



# E-RÉPUTATION : APPRENDRE À GÉRER MES AVIS CLIENTS

Jeudi 27 Février 2020



# VOS ANIMATEURS



**Elodie DELPEUCH**

Animatrice numérique

Office de Tourisme du Pays de Roquefort et du Saint-Affricain



**Emeline GILHODES**

Animatrice numérique

Office de Tourisme du Pays de la Muse et Raspes

# TOUR DE TABLE



Bonjour !

À vous de vous présenter...

- ✓ Vous
- ✓ Votre établissement
- ✓ Vos attentes ?
- ✓ Comment gérez-vous vos avis ?

# Présentation du programme

## Un brin de théorie...

- Les chiffres clés
- Qu'est-ce que la e-réputation ?
- Pourquoi et comment répondre aux avis ?

## Et beaucoup de pratique...

- Répondre aux avis clients

# Les Chiffres clés

- **70 à 80%** des voyageurs consultent les avis clients avant de réserver un séjour\*
- **70%** des avis déposés sont positifs.



*\*Synthèse des différentes études sur le sujet depuis plusieurs années.*

# Panorama des sites d'avis



Source : marketing-tourisme.net

# La e-réputation, en quelques mots

Vous connaissez le **bouche à oreille** ? Et bien c'est pareil sauf que ça passe par les **réseaux sociaux et sites d'avis** !



**Ce que l'on dit de votre «entreprise» a toujours plus de poids que ce que vous en dites !**



# Pourquoi les clients laissent un avis ?

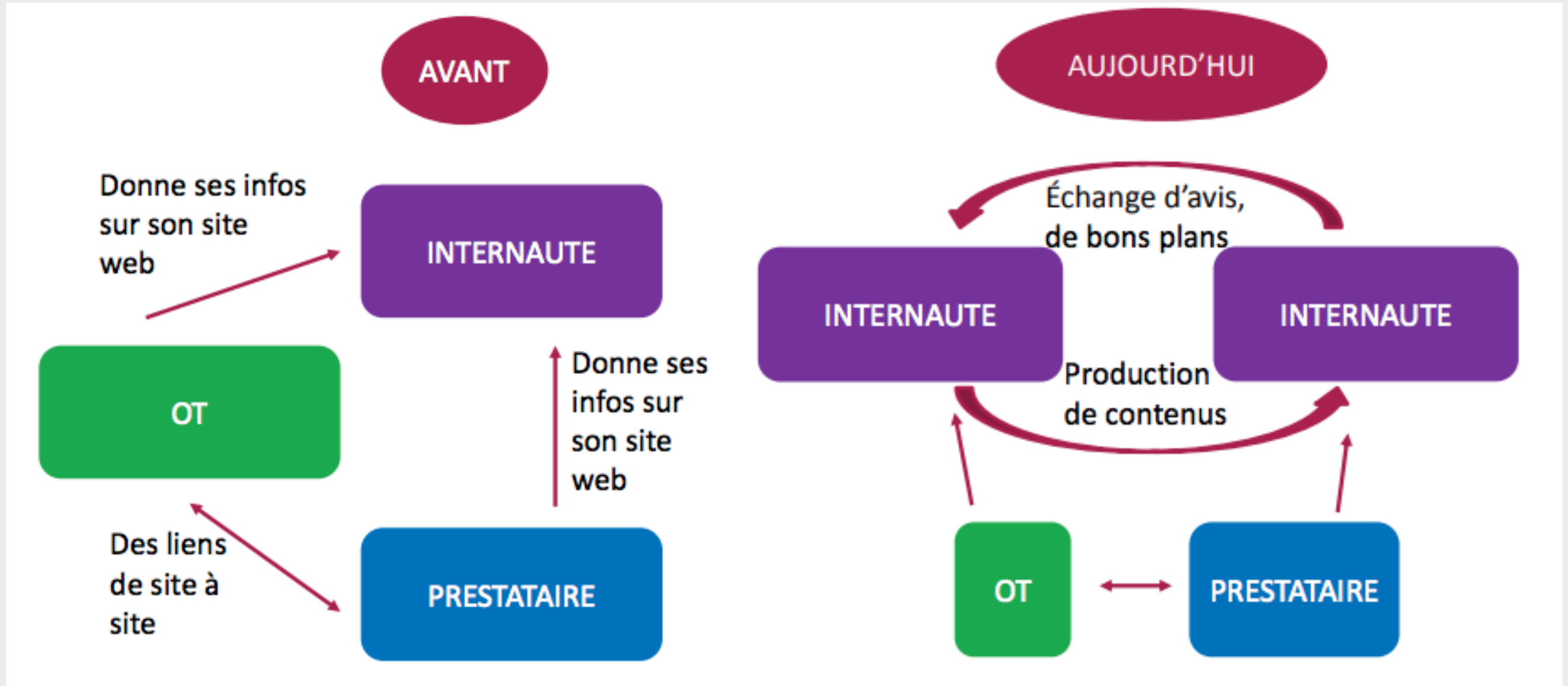
- ① Il veut **partager une expérience** positive : photos, bons plans, coups de cœur.
- ① Il veut **conseiller la communauté** des voyageurs : préparer son séjour, les immanquables...
- ① Il veut **éviter les galères aux autres** : arnaques, mauvaises expériences...
- ① Il souhaite **interpeller** un établissement : exprimer son mécontentement





