



TRIPADVISOR

Et la gestion des avis- janvier 2020



VOS OBJECTIFS

POUR CET ATELIER

- Comprendre l'importance de TripAdvisor et de votre e-reputation
- Connaitre les bonnes pratiques
- Avoir les clefs pour répondre aux avis





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE L'E-REPUTATION
- 2- OPTIMISER SA FICHE TRIPADVISOR
- 3- COLLECTER DES AVIS
- 4- LES 10 POINTS DE VIGILANCE
- 5- ALLER PLUS LOIN

LE CLIENT PRODUCTEUR DE MARKETING

En devenant coproducteur, il devient
copropriétaire de votre renommée



POURQUOI GERER VOTRE E-REPUTATION



**POUR ACCROITRE LA VISIBILITE DE
VOTRE ETABLISSEMENT**

**POUR GENERER DU TRAFIC QUALIFIE
VERS VOTRE ETABLISSEMENT**

**POUR CAPTER DU CONTENU
GENERER PAR L'UTILISATEUR**



POUR SE DEMARQUER DE LA CONCURRENCE

 Performances dans le temps

Données au 08 oct. 2016

INTERVALLE : PAR MOIS

Liste de concurrents n° 1

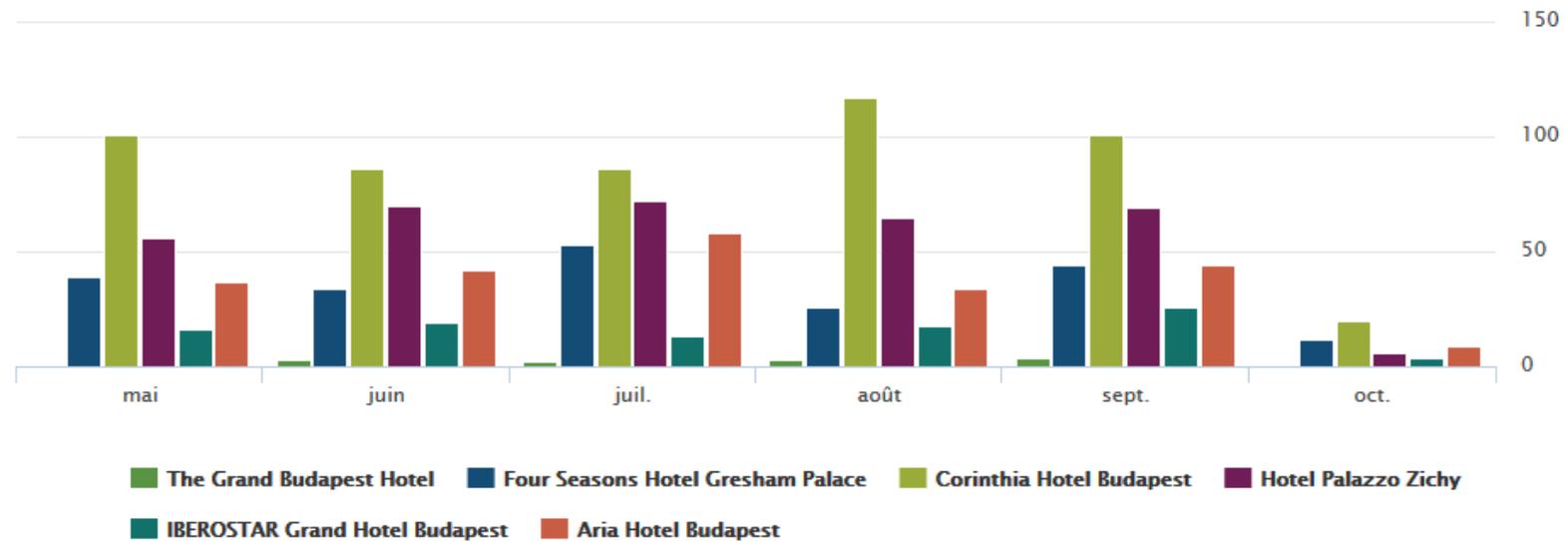
AFFICHER DONNÉES CONCURRENTS

Nombre d'avis

Notes



[MODIFIER](#) | [Informations sur les concurrents](#)



POUR CREER DU LIEN

**POUR MIEUX CONNAITRE VOTRE
PRODUIT ET SA PERCEPTION**

**POUR MONTRER QUE VOUS ETES
REACTIF ET CONCERNE**

POUR RETABLIR LA VERITE

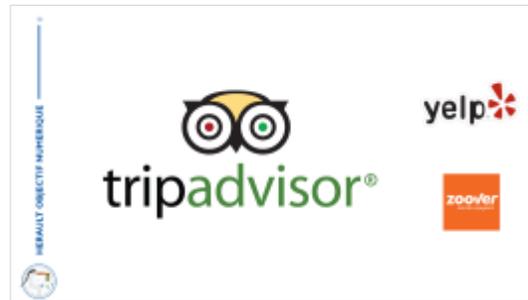
POUR FAIRE DU MARKETING !



