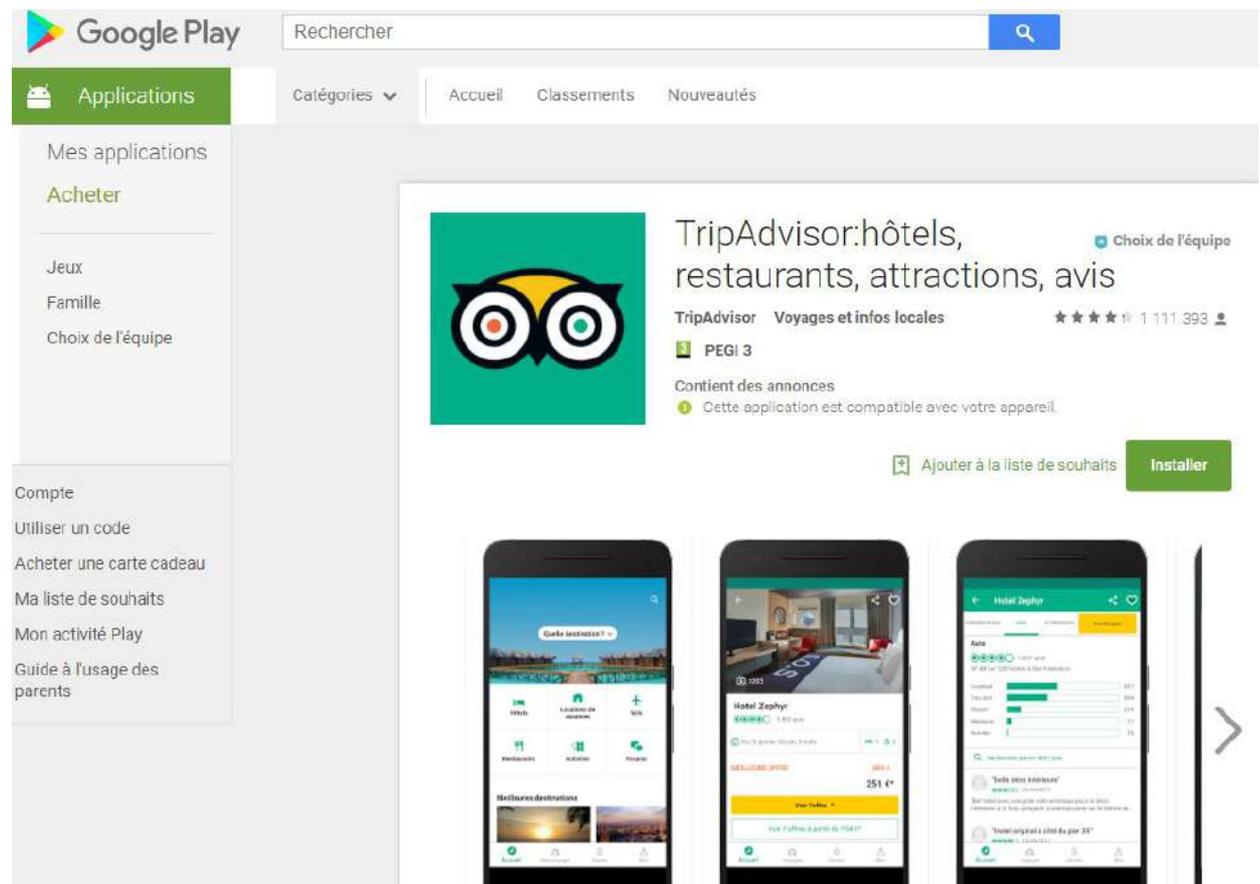
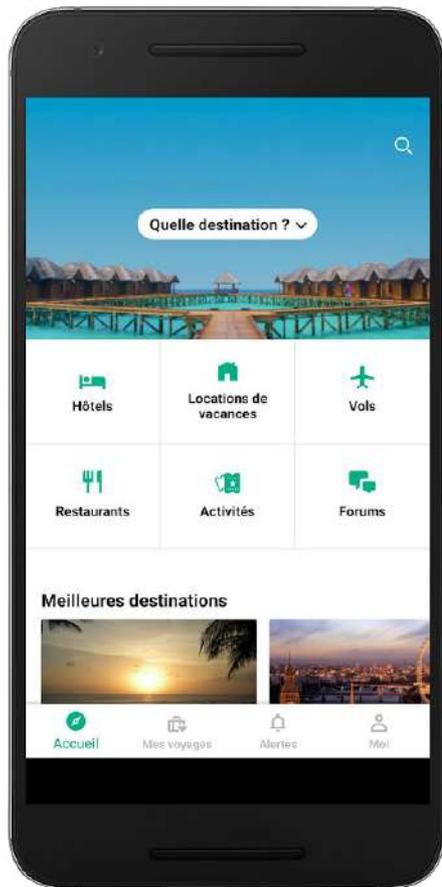
1. Connectez-vous à votre espace propriétaire
2. Sélectionnez “Avis” puis “Signaler un avis”



The screenshot shows the TripAdvisor owner dashboard for the 'Office de Tourisme du Montbardois'. The navigation bar includes 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS', and 'RESSOURCES'. The 'AVIS' menu is open, showing options like 'Répondre aux avis', 'Répondez aux questions des clients', and 'Signaler un avis'. The 'Signaler un avis' option is highlighted with a red circle, and a red arrow points to it from the right. The dashboard also features sections for 'Ajouter des photos', 'Afficher les Outils média', 'Répondre aux avis', 'Avis Express', 'Gérer la page', 'Guides et articles', and 'Tableau de bord des performances'. On the right side, there is a 'Présentation de l'établissement' section with statistics like 'Nombre total d'avis: 19' and 'Classement TripAdvisor: N° 3 sur 4 choses à voir/à faire à Montbard'.

