

Les avis clients

Jeudi 3 décembre 2015



Au programme

- Tour de table
- Qu'est ce que la E-réputation ?
- Pourquoi s'intéresser aux avis ?
- Où sont les avis ?
- Comment gérer les avis ?

Les avis clients et vous...

Qu'en pensez-vous ?

Vous font-ils peur ?

Les consultez-vous ?



On a demandé leur avis...



Hostellerie du Parc Cambo à Hostellerie du Parc Cambo.

16 juillet 2014 · Cambo-les-Bains · 🌐

N°1 des avis Tripadvisor sur Cambo-les-Bains, merci à tous, cela nous aide beaucoup car aujourd'hui les sites d'avis sont très consultés par les internautes. Nous faisons tout pour garder une bonne moyenne et nous remercions les clients qui ont participé à notre réputation.

À très vite à l'Hostellerie du Parc**



Hostellerie du Parc

Ranked #1 of 8 Hotels in Cambo les Bains. Been here too? Add it to your map!

TRIPADVISOR.COM

1- Depuis quand gérez-vous vos avis clients ?
Depuis 2008

2- Quelle était votre vision des sites d'avis avant de commencer à y répondre ?

À cette époque là, nous n'étions pas encore envahi par le nombre considérable de ce genre de sites que nous trouvons aujourd'hui et n'avions donc pas une vision globale vis-à-vis de cela.

3- Qu'est-ce qui vous a poussé à répondre à tous les avis ? (aussi bien positifs que négatifs)

Le simple fait que lorsque nous avons, nous les professionnels, la possibilité de dire « merci » à un client ou bien de se défendre face un commentaire négatif, nous utilisons ce droit de parole à 100%.

Pour nous, ou bien c'est juste une question de politesse ; si le client prend le temps de dire des choses sympas, il faut le remercier et si au contraire, un client écrit du négatif, il faut expliquer ce qu'il s'est passé. Il faut savoir que nos clients lisent nos réponses...car ils nous en parlent régulièrement. Donc c'est important.

4- A quelle fréquence y répondez-vous ?

Nous avons un système « manuel » de veille et nous répondons dans les jours qui suivent un commentaire qui paraît

5- Sur quel(s) site(s) d'avis intervenez-vous ?

Tous les sites de réservations en ligne (Booking, hotels.com, etc...) Tripadvisor, et notre propre site sur notre page du livre d'or

6- Avez-vous créer des modèles de réponses ? ou personnalisez-vous à chaque fois ?

Nous n'avons aucun modèle, chaque réponse est différente parce que chaque commentaire est différent.

7- Que vous a apporté cette gestion régulière de votre e-réputation ?

Tout d'abord, de ne pas payer un site qui s'occupe de notre E-réputation et qui va faire exactement la même chose que nous aujourd'hui... Prestation chère et qui n'apporte rien de plus

Et ensuite on reste maître de notre fichier clients...autant que possible !

Top 3 des clichés sur les avis

« Il y a beaucoup de faux avis »



Les faux avis ne sont pas majoritaires. Certains sites d'avis garantissent la certification de l'avis déposé. De plus en plus d'internautes joignent des photos à leurs avis : difficile de les falsifier.

Top 3 des clichés sur les avis

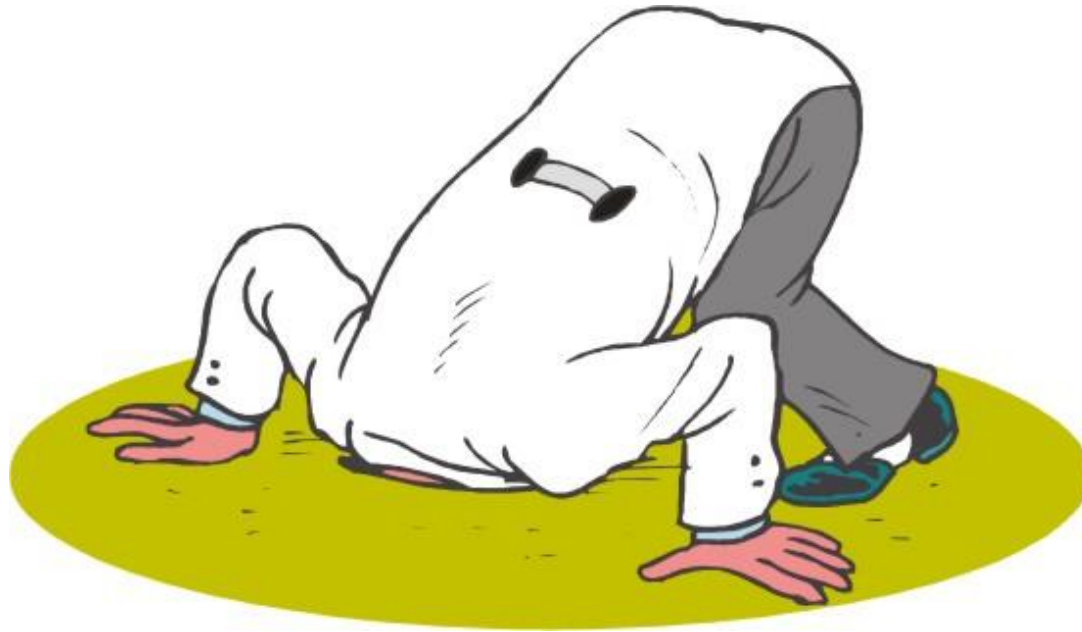
« Seul les clients mécontents laissent leurs avis »



La plupart des avis laissés en ligne sont positifs comme 80% des avis sur Yelp, ou 75% sur Tripadvisor.