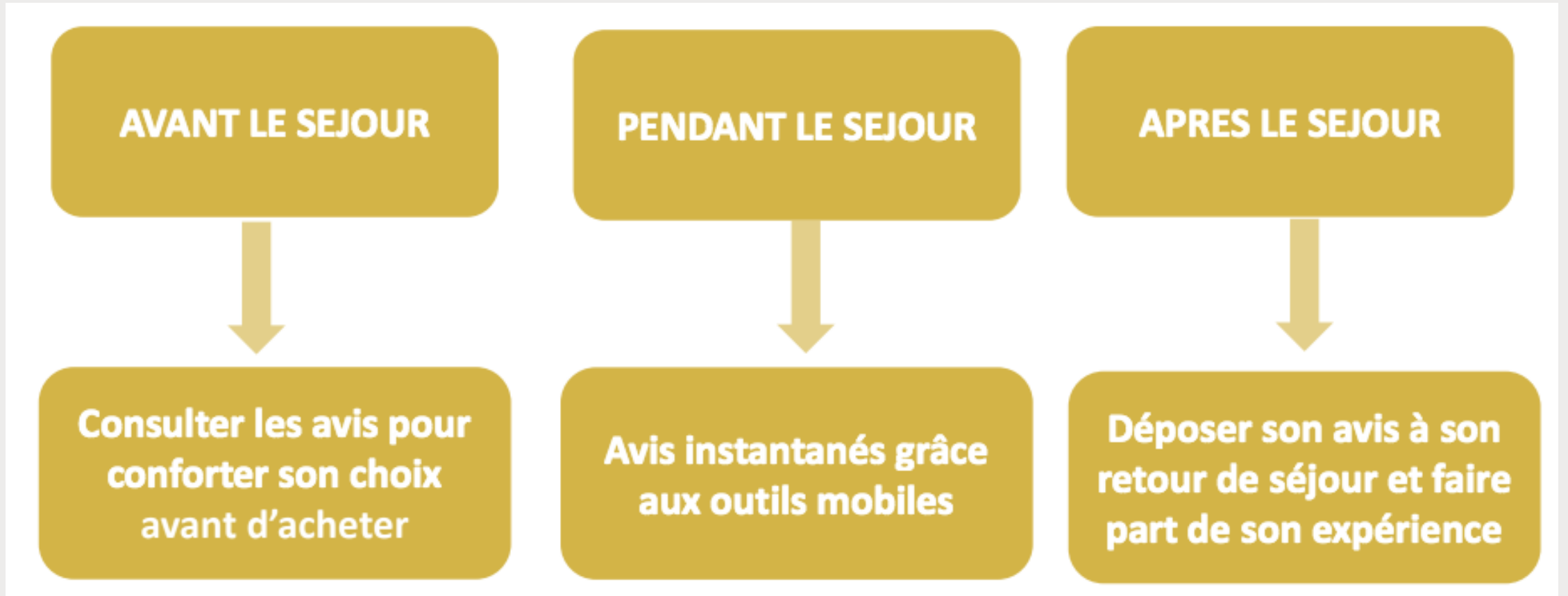
# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce que les règles du jeu ont changé...