# Et sur le mobile, ça donne quoi Tripadvisor ?

Application disponible sur [App Store \(iPhone\)](#) et [Google Play \(Android\)](#)



## 4. Gérer votre e-réputation

**Votre e-réputation se construit naturellement sur la qualité de service et le niveau de professionnalisme de votre prestation**

### **3 éléments clés :**

- Investir dans la qualité de service
  - Être transparent
- Maintenir un excellent rapport qualité / prix

# 4. Gérer votre e-réputation

## 4.1 Établir votre plan d'actions

1. Je choisis mon site d'avis et je concentre toute ma communication sur ce site
2. Je complète ma fiche entièrement
3. Je surveille ce qui se dit sur moi
4. Je réponds aux avis (bons comme mauvais)
5. Je valorise mes avis dans ma communication (widgets, extraits choisis...)

# 4. Gérer votre e-réputation

## 4.2 Des outils pour vous aider

- À être en veille
- À répondre aux avis
- À motiver la collecte



# Étape 1 : être en veille



## **Définition :**

la veille ou curation,  
c'est veiller et surveiller sa  
e-réputation, ce que l'on dit  
de moi, de mon établissement  
grâce à des outils que je vais  
mettre en place

# Outil de e-réputation par email la Google alerte



Tapez <https://www.google.fr/alerts>  
pour créer une alerte Google

A screenshot of the Google Alerts website. The page has a blue header with the Google logo on the left and navigation icons on the right. Below the header, the word "Alertes" is displayed in white, followed by a subtitle: "Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web". A search bar contains the text "Créer une alerte à propos de...". Below this, a section titled "Mes alertes (13)" lists several alerts with their names and edit/delete icons. The alerts listed are: abbaye de fontenay, auxois numérique, bourgogne tourisme, buffon, canal de bourgogne, fête du vélo montbard, francovélotourisme, and montbard tourisme.

Google

+Ott

## Alertes

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

Créer une alerte à propos de...

### Mes alertes (13)

abbaye de fontenay		
auxois numérique		
bourgogne tourisme		
buffon		
canal de bourgogne		
fête du vélo montbard		
francovélotourisme		
montbard tourisme		

# Autres outils de e-réputation

## Alerti / Mention

**Avantage** : analyse les médias réseaux sociaux

**Inconvénient** : essai gratuit quelques jours seulement

**Alerti**

Fonctionnalités   Nos Offres   A propos   [Mon compte](#)

Vous Tube

f

Télécharger dans l'App Store

Votre solution de **veille** et d'**analyse** des médias sociaux

# La veille sur votre région ou sur un domaine qui vous intéresse

## Quelques outils intéressants

- Google alerte
- Scoop.it
- Twitter : recherche sur un hashtag # pertinent

Suivez votre office de Tourisme :

@otmontbard

@AlesiaTourisme

@semur21tourisme

@precytourisme

@audreyvitteaux

@OTpouilly

The screenshot shows a Scoop.it feed with a dark green header. The main article is titled "Tourisme de randonnées & Sports de nature pour les pros" and is curated by Gengembre Dominique. Below the main article, there are three smaller articles:

- Journée d'échanges sur la promotion numérique des loisirs et sports de nature le 12 février 2015 au Conseil Régional d'Aquitaine - CRT Aquitaine - Inscription**  
From [lnt000s-aquitaine.fr](#) - February 5, 6:45 PM  
"Journée d'échanges sur la promotion numérique des loisirs et sports de nature le 12 février 2015 au Conseil Régional d'Aquitaine"
- Rencontres « La promotion numérique des sports et loisirs de nature » le 12 février, Hôtel de région à Bordeaux**  
From [www.dominiquegengembre.fr](#) - January 30, 5:38 PM  
Le Réseau SIRTACUI organise, le 12 février 2015 à Bordeaux, une journée de rencontre et d'échanges sur le thème de la promotion numérique des sports et loisirs de nature.  
Cette journée est destinée aux acteurs institutionnels du tourisme et des sports de nature, et aux collectives d'Aquitaine (CDT/ADT, CRT, C.G., CR, OTS), Communautés de communes, pays, parcs naturels, fédérations de sports de nature régionales et départementales et autres partenaires.)
- Goovelo, itinéraire vélo à Caen la mer avec OpenStreetMap - Culture libre en Normandie !**  
From [isem.libre.cc](#) - January 28, 7:38 PM

# Quelques comptes, sites, blogs... à suivre

- Les blogs : [etourisme.info](http://etourisme.info)  
[Blog du modérateur](#)
- Les sites : [Réseau Veille Tourisme](#)  
[Veille Info Tourisme](#)  
[L'Echo Touristique](#)
- Les comptes Twitter : [@Guy\\_Raffour](#) / [@JeanLucBoulin](#)

## Étape 2 : répondre aux avis

**La règle d'or : Répondez !**

**Qu'ils soient bons ou mauvais !**



# Répondre avec finesse et courtoisie

**Une entreprise touristique doit-elle répondre à tous les commentaires qui concerne son établissement ?**

**A minima :**

- **aux avis négatifs**
- **aux avis positifs qui sont particulièrement élogieux et/ou qui présentent une mention personnelle et/ou particulière**

**Il faut surtout répondre au client qui a laissé un avis en pensant avant tout aux internautes qui vont lire le message.**

**Ce sont eux qu'il faut convaincre !**

# Pourquoi répondre aux avis ?

- 1) **Donner une image positive**
- 2) **Donner “votre point de vue”  
(se valoriser ou se justifier)**
- 3) **Valoriser vos clients**
- 4) **Se faire de la publicité**

# Vous recevez un avis ?

- 1) **Réagissez à temps** pour corriger une erreur.
- 2) **Remettez-vous en question** (un peu) **si c'est négatif** : tentez de comprendre la critique pour faire progresser votre offre.
- 3) **Analysez les descriptions des clients** : quels mots utilisent-ils pour parler de vous ? Servez-vous en !
- 4) **Sachez recevoir des compliments et communiquez les à l'équipe** : agréable et motivant !
- 5) Et bien sûr, **modérez !**
  - **Avis positif ?** Remerciez et personnalisez votre réponse ! Cela fait partie de la **fidélisation... c'est essentiel pour votre relation client !**
  - **Avis négatif ?** Répondez-y et montrez que vous y êtes **sensible !**

# Un mauvais avis : comment y répondre?

## Option 1

Certains choisissent la réponse amusée, cordiale, mais on remet gentiment l'auteur à sa place.