OÙ SE JOUE LA E-REPUTATION ?

LES LIEUX A SURVEILLER

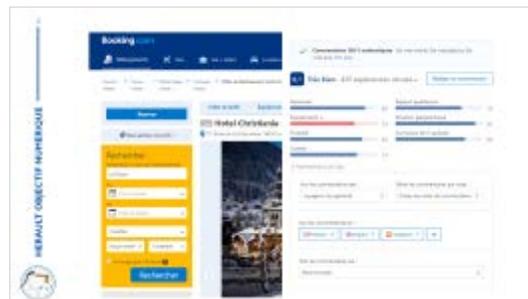
- Les plateformes dédiées



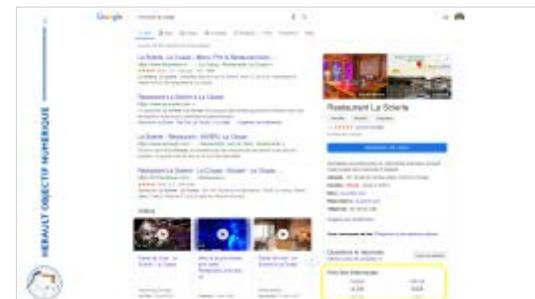
- Les réseaux sociaux



- Les distributeurs



- Google



CASSEZ LE MYTHE

LES AVIS NE SONT QUE NEGATIFS...

- 75 % des avis sont très bons voire excellents
- La note moyenne est **supérieure à 4** sur Tripadvisor





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE L'E-REPUTATION
- 2- OPTIMISER SA FICHE TRIPADVISOR
- 3- COLLECTER DES AVIS
- 4- LES 10 POINTS DE VIGILANCE
- 5- ALLER PLUS LOIN

TRIPADVISOR

C'EST SIMPLEMENT LE LEADER MONDIAL DES AVIS

- 790 millions d'avis (octobre 2019)
- 96 millions de membres (2014, Trip ne communique plus cette donnée)
- 490 millions de visiteurs par mois (octobre 2019)
- 200 contributions à la minute
- 38 millions de photos de voyageurs (2014, Trip ne communique plus cette donnée)
- 8,3 millions d'établissements - 134 000 destinations
- 49 sites internet - 28 langues



TRIPADVISOR

OPTIMISER SA FICHE

- Tour d'horizon sur [Tripadvisor](#)

Connectez-vous !



Se connecter avec Google



Se connecter avec Facebook

OU



Se connecter via e-mail

En poursuivant, vous acceptez nos [Conditions d'utilisation](#) et vous confirmez que vous avez lu notre [Politique de confidentialité](#).



Deux possibilités



VOTRE FICHE EXISTE

- Créez ou connectez-vous à votre profil Tripadvisor
- Recherchez la fiche de votre établissement
- Cliquez sur « Prenez le contrôle de votre page » en bas de la fiche de votre établissement
- Complétez et confirmez votre identité (validation par téléphone ou carte bancaire)