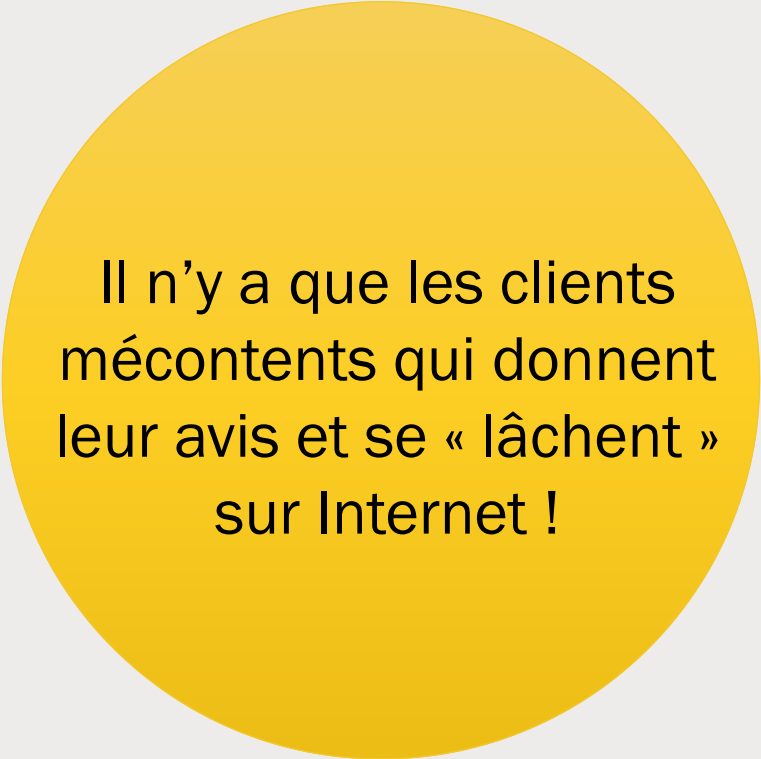


# Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils améliorent votre visibilité !



