



SUPPORT FAIRGUEST

Fairguest c'est quoi ?

Solution d'observation en ligne développée par l'agence Raccourci permettant d'observer, collecter, comparer, modérer et diffuser les avis déposés par les vacanciers suite à leur séjour sur différentes plateformes.

FairGuest observe les contenus mis en ligne, pour tous types d'établissements touristiques : hôtels, campings, chambres d'hôtes, gîtes, sites de visite, activités, restaurants...



Les **1 000** prestataires suivis en Aveyron en 2020 :

- Tous les hôtels *
- Tous les campings *
- Tous les villages de vacances *
- Les gîtes (Membres du club 5 étoiles)
- Les chambres d'hôtes référence
- Les restaurants (Étoilés, Gault et Millau, Maîtres restaurateurs, ...)
- Tous les prestataires d'activités de pleine nature *
- Les sites de visite (Membres du Club des Sites)
- Les organismes (Offices de Tourisme)

Fairguest

Comment fonctionne-t-il ?



- > Import des données du système d'information touristique mis à jour par les professionnels du Tourisme
- > Activation de la collecte des avis des établissements par l'ADT
- > Fairguest détecte les URL des « providers » d'avis (google, facebook, tripadvisor...) sur lesquels votre établissement est répertorié.
- > Tous les avis sont regroupés sur une seule plateforme
- > Les professionnels disposent d'un compte personnel regroupant les avis au travers d'un tableau de bord et des fonctionnalités diverses (analyse statistique et sémantique)
- > Si le nombre d'avis est suffisant, la licence peut être activée selon l'initiative du professionnel. Il doit se rapprocher de son Office de Tourisme.
- > Le professionnel recevra un email automatique de Fairguest avec ses codes d'accès et pourra se connecter à son compte.

Nb: il faut un minimum de 10 avis sur les 12 derniers mois pour que l'outil soit pertinent (fonctionnalités non disponibles en-dessous de 10 avis)



D é c o u v r e z l ' o f f r e P R O

Start

Alertes emails
Tableau de bord
Widget LIGHT

Activé ✓

+

Offres Pros

Analyser mes données ~~9.90€ H.T./mois~~ Offert par l'ADT
Collecter & diffuser mes avis sur mon site web
9.90€ H.T./mois
Collecter des avis sur mes ventes 14.90€ H.T./mois
Analyser ma concurrence 24.90€ H.T./mois



Start : accès gratuit au tableau de bord pour le suivi de votre e-reputation (note moyenne, derniers avis, synthèse sémantique, évolution de la note par provider...), possibilité d'afficher d'un widget light sur votre site.

> *Nb : les Alertes emails sont en cours d'amélioration par l'agence Raccourci et seront bientôt disponibles.*

Analyser mes données (Offert gratuitement par l'ADT) : consultation de tous les avis, possibilité de répondre, différentes analyses statistiques, une analyse sémantique par mots clés, par catégories, comparaison entre 2 périodes.

Vous n'êtes pas dans le panel des 1000 prestataires suivis par l'Aveyron et vous êtes intéressés par Fairguest ?

Quel que soit le type d'établissement que vous possédez, dès lors que vous disposez d'un minimum de 10 avis sur l'ensemble des plateformes d'avis, vous pouvez souscrire à Fairguest.

Le tarif pour l'ouverture d'un compte est de : **0,78 cts/mois** par prestataire.

Pour ce faire, vous devez vous rapprocher de l'Office de Tourisme dont vous dépendez, ou auprès de l'agence Raccourci (voir coordonnées à la fin du support).

Nb: Certains Offices de Tourisme prennent en charge le coût de l'abonnement.

Vous aurez accès aux mêmes offres que le panel des 1000 prestataires : offre START + Analyse des données.