## Option 2

La plupart optent pour le professionnel : il est apprécié de reconnaître ses erreurs, de s'en excuser, et pourquoi pas d'inviter à revenir voir un service parfait...

## Option 3

Et en cas de réelle injustice... on adapte. Demander à un client fidèle (donc satisfait) de poster un commentaire ++, faire appel au modérateur...

⇒ On fait une réponse courte pour donner moins de visibilité à l'avis négatif

**Règle d'or : surtout pas d'insultes ! Il faut rester courtois et professionnel en toutes circonstances même devant un avis ordurier... C'est essentiel pour donner une image positive à votre communication et votre structure**

# Les avis négatifs

- 1) **Faire preuve d'empathie (s'excuser du fait que le client ait eu une mauvaise expérience) et reconnaître ses torts s'il y a lieu.**
- 2) **Répondre de manière synthétique et factuelle aux arguments "négatifs". Ne pas rentrer dans la "sur-argumentation" !**
- 3) **Ordonner ses idées de manière à répondre point par point au commentaire.**
- 4) **Clarifier "les malentendus" : expliquer ce qui n'a pas été compris, préciser le contexte...**
- 5) **Préciser la politique de votre établissement (vos valeurs) en rapport avec les arguments avancés.**
- 6) **Ne rater pas une occasion de mettre en avant vos avantages concurrentiels.**
- 7) **Si l'avis négatif peut être perçu comme constructif, trouver une formulation pour remercier le client d'avoir contribué à l'amélioration de la qualité de service de votre établissement.**

# Il faut toujours y répondre



crelete  
8 1

4.5 Avis publié : 2 septembre 2016

## Mieux renseigné au camping qu'à l'OT !

La personne à l'accueil était trop occupé avec une location de vélo (on avait même l'impression qu'elle découvrirait le système de location alors que nous étions fin août !) et nous a demandé de faire vite dans notre demande ! On a été renseigné vite fait mais mal fait car il a fallu qu'on se débrouille par nous même pour trouver ce qui pourrait occuper notre semaine. Merci au camping pour son dossier d'accueil d'ailleurs !

[Afficher moins](#)

Poser une question à crelete à propos de Office de Tourisme du Montbardois

Merci crelete

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

Alexandra P, Responsable relations publiques de Office de Tourisme du Montbardois, a répondu à cet avis  
A répondu 6 septembre 2016

Bonjour,  
Nous sommes vraiment navrés que vous n'ayez pas trouvé l'accueil à la hauteur de vos attentes. Il est vrai que notre activité de location de vélo est prioritaire (les gens ayant réservés leurs vélos en avance) et qu'elle peut parfois nous prendre du temps. Nous espérons que vous avez cependant passé un agréable séjour dans notre région.

Cordialement  
[Afficher moins](#)

[Signaler une réponse inappropriée](#)

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



SETTAT  
Toulouse, France  
1 avis  
1 vote utile

## "Best Western Lacanau."

4.5 Avis écrit le 7 octobre 2013

Une situation très appréciable et calme (Golf). Une chambre confortable. Petit bémol pour une déco typée et particulière. Un peu vieillissante! Un petit déjeuner copieux. Salle et terrasse agréables Un accueil parfait, une équipe disponible et réactive.

Avis recueilli en partenariat avec Best Western

Cet avis vous a-t-il été utile ?  1

emmanuel d, Directeur général de BEST WESTERN Golf Hotel Lacanau, a répondu à cet avis, 8 octobre 2013

Cher Client. Merci pour votre séjour avec nous. Votre témoignage compte. Vous faire plaisir reste notre plaisir. Bien cordialement. Emmanuel Dardeau Directeur Best Western Golf Hôtel Lacanau.

[suite](#)

Source : Touristic

Source : exemple OT du Montbardois

# Bonne et mauvaise réponses

## 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 conciergerie, 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'hôtel 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 : Livre Blanc Vinivi

**N'hésitez pas à consulter : [« Treize conseils pratiques aux hôteliers »](#)  
du Livre Blanc de Vinivi**

# Quelques conseils donnés par Tripadvisor

TripAdvisor > Critères et consignes > Répondre aux avis (propriétaires)

## En tant que propriétaire ou gérant, comment répondre à un avis publié sur ma Page Établissement ?

TripAdvisor Support - 06 décembre 2013 02:15

Bonne question ! Une Réponse de la direction à un avis est un bon moyen de faire part de votre point de vue avec les voyageurs qui consultent votre Page Établissement.

Pour écrire une Réponse de la direction, connectez-vous à votre Espace Propriétaire, puis sélectionnez « Écrivez une Réponse de la direction » sous les Liens rapides.