# Quelques préjugés à oublier



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

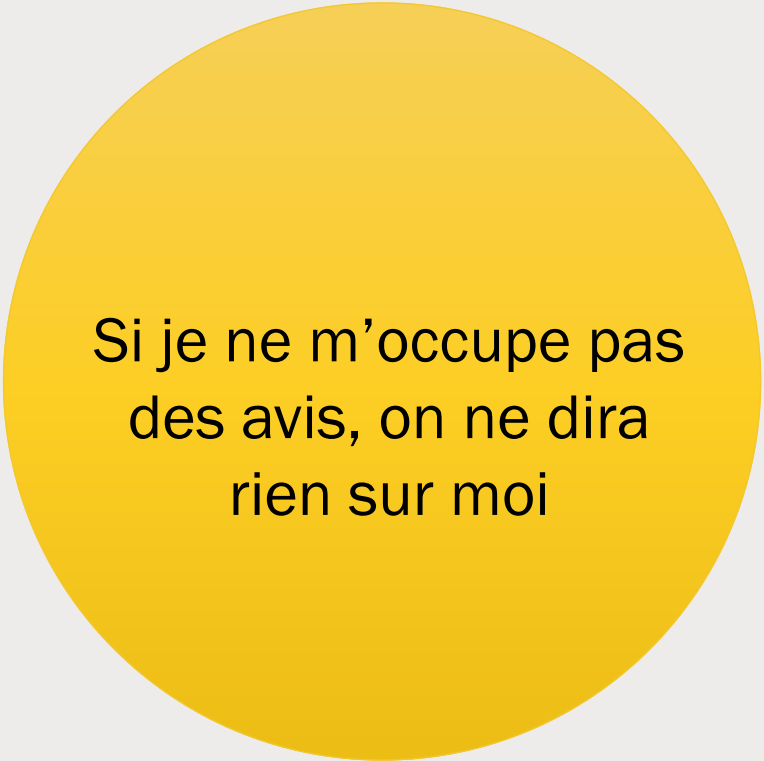
# Quelques préjugés à oublier

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

**FAUX** : *Les internautes expriment plutôt leur satisfaction*

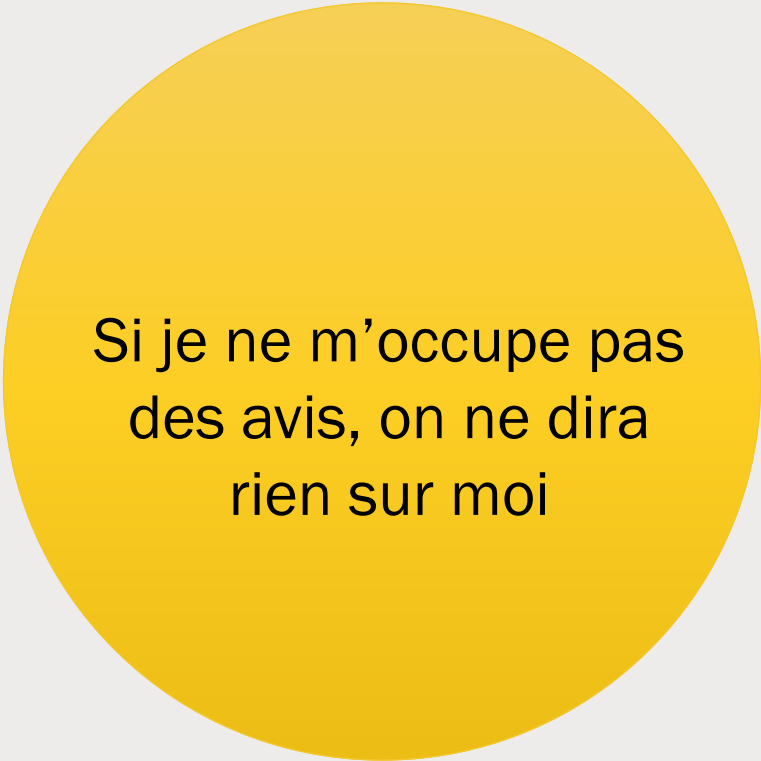
- ▶ Plus de **4 avis sur 5** déposés sur Tripadvisor sont **positifs**
- ▶ **89%** d'avis positifs déposés sur Lafourchette
- ▶ En moyenne, **87%** d'avis positifs sur Cityvox

# Quelques préjugés à oublier



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

# Quelques préjugés à oublier



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 les en empêcher.  
Par contre, **SURVEILLEZ** ce qui se dit sur vous et **GÉREZ** votre e-reputation

# Quelques préjugés à oublier



Il y a beaucoup de faux  
avis

# Quelques préjugés à oublier



Il y a beaucoup de faux  
avis

## FAUX :

Les faux avis ne sont pas majoritaires.  
Certains sites d'avis garantissent même la certification de  
l'avis déposé, via une norme (ex : VINIVI)



# Comment récolter les avis

- Afficher dans votre établissement que vous êtes présents sur des sites d'avis.
- Dans l'e-mail d'après séjour (remerciements), incitez à laisser un avis via un lien/bouton qui renvoie vers le site d'avis que vous maîtrisez.
- Mettre en avant les avis sur son site :
  - Attention le widget TripAdvisor pénalise votre site internet en terme de référencement.
  - Créer un module « testimonial » qui permet de saisir les avis dans son site internet.