INTERFACE FAIRGUEST

Offres gratuites

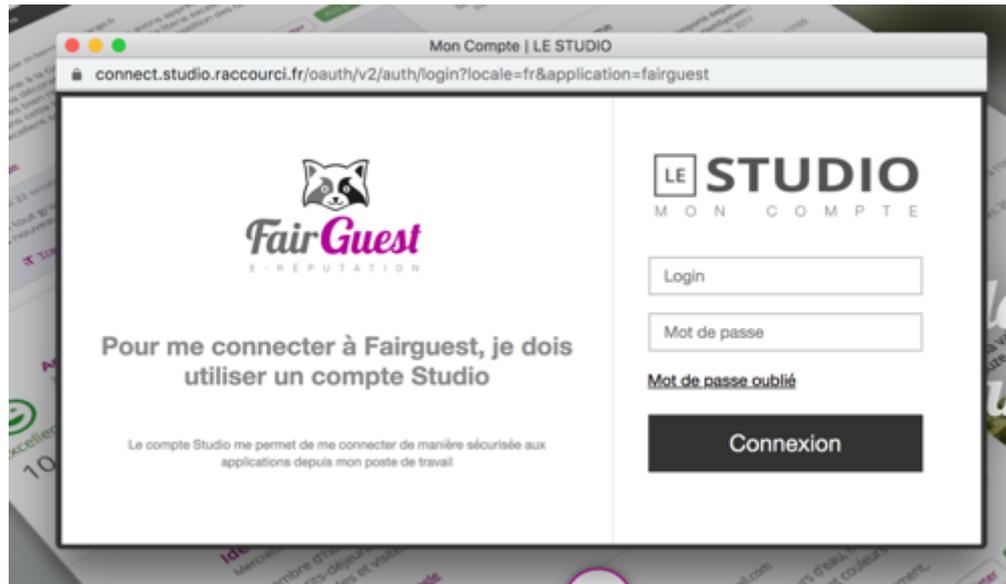
Notice explicative

- Offre Start
- Offre « Analyser mes données »

ACCÈS FAIRGUEST

Lien : <https://www.fairguest.com/>

Login et Mot de passe que vous avez reçu par e-mail lors de l'activation de votre licence*



*si vous perdez ou ne retrouvez pas votre identifiant et mot de passe, il faut que vous contactiez un des interlocuteurs Fairguest (voir diapo Contacts à la fin)

Fairguest

Fiche de professionnel – (exemple fiche aire du viaduc)

The screenshot shows a professional dashboard for 'Aire du Viaduc de Millau'. The top navigation bar includes 'Tableau de bord', 'Analyser', 'Répondre', 'Diffusion', 'Ma concurrence', and 'Collecter'. A pink 'Fair Guest OFFRES PROS' badge is visible. The main content area displays the establishment name, contact information (+330565754012), website status (Site Internet), and location (Brocuéjous, 12100, Millau). It reports that 4,526 reviews have been collected since February 23, 2018. A list of 'OFFRE START' features is shown with checkboxes: 'Analyser mes données' (checked), 'Diffuser mes avis sur mon site web' (checked), 'Collecter des avis spontanés' (unchecked), and 'Analyser ma concurrence' (unchecked). A rating of 'Très bon 8,8' is displayed, based on 1,232 reviews from the last 12 months. A blue arrow points from the text below to the 'Site Internet' icon.

Les coordonnées de l'établissement sont issues de la base SITA

Tableau de bord : analyse statistique et sémantique avec évolution

Analyser : liste de tous les avis, analyse sémantique par mots-clés, ce que les vacanciers disent le plus de l'établissement (points positifs et à améliorer), comparaison statistique entre 2 périodes..

Répondre : modération et droit de réponse

Diffusion : intégration d'un widget light sur le site de l'établissement, possibilité de souscrire à un widget expert avec affichage des meilleurs avis sélectionnés (OFFRES PROS)

Ma concurrence : analyse statistique et sémantique des concurrents (OFFRES PROS)

Collecter : (OFFRES PROS)

Fiche de professionnel - Tableau de bord

Tableau de bord
Analyser
Répondre
Diffusion
Ma concurrence
Collecter
FairGuest OFFRES PROS
infos@tourisme-aveyron.com