Top 3 des clichés sur les avis

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



Les internautes donnent leur avis que vous soyez présents ou non.
Surveillez et gérez l'information pour maîtriser votre e-réputation.

Qu'est-ce que la E-réputation ?

- C'est l'image que les internautes se font d'une entreprise, une marque, un produit ou un service en fonction de ce qui se dit sur le Web (les concernant).

En résumé c'est ce que l'on dit de moi sur Internet !

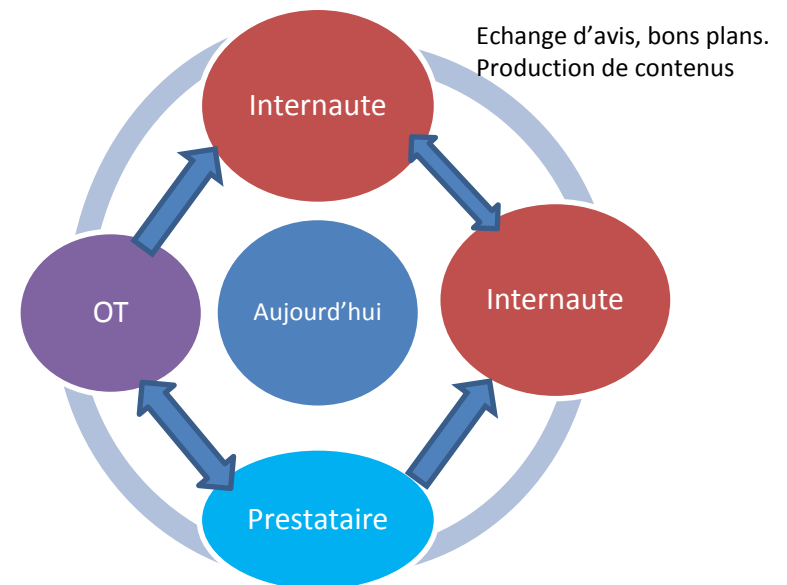
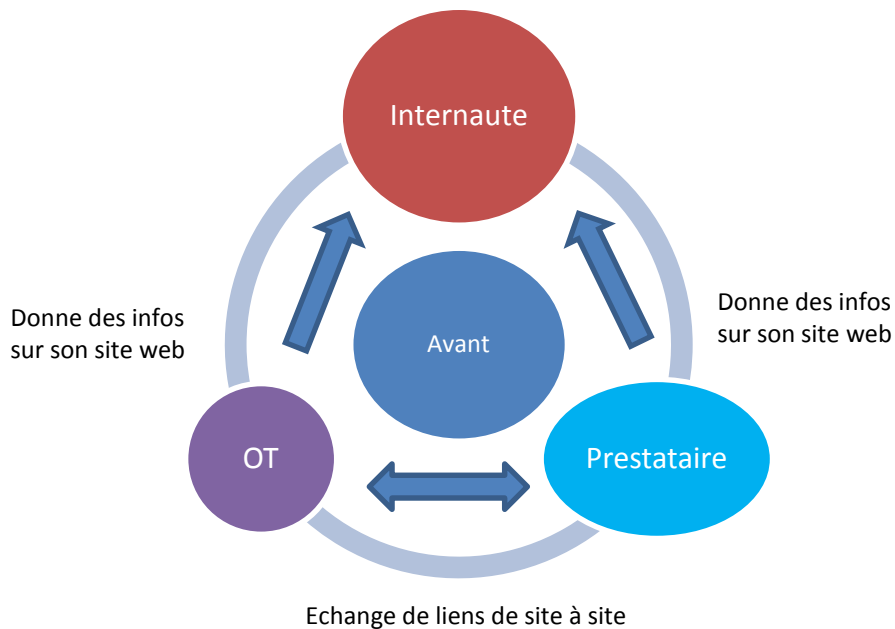
Un avis client, qu'est-ce que c'est ?

- C'est un ensemble d'éléments d'appréciation (commentaires, notes, étoiles...) porté sur un produit, un service ou un vendeur sur un site internet ou dans d'autres contextes.

<http://www.definitions-marketing.com/>

Avis clients : pourquoi s'y intéresser ?

- Parce que les règles du jeu ont changé



Avis clients : pourquoi s'y intéresser ?

