

WEBINAIRE

LES INSTANTANÉS DE BFC TOURISME



LA E-REPUTATION, COMMENT MURMURER A L'OREILLE DE VOS CLIENTS GRÂCE AUX AVIS EN LIGNE

webinaire du 6 octobre 2022





Thomas
YUNG



**hôtellerie et
numérique**



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !



**UFR ESTHUA
TOURISME
ET CULTURE**
UNIVERSITÉ D'ANGERS

Sommaire

- Introduction: de quoi parle-t-on ?
- Part 1. : Les avis c'est important
- Part 2. : Le pouvoir de la réponse
- Part 3. : 6 statistiques à retenir
- Part 4. : Comment répondre ?
- Part 5. : Répondre comme un dieu

L'**e-réputation**, parfois appelée web-**réputation**, cyber-**réputation**, **réputation** numérique, sur le Web, sur Internet ou en ligne, est la **réputation**, l'opinion commune (informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs...)

fr.wikipedia.org > wiki > E-réputation

[E-réputation — Wikipédia](#)

Les avis publics en ligne.

Composés d'une note, d'un commentaire et/ou de photos,

Avec ou sans classement par localité,

Le rédacteur est identifié et contactable,

La date de "séjour" et la date de dépôt de l'avis sont affichées,

Il est possible de signaler un problème à la plateforme,



MicheldeJet a écrit un avis (janv. 2019)

Ciney, Belgique • 5 contributions • 1 vote utile



Excellent séjour.

«Séjour cadeau d'anniversaire. Chambre d'hôte irréprochable, récente, propre, bien équipée. Accueil chaleureux, sincère et convivial. Béatrice et Alin sont charmants et aux petits soins. Le calme de la campagne. Maison de type basse énergie bien conçue. A refaire.»

[Moins d'infos](#) ▲

Date du séjour : janvier 2019

Type de voyage : A voyagé en couple

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

1 vote utile



Utile



Partager



Réponse de alinea31, Propriétaire de La Chabetaine

A répondu le 31 janv. 2019

Merci beaucoup pour votre bel avis laissé sur notre chambre d'hôte.
Nous avons, nous aussi, passé une très belle soirée en votre compagnie.
Au plaisir de vous revoir et amitiés à toute la famille !
Béa et Alin



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

On parle de vous partout





Notre marché se transforme en un marché de la conversation



Le voyageur produit du marketing, il devient co-proprétaire de votre marketing

Pascal Borrell, chef à Banyuls: "On craint plus TripAdvisor que le Michelin"

l'express
Styles

Styles / Food / Par [Ulla Majoube](#), publié le 23/09/2017 à 11:00 , mis à jour le 25/09/2017 à 12:09



Pascal Borrell tient le restaurant étoilé Le Fa Argence/L



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

- On hérite de ce qui se passe dans l'intimité du voyageur
- Sentiment d'injustice
- Sentiment d'impuissance
- Charge mentale

GILBERT DELAHAYE - MARCEL MARLIER

martine

se venge sur TripAdvisor



casterman



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

Avis sollicités vs Avis spontanés



Lisa



France

10

Commentaire envoyé le 18 octobre 2020

Parfait pour un week-end à 2



· Très bien situé, personnels très agréable, chambre propre



Hébergement : Chambre Double Supérieure

octobre 2020



Utile


Pas utile

Avis sollicités : Booking, Expedia, AirBnb, etc.

Avis sollicités vs Avis spontanés



Un vrai paradis idéalement situé

“Nous venons de passer 2 nuits dans cet hôtel prestigieux et il n'y a eu aucune fausse note, au contraire. L'accueil est chaleureux et professionnel, l'endroit est sublime et très bien situé (on peut tout faire à pieds). Les chambres sont juste parfaites (déco, espace, équipements, agencement...). Le petit déjeuner au  est divin tant en qualité qu'en quantité et dans un cadre magnifique. La salle de gym est aussi très bien. Le bar donne vraiment envie de se relaxer dans un cadre cosy et chic très chaleureux. Mention spéciale pour la salle de cinéma de l'hôtel en accès gratuit. Nos 2 enfants et nous avons vécu un moment unique: nous avons choisi notre film et avons pu le visionner seuls tous les 4 dans cette magnifique salle de cinéma (un moment inoubliable !)

Nous avons un seul regret: nous aurions aimé rester plus longtemps dans cet écrin de bien être et de raffinement... Merci à toute l'équipe de l'établissement”

Avis spontanés : TripAdvisor, Zoover, Google, etc.

