

Gérer les avis en ligne



PRESENTATION DE L'ATELIER



Gwénaëlle Douard
Chargée de projet e-tourisme
Tourisme Pays Issoire



Morgane Michalon
Animatrice
Association « achetez en Pays d'Issoire »

Et vous ?

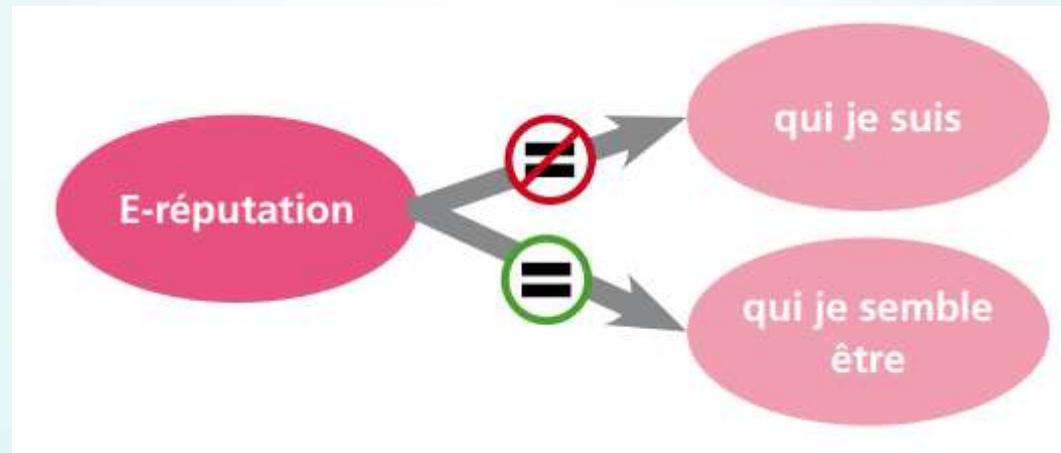


- 🦎 Comprendre les avis clients sur Internet (ou la e-réputation)
- 🦎 Apprendre à gérer les avis clients pour mieux vendre

- 🦎 La e-réputation : tout savoir
- 🦎 Comment répondre aux avis clients ?
- 🦎 Utiliser les avis pour développer mes ventes

LA E-REPUTATION : TOUT SAVOIR

« Ce que l'on dit sur une personne ou sur une structure sur Internet »

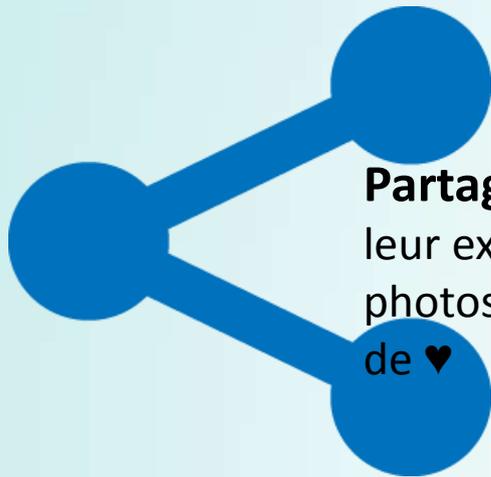




Que vous le vouliez ou non,
les gens donnent leur avis sur internet !

Pourquoi vos clients donnent leur avis en ligne ?