# Comment répondre aux avis ?

- Répondre de manière calme et polie
- Faire preuve d'empathie
- Soigner la formulation de la réponse
- Répondre de manière synthétique, ne pas sur-argumenter
- Être OBJECTIF !
- Indiquer les améliorations apportées
- Penser à se remettre en question (pour éventuellement corriger quelques défauts...)



# Comment répondre aux avis ?

**Ne pas négliger les avis positifs !**

Il est tout aussi important de répondre pour remercier la personne d'avoir partagé sa bonne expérience.

Un conseil : répondre à 1 avis sur 5 en moyenne.



# Comment répondre aux avis ?

## 4 règles d'or :

- ① **Remercier** le client
- ② Communiquer avec le client votre **satisfaction** de prendre connaissance des propos et commentaires émis à votre sujet.
- ③ Rappeler les **valeurs** de votre établissement, soit de redoubler d'efforts et viser l'excellence pour tous les invités de l'établissement
- ④ **Inviter** le client de nouveau – un client satisfait qui revient est souvent plus lucratif que des nouveaux clients, plus volatils.



*Merci!*

# Comment répondre aux avis ?

## Règles et astuces pour répondre aux avis négatifs

Ne pas  
répondre  
à chaud !

- **Remerciez** le client d'avoir pris le temps de déposer un commentaire
- Faites preuve d'**empathie** et regrettez que le client ait eu une mauvaise expérience
- Commencez votre réponse en reprenant les **points positifs** (s'il y en a)
- Répondez de manière **synthétique**, avec des idées ordonnées et sans fautes
- Montrez tout ce qui a pu être fait pour **résoudre le problème**
- Proposez au client de **reprendre contact** et montrez lui que l'établissement lui reste ouvert
- Remerciez le client d'avoir contribué à **améliorer la qualité** de l'établissement

# Comment répondre aux avis ?

Règles et astuces pour répondre aux avis négatifs

Analyser le profil du rédacteur :

- Historique du profil
- Mr et Mme Grognon ?
- Typologie de clientèle



# Comment répondre aux avis ?

## Répondre à un avis négatif, un exemple.



**gandonth** a écrit un avis le juin 2017  
Paris, France • 23 contributions • 14 votes utiles

○○○○○

**Pas digne d'un 4 étoiles**

«Service de chambre minimum avec VMC de salle de bains défailante, chambre surchauffée en période chaude (il a fallu insister pour avoir un ventilateur dans la chambre)  
Restauration de soirée sous les fenestres des chambres !!!!  
Personnel et direction très distant.  
Seul intérêt de l'hôtel sa localisation en bordure du Tarn.»

[Moins d'infos](#) ▲

**Date du séjour :** juin 2017

**Type de voyage :** A voyagé en couple

○○○○○ Emplacement  
○○○○○ Literie

○○○○○ Service

# Comment répondre aux avis ?

## Répondre à un avis négatif, un exemple.



Réponse de Direction H, Directeur général de Hôtel de la Muse et du Rozier



A répondu le 29 juin 2017

Monsieur Gandon,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de partager votre expérience et en sommes très sensibles. Il est vrai que nous avons fait face à des chaleurs caniculaires, ce qui est très rare dans la région. Nous vous avons fourni un ventilateur dès que vous nous avez fait part de votre remarque quant à la chaleur. N'hésitez pas à nous demander une chambre climatisée (au 4ème étage) lors de votre prochain séjour. En dehors de cette période caniculaire inhabituelle, les températures ne sont jamais très élevées et varient entre 25°C et 30°C la journée et entre 15°C et 18°C la nuit. Le Tarn apporte de la fraîcheur même durant l'été. Climatiser la totalité de l'hôtel pour ces quelques jours de canicule exceptionnelle ne serait pas écologique, sachant que nous possédons le label « hôtel au naturel ». En effet, nous sommes dans une démarche de gestion éco-environnementale consistant principalement à limiter l'impact de notre activité sur l'environnement. Concernant notre terrasse, elle est au rez-de-chaussée et dispose d'une jolie vue sur le Tarn, tout comme nos chambres. Nous sommes plus que tout attentifs à la tranquillité et au confort de nos hôtes et regrettons que vous ayez quitté notre hôtel avec une impression négative.