VOTRE FICHE N'EXISTE PAS

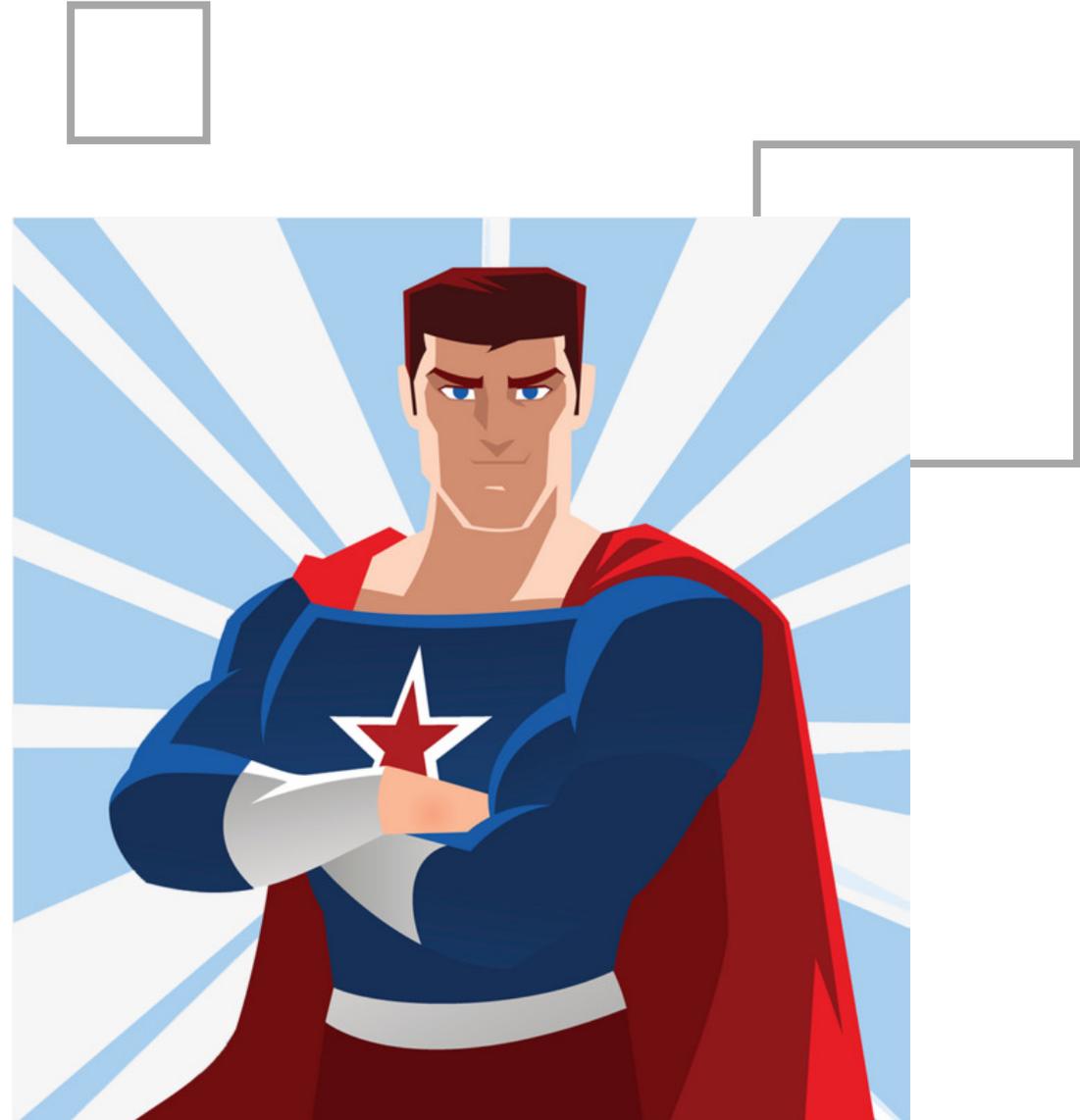
- Créez ou connectez-vous à votre profil Tripadvisor
- Rendez-vous sur tripadvisor.fr/pages/getlisted.html
- Choisissez un type d'établissement et complétez les éléments demandés



TRIPADVISOR

OPTIMISER SA FICHE

- Les **images** (choisir celle de couverture, écrire sur l'image pour favoriser le contact direct)
- Le **nom de l'établissement** (cohérent avec les autres supports et complété d'une géolocalisation)
- Les **services et équipements**
- Gérer les **autorisations d'accès** pour les réponses aux avis
- Vérifier sa **localisation**
- **Doubler la fiche** si nécessaire (ex : hôtel et restaurant)





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE L'E-REPUTATION
- 2- OPTIMISER SA FICHE TRIPADVISOR
- 3- COLLECTER DES AVIS
- 4- LES 10 POINTS DE VIGILANCE
- 5- ALLER PLUS LOIN



Comment collecter des avis ?