Aire du Viaduc de Millau
 +330565754012 Site Internet Brocruéjous, 12100, Millau
 4 526 avis ont été collectés par FairGuest pour cet établissement depuis le 23 févr. 2018

OFFRE START
 Analyser mes données
 Diffuser mes avis sur mon site web
 Collecter des avis spontanés
 Analyser ma concurrence

Très bon 8,8
 Note FairGuest calculée sur 1 232 avis sur les 12 derniers mois

TABLEAU DE BORD

Notes FairGuest

Très bon

8,8

Note FairGuest calculée sur 1 232 avis collectés sur les 12 derniers mois

Intégrer le widget sur mon site internet

Note de première page

9,2/10

↘ -3,28%

Note moyenne des avis collectés sur la première page des sites d'avis

Voir l'évolution

Sur les 30 derniers jours

8,8/10

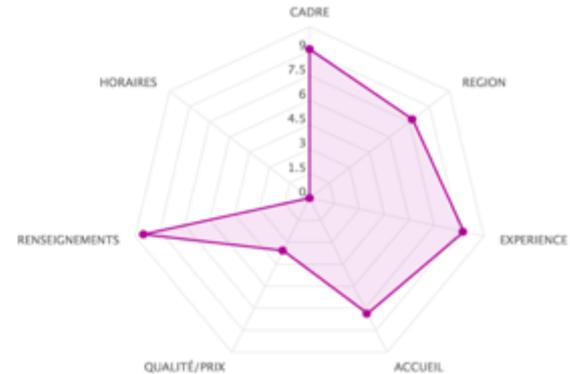
↘ -1,81%

81 nouveaux avis

Voir les avis

Taux de satisfaction des vacanciers

Analyse sémantique des avis de votre établissement



Taux de satisfaction des vacanciers calculé par FairGuest sur 1 159 expressions extraites des avis déposés sur votre établissement sur les 12 derniers mois

Analyser mes données

Tableau de bord avec la note moyenne des 12 derniers mois, le nombre d'avis, la note des 30 derniers jours avec l'évolution, l'analyse sémantique en étoile, les derniers avis positifs et négatifs, les mots clés sur ce que les vacanciers critiquent et apprécient

Fiche de professionnel - Tableau de bord

Avis négatifs

▲ 157 avis négatifs ont été déposés sur les 12 derniers mois

 -
Moyen Dimanche 26 mai 2019

Ce client n'a pas souhaité faire de commentaires.

 6,0/10

[Voir dans la liste](#)

 ORIGINE NON DÉFINIE

 Avis spontané



Voir les avis négatifs

Avis positifs

30 derniers jours 12 derniers mois

⚙️ 678 avis positifs ont été déposés sur les 12 derniers mois

 **Etape de vacances avec intérêt architecturale**  10,0/10
Excellent Dimanche 26 mai 2019

Autoroute A75 Amsterdam - Barcelone, découverte du Viaduc de Millau, Pont à haubans, pilier le plus haut du monde à ce jour, 343 mètre. Autoroute qui n'est pas à péage sauf le passage du pont plus de 8 euros ! Autoroute à faire hors hiver, étant d'altitude 700 à 1000 mètres. Pour visiter le pont avec un guide ou alors juste regarder le film et découvrir la maquette, arrêter vous sur l'aire d'autoroute du viaduc de Millau situé du côté Nord mais accessible dans les 2 sens de la route.

[Voir dans la liste](#)

  CH

 Avis spontané



Voir les avis positifs

Avis préoccupants sans réponse de votre part

▲ 1 avis préoccupants sont sans réponse de votre part exprimez votre droit de réponse !