Gérer mes
avis en
ligne



Partager :
leur expérience à travers
photos, bons plans, coup
de ♥



Conseiller :
la communauté des
voyageurs pour les aider à
préparer leurs séjour

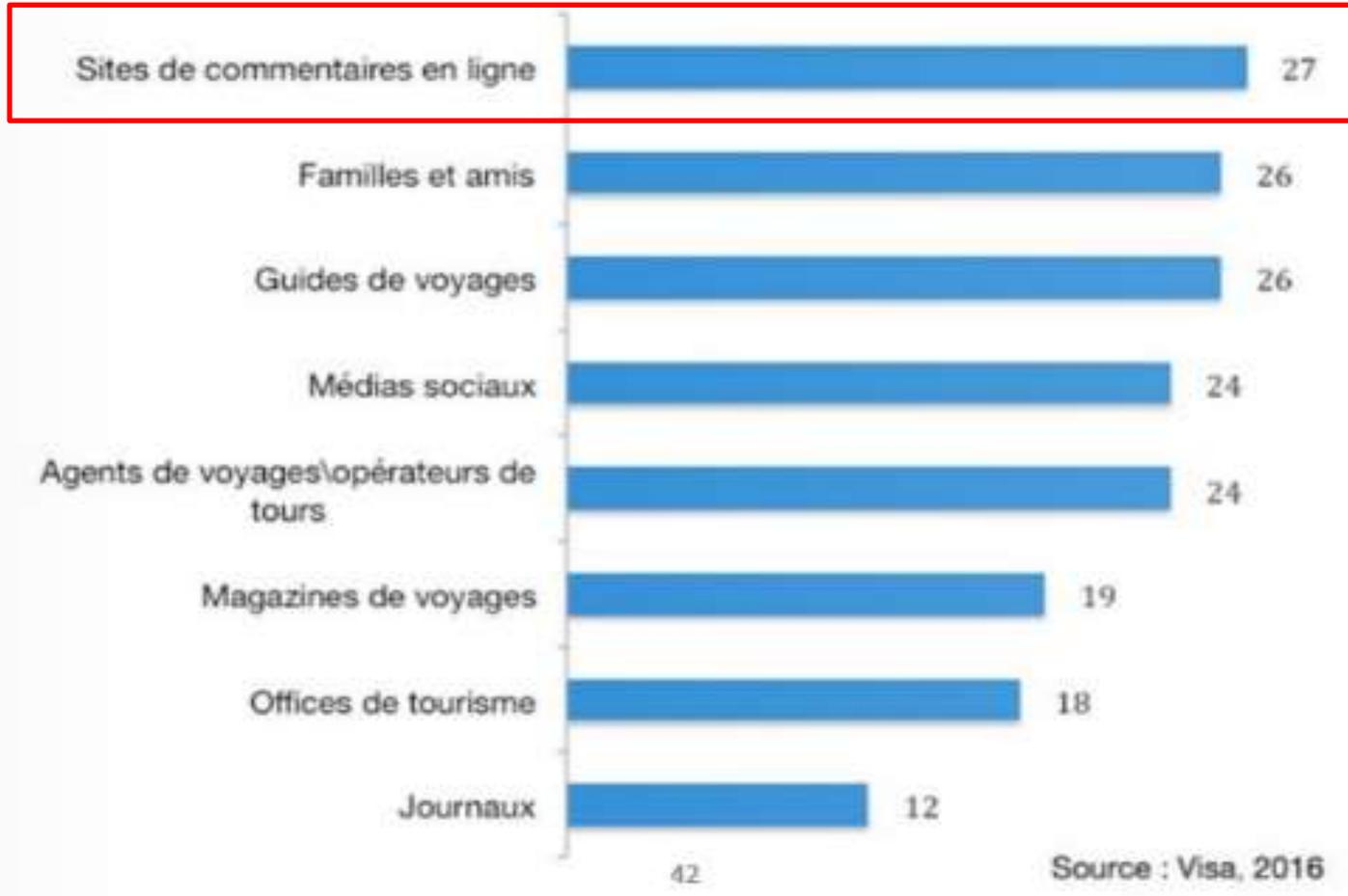


Eviter :
Les galères à la
communauté : arnaques,
mauvaises expériences



**Interpeller un
établissement :**
exprimer son
mécontentement

Principales sources d'information utilisées lors du dernier voyage



-  **95%** des voyageurs consultent les avis en ligne pour réaliser une réservation*
-  **83%** des touristes européens lisent les commentaires et avis clients (*étude CRT Bretagne-FNCRT*)
-  Les avis des consommateurs sont perçus comme étant **12** fois plus dignes de confiance que les descriptions fournies par l'entreprise (*source : Ve interactive*)
-  **74%*** des internautes ont besoin de lire entre 2 et 7 avis pour avoir des éléments nécessaires pour juger un produit (*source : olimeo*)
-  **88%** des internautes consultent les avis clients afin de préparer un achat, en magasin ou en ligne. Et malgré que les auteurs de ces avis leur soient inconnus, les consommateurs sont 68% à leur faire confiance. (*source : critizr*)

3/4 des avis sont positifs

(les clients cherchent avant tout à partager des expériences positives)

Aucun établissement ne peut s'assurer 100% de clients satisfaits!

L'internaute le sait et il regarde :

- 🦎 Le ratio avis positifs/avis négatifs
- 🦎 La prestation pour laquelle il y a un avis négatif : cela peut ne pas être prioritaire
- 🦎 La prestation dont les qualités sont citées plusieurs fois

L'internaute est capable de faire la différence. Il regardera notamment si :

 **L'avis est confirmé par d'autres avis**

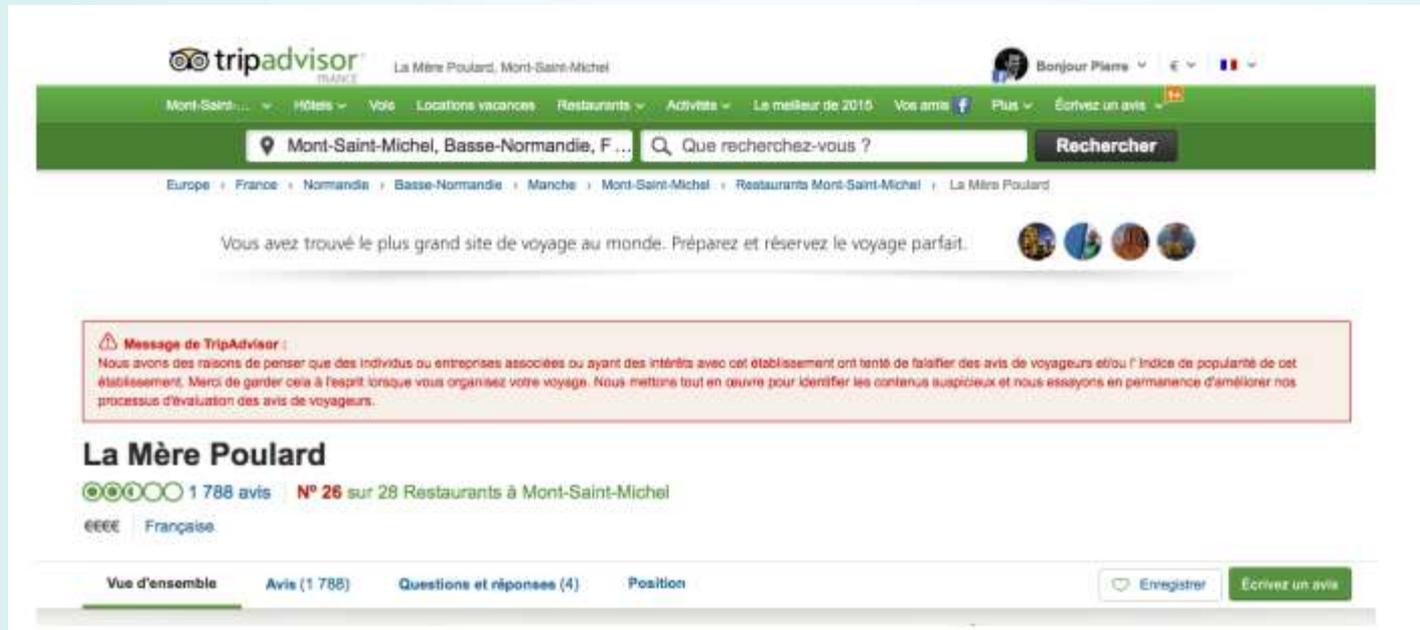
65%* des clients accordent + de confiance s'ils voient des avis **positifs ET négatifs** en ligne (source truspilot)