Voici quelques suggestions au sujet de son contenu possible :

- Remerciez votre client d'avoir pris le temps de communiquer leurs commentaires.
- Soulignez les aspects positifs et mentionnez les améliorations ou les aménagements susceptibles d'inciter les clients à revenir ou d'attirer de nouveaux clients.
- Répondez aux réclamations spécifiques et expliquez les solutions que vous avez trouvées pour les traiter.
- Vos réponses doivent être professionnelles, polies et respecter [nos critères de publication](#).



Assistance

Source : Tripadvisor

# Répondre aux avis sur TripAdvisor : marche à suivre

The screenshot shows the TripAdvisor 'Espace Propriétaire' (Owner Space) for the 'Office de Tourisme du Montbardois'. The navigation bar at the top includes 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS', and 'RESSOURCES'. A dropdown menu is open under 'AVIS', with 'Répondre aux avis' highlighted by a red circle and a red arrow. Another red arrow points to the 'Répondre aux avis' button in the main content area.

**Office de Tourisme du Montbardois** ▾

PROFIL AVIS RAPPORTS OUTILS GRATUITS RESSOURCES

**Répondre aux avis**

- Répondez aux questions des clients
- Signaler un avis
- Avis Express

**Ajouter des photos officielles**

Attirez l'attention des clients potentiels en ajoutant au moins 10 photos officielles.

**Afficher les Outils média**

Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.

**Répondre aux avis**

Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.

**Avis Express**

La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.

**Gérer la page**

Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.

**Guides et articles**

Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services TripAdvisor.

**Tableau de bord des performances**

Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.

**Présentation de l'établissement**

Nombre total d'avis  
**19**

Classement TripAdvisor  
**N° 3 sur 4 choses à voir/à faire à Montbard**

Note TripAdvisor  
**5.0**

Office de Tourisme du Montbardois sur TripAdvisor  
ID ÉTABLISSEMENT 3378542

**Contactez TripAdvisor**

Accéder à l'aide en ligne

# Bon à savoir tout de même...

## Dans quels cas peut-on faire supprimer un avis ?

Un avis peut être supprimé quand il est considéré comme du “[contenu inadapté](#)”, c’est-à-dire quand :

- Il est **trop vieux** (il a été envoyé plus d'un an après le déroulement de la prestation ou, pour les locations de vacances, il date de plus de 3 ans)
- Il est **insultant**
- Il est **diffamant** (dans le but de ruiner votre réputation)
- Il reflète une **opinion personnelle d'ordre politique, éthique ou religieux**
- Il est **désobligeant** par rapport à d'autres avis, contributeurs ou réponses de la direction
- Il est **hors-sujet** (question concernant directement TripAdvisor)

**Vous pouvez alors signaler l’avis concerné à TripAdvisor**

À lire : [Artiref, “Les 16 raisons qui permettent de faire supprimer un avis sur TripAdvisor”](#)

# Signaler un avis

## **Vous pouvez signaler un avis à TripAdvisor :**

- Si vous estimez qu'un avis ne répond pas aux [critères de publication](#) du site.

*Choisissez « L'avis n'est pas conforme au règlement » dans le formulaire de signalement*

- Si vous pensez qu'un avis a été publié par un concurrent ou un ex-employé, directement ou indirectement.

*Choisissez l'option « L'avis est suspect » dans le formulaire de signalement*

- Si vous estimez que l'avis concerne un autre établissement et a été publié par erreur.

*Choisissez « L'avis n'a pas été publié au bon endroit » dans le formulaire de signalement*

# Signaler un avis

**tripadvisor**  
FRANCE

Office de Tourisme du Montbarinois ▾ PROFIL AVIS RAPPORTS OUTILS GRATUITS RESSOURCES

## Espace Propriétaire Office de Tourisme du Montbarinois

- Signaler un avis**
- Répondre aux avis
- Répondez aux questions des clients
- Avis Express

**Ajouter des photos**  
Attirez l'attention des clients potentiels en ajoutant au moins 10 photos officielles

**Afficher les Outils média**  
Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.

**Répondre aux avis**  
Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.

**Avis Express**  
La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.

**Gérer la page**  
Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.

**Guides et articles**  
Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services TripAdvisor.

**Tableau de bord des performances**  
Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.

### Présentation de l'établissement

Nombre total d'avis  
**19**

Classement TripAdvisor  
**N° 3 sur 4 choses à voir/à faire à Montbard**

Note TripAdvisor  
**4.5**

Office de Tourisme du Montbarinois sur TripAdvisor  
ID ÉTABLISSEMENT 3378542

### Contactez TripAdvisor

Accéder à l'aide en ligne

# Signaler un avis

tripadvisor FRANCE

Office de Tourisme du Montbardois ▾ PROFIL AVIS RAPPORTS OUTILS GRATUITS RESSOURCES

## Aide au représentant de l'établissement

Assistance | Vos billets | Forums de TripAdvisor ▾

Rechercher dans l

Page Propriétaires accueil

**Merci de remplir le formulaire ci-dessous afin que nous puissions rapidement vous aider.**

*Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.*

Tous les messages sont confidentiels, mais pour des raisons de sécurité, n'incluez pas vos informations de paiement (comme vos numéros de compte ou de carte bancaire) ou vos informations de connexion (comme vos mots de passe).

\*Nom du propriétaire : OT du Montbardois

\*Nom de l'établissement : Office de Tourisme du Montbardois ▾

\*Merci de nous décrire le problème : Questions sur un avis

[Consulter nos critères de publication des avis](#)

Si vous estimez qu'un avis ne répond pas à nos critères, choisissez « L'avis n'est pas conforme au règlement ».

Si vous pensez qu'un avis a été publié par un concurrent ou un ex-employé, directement ou indirectement, choisissez l'option « L'avis est suspect ».

Choisissez « L'avis n'a pas été publié au bon endroit » si vous estimez que l'avis concerne un autre établissement et a été publié par erreur.

\*Quel problème souhaitez-vous signaler ?