 **Not to be missed**
Moyen dimanche 26 mai 2019

This is one of the wonders of the modern world and is so worth seeing. It is stupendous. Do also visit the Visitors Centre which is excellent and do take the boat trip under the viaduct with lesbateliersduviaduc. It is brilliant

  FR

 6,0/10

 Avis spontané

[Exprimer mon droit de réponse](#)

Les derniers avis négatifs et positifs déposés sur les 30 derniers jours ou 12 derniers mois

Fiche de professionnel - Tableau de bord

Ce que les vacanciers critiquent



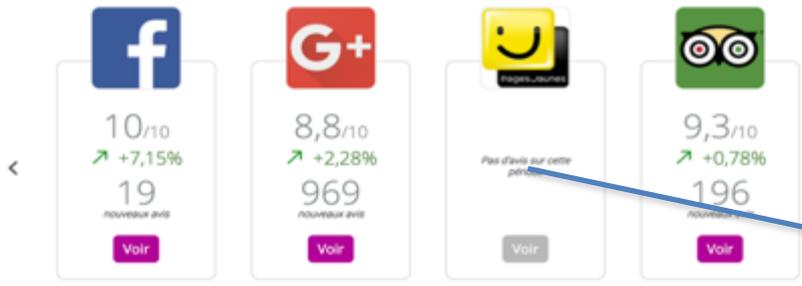
Ce que les vacanciers apprécient

30 derniers jours **12 derniers mois**



Sites d'avis

30 derniers jours **12 derniers mois** Note de profession...



Analyse sémantique sur les 30 derniers jours ou 12 derniers mois

Evolution de la note par fournisseur d'avis

The screenshot displays the Fairquest website interface for analyzing professional reviews. At the top, there are navigation tabs: 'Tableau de bord', 'Tous les avis' (highlighted in pink), 'Évolutions', 'Opinions', 'Satisfaction', 'Comparer', and 'Préférences'. On the right, there are 'Précédent' and 'Suivant' buttons. Below the navigation, there is a search bar and a 'Période' filter set to '28 mai 2012 - 31 mars 2019'. A 'Collecté par' section lists various sources like B., G+, yelp, Hotels.com, Zoover, Logis, Expedia, and Airbnb. A 'Note' section shows a scale from 'Mauvais' to 'Excellent'. A 'Langue' section shows flags for DE, FR, ES, IT, and NL. The main content area shows a list of reviews with the following details:

Date de publication	Note	Commentaire	Profil	Score global
Dimanche 31 mars 2019	Très bon (Smiley)	Postif La propreté, le calme et le parking Négatif Un peu plus de choix au petit déjeuner (mettre du salé)	France	8,8/10
Vendredi 29 mars 2019	Bon (Smiley)	Postif La proximité du centre-ville que nous nous étions fixé de visiter. Négatif Dormir à côté de la douche l'une paroi opaque serait souhaitable. Ce n'est pas franchement agréable de voir ce coin douche à côté de son lit.	France	7,5/10
Jeu 28 mars 2019	Excellent (Smiley)	Postif La qualité de l'accueil, le confort de la chambre, la propreté des lieux et de la chambre	France	10/10

Each review entry includes a 'Date non renseignée' section with a response from the professional. A blue arrow points from the 'Tous les avis' filter to the caption below.

Liste de tous les avis selon la période voulue et les différents filtres



Différents graphiques montrant l'évolution de la moyenne et des différentes notes

Ce que l'on dit le plus de moi

centre ville 33 occurrences	bon accueil 30 occurrences	Chambre propre 22 occurrences	bonne literie 20 occurrences	Accueil sympathique 17 occurrences	petit dej 17 occurrences	bon rapport qualité prix 16 occurrences
ibis budget 12 occurrences	bon hôtel 11 occurrences	petit déjeuner copieux 11 occurrences	rapport qualité prix 11 occurrences	Seul bémol 11 occurrences	bon rapport 10 occurrences	hôtel calme 10 occurrences
Literie confortable 10 occurrences	sèche cheveux 10 occurrences	accès facile 9 occurrences	lit confortable 9 occurrences	situation géographique 9 occurrences	bons conseils 9 occurrences	
Chambre spacieuse 9 occurrences	grande douche 9 occurrences	Personnel accueillant 9 occurrences	Personnel agréable 7 occurrences	Accueil agréable 7 occurrences		