 L'avis est complété par des photos ou des vidéos

 L'avis est récent

 L'auteur a laissé d'autres avis

 L'avis est certifié



The screenshot shows the TripAdvisor page for 'La Mère Poulard' in Mont-Saint-Michel. At the top, there is a navigation bar with the TripAdvisor logo and the restaurant name. Below that, a search bar contains 'Mont-Saint-Michel, Basse-Normandie, F...' and a 'Rechercher' button. A breadcrumb trail shows the location: Europe > France > Normandie > Basse-Normandie > Manche > Mont-Saint-Michel > Restaurants Mont-Saint-Michel > La Mère Poulard. A message from TripAdvisor is displayed in a red-bordered box, stating: 'Message de TripAdvisor : Nous avons des raisons de penser que des individus ou entreprises associées ou ayant des intérêts avec cet établissement ont tenté de fausser des avis de voyageurs et/ou l'indice de popularité de cet établissement. Merci de garder cela à l'esprit lorsque vous organisez votre voyage. Nous mettons tout en œuvre pour identifier les contenus suspects et nous essayons en permanence d'améliorer nos processus d'évaluation des avis de voyageurs.' Below the message, the restaurant name 'La Mère Poulard' is shown with a rating of 4.0 (represented by 4 green circles and 1 white circle) and 1,788 reviews. It is ranked 'N° 26 sur 28 Restaurants à Mont-Saint-Michel'. The language is set to 'Française'. At the bottom, there are tabs for 'Vue d'ensemble', 'Avis (1 788)', 'Questions et réponses (4)', and 'Position', along with 'Enregistrer' and 'Écrivez un avis' buttons.

Des sites comme tripadvisor punissent la tricherie

 OUI

Si les données sont à caractère personnel

 NON

Si les informations sont à caractère publique, description de l'établissement, coordonnées, ... Le seul recours pour le professionnel est de prouver que les données affichées causent un préjudice à son entreprise

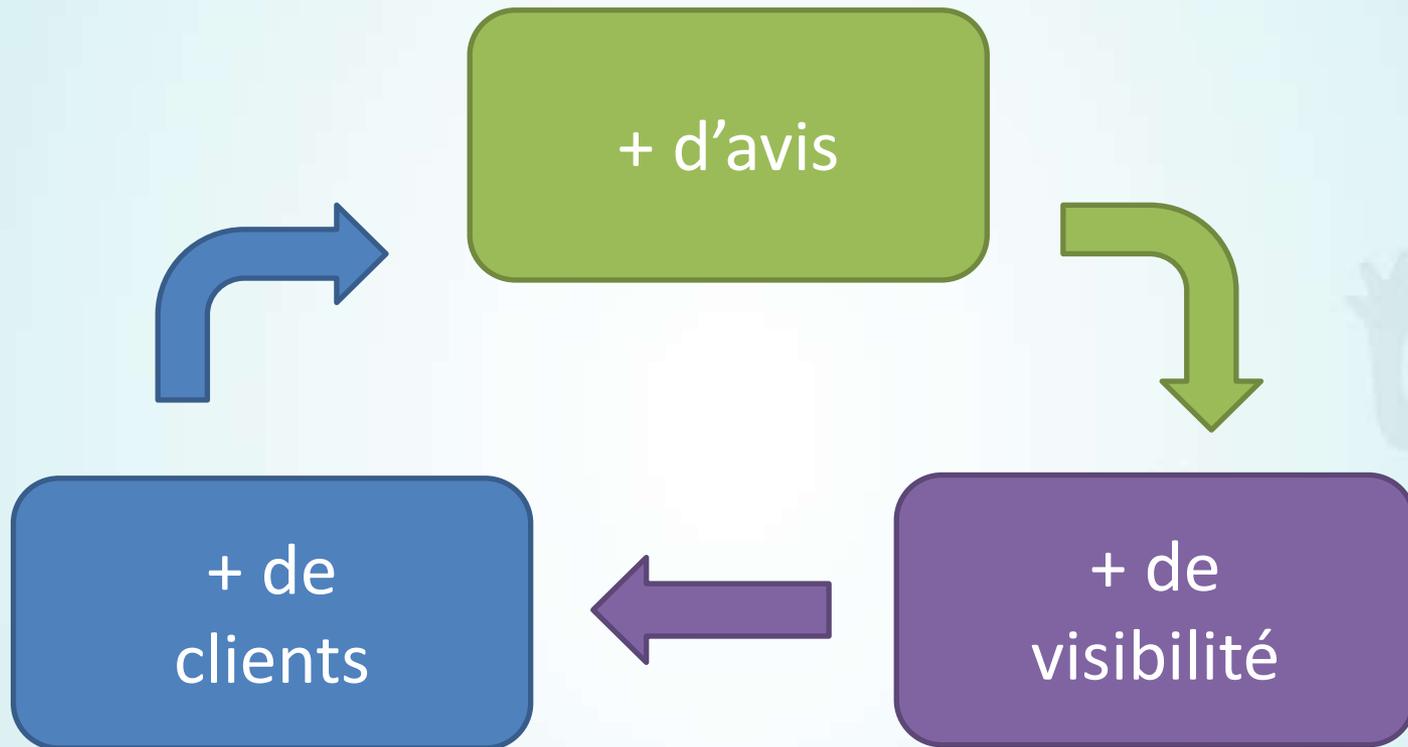
Aller + loin : [16 raisons qui permettent de faire supprimer un avis sur tripadvisor](#)

