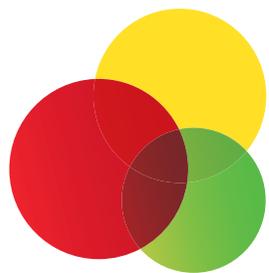


# GÉRER SES AVIS ET SON E-RÉPUTATION



VENTADOUR  
ÉGLETONS  
MONÉDIÈRES  
Office de Tourisme



# SOMMAIRE

**QU'EST-CE QUE L'E-RÉPUTATION ?**

**POURQUOI RÉPONDRE AUX AVIS ?**

**COMMENT RÉPONDRE AUX AVIS ?**

# QU'EST-CE QUE L'E-RÉPUTATION ?

*L'e-réputation, c'est l'image que renvoie une personne, physique ou morale, sur Internet et l'ensemble des outils numériques.*



# QU'EST-CE QUE L'E-RÉPUTATION ?



**Est-ce que ce que je prétends être se retranscrit sur le web ? L'image que je renvoie sur Internet est-elle celle que je souhaite ? Est-elle vraie ?**

**Vous maîtrisez ce que vous publiez. Vous ne maîtrisez pas ce qui est publié par les internautes, c'est-à-dire leurs avis. Il vous faut donc réussir à vous approprier ces avis déposés et en faire des atouts indispensables de communication auprès de vos futurs clients.**

# QU'EST-CE QUE L'E-RÉPUTATION ?

Aujourd'hui, l'e-reputation modifie totalement la relation client.

Les internautes utilisent les nombreux sites d'avis pour exprimer leur contentement ou mécontentement au regard de votre établissement. Vous ne maîtrisez pas les propos des rédacteurs. Mais la réponse et l'attention que vous allez apporter à ces avis est **TRÈS IMPORTANT**.



# QU'EST-CE QUE L'E-RÉPUTATION ?

## QUELQUES CHIFFRES

- **95% des voyageurs** utilisent les avis pour choisir un établissement
- Répondre aux avis permet d'**augmenter le dépôt d'avis de 12%** et **améliore la note de l'établissement de 2.4%** en moyenne.
- Si la note moyenne d'un hôtel **augmente de 10%**, il y a une **augmentation de 2.2% des réservations** de ce même hôtel.
- Un hôtel mieux évalué a **4 fois plus de chances d'être retenu** (en comparaison avec un hôtel de même niveau)
- Un établissement qui répond aux avis **génère en moyenne 35% de chiffre d'affaires en plus** que ceux qui ne répondent pas.

Source : Étude AccorHotels 2018

# POURQUOI RÉPONDRE AUX AVIS ?

## 1 - Rétablir la vérité et maîtriser l'information :

Un avis peut être mensonger ou omettre des informations. Il faut **rétablir la vérité et vous imposer comme la source officielle des informations sur votre établissement** et ne pas laisser les autres communiquer à votre place lorsque cela peut vous nuire.

## 2 - Montrer que vous êtes réactif et concerné :

**Répondre aux avis indique aux internautes que vous êtes concerné.e.s par l'image de votre établissement et par les commentaires laissés par vos clients.** Ils auront tendance à imaginer que vous êtes à même de réagir également durant leur séjour si un éventuel problème survenait.

# POURQUOI RÉPONDRE AUX AVIS ?

## 3 - Communiquer auprès de votre audience :

**Qui lit les avis sur Internet ?** --> des voyageurs sur le point de réserver, qui vous ont « présélectionné » car vous correspondez à leurs critères (prix, emplacement, gamme, ...) mais qui ont besoin d'être rassurés.

Qu'est-ce qui va les convaincre de vous choisir VOUS et pas votre concurrent ?

**Ce sont VOS réponses aux avis = canal de communication extrêmement puissant** auprès d'une audience qui est la plus à même d'enclencher un acte d'achat chez vous.

**Vos réponses sont un déclencheur de réservation auprès de votre audience !**

**LORSQUE VOUS RÉPONDEZ, VOUS VOUS ADRESSEZ AU CLIENT PASSÉ MAIS AUSSI AU CLIENT FUTUR !**

# COMMENT RÉPONDRE AUX AVIS ?

## AVANT TOUTE CHOSE :

### - AUCUNE RÉPONSE N'EST PARFAITE !

La réponse est la vôtre. elle est personnelle et doit vous ressembler. Elle dépend de vous, votre équipe, etc.

**Vous pouvez répondre à un avis de mille manières différentes.**

### - NE RÉPONDEZ JAMAIS À CHAUD :

Écrivez votre réponse sur un outil de traitement de texte (Word, Open Office, ...), attendez le lendemain ou le surlendemain pour poster votre réponse et relisez-la bien.

# COMMENT RÉPONDRE AUX AVIS ?

## ÉTAPE 1 : ANALYSER LE PROFIL DU RÉDACTEUR

### 1 - Tenter de contacter le rédacteur : 2 cas de figure

*Sur TripAdvisor, il est possible d'envoyer un message privé au rédacteur.*

**Exemple :** « Bonjour, Je viens de lire l'avis que vous avez déposé à propos de notre établissement. Ce que vous dites est important pour nous. Est-il possible d'en discuter ensemble pour en savoir plus sur votre expérience ? »

- **1<sup>er</sup> cas de figure : Le rédacteur répond** : régler la situation évoquée par le rédacteur avec lui. **Et dans votre réponse publique, INDIQUEZ-LE :**

**Exemple :** « Nous vous remercions de votre commentaire. Depuis que vous avez déposé votre avis, je vous ai contacté et nous avons eu le plaisir d'échanger ensemble pour arriver à régler la situation ...».