<http://bit.ly/collecterdesavis>





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE L'E-REPUTATION
- 2- OPTIMISER SA FICHE TRIPADVISOR
- 3- COLLECTER DES AVIS
- 4- LES 10 POINTS DE VIGILANCE
- 5- ALLER PLUS LOIN



LES 10 POINTS DE VIGILANCE

POUR VOS AVIS SUR TRIPADVISOR

- # 1 - **Surveillez** vos avis et votre e-réputation de manière globale (atelier Veille)
- # 2 - **Signalez** les avis litigieux (contentintegrity@tripadvisor.com)
- # 3 - **Répondez** à vos avis, vous avez le dernier mot (atelier Répondre aux avis clients)
- # 4 - Soignez vos **visuels** (atelier Soignez vos visuels)
- # 5 - **Engagez** un client mécontent, ne le laissez pas partir sans s'être exprimé
- # 6 - N'utilisez pas **Avis express**, on ne donne pas son fichier client à un tiers



LES 10 POINTS DE VIGILANCE

POUR VOS AVIS SUR TRIPADVISOR

#7 - Attention à l'utilisation du **widget** Tripadvisor sur votre site

#8 - Sortez la e-réputation du virtuel, **affichez** votre note en façade

#9 - Réagissez au chantage à la e-réputation

#10 - Répondez dans la langue de l'avis ([textbroker](#), [textmaster](#))





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE L'E-REPUTATION
- 2- OPTIMISER SA FICHE TRIPADVISOR
- 3- COLLECTER DES AVIS
- 4- LES 10 POINTS DE VIGILANCE
- 5- **ALLER PLUS LOIN**



SUPPRIMER UN AVIS TRIPADVISOR

LES DIFFERENTES POSSIBILITES

- De l'initiative du rédacteur
- L'avis ne présente **pas d'intérêt** pour la communauté (blabla)
- L'avis est clairement un cas de **chantation** (chantage à la e-réputation)
- L'avis ne concerne pas le bon établissement
- La **date de publication** de l'avis est trop lointaine du séjour
- L'avis est une **publicité déguisée** pour un concurrent
- L'avis est **diffamatoire** (votre nom est cité) ou **insultant**
- Vous avez fait des **rénovations** importantes dans votre établissement
- Votre concurrent a une **progression artificielle** avec des avis « fakes »
- Vous avez **changé d enseigne** ou de propriétaire



AUCUN INTERET

POUR LA COMMUNAUTE

“beurk”

●○○○○ Avis écrit le 7 août 2013

pas bien du tout du tout du tout du tout mon ami a trouvé le truc vraiment
tout pas bien mais alors pas bien pas bien super tellement pas bien
pas bien du tout du tout du tout du tout mon ami a trouvé le truc vraiment
tout pas bien mais alors pas bien pas bien super tellement pas bien
pas bien du tout du tout du tout du tout mon ami a trouvé le truc vraiment
tout pas bien mais alors pas bien pas bien super tellement pas bien
pas bien du tout du tout du tout du tout mon ami a trouvé le truc vraiment
tout pas bien mais alors pas bien pas bien super tellement pas bien

Séjour du Août 2013 - voyage en amoureux



PUBLICITE

AVIS AVEC PLACEMENT PRODUIT

●●○○○ Avis écrit le 25 mai 2013

Cet hôtel présente de bonnes caractéristiques et un personnel super, MAIS le "BIG PROBLEME" c'est la literie. Matelas et oreillers "durs comme du béton" vous font passer une nuit inoubliable dans le mauvais sens du terme.

A EVITER d'autant que le matin quand vous faites la remarque, on vous dit "AH BON et POURTANT TOUT EST NEUF" D'urgence je recommande aux propriétaires de joindre la compagnie ABEIL spécialiste des oreillers à Aurillac et de trouver un fournisseur d bons matelas, appelez IBIS, chez eux c'est super.

■■■■■ de NIMES, 150 nuits à l'hôtel par an. (pour le prix, c'était par contre comme chez les autres et j'ai failli faire un esclandre et ne pas payer, mais je n'avais pas le temps).

Je leur envoie la copie de ce message par courrier.

Séjour du Mai 2013 - voyage d'affaires

●●○○○ Rapport qualité / prix

●●●●● Emplacement

●○○○○ Literie

●●●○○ Chambres

●●●○○ Propreté

●●●○○ Service



INSULTANT

AVIS VISANT UNE PERSONNE

"n'y aller pas"

●●○○○ Avis écrit le 6 mars 2012 **NOUVEAU**

J'ai séjourné à l'hôtel pendant plus d'un mois, pas le choix car s'était professionnel.