C'est comme un murmure ininterrompu
en fond sonore

Les avis, c'est important

Part. 1



Prix



Localisation



Catégorie



Internet



Etablissement

A



Etablissement

B



Etablissement

C

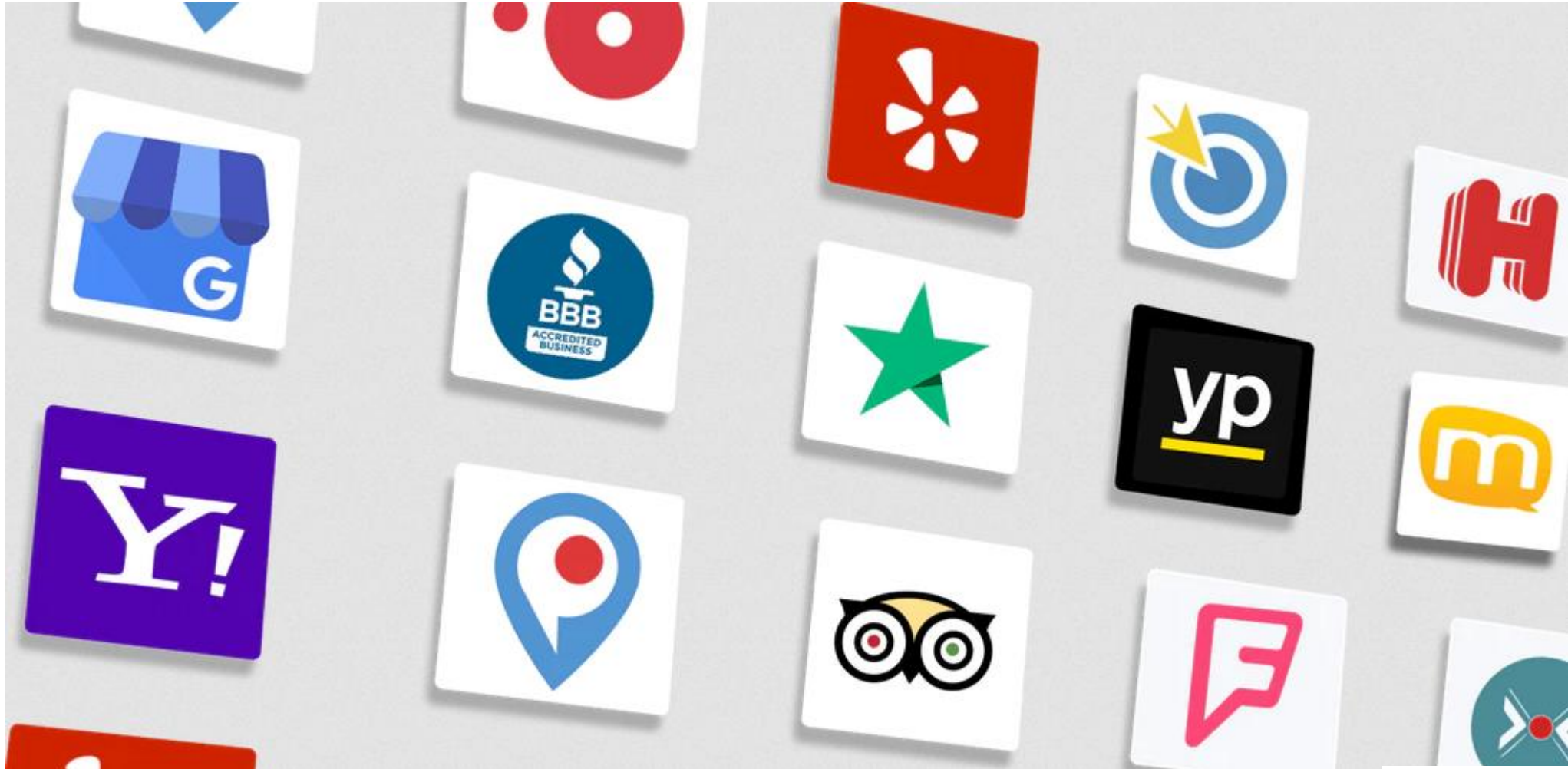


Qui lit les avis en ligne ?

- Un voyageur sur le point de réserver.
- Un voyageur qui hésite, qui a besoin d'être rassuré.
- Un voyageur qui vous considère.
- Si il vient lire, c'est que vous avez attiré l'attention (\$\$\$\$)
- Vous correspondez à ses besoins (emplacement, gamme, prix)

=> D'un point de vue marketing, c'est une tuerie, nulle part ailleurs vous aurez une audience si qualifiée, si attentive, si proche de la réservation

Augmenter sa visibilité, ses points de contact



Les avis, c'est

Généré par l'Utilisateur
Du contenu gratuit
Des témoignages
Plus fort que la pub



Se démarquer de la concurrence



Se différencier des distributeurs

créer du lien avec l'audience, les prospects, les clients

Mieux connaître son produit, ses services
Mieux percevoir ses points faibles et avantages
Améliorer son produit, ses services

★ ★ ★ ★ ★ Avis publié : 17 août 2019

Magnifique emplacement mais maison sale et pas entretenue

Très belle vue étage principal ne communiquant pas avec les chambres , literie hors d'âge rideau de douche moisi et pour couronner le tout lavabo et douche bouchés. Ménage non fait a l'arrivée...placards inutilisables contenant des moisissures. Mais le site est magnifique...