L'hôtel de la Muse et du Rozier

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



# Comment répondre aux avis ?

Répondre à un avis positif, un exemple.



**lolopasky66** a écrit un avis le oct. 2019

📍 Perpignan, France • 26 contributions • 4 votes utiles



## Excellent pour les famille !

«Très joli village vacances. Sylvie et Marc sont toujours disponibles et très agréables, et pourtant, ils ont beaucoup de travail pour essayer de satisfaire tout le monde ! En effet, tous les jours, des activités sont proposés aux enfants (cuisine, jeux, musique, tir à l'arc, jeux de piscine ...). Pendant ce laps de temps, les parents peuvent souffler un peu. Le hameau est fait pour les piétons uniquement. Les enfants peuvent jouer jusqu'à la tombée de la nuit en toute sécurité, grâce aux portails sécurisés. Nous avons passé une excellente soirée Guinguette, avec une paëlla à tomber par terre faite par Marc! Cette soirée permet d'échanger avec tous les vacanciers. Nous avons bien ri et bien chanté ! Bravo l'accordéoniste. Ping Pong, pétanque, badminton, tennis, vélo,...»

Plus ▼

**Date du séjour :** octobre 2019

# Comment répondre aux avis ?

Répondre à un avis positif, un exemple.



Réponse de Marc F, Propriétaire de Le Hameau des Genêts

A répondu le 27 oct. 2019

Bonsoir

Merci à vous pour votre gentil mot.  
cela nous donne la force et l'envie de continuer dans ce sens.

Nous prenons également beaucoup de plaisir dans ce que nous faisons, la relation humaine est au centre de notre projet.

En espérant vous revoir une prochaine fois au hameau des genêts.

Cordialement

Sylvie et Marc

# Le petit + des avis

Les avis clients sont source d'inspiration marketing !

Fabriquez des descriptifs percutants :

- Récupérez les phrases riches
- Reprenez les expressions les plus fréquentes
- Créez un champ lexical inspiré des mots clés liés à l'émotion

# En conclusion

Merci de votre  
attention !

Les sites d'avis clients :

- 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 un lien avec votre clientèle
- Ils vous aideront à booster la vente de séjour
- Ils peuvent contribuer à l'amélioration de votre qualité de service

# À vous de jouer !

Comment répondre aux avis qui vous ont posé problème ?

Des difficultés, des blocages... Allez, on se lance !



# Camping Le Dauphin - Argelès sur Mer

Route de Taxo à la mer, Argelès-sur-Mer

Donner un avis

4,5 ★★★★★ Très bon ▼  
577 avis sur Google

Tous les avis

aquatique 26

mobil-home 12

bungalow 8

équipe 8

+ 6

il y a une semaine sur Google

Nous avons réservé entre amis pour la première semaine de septembre. Comme c'est un camping 5 étoiles nous avons pensé que même si c'est en fin de saison ou même hors saison, le service serait top.

Hélas pas du tout... le restaurant qui nous refuse à 21h et qui veut bien accepter de nous faire 2 pizzas pour 4 à emporter... nous avons demandé si c'était possible d'avoir 4 pizzas sachant que nous étions 4, la réponse a été non. Ensuite activité annulé, le snack fermé...

Malheureusement il n'y pas eu que ça comme problèmes. Nous avons eu un problème de fourmis (une invasion dans les toilettes) dans le mobil-home. Nous avons prévenu à 12h, l'accueil nous dit qu'une personne va venir pour mettre du produit et tout nettoyer. A 14h, toujours personne, nous décidons donc d'appeler l'accueil. On demande quand la personne va venir pour qu'on puisse profiter de notre journée. Voilà la réponse : "Bah pourquoi vous comptez sortir de votre mobil-home ?" .... Bon par la suite on se met d'accord pour que la personne vienne même si nous somme pas présent. Ahahah nous sommes rentré vers 17h45 et la bonne surprise. Toujours personne, et pleins de fourmis partout dans le mobil-home et plus seulement dans les toilettes. Nous avons du rappeler pour que la personne décide enfin de venir.