Ce qui me différencie

- personnel sympathique et à l'écoute**
Excellent
Vendredi 13 avril 2018 10:10
hôtel calme et propre bon petit déjeuner personnel sympathique et serviable proche de tous commerces non loin du centre ville et du musée hôtel idéal pour passer quelques jours à RODEZ et visiter les environs qui sont à voir
- Idéal pour découvrir Rodez et ses environs**
Excellent
jeudi 26 octobre 2017 10:10
Postif
Le personnel de bons conseils pour la restauration du soir. La proximité du centre ville et du musée Soulagès (moins de 5 minutes en voiture pour rejoindre le parking). Petit déjeuner copieux et varié
- Chambre agréable / Très bon qualité/prix**
Très bon
Lundi 4 janvier 2016 8:010
Emplacement de l'hôtel très pratique, proche du centre ville avec un Macdo juste à côté. Chambre grande et propre, agréable... Personnel accueillant... Endroit conviviale, j'ai été agréablement surpris du prix (33 euros pour un nuit), je trouverai moins cher nulle part ailleurs
- Hotel bien situé et calme**
Très bon
Mercredi 29 juillet 2015 8:010
Confort habituel des Ibis Budget ; proche du centre ville accès très bien routé et pratique pour se déplacer. Il manque un tapis de bain ou une serviette pour sortir de la douche et éviter de glisser sur le sol.
- Séjour professionnel d'une nuit**
Très bon
Lundi 20 octobre 2014 8:010
Hôtel en périphérie du centre ville facile d'accès en voiture avec un parking gratuit sans réservation. La chambre était propre, assez spacieuse et calme malgré son emplacement au rez-de-chaussée. Quelques bémols : la couette sentait un peu la cigarette ce qui m'a gêné pendant la nuit, il manquait un tapis de bain pour sortir de la douche et le wifi ne marchait pas dans la chambre. A noter également que cet hôtel surfe sur la nouvelle tendance avec une salle de bain ouverte et une douche transparente avec vue sur le lit ! Je n'ai pas testé le petit déjeuner, je recommande cet Ibis Budget pour une étape à Rodez car c'est un hôtel avec un très bon rapport qualité/prix.

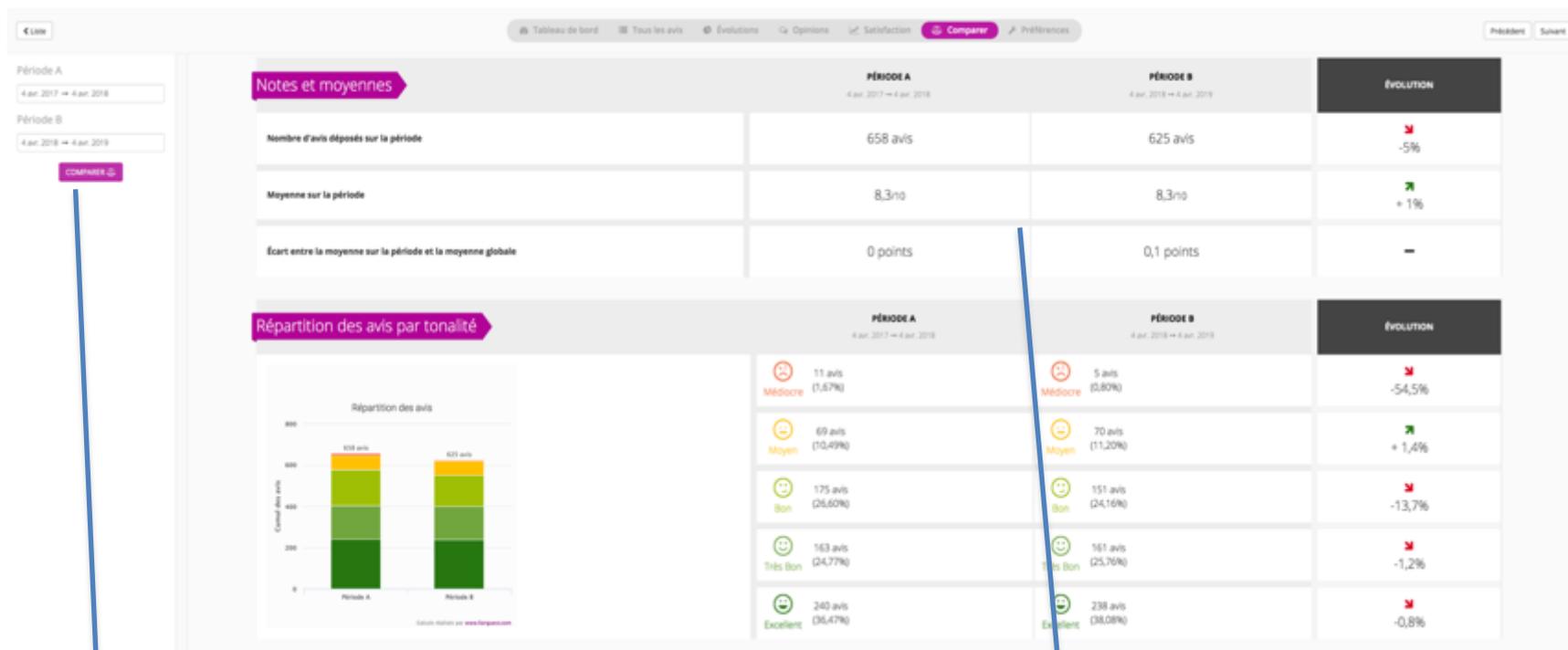
Analyse sémantique mettant en avant ce que l'on dit le plus sur le professionnel et ce qui le différencie à l'aide de mots clés selon le nombre d'occurrences