Date du séjour : août 2019





821brunod
Reims, France

5 12

Avis publié : 30 janvier 2020

Tout a été parfait, Rien a redire

Accueil personnalisé avec beaucoup de gentillesse

Aurore est très à l'écoute de ses visiteurs et vous conseille au mieux pour vous faire découvrir cette belle région

Le gîte est tout simplement parfait

Tout a été refait à neuf et la déco est de très bon goût

On s'y est senti comme chez nous

Nous recommandons vivement

[Afficher moins](#)

Date du séjour : janvier 2020

3 Merci 821brunod



Les avis deviennent relation client
à partir du moment où vous répondez

Les bienfaits de la réponse

Part. 2

Répondre aux clients, c'est
rétablir la vérité
maîtriser l'information



Répondre aux clients, c'est
montrer que
l'établissement
est réactif,
est concerné



Vous avez l'attention de votre audience

A l'heure où l'internaute ne lit plus rien

Les voyageurs lisent les avis, de gauche à droite, intégralement, c'est le dernier point de relation client sur internet que vous ayez, [#NoBullShit](#)

Vous allez pouvoir murmurer à l'oreille de votre audience

Faire du marketing

On parle à l'audience, pas uniquement au rédacteur de l'avis

CUSTOMER REVIEWS

CUSTOMER'S VOICE OF YOUR BAND



www.xeloromero.com

Julien G, Responsable réception de BEST WESTERN [REDACTED], a répondu à cet avis

16 mai 2013

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions vivement pour votre avis concernant votre récent séjour dans notre établissement. Nous attachons effectivement une grande importance à la

propreté ainsi qu'à la qualité de notre literie. Concernant l'offre tarifaire dont vous avez bénéficié, vous avez certainement dû réserver directement par téléphone ou sur notre site officiel : c'est effectivement par ce biais que vous pouvez profiter des meilleures conditions et d'offres exclusives. Il est inutile d'aller sur les comparateurs

(sur lesquels notre site ne figure pas d'ailleurs car cela coûte très cher de s'y inscrire), car nous programmons nous-mêmes tous les prix de nos chambres chez les distributeurs.

Espérant avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau à [REDACTED] à l'avenir,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Julien G [REDACTED]
Chef de Réception



**MY HOTEL
REPUTATION**

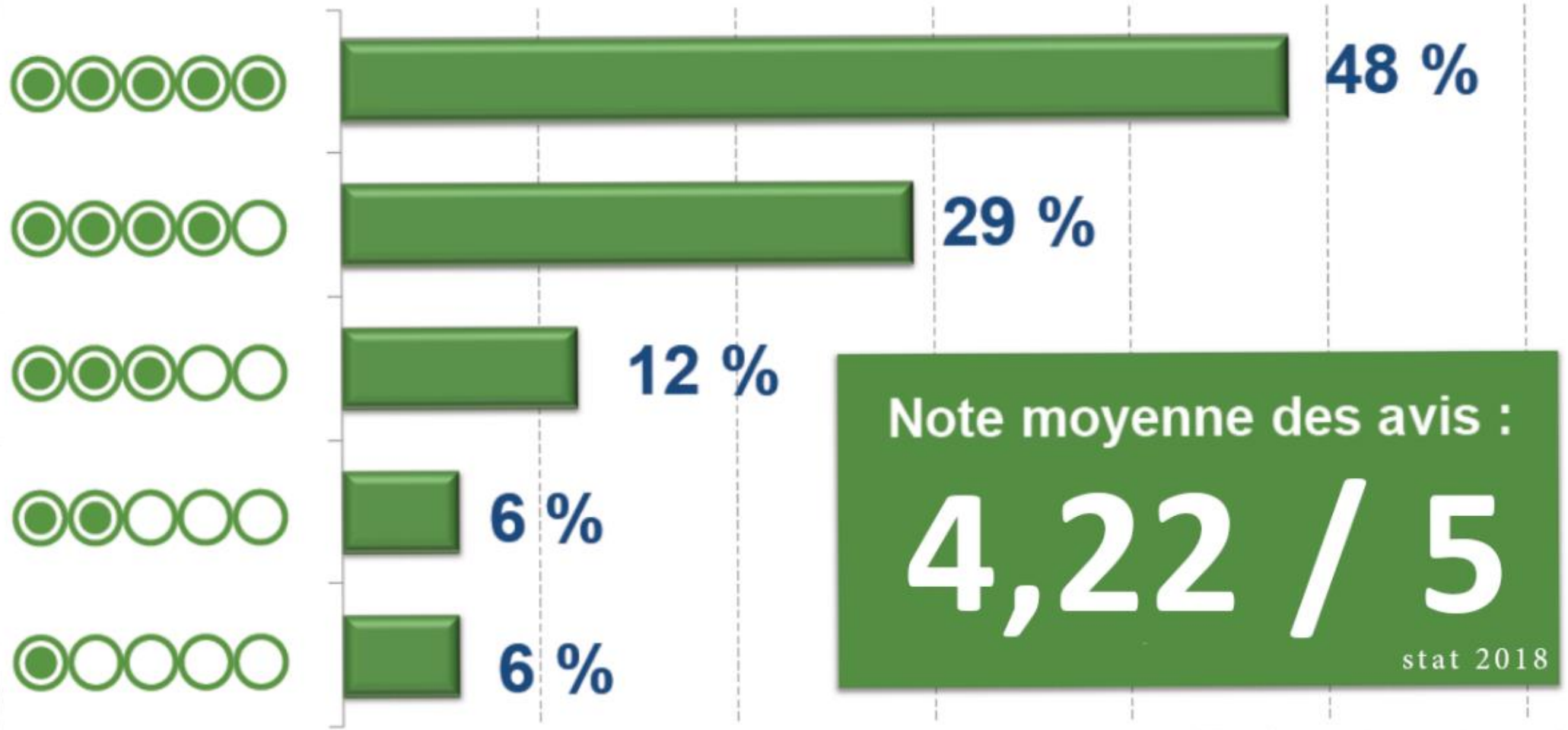
Prenez l'avis du bon côté !