« la chantutation »



Le signaler le plus rapidement possible dans son espace propriétaire

Le professionnel doit signaler ce comportement immédiatement, dès que possible. Il est demandé le nom de la personne ayant ce comportement, son email, son pays, la date de son séjour et une descriptif de l'entretien.



COMMENT REPONDRE AUX AVIS CLIENTS?

- Les photos
- Le nombre total d'avis
- La date des avis
- Le nombre de réponses !**

Les Coudes Sur la Table
115 avis • N°1 sur 10 Restaurants à Chartres • 45 - 49€ • Français
23 avenue André Simon, 36100 Chartres, France • +33 2 38 22 74 14 • Ajouter la site web

Menuiserie / Décoration

Toutes les photos (41)

Vue d'ensemble • Avis • Emplacement • Questions et réponses • Détails

Accueil

4,5  115 avis • Fermé à l'heure actuelle • Français

Catégorie	Notes
Qualité	4,5 %
Très bon	4,2 %
Moins	3,5 %
Moyen	3,5 %
Service	3,5 %

000000 Service 000000 Cuisine

000000 H. Française 000000 45 - 49€

000000 Service 000000 Cuisine

TOUJOURS REpondre !



Même aux avis positifs



Surtout aux avis négatifs !



-  Donner une image positive
-  Donner votre point de vue
-  Valoriser vos clients
-  Se faire de la publicité

EVITER LES RÉPONSES AGRESSIVES OU INAPPROPRIÉES !

64% des internautes écarteront d'office les établissements qui répondent de manière agressive !

pitchoune3989, Gérant de Le Gai Pinson, a répondu à cet avis

18 août 2013

Bonjour, nous répondons à cet avis afin de signaler que l'accueil, le sourire et la convivialité sont de mise dans notre établissement. Nous avons à la disposition de la clientèle beaucoup de brochures sur le Jura, et nous renseignons très souvent la clientèle qui ne sait pas quel endroit visiter en priorité, et cela même en plein service. Quand au sourire, Madame, Monsieur, nous avons également en face de nous certains clients qui sont à peine aimables, voire à peine polis, auquel cas, en général nous ne nous attardons pas. Nous pouvons également signaler que même si notre métier est d'être au contact de la clientèle, nous ne sommes pas des robots, on peut être fatigués... après des semaines de 70 h Oui les patrons d'hôtels restaurant réalisent une moyenne de 70 h ce qui fait juste un petit doublé ! Pour ce qui est du petit déjeuner, inexistant, en voici la liste à volonté pour le client : café, décaféiné, chocolat, cappuccino, thé, tisane, pain baguette, pain de campagne, biscotte au blé complet,, biscotte bio, ou biscotte sans sel , croissant, jambon, fromage, fromage blanc yaourt nature, compote, 6 confitures différentes, Nutella, miel. Jus d'orange..... C'est peu ! Alors la patronne n'a pas eu le sourire, elle a eu raison, car à priori, ce n'est ni la franchise ni le sourire qui vous a éclairé le jour de votre visite...Salutations de la Direction

[Signaler une réponse inappropriée](#)

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

Exemple :

« Excellent rapport qualité/prix : hôtel neuf et très confortable ! L'accueil est à la hauteur de nos attentes ! On reviendra et merci pour les mon chéris mis à disposition à l'occasion des fêtes de Noël ! Le buffet du petit-déjeuner est frais et copieux »

ET VOUS ?

Comment répondriez-vous à cet avis ?

Réponse de la direction :

Remercie le client

« Chers clients, un grand merci pour cet agréable commentaire. Vous me voyez ravie d'apprendre que votre séjour à l'hôtel a été à la hauteur de vos attentes. Nous vous souhaitons une belle année 2016 et espérons vous revoir chez nous lors de votre prochaine venue. Passez une agréable journée, Cordialement...

Personnalise
le message

Julie Prudhomme, directrice »

Encourage à
revenir : fidélise

S'identifie

A EVITER

- 🦎 N'offrez pas de bons-cadeaux, réductions
- 🦎 Ne réagissez pas à une critique mineure si l'avis est dans sa globalité positif
- 🦎 Ne demandez pas à votre client de parler de votre établissement à ses amis



sabsdll
Vauréal, France

Contributeur confirmé

★ 6 avis

🌐 Avis dans 4 villes

🏆 3 votes utiles

“Ne mérite pas du tout ses 4 étoiles!”

●●○○○ Avis écrit le 2 mars 2014

Personnel peu avenant, peu compétent et qui manque de professionnalisme.

Chambre pas pratique du tout au niveau du lavabo plat; nous n'avons pas aimé le concept de salle de bains dans la chambre, cela manque d'intimité...

Claustrophobes s'abstenir car la douche et les wc font se sentir comme dans une tombe bien hermétique.

Communications téléphoniques quasi impossibles dans la chambre par manque de réseau.

De plus, la TV ne fonctionnait pas...

Que dire du restaurant? Nul et cher, pas du tout à la hauteur. Foie gras sans saveur, plats tièdes, pas assez cuits, dessert simplement mauvais.