Liste des avis qui correspondent au mot clé choisis (mot en surbrillance)



Catégories de mots clés classées selon le nombre d'occurrences

Vue en étoile, par points, évolution entre les catégories de mots clés, tonalité



Choix des 2 périodes à comparer

Comparaison entre les 2 périodes, avec évolution:

- du nombre d'avis
- de la moyenne sur la période
- des avis par tonalité et par provider

Offres payantes*

- Collecter et diffuser mes avis sur mon site web
- Collecter des avis sur mes ventes
- Analyser ma concurrence

*Se rapprocher de l'agence Raccourci pour plus de renseignements et pour souscrire à une offre payante
Coordonnées : stephane.fourlin@raccourci.fr ; 05.46.28.17.17



Intégrez le widget FairGuest LIGHT

Le Widget LIGHT est étudié pour mettre en valeur le meilleur de votre e-réputation sur la page d'accueil de votre site internet. est compris dans le pack FairGuest START. Vous pouvez donc l'utiliser gratuitement.

Le Widget LIGHT affiche :

- **la note moyenne de tous vos avis**, mise à jour quotidiennement,
- **le nombre de voyageurs qui vous ont déjà très bien notés.**

Cette étiquette est conçue pour **mettre en valeur votre savoir-faire, ce que vos clients disent de vous en bien.**

L'étiquette FairGuest se pose en effectuant **un simple copier-coller du code du widget**. Le Widget **se met à jour automatiquement** sur votre site internet. Vous pouvez le placer où vous le souhaitez.

L'étiquette FairGuest en mode EXPERT

Vous pouvez **ajouter une option à votre widget**, qui vous permet **d'afficher au clic sur l'étiquette, une sélection de vos meilleurs avis**. De manière automatique, FairGuest affichera au clic sur votre widget, la liste des en souscrivant à l'option **"Afficher mes avis sur mon site internet"**.