Les chiffres parlent d'eux-mêmes

6 statistiques à retenir

Part. 3

Les avis TripAdvisor sont généralement positifs



Les critiques très négatives représentent 6% du volume des avis



MY HOTEL
REPUTATION

Prenez l'avis du bon côté !

90%



90% de clients consultent les avis avant de passer à l'acte d'achat.

Les lecteurs sont extrêmement qualifiés.

79%



79% des consommateurs disent faire confiance aux avis en ligne.

La force des avis est indéniable.

74%



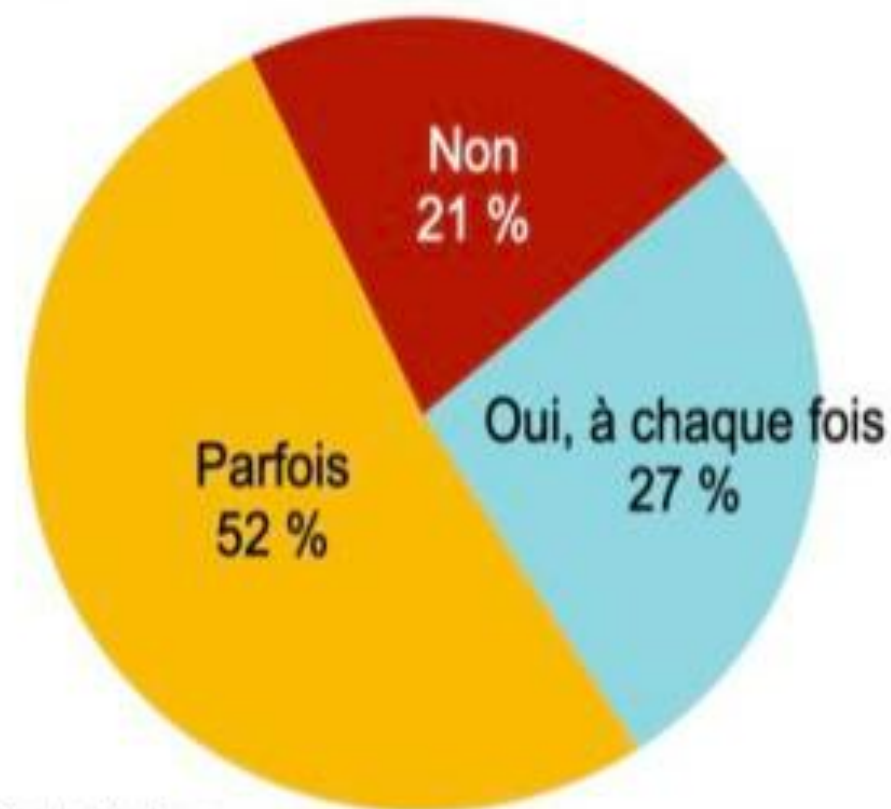
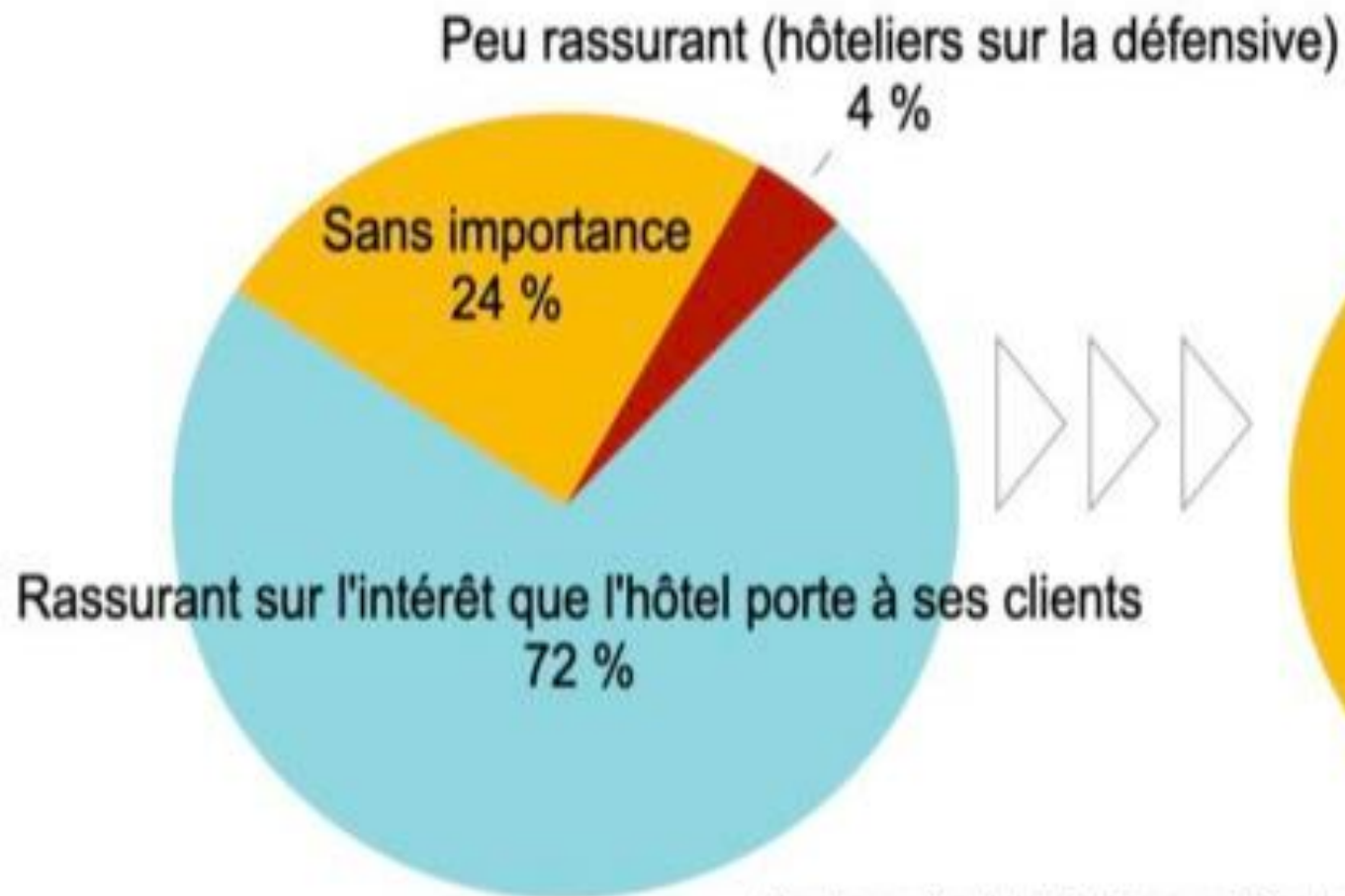
74% des clients disent être influencés par les avis et les réponses en ligne.