Je suis arrivée un lundi soir (retour de week end à la maison) après 22 h, ma chambre n'était pas faite, lit déjà utilisé, tout comme les serviettes. J'ai dû faire le lit avec le veilleur de nuit (personne la plus agréable de l'hôtel).

Le lendemain j'ai fait la remarque au propriétaire, je me suis fait "engeuler" par lui et par sa sorcière de mère car je suis arrivée après 22 h.

J'étais très en colère.

Par ailleurs, l'hôtel sent le vieux, les tapisseries sont sales. Il y a même une chambre avec la salle de bain à l'extérieur !

Je ne conseille pas cet hôtel

Séjour du Mai 2011 - voyage d'affaires

●●○○○ Rapport qualité / prix

●●○○○ Emplacement

●●○○○ Literie

●●○○○ Chambres

●●○○○ Propreté

●●○○○ Service

Cet avis vous a-t-il été utile ?

[Reporter un problème](#)

[Posez une question à anonyme54 à propos de Royal Hotel](#)

 J'aime



LE POUVOIR DE LA REPONSE

ATELIER REPONDRE AUX AVIS

Une cliente à propos d'un hôtel haute de gamme réputé en France.

« Nous avons réservé une chambre pour la Saint Valentin et nous avons été obligé d'annuler pour cause d'hospitalisation de mon mari en dernière minute.

Bien entendu, la chambre était réglée. Nous avons contacté l'hôtelier 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. »



LE POUVOIR DE LA REPONSE

ATELIER REPONDRE AUX AVIS

En réponse

« 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. Vous aviez en effet réservé une chambre Deluxe en promotion pour la St Valentin.

Lors de votre réservation vous avez spécifié que vous souhaitiez une chambre en particulier (la grande suite Jaune) et nous avons accepté pour vous être agréable. Vous avez fait cette réservation par internet en sélectionnant un tarif promotionnel. Ce tarif implique une contrepartie que vous avez acceptée au moment de valider votre réservation : prépaiement à la réservation, non remboursable et non modifiable.

Vous aviez pleinement conscience de ces informations afin de bénéficier de ce tarif promotionnel. Vous aviez la possibilité d'en choisir un autre avec des conditions plus souples mais à un prix supérieur... Nous ne sommes ni malhonnêtes, ni voleurs, nous proposons à nos clients des offres promotionnelles avec restrictions comme peuvent le faire la SNCF, les compagnies aériennes et la plupart des établissements hôteliers...

Concernant votre annulation nous n'avons pas été indifférents comme vous l'écrivez. Nous vous avons rappelé votre choix de chambre à prix promotionnel et nous vous avons invité à contacter le service assurance de votre carte de crédit. Suggestion que vous avez certainement dû mettre à profit car vous nous avez demandé une facture pour les frais d'annulation. Non Madame, nous ne confondons pas le travail et le business car ses mots veulent dire la même chose. Nous sommes au plus près de nos clients depuis 15 ans et les témoignages honnêtes et sincères des membres de Tripadvisor nous apportent tous les jours l'envie de continuer dans ce sens.





REPONDRE AUX AVIS CLIENTS

BIEN REPONDRE – JANVIER 2020



VOS OBJECTIFS

POUR CET ATELIER

- Comprendre l'enjeu de bien répondre aux avis
- Apprendre les bonnes pratiques en matière de gestion des avis clients
- Développer ses compétences dans la réponse aux avis négatifs





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- REPONDRE A UN AVIS NEGATIF
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF



LE POUVOIR DE LA REPONSE





LE PROGRAMME

- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- **REPONDRE A UN AVIS NEGATIF**
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF



#1 ANALYSEZ L'AVIS NEGATIF

COMPRENDRE LA MOTIVATION DU REDACTEUR

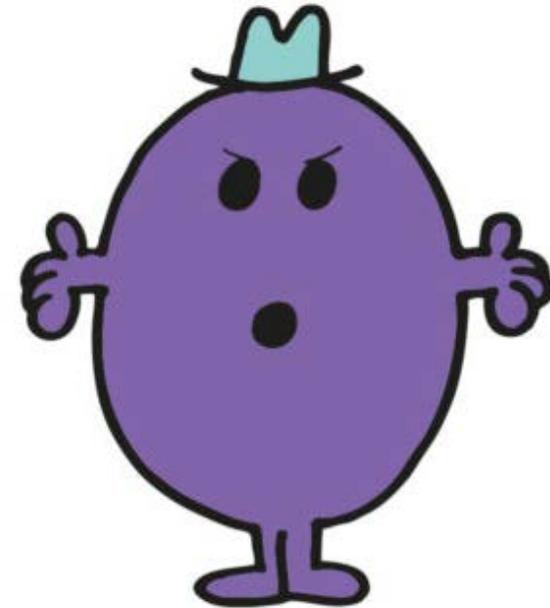
- Analysez l'environnement de l'avis (météo, aléas...)
- Quelle est la perception du séjour ?
- Quel est le vrai problème ?
- Gardez des traces