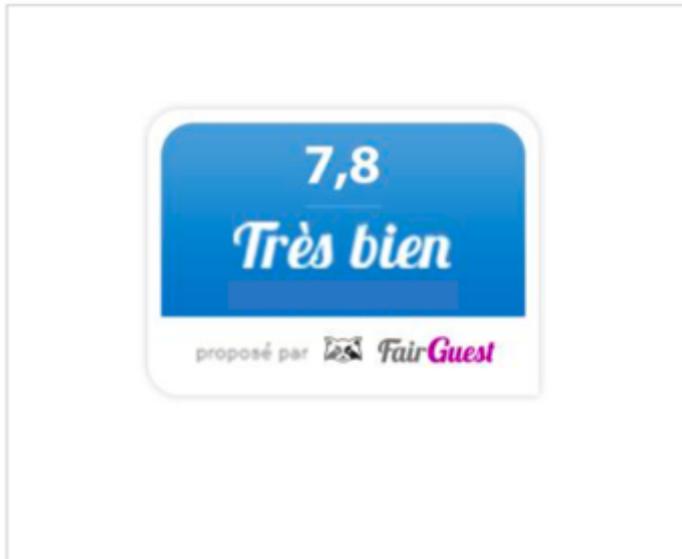
Installer le widget LIGHT sur mon site

Découvrir le widget EXPERT

Info : le widget light est compris dans l'Offre Start qui est gratuite

Visualisation des deux Widgets proposés :

Widget **LIGHT**



Widget **EXPERT**



Info : le widget light est compris dans l'Offre Start qui est gratuite

Possibilité de configurer votre Widget EXPERT :

Choix du code couleur, du type d'affichage et des avis que le professionnel souhaite mettre en avant sur son site internet

The screenshot shows the configuration interface for a Fairquest widget. On the left, the 'Configuration de votre widget' section allows users to customize the widget's appearance and content. On the right, the 'Prévisualisation' section shows how the widget will look on a website.

Configuration de votre widget (WIDGET EXPERT):

- Couleur: #e20299
- Affichage: Collecte des avis, Liste des icones des fournisseurs d'avis avec lien vers leurs sites
- Nombre d'avis: 5 (SELECTIONNER LES AVIS)
- Langue widget: Français
- Les avis que je collecte sont modérés par la Destination "DT Vallée de la Dordogne"
- Les avis des providers TripAdvisor, Booking... ne peuvent pas être affichés sur votre widget de diffusion parce qu'ils appartiennent aux providers qui les ont collectés. Vous ne pouvez donc afficher dans votre widget, que les avis que vous avez collectés avec Fairquest.
- Vous pouvez collecter des avis depuis votre widget, et depuis votre application de collecte IN SITU.
- J'accepte les conditions d'affichage des avis dans mon widget

Prévisualisation:

The preview shows a widget for 'AMADOUR HÔTEL' with a rating of 8.5 (Très bon). It includes a bar chart showing the distribution of reviews: Excellent (4/5), Très bon (3/5), Moyen (2/5), Médiocre (1/5), and Nul (0/5). Below the chart, there are two highlighted reviews:

- Personnel Parfait et bonne situation** (Excellent): Mathieu - dimanche 23 octobre 2016. Un accueil parfait, le service, un bon petit déjeuner c'est parfait.
- Etape à Rocamadour** (Excellent): Gérard - mardi 30 juin 2015. Nous avons réservé dans cet hôtel pour une nuit, nous n'avons pas été déçu, lors de notre arrivée l'hôtelier nous a montré nos valises, la chambre était très propre, très calme, le petit déjeuner complet. Nous vous le recommandons vivement.

At the bottom of the preview, there is another review: **Très bien**.

Diffuser mes avis sur mon site web :

- Affichez les avis que vous avez collecté avec votre tête de réseau
- Diffusez les avis que vous avez sélectionné
- Affichez votre nuage de mots clés, l'étoile des concepts
- Intégrez le formulaire de collecte de nouveaux avis

The screenshot shows the Fairquest dashboard for a professional named 'LE CLOS DES VIEUX MOULINS'. The dashboard includes a navigation bar with 'Tableau de bord', 'Analyser', 'Diffusion', 'Ma concurrence', and 'Collecter'. A 'Fairquest PROS' badge is visible. The main content area shows '216 avis ont été collectés par Fairquest pour cet établissement depuis le 15 mars 2018'. Below this, there is a 'Configuration de votre widget' section with a 'Couleur' dropdown set to '#E91E63' and a 'Langue widget' dropdown set to 'Français'. A 'Prévisualisation' section shows a preview of the widget displaying a '9,7 Excellent' rating and social media icons for Booking, TripAdvisor, Expedia, Google+, and Facebook. A 'Configurer les avis' section is also visible.