Les avis influent sur vos résultats

↑ 1 1,2 %

**Le fait que la direction de l'hôtel réponde
aux commentaires des clients est :**

Lisez-vous les réponses ?



Sondage clientèle hôtelière par Coach Omnium

35%



Les établissements qui répondent à leurs avis génèrent en moyenne 35% de chiffres d'affaires en plus que ceux qui ne répondent pas



**Le pouvoir
de la réponse
insoupçonné
est**

Les bases de la réponses, les bonnes pratiques

Comment répondre?

Part. 4

Ne cherchez pas la réponse parfaite

- Il n'y a pas de réponse parfaite
- La réponse est personnelle, elle dépend de vous
- Elle vient du fond de vous, c'est presque "intime"
- Elle dépend de votre location, de votre équipe, de vos clients, etc.
- La meilleur réponse est celle sincère, authentique et chaleureuse
- La meilleur réponse est celle qui correspond à votre positionnement

- Le même avis peut être répondu de milliers de manières différentes



Ce n'est pas une course,
attendez avant de répondre
(24h semble une bonne chose)



**MY HOTEL
REPUTATION**
Prenez l'avis du bon côté !

La procédure de réponse

(c'est une procédure)
(pour un avis négatif)

Répondre à un avis négatif

1. Analyser le profil du rédacteur

- a. le contacter
 - i. si il répond, le gérer et le dire dans la réponse
 - ii. s'il ne répond pas, le dire dans la réponse
- b. Analysez ses avis : est ce Monsieur Grognon ? le dire dans la réponse
- c. Analysez les hôtels notés, si habitué à une autre gamme, le dire dans la réponse
- d. Mesurez la valeur de son profil (ancienneté, statut, nombre d'avis), le dire si spécificité

2. Répondre

- a. Faites la réponse dans Word, la relire le lendemain avant de la publier
- b. Utilisez-le "nous" pour montrer que vous êtes une équipe
- c. Utilisez-le "je" pour vous excuser
- d. Excusez-vous uniquement si il y a faute et faites alors amende honorable
- e. Remerciez, reconnaissez le client
- f. Reprenez les éléments positifs, soyez dans une bonne dynamique
- g. Décrivez la situation avec vos mots, votre vocabulaire
- h. Rétablissez la vérité
- i. Répondez aux éléments (pas tous, ne faites pas un inventaire à la Prévert)
- j. Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème
- k. Montrez en quoi l'établissement s'améliore de cette expérience
- l. Remerciez, rassurez, invitez
- m. Ouvrez vers le futur, parlez des prochaines nouveautés, faites un peu de marketing
- n. N'hésitez pas à parler, à remercier, à valoriser les équipes, c'est une excellente manière d'humaniser la relation et un excellent outil de RH.
- o. Signez de votre nom, fonction et indiquez un N° de téléphone
- p. Vous répondez pour l'audience, pas uniquement au voyageur de l'avis en question.

Ce sont des pistes, n'appliquez pas la totalité de ces points, la réponse serait alors indigeste

Ne répondez pas à chaud, relisez-vous, corrigez-vous, mettez-vous à la place de l'audience.