#2 PREPAREZ LA REPONSE

CONNAITRE LE REDACTEUR

- Analysez le **profil** du rédacteur
 - Historique du profil (membre depuis...)
 - Typologie de clientèle (famille, solo...)
 - Monsieur ou Madame Grognon ?
- **Contactez** le rédacteur en direct
 - S'il répond, le gérer
 - S'il ne répond pas, le dire dans votre réponse à l'avis



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Rédigez la réponse dans Word (relire et publier le lendemain)
- Utilisez le « nous » pour montrer que vous êtes une équipe
- Utilisez le « je » pour vous excuser
 - Excusez-vous uniquement s'il y a vraiment faute
- Restez calme et courtois
- Remerciez, reconnaissez le client (empathie)



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Reprenez les **éléments positifs**
- Décrivez la situation avec vos mots, votre vocabulaire
- Reformulez, corrigez, rétablissez la vérité
- Apportez une **réponse factuelle** sans faire un inventaire à la Prévert
- Montrez ce que vous avez fait pour résoudre le problème



#3 REDIGEZ LA REPONSE

QUELQUES TECHNIQUES A RETENIR

- Montrez en quoi l'établissement s'améliore
- Rassurez, remerciez, invitez
- Ouvrez vers le futur, faites du light marketing
- Signez de votre nom, fonction et téléphone