Heureusement que le petit-déjeuner a compensé légèrement cette expérience bien négative. Cet établissement n'est pas à la hauteur

ET VOUS ?

Comment répondriez-vous à cet avis ?

Répondre à un avis négatif

Réponse du directeur

Franck T, Directeur général de Chateau de Mery, a répondu à cet avisA répondu 4 mars 2014

Nous tenons à vous remercier pour vos commentaires concernant votre séjour dans notre établissement,

Nous n'avons généralement pas de problèmes avec l'accueil effectué par notre personnel et nous sommes vraiment désolé que vous l'ayez perçu comme ceci, nous nous efforçons sans cesse d'améliorer nos prestations et le service que nous offrons à nos clients.

Nous avons beaucoup de retours positifs sur nos chambres, mais nous pouvons comprendre que la disposition de la chambre double supérieur n'a pas été à votre convenance, il aurait été plus agréable que vous puissiez voir nos chambres à 2 lits que nous pouvons mettre en grand lit mais surtout disposant d'une salle de bain séparée avec deux lavabos en lave émaillée.

Il a d'autres chambres qui aurait sans doute mieux convenu : l'informe elle et les internautes !

Concernant le téléphone portable en chambre, nous sommes effectivement au courant de ce problème de réseau, c'est pour cela que nous avons fait installer la fibre optique dans tout l'établissement ainsi le téléphone de chambre est à votre disposition pour tout appel illimité sur les portables et fixes en Europe et Amérique du Nord. Pour la télévision, nous pensons que cela vient de la télécommande et que cet incident est un fait isolé non significatif de l'excellente qualité de notre hôtel a la réputation d'offrir.

Il a conscience du problème , des solutions ont été mises en place

Vous nous faites part également de votre mécontentement sur la qualité des produits de notre restaurant et vous pouvez être sur que nous avons discutés des problèmes que vous avez rencontrés avec notre chef de cuisine.

Son avis a été pris en compte et le problème est en cours de traitement

Soyez assuré que nous accordons toujours une attention toute particulière pour le confort et la satisfaction de nos clients. En espérant sincèrement vous accueillir de nouveau et ainsi vous prouver ce que l'on est réellement capable de faire, nous vous prions d'agréer, nos respectueuses salutations.
Franck Tillay, Directeur.

Rappelle son attachement à la satisfaction de ses clients et l'invite à revenir

Rapidité

Empathie et qualité
de service
au cœur de ses
préoccupations

- 🦎 Répondez rapidement , mais pas à chaud !
- 🦎 Soyez poli et courtois
- 🦎 Répondez de manière factuelle (les faits, rien que les faits !)
- 🦎 Remerciez l'auteur
- 🦎 Ne remettez pas en cause l'avis (risque d'entrer en conflit avec le client) :

- Montrez d'abord que vous comprenez le problème (empathie)

« Marie, nous sommes désolés que vous ayez passé un mauvais séjour, nous comprenons votre déception. »

- Montrez ensuite que vous avez apporté une solution au problème

- 🦎 Invitez-le à revenir
- 🦎 Signez votre réponse
- 🦎 Soignez la syntaxe et l'orthographe !
- 🦎 Evitez de parler de vos problèmes privés
- 🦎 Faites-vous relire !

« Bonjour Monsieur/Madame,

Je vous remercie d'avoir pris le temps de rédiger un avis sur notre établissement. Cela nous permet d'identifier les points sur lesquels nous devons progresser et d'améliorer ainsi notre qualité de service.

Je suis désolé que votre expérience dans notre établissement n'ait pas été à la hauteur de vos attentes. Sachez que la satisfaction de nos clients reste notre priorité absolue. Concernant le problème que vous avez rapporté, nous avons pris les mesures nécessaires pour qu'il ne se reproduise plus : [description des actions mises en place].

J'espère que cet incident n'aura pas entamé votre confiance envers notre établissement et que nous aurons le plaisir de vous accueillir à nouveau prochainement.

Cordialement,

[Prénom] [Nom] Gérant de [l'établissement X] [Adresse e-mail de contact] »

En résumé, quand vous répondez à un avis négatif, **vous ne répondez pas au client mécontent mais à tous vos futurs clients**
: il faut les rassurer !

Et en cas de réelle injustice, on adapte...

 Demander à un client fidèle (donc satisfait) de poster un commentaire ++,

 Faire appel au modérateur du site

UTILISER LES AVIS POUR DEVELOPPER MES VENTES



« Ne subissez pas, si les gens laissent des avis, faites en une force
! »

-  Service irréprochable
-  Transparence
-  Rapport qualité/prix cohérent



Et vous, vous y êtes ?

EXERCICE

Recherchez-vous sur Google en tapant :
Le nom de votre structure et la localisation