La procédure de réponse 1/3

(c'est une procédure)

- Contacter le rédacteur
 - Si il répond, le gérer et le dire dans la réponse
 - Si il répond pas, le dire dans la réponse
- Analyser ses avis: est ce Monsieur Grognon ? Le dire dans la réponse
- Analyser les établissements notés, si habitué à une autre gamme, le dire dans la réponse
- Mesurer la valeur de son profil (ancienneté, statut, nombre d'avis), le dire si spécificité



✉ 3

Thomas Y


Auteur de niveau  5

 [Envoyer un message](#)

Membre TripAdvisor depuis 2008
35-49 homme de Angers, France



Thomas Y
Angers, France

✉ 59  49

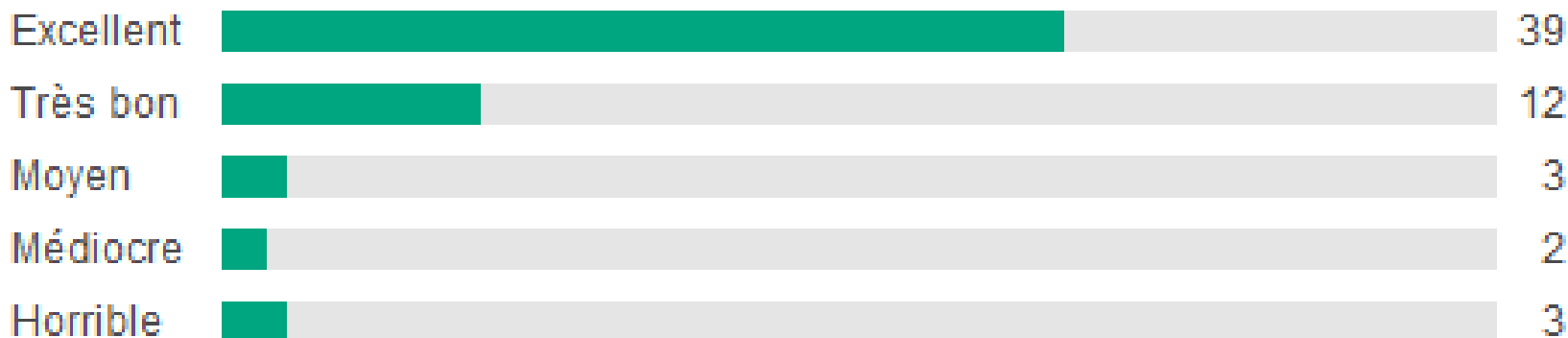
✉ 59 contributions

 90 villes visitées

 49 votes utiles

 55 photos

ENVOI D'AVIS



 Merci Thomas Y



Avis publié : 16 septembre 2018



**MY HOTEL
REPUTATION**
Prenez l'avis du bon côté !

Envoyer un message à Thomas Y



De



JEFF



Objet

Saisir l'objet

Message

Composer le message



[Lisez nos critères de publication des messages](#)

Envoyer un
message



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

La procédure de réponse 2/3

(c'est une procédure)

- Faites la réponse dans Word, la relire le lendemain avant de la publier
- Utilisez le "nous" pour montrer que vous êtes une équipe,
Utilisez le "je" pour vous excuser
- Excusez-vous uniquement s'il y a faute et faites alors amende honorable
- Remerciez, reconnaissez le client
- Reprenez les éléments positifs
- Décrivez la situation avec vos mots, votre vocabulaire
- Rétablissez la vérité

La procédure de réponse 3/3

(c'est une procédure)

- Répondez aux éléments (pas tous, ne faites pas un inventaire à la Prévert)
- Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème
- Montrez en quoi vous vous améliorez de cette expérience
- Remerciez, rassurez, invitez
- Signez de votre nom, fonction et indiquez un N° de téléphone
- Vous répondez pour l'audience, pas uniquement au voyageur qui a déposé l'avis

Double vérification orthographique





Traduire du texte

Traduire des documents

Traduire un texte écrit en français (langue identifiée)

Traduire en anglais (GB)

Glossaire

Cher Monsieur,

Je vous remercie de souligner la qualité du cadre de l'hôtel. Nous sommes effectivement localisés en bordure du Loir, dans un parc arboré et fleuri de 3 hectares qui permet une véritable déconnexion.

Nous sommes enchantés que vous ayez apprécié notre piscine. La piscine extérieure est ouverte de mai à août, mais il est toujours possible de profiter d'un moment de détente au spa avec piscine intérieure chauffée, cabine de soins hydromassage et hammam. Nous proposons également une carte complète de soins du corps et du visage.

Nous espérons que cette expérience réussie vous donnera envie de revenir passer un séjour parmi nous. À bientôt, peut-être !

Sylviane et Vincent, propriétaires
Domaine de la Souvignerie

732 / 5000

Dear Sir,

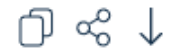
Thank you for highlighting the quality of the hotel's setting. We are indeed located on the edge of the Loir, in a 3 hectare park planted with trees and flowers which allows a real disconnection.

We are delighted that you have enjoyed our swimming pool is open from May to August, but it is always possible to relax at the spa with heated indoor pool, hydro hammam. We also offer a full range of body and face

We hope that this successful experience will make you want to return with us again. See you soon, perhaps!