- Choisissez--
- L'avis n'est pas conforme au règlement**
- L'avis est suspect
- L'avis n'a pas été publié au bon endroit

Sélectionnez le type d'avis rencontré

# À vous de jouer !



Delphine N  
Manceulles,  
France

✍️ 57 👍 16



Avis publié : 10 août 2017

## Très bien situé

Hôtel très bien situé, proche de la ville fortifiée, et proche de la plage. Chambre bien grande avec une grande salle de bain possédant la climatisation. Le petit déjeuner était très complet et copieux.

👍 1 Merci Delphine N



**Quelle réponse feriez-vous à ce commentaire ?**

# À vous de jouer !



Marie V

📄 3 🍌 51



Avis publié : 3 novembre 2017 📱 par mobile

Bof bof

Pour nous , une seule nuit . Chambre sans un énorme confort mais correct . Décoration vraiment tristounette ... mais l'accueil est vraiment à revoir . Un vrai manque de tact ! Petit dej moyen ... literie un peu dur ...

🍌 Merci Marie V

**Quelle réponse feriez-vous à ce commentaire ?**

## Étape 3 : Motiver la collecte

➔ Inciter votre client à laisser un avis sur votre prestation

***Mais pas n'importe où :  
Sur le site que vous avez choisi !***



# Comment ? Les usages

- ➔ Motiver votre personnel pour qu'il incite les clients à laisser un avis.
- ➔ Envoyer un e-mail de remerciement en leur proposant de laisser un commentaire sur la fiche de votre établissement.
- ➔ Sur votre carte de visite, factures, tickets de caisse.
- ➔ Sur votre site Internet, vos réseaux sociaux.
- ➔ Vers l'espace accueil (ou détente) de votre structure : QR code, tablette à disposition.

## Envoi d'un mail de retour :



### 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 serions heureux de recueillir votre avis :



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\**

# Dans votre établissement :

Via un QR code sur le ticket de caisse  
(ou une carte de visite, un flyer...)



**Louvre Hotels**  
 GROUP

KYRIAD SAINT BRIEUC - Trégueux  
 Exploitant en nom propre  
 8 RUE ALAIN COLAS  
 22950 Trégueux  
 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 514 683 511 / Cat 3\*  
 TVA Intra communautaire : FR41514683511

INVOICE  
 Séjour du : 23-01-13  
 Au : 24-01-13  
 Chambre : 201  
 Nom : [REDACTED]

Facture N : 16676  
 Édifiée le : 23-01-13

Page : 1 de 1

Date	Libellé	Débit EUR	Credit EUR
23-01-13	Chambre	55.20	
23-01-13	CB manuelle		55.20
<b>Total TTC EUR</b>		<b>55.20</b>	<b>55.20</b>
<b>Net à payer</b>		<b>0.00</b>	

	HT	TVA	TTC
TVA 19.6	.00	0.00	.00
TVA 7	51.59	3.61	55.20
Non Taxable	0.00		0.00
<b>Total</b>	<b>51.59</b>	<b>3.61</b>	<b>55.20</b>

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

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

**Vous avez apprécié notre hôtel ?**  
 Merci de partager votre expérience  
 sur TripAdvisor ou Google Local

[tripadvisor\\*](http://goo.gl/SZ95q)  
[goo.gl/SZ95q](http://goo.gl/SZ95q)

[Google Local](http://goo.gl/nPBVe)  
[goo.gl/nPBVe](http://goo.gl/nPBVe)

ARTIREF ©

← Via un tampon

# Comment ? Les outils



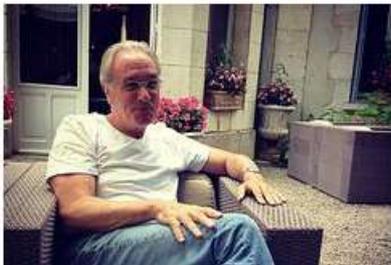
- Découvrir l'hôtel
- Idées séjours
- Infos pratiques
- Photos
- Réservation
- Entreprises

## Avis et recommandations

Le Parc des Maréchaux est recommandé par de nombreux guides touristiques papier (le guide Michelin, le Petit Futé, le Bottin Gourmand, le guide de Charme, le guide du Routard, Lonely Planet, Fromers ...). Il est également présent sur les réseaux et médias sociaux afin de recueillir vos avis et commentaires et vous donner des idées séjours et week-end dans notre belle région de Bourgogne : Twitter, Facebook, Google + ou encore le célèbre site d'avis Tripadvisor (voir ci-contre) ->

## Ils le disent...

### Bernard LE COCQ



Rencontre avec Bernard LE COQ en tournage du téléfilm « Une famille formidable » qui nous parle de son ressenti en tant que client de l'hôtel...  
« Je viens depuis plusieurs années déjà! Au départ, l'équipe du film était installée un peu partout, mais j'ai fait venir tout le monde ici tellement je m'y sens bien ! Le personnel est très disponible et nous connaît. On est comme à la maison !