Identifier les sites pertinents en fonction de votre activité

Gérer mes avis en ligne



petit futé

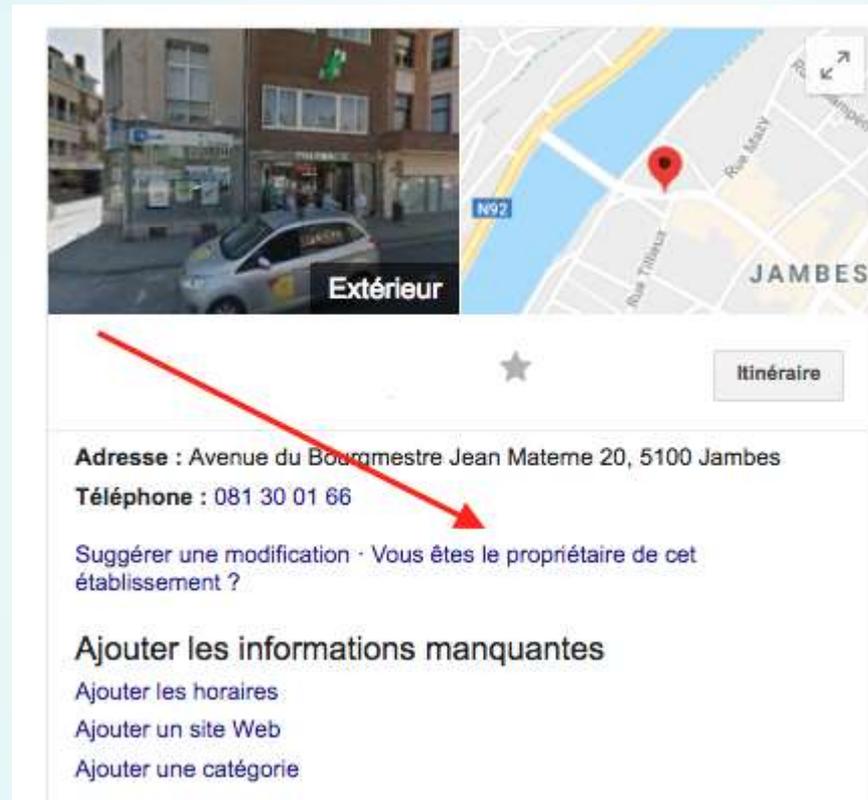
Meilleur Coiffeur

TRUSTPILOT



Référencer ou revendiquer votre établissement pour :

-  Contrôler votre image
-  Ajouter du contenu
-  Améliorer votre référencement
-  Répondre aux avis
-  Mieux comprendre vos clients



Extérieur

N92

Rue Tillieux

Rue Maury

JAMBES

★

Itinéraire

Adresse : Avenue du Bourgmestre Jean Mateme 20, 5100 Jambes
Téléphone : 081 30 01 66

Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

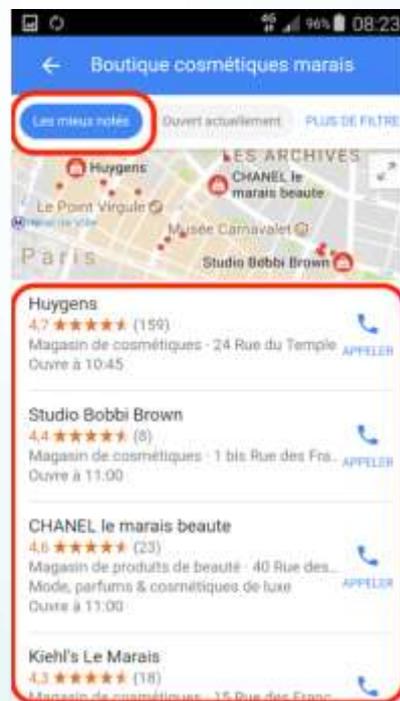
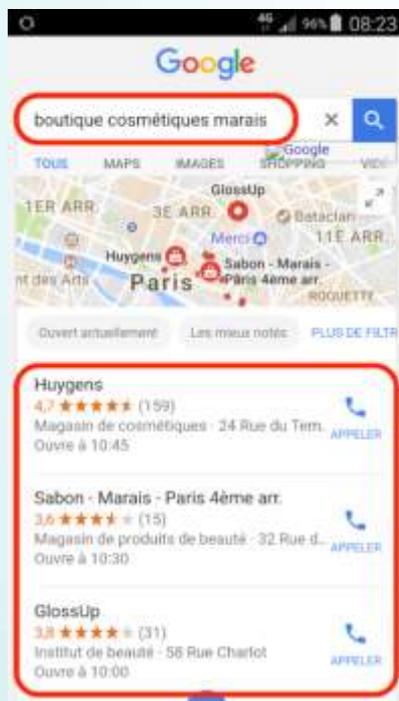
Ajouter les informations manquantes

- Ajouter les horaires
- Ajouter un site Web
- Ajouter une catégorie

[Aller + loin](#)

 93 % des recherches se font sur Google (source : blog du modérateur)

 Ces avis sont bien mis en avant par Google (sur le moteur de recherche ou sur google maps)