Sylviane and Vincent, owners
Domaine de la Souvignerie









- flowers ...
- woods ...
- woodland ...
- wooded ...
- plants ...
- shrubs ...
- fruit ...
- forests ...
- mature



Répondre aux positifs

- Si vous ne répondez qu'aux négatifs, l'audience ne vous donnera que des avis négatifs
- Remerciez, reconnaissez, soyez sincère et chaleureux
- Rappelez un avantage de la location, parlez de votre territoire, valorisez votre équipe
- En fonction de l'avis, vous pouvez être plus bref, juste un remerciement. Un smiley marche aussi ==> ;)
- Je recommande de ne pas répondre à tous les positifs, mais 1/5, toujours avoir une réponse sur la première page

Les ~~avis~~ notes sans texte

 <p>Schmitt Jacques il y a 3 ans sur  Google</p>	2/5 ...
 <p>Yacine Oleemahomed il y a un an sur  Google</p>	2/5 ...
 <p>Yves Vidili il y a un an sur  Google</p> <p>Visité en août 2019</p>	2/5 ...
 <p>Mujtaba Hussain il y a 3 ans sur  Google</p>	2/5 ...

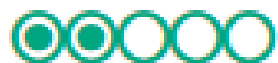
Exemples concrets



isa63260

montpensier

2 5



Avis publié : 7 mars 2010

plus business man qu'hotelier

nous avons réservé une chambre pour la st valentin, et nous avons été obligé d'annuler pour cause d'hospitalisation de dernière minute pour mon mari. Bien entendu, la chambre était réglée. Nous avons contacté l'hotelier qui a été d'une indifférence totale, on lui a demandé de faire un geste commercial, mais ces gens là confondent travail et business. ce monsieur n'a rien à faire dans un métier où l'on reçoit de la clientèle

[Afficher moins](#)

Séjour en : février 2010, a voyagé en couple

[Poser une question à isa63260 à propos de Hotel Le Manoir les Minimes](#)

5 [Merci isa63260](#)



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

Chère Madame,

Nous vous remercions pour votre commentaire. Nous nous permettons de le compléter afin d'informer dans la plus grande transparence les membres de Tripadvisor, que vous venez de rejoindre pour exprimer votre mécontentement sur notre maison.

Maison que vous notez 2 sur 5 sans y avoir séjourné.

20 août 2015

Johnny

 France

6 commentaires

9,2

"Mercure Lanvallay, j'y vais je m'y plais"

• Séjour de loisirs

• Couple

• Chambre Lit King-Size Standard

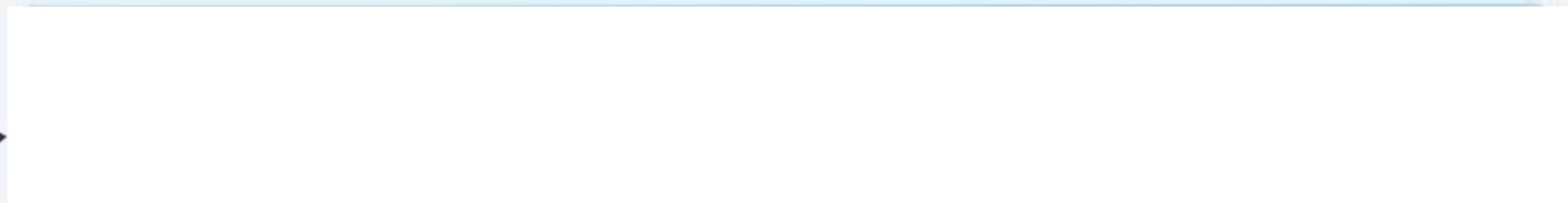
• Séjour de 3 nuits

– Le bruit dans le couloir le matin et le manque d'une brosse wc.

+ Le lit spacieux et confortable, la propreté de l'établissement. Le personnel aimable et discret.

Utile ?

L'établissement Mercure Dinan Port Le Jerzual a répondu à ce commentaire



Ne répondez pas comme cela, à ne pas faire

Propriétaire de [REDACTED], a répondu à cet avis, 21 février 2013

MONSIEUR...vous oubliez de dire dans votre commentaire qu'après 10 h de travail, vous aviez vous et votre collègue Allemand 10 LITRES D' ALCOOL dans le sang, qu'après 2 bouteilles de SAUMUR CHAMPIGNY j'ai refusé de vous servir et par conséquent de VOUS vendre une 3 ème bouteille...de rage ...vous êtes allés directement chez mon confrère ...le BAR de PARIS a côté...pour finir de dégueuler, de vomir dans les toilettes de votre chambre numéro 3...votre chambre était le lendemain dans un état...

PITOYABLE comme l'image que vous donnez de votre si beau pays...l'ALLEMAGNE et oui Monsieur ici ce n'est pas MUNICH ni la fête de la bière ici en FRANCE on respecte autrui et surtout on reste correcte avec les femmes...sachant que votre collègue Allemand m'a bousculée car je ne parlais pas hélas votre langue...mais devant mon mari...là vous en meniez PAS large...facile après de critiquer...et d'attaquer le sexe...sois disant faible...Passez votre chemin....

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



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

BLAYTONG, General Manager de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection, a répondu à cet avis, 6 décembre 2014

Chère Estelle Ledoux,

Merci pour vos commentaires suite à votre séjour chez nous.

Je suis désolé que vous n'ayez pas apprécié votre séjour et vous prie de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée.