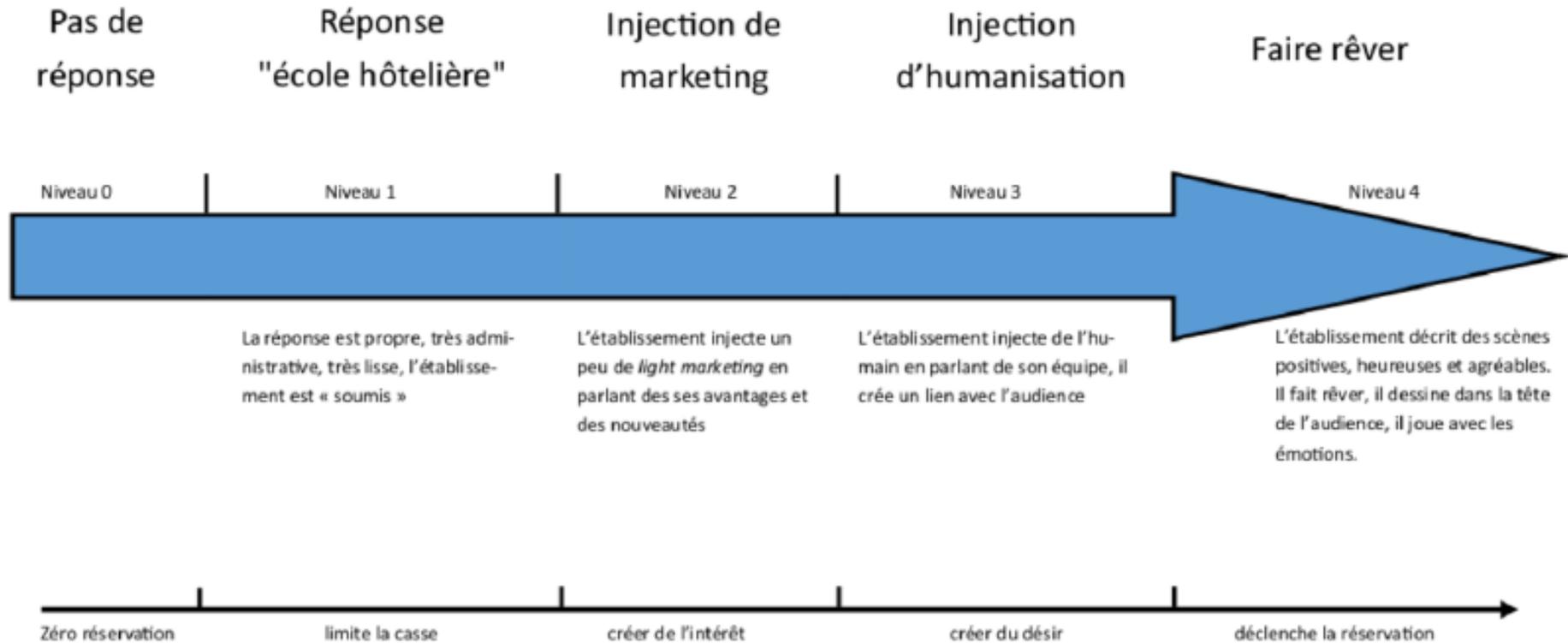
VOUS REPONDEZ A L'AUDIENCE

PAS UNIQUEMENT AU VOYAGEUR EN QUESTION



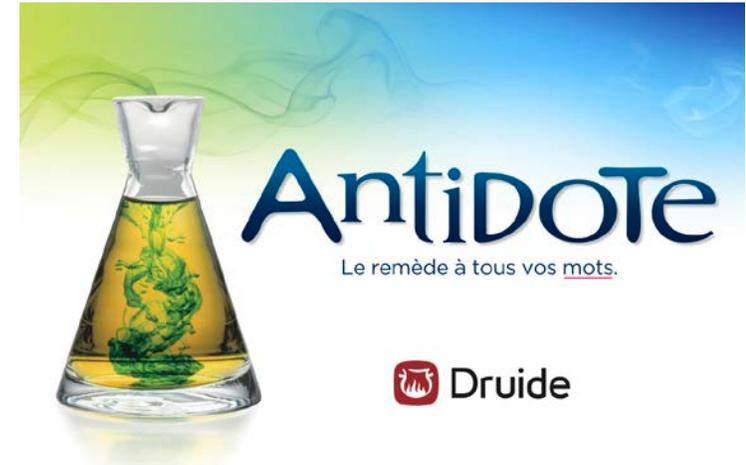
ALLEZ AU DELA DE LA PROCEDURE

ELEVEZ LE NIVEAU DE LA REPONSE



L'ORTHOGRAPHE

ELIMINER LES FAUTES



REPONDEZ DANS LA LANGUE

OUTILS DE TRADUCTION PROS



LE POUVOIR DE LA REPONSE

ATELIER REPONDRE AUX AVIS

Une cliente à propos d'un hôtel haute de gamme réputé en France.

« Nous avons réservé une chambre pour la Saint Valentin et nous avons été obligé d'annuler pour cause d'hospitalisation de mon mari en dernière minute.

Bien entendu, la chambre était réglée. Nous avons contacté l'hôtelier 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. »



En réponse

« 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. Vous aviez en effet réservé une chambre Deluxe en promotion pour la St Valentin.

Lors de votre réservation vous aviez spécifié que vous souhaitiez une chambre en particulier (la grande suite Jaune) et nous avons accepté pour vous être agréable. Vous avez fait cette réservation par internet en sélectionnant un tarif promotionnel. Ce tarif implique une contrepartie que vous avez acceptée au moment de valider votre réservation : prépaiement à la réservation, non remboursable et non modifiable.

Vous aviez pleinement conscience de ces informations afin de bénéficier de ce tarif promotionnel. Vous aviez la possibilité d'en choisir un autre avec des conditions plus souples mais à un prix supérieur... Nous ne sommes ni malhonnêtes, ni voleurs, nous proposons à nos clients des offres promotionnelles avec restrictions comme peuvent le faire la SNCF, les compagnies aériennes et la plupart des établissements hôteliers...

Concernant votre annulation nous n'avons pas été indifférents comme vous l'écrivez. Nous vous avons rappelé votre choix de chambre à prix promotionnel et nous vous avons invité à contacter le service assurance de votre carte de crédit. Suggestion que vous avez certainement dû mettre à profit car vous nous avez demandé une facture pour les frais d'annulation. Non Madame, nous ne confondons pas le travail et le business car ses mots veulent dire la même chose. Nous sommes au plus près de nos clients depuis 15 ans et les témoignages honnêtes et sincères des membres de Tripadvisor nous apportent tous les jours l'envie de continuer dans ce sens.



LE DANGER DE LA REPONSE

LES EXEMPLES A NE PAS SUIVRE

9 mars 2015

Francis
France

3 commentaires

4,2 "où sont les deux étoiles ???"