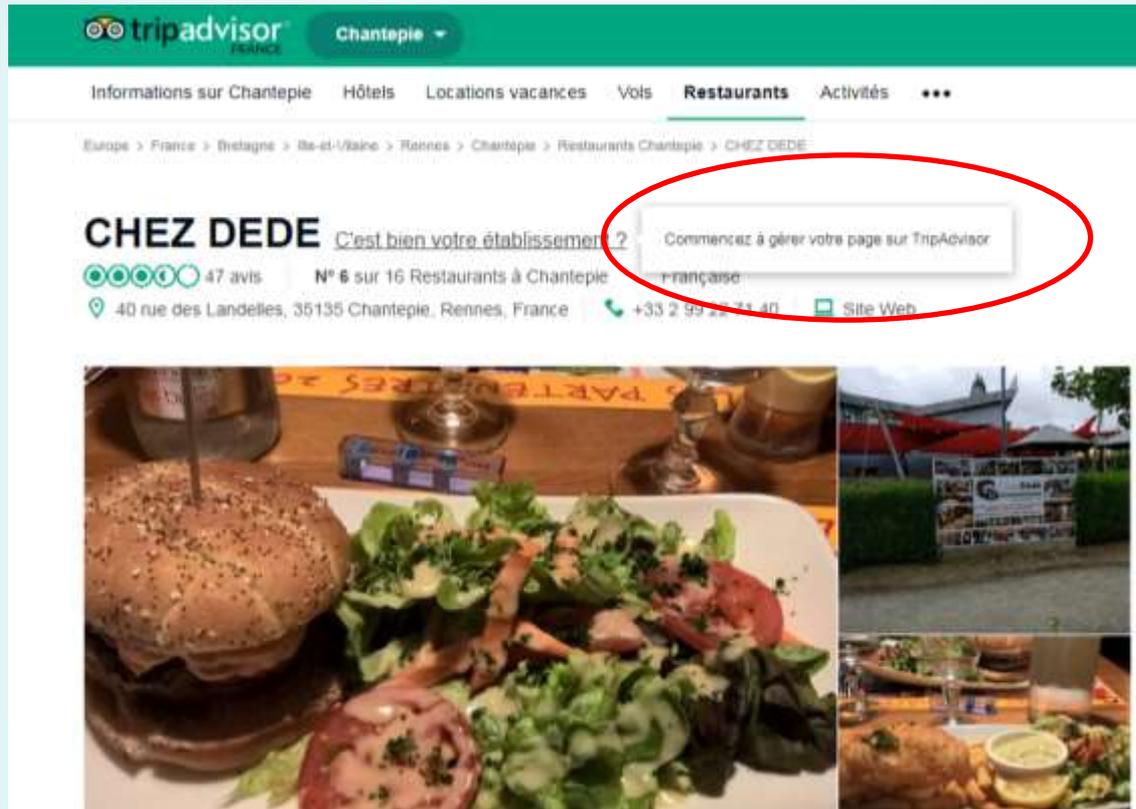
tripadvisor®

 390 M de visiteurs uniques par mois

 465 M d'avis

 + de 800 000 locations saisonnières

 + de 4,3 M de restaurants



tripadvisor FRANCE Chantepie

Informations sur Chantepie Hôtels Locations vacances Vols Restaurants Activités

Europe > France > Bretagne > Ille-et-Vilaine > Rennes > Chantepie > Restaurants Chantepie > CHEZ DEDE

CHEZ DEDE C'est bien votre établissement ? Commencez à gérer votre page sur TripAdvisor

47 avis N° 6 sur 16 Restaurants à Chantepie française

40 rue des Landelles, 35135 Chantepie, Rennes, France +33 2 99 22 71 40 Site Web

The screenshot displays the restaurant's profile on Tripadvisor. At the top, there's a navigation bar with the Tripadvisor logo and the location 'Chantepie'. Below this, a menu lists various travel categories, with 'Restaurants' highlighted. The main heading shows the restaurant's name 'CHEZ DEDE' and a prompt to manage the page, which is circled in red. Below the name, there are 47 reviews, a ranking of 6 out of 16 restaurants in the area, and the restaurant's address and phone number. Three photos are shown: a large burger and salad, an outdoor seating area with a sign, and a plate of food.

[Créer ou revendiquer un établissement sur tripadvisor](#)

Un outil : [google alertes](#)

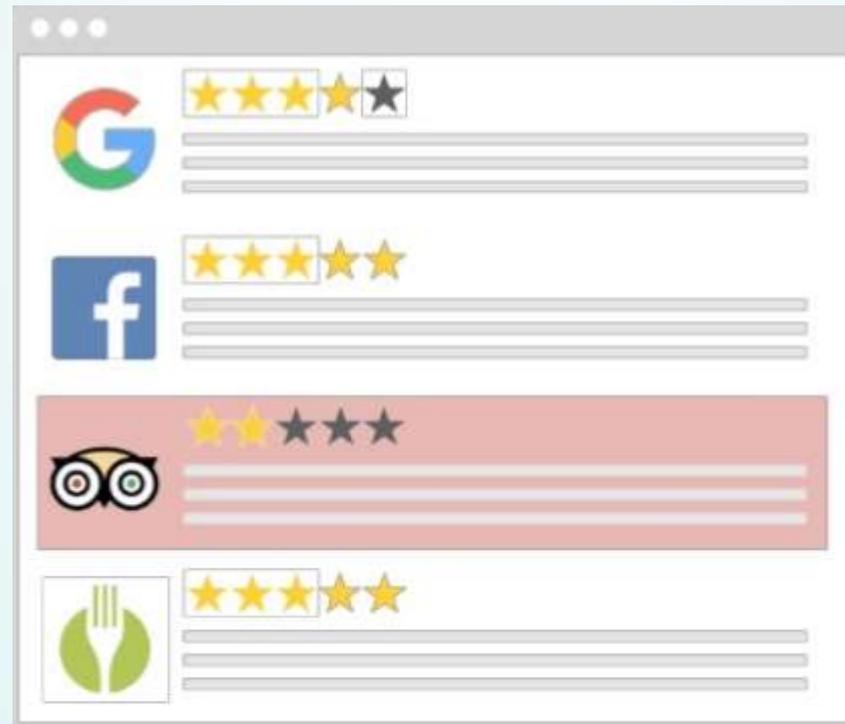
EXERCICE

Créer une alerte avec Google Alertes

COMMENT SUSCITER DES AVIS ?