Collectez des avis spontanés !

Les avis spontanés, sont **les avis que vos clients déposent de leur propre initiative** sur votre établissement ou sur le site internet de votre partenaire .

Vous pouvez aussi solliciter des avis auprès de vos clients, en utilisant l'application de collecte INSITU que vous pouvez installer sur votre tablette, iOS ou Android. Si vous disposez de l'option **"Afficher mes avis sur mon site Internet"**, vous pouvez **afficher les avis spontanés de votre choix** sur votre site internet. Vous diffusez votre **livre d'or dont vous pouvez personnaliser le contenu !**

Les avis spontanés sont modérés par avant leur diffusion. Vous disposez de **trois jours pour exprimer votre droit de réponse** après publication. Les **avis spontanés** sont aussi **diffusés sur le site internet de votre partenaire .**

Les avis **que vous avez collectés vous appartient , vous pouvez donc les diffuser librement.** Ce n'est pas le cas des avis **Booking ou TripAdvisor que vous n'avez pas le droit de rediffuser**, ou à certaines conditions.

L'application de **Collecte INSITU s'installe facilement** sur votre tablette Android ou iOS si vous avez un iPad. **Vous n'avez pas besoin d'accéder aux stores GooglePlay ou au centre de téléchargement des applications d'Apple, pour utiliser l'application Collecte INSITU.**

Il vous suffit de **suivre les instruction du guide d'installation** de l'application Collecte INSITU.

Voici l'exemple du formulaire de dépôt d'avis que vous pouvez visualiser sur le site internet <https://www.leclosdesvieuxmoulins.com/> sur l'île de Ré.

Déposer un avis

Collecter des avis sur mes ventes :

- Réalisez votre propre questionnaire de satisfaction sur les ventes
- Créez le contenu de votre mail
- Importez tout votre listing client
- Analysez le taux de réponse
- Dupliquez à volonté grâce à votre historique d'envoi

Nom	Créé le	Dernier envoi le	Taux de réponse	Statut	Configuration	Actions
Formulaire Test	02/08/2019	02/08/2019	100 %	Envoyé	Questionnaire, Storage, Email	[Duplicate] [Refresh] [Delete]
Formulaire Test - Copie	05/08/2019	-	0 %	Non envoyé	Questionnaire, Storage, Email	[Duplicate] [Refresh] [Delete]
Formulaire Test - Copie	05/08/2019	-	0 %	Non envoyé	Questionnaire, Storage, Email	[Duplicate] [Refresh] [Delete]



Fiche de professionnel - Ma concurrence

Analyser ma concurrence

L'option **"Analysez ma concurrence"**, vous donne accès aux mêmes jeux de données, que ceux que vous pouvez consulter pour votre propre établissement lorsque vous disposez de l'option **"Analyser mes données"**. Il vous suffit de sélectionner l'établissement avec lequel vous souhaitez vous comparer.

Vous disposez de **la liste des avis, des nuages de mots clés, des expressions, de votre établissement en face de celles de l'établissement avec qui vous avez décidé de vous comparer**. Vous disposez de l'historique de vos comparaisons que vous pouvez consulter en accès direct.

Toute la puissance de FairGuest

Vous pouvez créer **autant de sélections que vous le souhaitez**. Vous accédez à toutes les données collectées par FairGuest au niveau national soit à ce jour **22 299 établissements que vous pouvez comparer entre-eux, deux à deux**.



Fiche de professionnel - Ma concurrence

Analyser ma concurrence :

- Comparez vos concurrents 2 par 2
- Comparez vos analyses : nuages de mots et superpose vos étoiles



> AGENCE RACCOURCI

Vos interlocuteurs FairGuest :

Stéphane

stephane.fourlin@raccourci.fr

05 46 28 17 17

Thomas

Thomas.pieplu@raccourci.fr

05 46 28 17 17

> ADT : fairguest@tourisme-aveyron.com ; 05.65.75.55.73

> L'Office de Tourisme de votre territoire