## Tripadvisor

tripadvisor®  
111 avis pour Le Parc des Marechaux à Auxerre

Le Parc des Marechaux

Note des voyageurs TripAdvisor :  
★★★★★  
Sur la base de 111 avis de voyageurs

Indice de popularité de TripAdvisor  
No 1 sur 22 hôtels à Auxerre

[Lire les avis](#) | [Ecrire un avis](#)

© 2014 TripAdvisor LLC

## Twitter

## Widget sur mon site Internet :

## Un outil marketing gratuit chez TripAdvisor

tripadvisor®

Donnez votre avis sur Atlantic Hotel

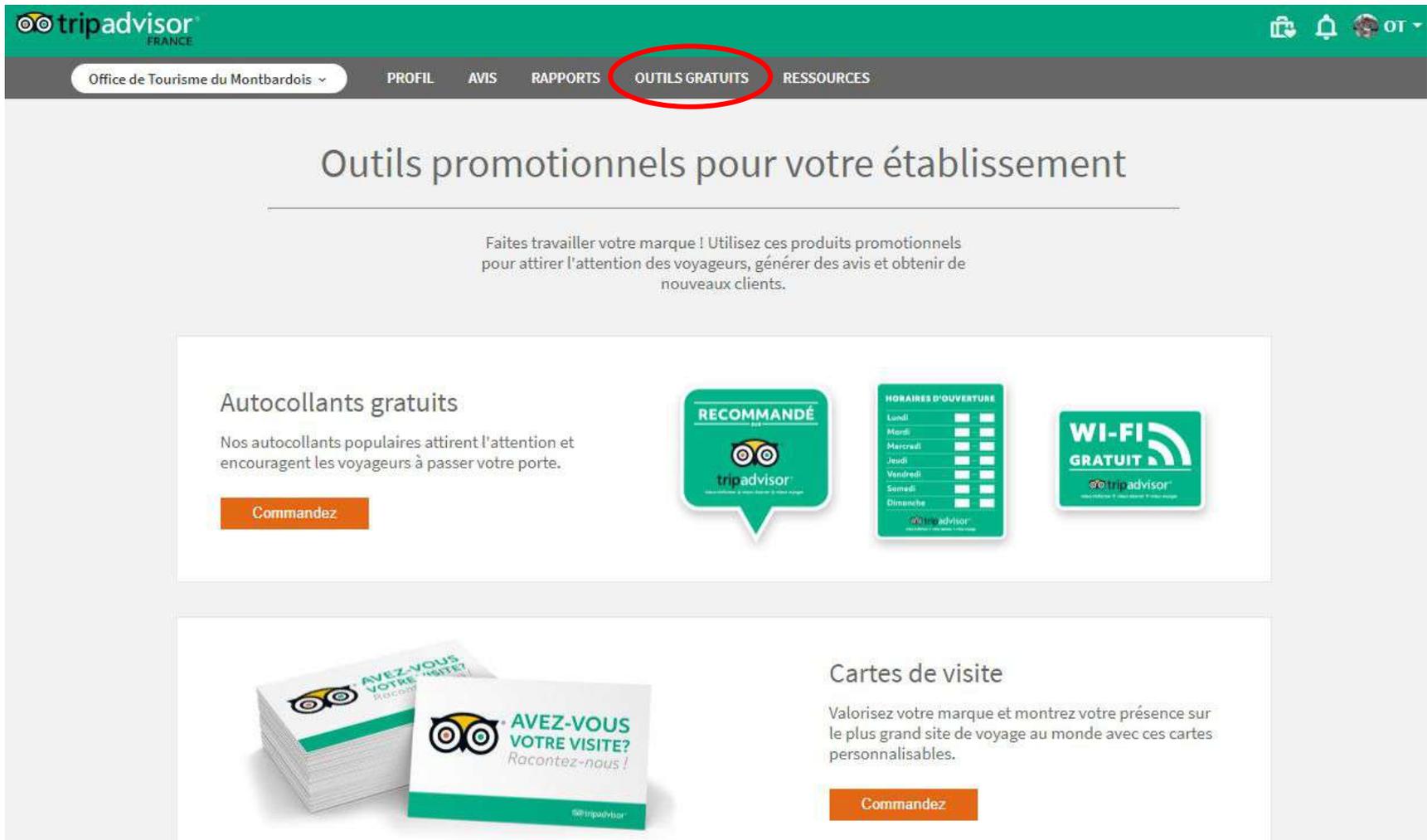
★★★★★ (Cliquez pour noter.)

Donnez un titre à votre avis - Décrivez votre séjour en une ligne ou moins:

Suite

# Comment ? Les outils

## Outils promotionnels TripAdvisor gratuits



The screenshot shows the TripAdvisor France website interface. At the top, the TripAdvisor logo and 'FRANCE' are on the left. On the right, there are icons for a location pin, a bell, and a profile icon labeled 'OT'. Below the header, a navigation bar contains the following items: 'Office de Tourisme du Montbardois' (with a dropdown arrow), 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS' (highlighted with a red circle), and 'RESSOURCES'. The main content area is titled 'Outils promotionnels pour votre établissement'. Below the title is a paragraph: 'Faites travailler votre marque ! Utilisez ces produits promotionnels pour attirer l'attention des voyageurs, générer des avis et obtenir de nouveaux clients.' There are three promotional tool cards: 1. 'Autocollants gratuits' (Free stickers) with a description 'Nos autocollants populaires attirent l'attention et encouragent les voyageurs à passer votre porte.' and a 'Commandez' button. 2. 'RECOMMANDÉ' (Recommended) with the TripAdvisor owl logo and the text 'Recommandé par les voyageurs'. 3. 'HORAIRES D'OUVERTURE' (Opening hours) with a table for days of the week and a 'WI-FI GRATUIT' (Free Wi-Fi) card with the TripAdvisor owl logo and the text 'Wi-Fi gratuit pour vos clients & votre établissement'. Below these cards, there is a section for 'Cartes de visite' (Business cards) with an image of a stack of business cards that say 'AVEZ-VOUS VOTRE VISITE? Racontez-nous!' and a 'Commandez' button.

Office de Tourisme du Montbardois ▾ PROFIL AVIS RAPPORTS **OUTILS GRATUITS** RESSOURCES

### Outils promotionnels pour votre établissement

Faites travailler votre marque ! Utilisez ces produits promotionnels pour attirer l'attention des voyageurs, générer des avis et obtenir de nouveaux clients.