Utile ?
oui

- Séjour de loisirs
- voyageur individuel
- Chambre Simple
- Séjour de 1 nuit

la réduction de booking est récupéré par la taxe. Pas d'affichage des horaires de la réception. Bricolage de remplissage au dessus de la porte d'entrée...Les plateaux des petits déjeuners ne sont pas débarrassés au fur à mesure.

L'établissement Hotel [redacted] a répondu à ce commentaire

monsieur bonjour ; pour répondre a votre commentaire je doit vous signaler que la reduction booking n'as pas été récupérée par la taxe de séjour(qui au faite on fait que la récolté pour la mairie d'un montant de 099 centime) mais le tarif de 35 euros que vous avez eu vous a fait bénéficié de 35 euros de réduction car le prix affiché est de 70 euros. pour ce qui est des horaires ils afficher en grand a la réception et a l'entrée de l hotel vue qu'on ouvert 24/24 et 7/7. pour les plateaux de petit déjeuner en effet on attend que le client quitte sa table est finis son petit déjeuner ca s'appelle un savoir faire. j espere avoir ramener des réponses a vos remarques ?. CORDIALEMENT




LE DANGER DE LA REPONSE

LES EXEMPLES A NE PAS SUIVRE



nuxiana

Contributeur

☆ 3 avis

🌐 Avis dans 3 villes

🏆 47 votes utiles

"Effrayant"

●○○○○ Avis écrit le 1 décembre 2014

Draps, personnel, taxes et autres je ne recommande pas cet établissement loin de cet esprit qui apparaît si chaleureux. Passez votre chemin et cette ville de débauche digne de Pigalle. Je plains ceux qui on apprécié leur séjour

Séjour du décembre 2014 - voyage en solo

Cet avis vous a-t-il été utile ? Oui Non 42

[Posez une question à nuxiana à propos de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection](#)

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

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





LE PROGRAMME

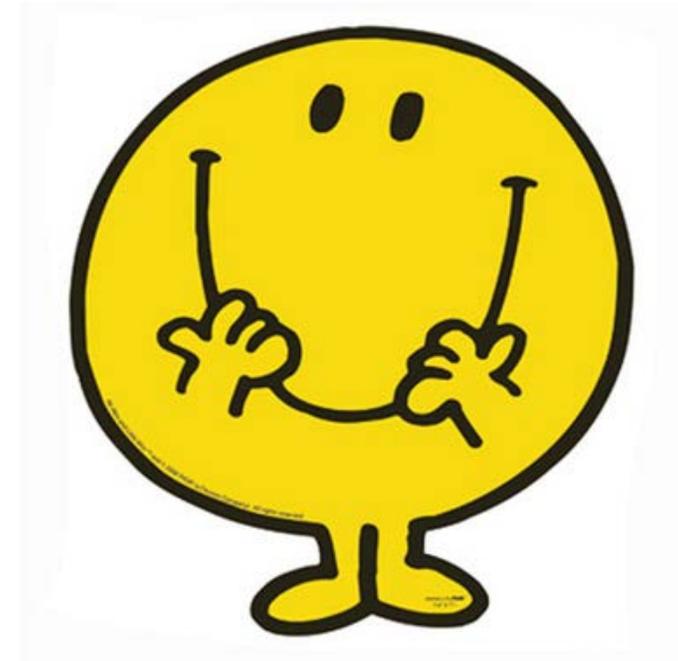
- 1- LES ENJEUX DE LA REPONSE AUX AVIS CLIENTS
- 2- REPONDRE A UN AVIS NEGATIF
- 3- REPONDRE A UN AVIS POSITIF



REPONDEZ AUSSI

SI VOUS NE RÉPONDEZ QU'AUX AVIS NÉGATIFS,
L'AUDIENCE NE VOUS DONNERA QUE DES AVIS NÉGATIFS

- Remerciez, reconnaissez, identifiez
- Rappelez un **avantage** de l'établissement
- Remerciez et **valorisez votre personnel** (il lit aussi les avis)
- Ouvrez vers le futur, parlez de vos nouveautés



CAS PRATIQUE

CHOISSONS UN AVIS ET ON SE LANCE !





 **CONAN Ludivine**
 04 67 18 31 64
 tourisme@frontignan.fr

MERCI

D'AUTRES ATELIERS HERON POUR APPROFONDIR