A savoir que la piscine en forme de dauphin n'est pas du tout chauffé. Eau très froide. Les autres sont chauffées mais pas aussi belles et légèrement abimées.

Pour finir les draps fournis étaient dans un mauvais état et avec une mauvaise odeur .....

Enfin bref, pour un camping 5 étoiles c'était pas top top top.

## Camping Le Dauphin - Argelès sur Mer

Route de Taxo à la mer, Argelès-sur-Mer

Donner un avis

4,5 ★★★★★ Très bon ▼  
577 avis sur Google

Tous les avis

aquatique 26

mobil-home 12

bungalow 8

équipe 8

+ 6

 J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a 4 jours

Bonjour, je vous remercie pour votre commentaire, et je suis touchée par votre réponse qui est si loin de nos valeurs et ne reflète pas nos services. En effet, c'est essentiel pour nous de vous offrir des services de qualité car votre bien-être compte pour nous. Je note bien pour le côté restaurant qui est impliqué dans notre démarche qualité, et qui s'engage à tout faire pour vous satisfaire, pour cela je m'en excuse.

Nous sommes reconnus pour intervenir rapidement en cas de besoin, d'ailleurs notre équipe technique aime être à votre écoute et vous apporter une solution, tout comme nos hôtesses d'accueil et je suis désolée que vous n'ayez pas eu ce ressenti.

Votre bien-être est au cœur de notre quotidien, vous satisfaire tout au long de votre séjour est essentiel pour nous, et pour cela je le regrette, valeurs auxquelles nous tenons particulièrement car transmises par notre famille et portée par toute notre équipe, bien à vous, Sabrina



# Camping Le Dauphin - Argelès sur Mer

Route de Taxo à la mer, Argelès-sur-Mer

Donner un avis

4,5 ★★★★★ Très bon ▼  
577 avis sur Google

Tous les avis

aquatique 26

mobil-home 12

bungalow 8

équipe 8

+ 6

Rechercher dans les avis

Avis les plus favorables ▼



**carpentier julien**

il y a 2 mois sur Google

5/5

Ce camping frôle la perfection!!! (Pour faire environ 5 camping par an en caravane je n'ai jamais vu un camping comme ça)

Nous avons 2 enfants en bas âge, caravane sur emplacement (très grand) avec sanitaire privatif c'est juste le top. Camping très propre sous toute les coutures et personnel très à l'écoute. Nous avons déjà réservé pour l'année prochaine. Notre fille de 7 ans nous a fait remarquer que ça manquait de toboggans à la piscine... mais à part ça il n'y a rien à dire. Il suffit de regarder tout en détail pour comprendre. (Jusqu'à l'étiquette au pied des plantes, crêpe et gaufre à la sortie de la piscine...)

Merci et à l'année prochaine.

Visité en août 2019



## Camping Le Dauphin - Argelès sur Mer

[Donner un avis](#)

Route de Taxo à la mer, Argelès-sur-Mer

**4,5** ★★★★★ Très bon ▾  
577 avis sur Google

[Tous les avis](#)[aquatique 26](#)[mobil-home 12](#)[bungalow 8](#)[équipe 8](#)[+ 6](#)

Visité en août 2019

 J'aime

**Réponse du propriétaire** il y a 4 jours

Je vous remercie Julien, quel bonheur de vous lire et de savoir que vous avez aimé votre séjour :-). C'est notre plus belle récompense ! Vous vous êtes ressourcés en famille avec vos deux jeunes enfants, et c'est ce qui nous comble de joie, car nous travaillons tous les jours pour vous offrir ces moments ! Je suis heureuse de voir que même les détails qui nous tiennent à cœur vous ont touché, et oui ces petits panneaux qui décrivent les plantes, cette nature qui fait du bien par simple présence ;) Ces attentions gourmandes qui font aussi du bien tout simplement, merci Julien, il nous tarde de vous retrouver l'année prochaine avec toute votre jolie famille, Sabrina