#### Autocollants gratuits

Nos autocollants populaires attirent l'attention et encouragent les voyageurs à passer votre porte.

[Commandez](#)

**RECOMMANDÉ**  
par les voyageurs  
tripadvisor

**HORAIRES D'OUVERTURE**

Lundi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeudi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimanche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**WI-FI GRATUIT**  
tripadvisor

#### Cartes de visite

Valorisez votre marque et montrez votre présence sur le plus grand site de voyage au monde avec ces cartes personnalisables.

[Commandez](#)

# Comment ? Les outils

## Widget TripAdvisor sur mon site Internet

The screenshot shows the TripAdvisor website interface. At the top, the TripAdvisor logo and 'FRANCE' are visible on the left, and navigation icons on the right. Below the logo, a navigation bar contains 'Office de Tourisme du Montbardois', 'PROFIL', 'AVIS', 'RAPPORTS', 'OUTILS GRATUITS', and 'RESSOURCES'. A red arrow points to the 'OUTILS GRATUITS' menu, which has opened to show 'Widgets pour votre site internet' circled in red. Below this, a dropdown menu lists 'Publier les avis sur Facebook' and 'Outils promotionnels'.

The main content area is titled 'Widgets de Office de Tourisme du M'. On the left, there is a sidebar with filters: 'Tous (8)', 'Prix et compliments (3)', 'Afficher les avis (4)', and 'Recueillir des avis (1)'. Below the filters, there is a section titled 'Que sont les widgets TripAdvisor ?' followed by a paragraph explaining what widgets are and how to use them. Below that is a section titled 'Comment ajouter un widget sur mon site internet ?' with instructions on how to choose and add a widget. At the bottom left, there is a section titled 'Besoin d'aide ?' with a link to the FAQ.

The main content area displays a grid of widget options:

- Bravo ! Widget**: A widget showing a 'Bravo !' message and a quote from 14 travelers praising the 'Office de Tourisme du Montbardois' as 'excellent'.
- Recommandé sur TripAdvisor**: A widget showing a 'RECOMMANDÉ SUR' badge from TripAdvisor for the 'Office de Tourisme du Montbardois'.
- Avis élogieux**: A widget showing a quote from a traveler praising the 'Office de Tourisme du Montbardois'.
- Extraits d'avis**: A widget showing a quote from a traveler and a link to 'Lire les avis'.
- Bouton réseaux sociaux**: A widget showing social media icons for Twitter, TripAdvisor, and Facebook.
- Votre note**: A widget showing a rating of 19 reviews for the 'Office de Tourisme du Montbardois'.
- Lire les avis**: A widget showing a link to 'Lire les avis sur Office de Tourisme du Montbardois'.
- Écrire un avis**: A widget showing a form to 'Donnez votre avis sur Office de Tourisme du Montbardois' with a rating scale of 5 stars.

# Comment ? Les outils

## Avis Express : l'outil pour envoyer des e-mails de demande d'avis TripAdvisor

tripadvisor FRANCE

Office de Tourisme du Montbardois > PROFIL **AVIS** RAPPORTS OUTILS GRATUITS RESSOURCES

Avis Express

Accueil Tableau de bord Écrire un e-mail Envoyer l'e-mail

La manière simple, rapide et gratuite d'obtenir plus d'avis de voyageurs

Avis Express permet d'inviter vos clients récents à écrire leur avis sur TripAdvisor gratuitement et en toute simplicité ! En quelques minutes, vous pouvez créer et envoyer un e-mail personnalisé et professionnel à 1 000 clients au maximum leur demandant de laisser un avis.

Commencez

Plus d'avis. Plus facilement.

- C'est facile à utiliser.**  
Ce guide simple et pratique peut vous aider à vous lancer en quelques minutes seulement.
- C'est bénéfique pour votre établissement.**  
Découvrez pourquoi les avis sont si importants et en quoi les commentaires de voyageurs récents sont avantageux pour votre établissement.
- C'est personnalisé.**  
Personne ne connaît vos clients mieux que vous, c'est pourquoi nous avons simplifié la personnalisation de votre e-mail de demande d'avis.

# Comment ? Les outils

## Les QR codes :

Sur les affiches, les produits, les dépliants...

On peut les retrouver partout !

- Qu'est-ce que c'est ?
- Comment ça marche ?
- Comment les lire ?
- Comment les créer ?
- Pour quels usages ?



# Les QR codes

**D'où ça vient ?**

**Il est né où ?**

*Au Japon*

**Qui l'a inventé et pourquoi ?**

*Inventé par l'entreprise DENSO WAVE (entreprise de traçabilité industrielle) pour suivre les pièces automobiles dans les usines Toyota*

**C'était quand ?**

*En 1994, la licence libre a été publiée en 1999*

# Les QR codes

## Pourquoi un code ?

- Pour lire rapidement et automatiquement (sans saisie manuelle) des données complexes
- Pour gagner du temps
- Pour réduire les erreurs de saisie

# Les QR codes

## Comment les lire ?

- Il faut un téléphone mobile (smartphone) avec appareil photo intégré
- Et un programme spécial pour lire le code : une application à télécharger (Unitag, Mobiletag...)
- Et accessoirement : une connexion Internet !