De notre cote, nous avons trouvé effrayant:

- que vous ayez engagé des rapports intimes avec un membre de notre personnel et ce dans votre chambre.

- encore plus effrayant que vous vous en soyez plaint lorsque vous en avez eu assez ce qui lui a valu de perdre son emploi.

- que nous ayons du vous retrouver dans un autre hôtel pour vous faire régler ce que vous nous deviez.

Mathieu Lacabanne

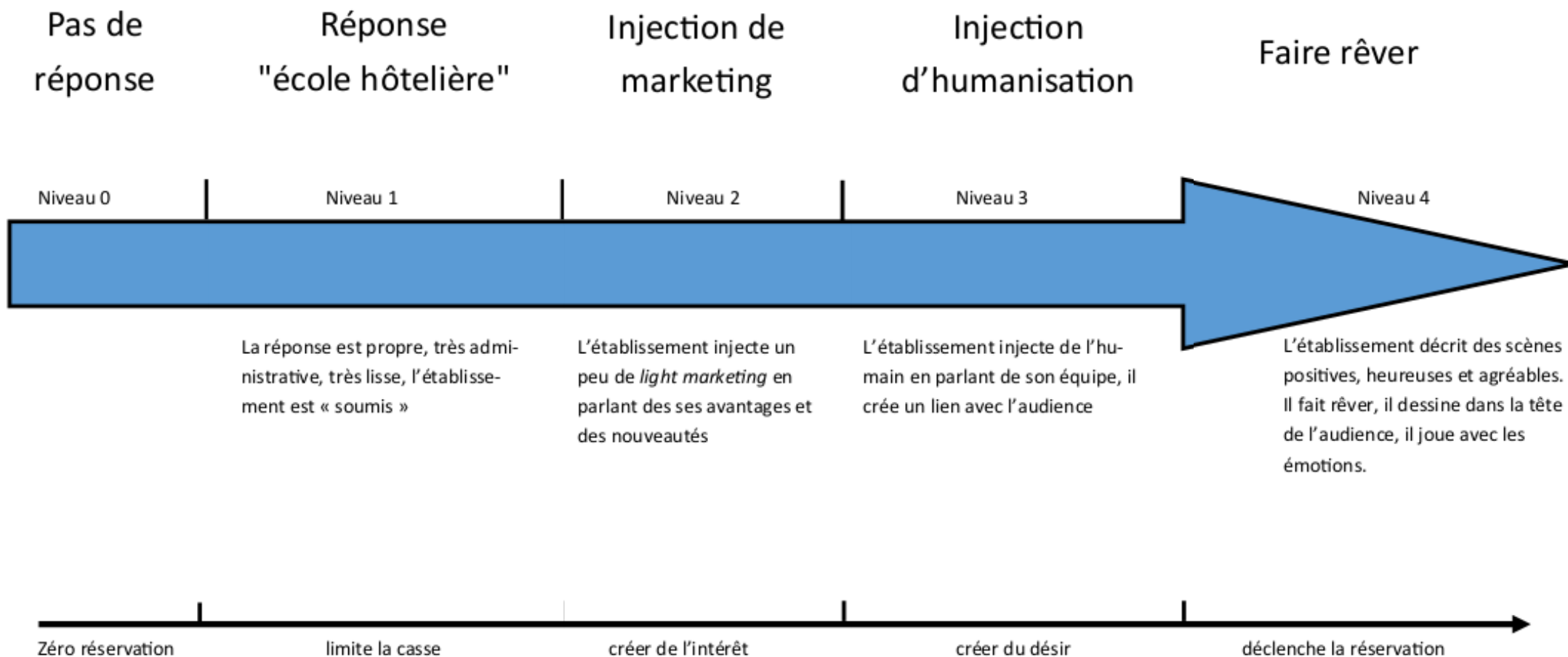
Directeur General

Aller plus loin que cette procédure faire des réponses un élément primordial de votre image et de votre marketing

Répondre comme un dieu

Part. 4

Elever le niveau de la réponse



La stratégie à déployer

1. Créer et optimiser ses fiches

TripAdvisor, Google, etc. = avoir de beaux visuels, de beaux éléments de langage, les coordonnées pour lien direct avec l'audience

2. Surveiller et modérer

Surveillez vos avis (avec Fairguest par exemple), avoir alertes automatiques, faire modérer (supprimer) les litigieux

3. Répondre aux avis

4. Collecter des avis (là encore Fairguest, par exemple, peut vous aider) inciter vos clients (contents) à partager sur les plateformes

5. Utiliser le contenu

pour s'améliorer et adapter votre marketing

Si vous avez des questions, c'est le moment !

Merci de votre attention

C'est terminé ;)



Prochain rendez-vous : jeudi 10 novembre à 10 h 00

Thème du webinar : Les hébergements insolites, une offre en plein essor, au cœur des nouvelles attentes (en partenariat avec Open Tourisme Lab)

[Cliquez ici pour vous inscrire](#)

Le programme complet des webinaires « Les Instantanés de BFC Tourisme » saison 2022 est en ligne. [Consulter le programme](#)



**MY HOTEL
REPUTATION**

Prenez l'avis du bon côté !

Nous contacter :
thomas@mhr.re
02.85.52.17.69