 Identifier d'abord **une** plateforme d'avis clients

Celle ou vous avez déjà le plus d'avis





Envoyer un e-mail de remerciement à vos clients

« Madame...,

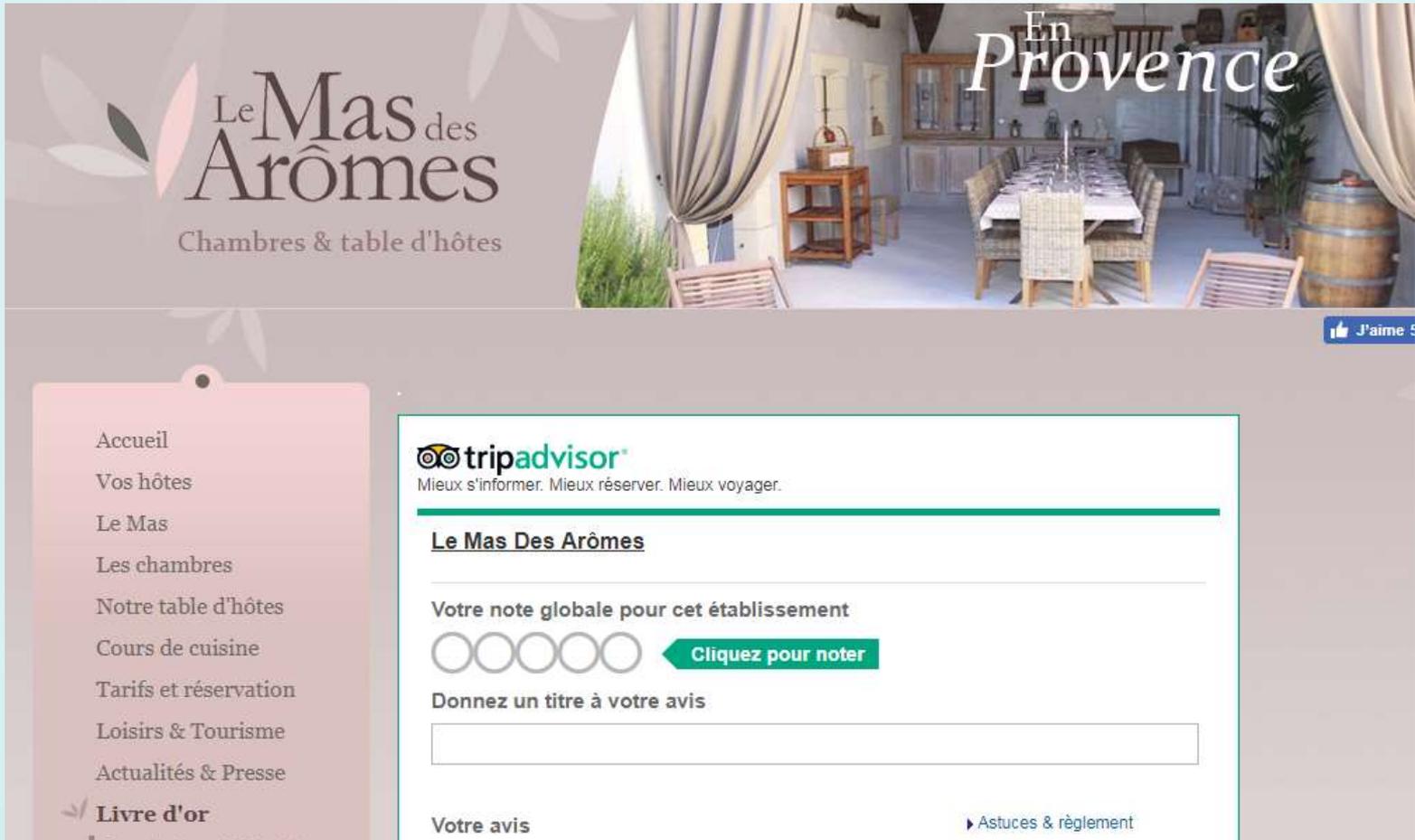
Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement lors de votre séjour. Nous espérons que votre séjour a été à la hauteur de vos espérances.

Si votre séjour a été agréable, nous vous serions reconnaissants de partager cette opinion avec tous nos amis voyageurs en donnant votre avis sur [tripadvisor](https://www.tripadvisor.com). La bouche à oreille positif est important dans notre domaine d'activité.

De la même manière, vos critiques nous font avancer. Par conséquent, si votre séjour n'a pas été parfait, je vous prie de me contacter directement à cette adresse, je me ferai un devoir de prendre en compte vos remarque et de tout mettre en œuvre pour améliorer notre service,

Nous vous remercions de votre visite et espérons vous revoir très bientôt dans notre établissement »

Intégrer un widget à votre site



The image shows a screenshot of a website for 'Le Mas des Arômes' and a TripAdvisor review widget. The website header features the text 'Le Mas des Arômes' and 'Chambres & table d'hôtes' next to a photograph of a dining room with a table set for a meal. The text 'En Provence' is overlaid on the photo. A navigation menu on the left lists: Accueil, Vos hôtes, Le Mas, Les chambres, Notre table d'hôtes, Cours de cuisine, Tarifs et réservation, Loisirs & Tourisme, Actualités & Presse, and Livre d'or. The TripAdvisor widget displays the TripAdvisor logo, the text 'Mieux s'informer. Mieux réserver. Mieux voyager.', the establishment name 'Le Mas Des Arômes', a rating section with five empty circles and a 'Cliquez pour noter' button, a text input field for 'Donnez un titre à votre avis', and a 'Votre avis' label with a link to 'Astuces & règlement'.

 Sur place, via un flyer, une affiche, un sticker, une facture...



 **tripadvisor**[®]
get the truth. then go.®

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !

LAISSEZ UN COMMENTAIRE SUR D'ESTEREL CARAVANING
SUR LE SITE WWW.TRIPADVISOR.COM

WE ARE INTERESTED IN YOUR OPINION !

LEAVE YOUR COMMENT ABOUT US ON WWW.TRIPADVISOR.COM



A VOUS DE JOUER !

**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**