## La recette pour y arriver :

*Ouvrir l'application > Prendre le code en photo > Lire le message*

# Les QR codes

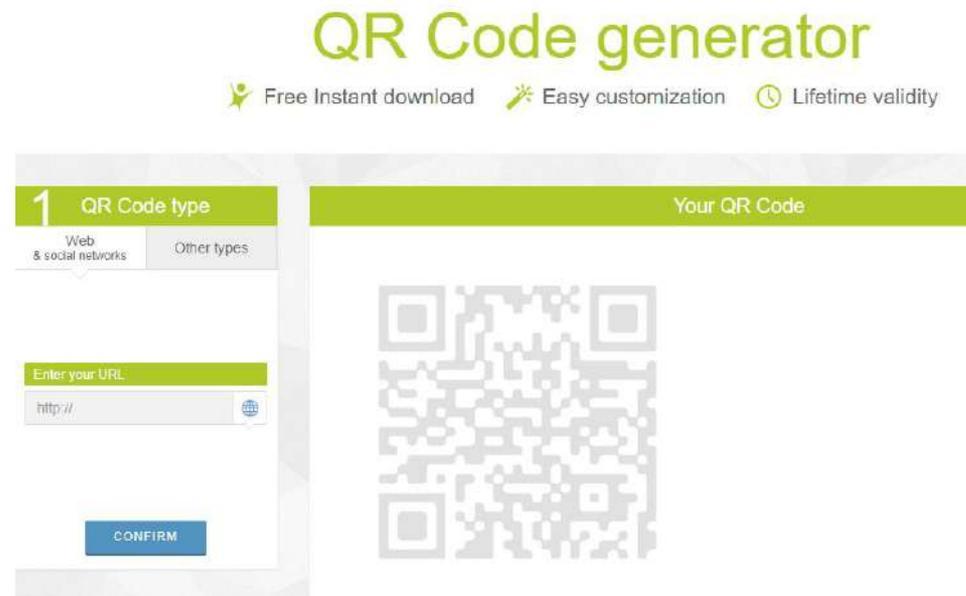
## Comment les créer ?

- Utiliser un générateur de QR code : ils sont tous gratuits

Exemples de sites :

[Unitag QR](#)

[Kaywa QR code](#)



## La méthodologie :

*Je saisi l'adresse URL où je veux renvoyer les clients > Je clique sur le bouton générer > Je télécharge mon QR code en format image*

# Les QR codes

## Personnaliser mon QR code

- Vous avez la possibilité de personnaliser votre QR code

## Attention à respecter :

- Plus il est simple, mieux il se lit
- Minimum d'au moins 2,5 cm de côté (pour QR code simple ; plus le QR code est complexe, plus il faut agrandir sa surface)
- Toujours laisser une marge blanche autour, ne jamais mettre 2 codes côte à côte
- Favoriser les contrastes (code foncé sur fond clair et inversement)
- Toujours le tester avant
- Penser à écrire un petit texte à côté pour que l'utilisateur sache ce qu'il a gagné en cliquant dessus (bénéfice client)

# Les QR codes

## QR code : le vrai défi

***Apporter un service et une belle expérience à l'utilisateur***

**Se poser les bonnes questions :**

- *Quel service cela rend-t-il à l'utilisateur ?  
Qu'est-ce qu'il y gagne ?*
- *Mon contenu est-il bien adapté à une lecture mobile ?*

# Les QR codes

## Utilisation du QR code pour :

- Renvoyer vers site d'avis
- Renvoyer vers un site Internet ou une page dédiée (lien URL)
- Renvoyer vers une vidéo ou un contenu multimédia
- Renvoyer vers des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
- Envoyer un courriel ou pointer sur une carte Google maps
- Remplir un sondage ou un questionnaire de satisfaction
- Proposer une offre promotionnelle
- S'abonner à une newsletter

*Etc.*

# Les raccourcis d'URL

## Les raccourcis d'URL :

Pour une meilleure lecture, plus de rapidité, une mémorisation plus simple et une meilleure esthétique

Exemple :

<http://www.alesia-tourisme.net/sports-et-nature/autour-du-canal-de-bourgogne/>

Devient

<http://bit.ly/2rifA0m>

# Deux solutions : Google URL Shortener ou Bitly

## Google URL Shortener

Google URL Shortener

Simplify your links

Your original URL here

SHORTEN URL

All goo.gl URLs and click analytics are public and can be accessed by anyone

### Avantage

Le raccourci ne prendra pas de place sur une carte de visite ou un flyer incitant les clients à laisser un avis

Source : Touristic

Your short URL

goo.gl/wZfwhq

See analytics data



[www.alesia-tourisme.net/preparer-son-sejour/chambres-dhotes/chambres-dhotes-de-lepineuse](http://www.alesia-tourisme.net/preparer-son-sejour/chambres-dhotes/chambres-dhotes-de-lepineuse)

DONE

# Deux solutions : Google URL Shortener ou Bitly

## Bitly



alesia-tourisme.net/preparer-son-sejour/chambres-dhotes/chambres-dhotes-de-le...  
alesia-tourisme.net/preparer-son-sejour/chambres-dhotes/chambres-dhotes-de-lepineuse/

<http://bit.ly/2D4geo7>

COPY



## Avantage

Le raccourci ne prendra pas de place sur une carte de visite ou un flyer incitant les clients à laisser un avis

## LES SITES D'AVIS EN CONCLUSION

- Ce sont des outils utilisés par vos clients, que vous le vouliez ou non
- Ils vous apporteront de la visibilité en ligne
- Ils vous aideront à créer du lien avec votre clientèle
- Ils vous aideront à booster vos ventes
- Ils peuvent contribuer à l'amélioration de votre qualité de service

**Utiliser les sites d'avis comme un véritable outil de promotion !**

# L'essentiel à retenir

## → Choisir un site d'avis

(pour gérer sa e-réputation ; TripAdvisor conseillé)

## → Répondre aux avis

(bons comme mauvais ; essentiel dans sa relation client et pour donner une bonne image)

## → Motiver les avis

(pour créer du lien avec ses clients et s'améliorer ; permet aussi de “noyer dans la masse” les mauvais avis)

## → Valoriser ses avis

(pour valoriser vos clients et vous faire de la pub)

**Merci de votre attention !**

team

**AUXOIS**