- **2<sup>ème</sup> cas de figure : Le rédacteur ne répond pas** : 95% du temps, vous n'aurez pas de réponse. **Indiquez-le dans votre réponse publique. Cela va décrédibiliser l'auteur de l'avis négatif et votre réponse aura plus d'influence.**

**Exemple** : « Cher ..., depuis que vous avez déposé votre avis, j'ai tenté de vous contacter plusieurs fois en vain ».

## **2 - Analyser ses avis**

Sur TripAdvisor ou encore Google, il est possible de voir les différents avis publiés par un internaute.

**Ses avis sont souvent négatifs ?** Si la situation le permet, n'hésitez pas à le mentionner dans votre réponse. **Cela pourra décrédibiliser l'auteur, qui apparaîtra comme « difficile ».**

**Exemple** : « Je note par ailleurs, au travers de tous les avis que vous avez déposé sur Tripadvisor/Google/..., que votre contentement est difficile à atteindre ».

### 3 - Analyser les établissements notés par le rédacteur

Si l'auteur de l'avis fréquente des établissements qui ne sont pas du même acabit que le vôtre, c'est une indication.

### 4 - Mesurer la valeur de son profil

Depuis quand l'auteur de l'avis est-il inscrit sur la plateforme ? Combien d'avis a-t-il laissé ?

S'il est inscrit depuis peu, ou a créé son profil uniquement pour laisser un avis sur votre établissement, **indiquez-le dans le corps de votre réponse.**

**Exemple :** « Je note que vous venez de créer votre profil pour exprimer votre mécontentement ».

**L'ANALYSE DU PROFIL DU RÉDACTEUR VA AVOIR UN OBJECTIF MAJEUR : DÉCRÉDIBILISER SON AVIS NÉGATIF POUR VOUS REPLACER EN POSITION D'INFLUENCE ET DE FORCE AUPRÈS DES LECTEURS DES AVIS.**

# COMMENT RÉPONDRE AUX AVIS ?

## ÉTAPE 2 : VOTRE RÉPONSE

- **Écrivez votre réponse** sur un outil de traitement de texte **et relisez-la** avant de la publier.

- **Utilisez les pronoms personnels**

- **«Nous»** pour montrer le sens de l'équipe.

- **«Je»** pour s'imposer ou s'excuser le cas échéant. Le «Je» est un outil de visualisation important.

**Exemple** : « Je viens de vérifier la connexion Internet dans la chambre que vous avez occupé et il semble que ... ». On a visualisé la personne effectuer l'action.

- **Excusez-vous uniquement si la faute est de votre ressort.** Ne vous excusez pas si l'eau du lac était trop froide pendant une activité de canoë ou si le bruit des oiseaux a dérangé vos clients.

- **Rétablissez la vérité** : ne laissez pas des propos potentiellement mensongers discréditer votre établissement et votre professionnalisme.

- **Reconnaissez le client** : la reconnaissance est très importante pour les clients.

**Exemple** : « Je me souviens bien de vous ». Cela renvoie une image de quelqu'un qui est sur le terrain, qui s'occupe de ses clients.

- **Ne pas faire un inventaire dans votre réponse** : repérez 2/3 points qui feront que vous retournerez la situation à votre avantage.

Répondre à tous les points : impression de justification et prise de position défensive.

- **Excusez-vous uniquement si la faute est de votre ressort**. Ne vous excusez pas si l'eau du lac était trop froide pendant une activité de canoë ou si le bruit des oiseaux a dérangé vos clients.

- **Montrez que vous avez fait le nécessaire pour régler la situation**.

- **Signez de votre nom, fonction**. N'hésitez pas, dans votre signature, à rajouter votre numéro de téléphone. Cela montre que vous vous tenez à disposition et que vous gérez la relation client.

# **UNE CHOSE À GARDER EN MÉMOIRE :**

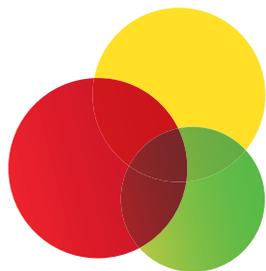
**VOUS NE RÉPONDEZ PAS UNIQUEMENT AU  
RÉDACTEUR DE L'AVIS,  
VOUS RÉPONDEZ À VOTRE AUDIENCE !**

---

**VOTRE RÉPONSE = COMMUNICATION  
QUE VOUS MAÎTRISEZ ET QUI VA TOUCHER  
VOTRE AUDIENCE !**

# BESOIN D'AIDE SUPPLÉMENTAIRE ? D'UN CONSEIL ?

CONTACTER L'OFFICE DE TOURISME  
05 55 93 04 34  
[communication@tourisme-egletons.com](mailto:communication@tourisme-egletons.com)



VENTADOUR  
ÉGLETONS  
MONÉDIÈRES  
Office de Tourisme