- Facteur de visibilité : les avis améliorent votre référencement,
- Critère de choix n°1 entre deux prestataires similaires,
- C'est un moyen d'attirer des clients (mobilité & recherche de dernière minute).

Avis clients : pourquoi s'y intéresser ?

Ils sont influents

- 80% des voyageurs lisent les avis de consommateurs,
- 67% sont influencés par les avis,
- 30% laissent du contenu en ligne suite à leurs voyages.

Avis & cycle du voyageur

Avant le séjour

- Il consulte les avis pour faire ses choix,
- Il regarde les conseils des autres internautes.

Pendant le séjour

- Il choisit des prestations,
- Il dépose des avis en temps réel, partage des photos.

(Mobilité)

Après le séjour

- Il dépose des avis sur les prestations réalisées, partage des photos, raconte son séjour,
- Il échange les bons plans.

Où sont les avis ?

- Sur les moteurs de recherche

Google hôtels bordeaux

Web Maps Actualités Shopping Images Plus Outils de recherche




Environ 13 500 000 résultats (0,62 secondes)

250 Hôtels à Bordeaux - Meilleur tarif garanti - Booking.com
www.booking.com/Bordeaux-Hôtels
4.5 ★★★★★ avis sur booking.com
Réservez votre hôtel en ligne.
Réservation sécurisée - Commentaires réels - Confirmation immédiate
Le champion de la réservation d'hôtels en ligne - Le Figaro
Booking.com a 4 443 045 abonnés sur Google+

Hôtels à Bordeaux dès 35€ - Au Coeur de la Ville, face au
www.accorhotels.com/Bordeaux
3.9 ★★★★★ avis sur accorhotels.com
Tramway, à deux pas du Centre !
Pour tous les budgets - 1500 hôtels en France - Meilleurs tarifs assurés
Accorhotels.com a 1 429 443 abonnés sur Google+
Bon Plans et Promotions - Jusqu'à -5% en plus - Réservez à l'avance

160 Hôtels à Bordeaux - trivago.fr
www.trivago.fr/Hotel-Bordeaux
Hôtels à Bordeaux jusqu'à -78%. Hôtel Bordeaux de 19€ à 180€/nuit!

Hôtels à proximité de bordeaux
dim. 6 déc. lun. 7 déc.

Le Boutique Hôtel Bordeaux 4.0 ★★★★★ (6) - Hôtel quatre étoiles 177,1 km - 3 Rue Lafaune Monbadon Wi-Fi gratuit	167 €	
Hotel Mercure Bordeaux Centre 3.7 ★★★★★ (15) - Hôtel quatre étoiles Chambres raffinées & restaurant design 176,5 km - 5 Rue Robert Lateulade Wi-Fi gratuit	113 €	
Hotel ibis budget Bordeaux le Lac 3.5 ★★★★★ (15) - Hôtel deux étoiles Chambres fonctionnelles à la déco épure 182,3 km - Centre hotelier du Lac, Rue du Petit Barail	45 €	

Hôtels Kyriad Bordeaux
www.kyriad.com/Bordeaux
Votre Nuit d'Hôtel à partir de 49€.
Réservez une Chambre Maintenant !

Campanile Bordeaux
www.campanile.com/Bordeaux
Votre Nuit D'Hôtel à partir de 45€.
Réservez une Chambre Maintenant !

Hôtels à Bordeaux
www.bestwestern.fr/Hotel-Bordeaux
Trouvez un Hôtel sur Best Western.
Best Western à Bordeaux !

Hôtels Bordeaux
www.mercure.com/Bordeaux
Réservez & Economisez jusqu'à -40% sur votre Hôtel à Bordeaux !

180 Hôtels à Bordeaux
www.kayak.com/Hotels-Bordeaux
Des Bons Prix en Quelques Secondes.
Trouver Hôtel à Bordeaux dès 22€

Hotel pas cher Bordeaux
www.hotel-dubarry-bordeaux.com/
Hotel Bassens 32€ TTC la chambre
Entreprises, groupes, particuliers

B&B Hôtels Bordeaux
www.hotel-bb.com/Bordeaux
Réservez votre hôtel en ligne.
Profitez du Confort B&B Hôtels !
1 Rue des Terres Neuves, Bègles

Bordeaux Hôtels Centre Ville
www.tripadvisor.fr/Bordeaux
4.6 ★★★★★ avis sur tripadvisor.fr

Où sont les avis ?

- Sur Google maps

The image shows a Google Maps interface for Bilbao, Spain. On the left, a list of hotels is displayed with their names, ratings, and prices. On the right, a map shows the city layout with a red circle around the location of Hotel Miró. A callout box for Hotel Miró is overlaid on the map, showing its 4.5-star rating and 13 reviews.

Hotel Listings:

Hotel Name	Rating	Reviews	Price
Hotel Miró	4.5	13	126 €
Hotel ibis Bilbao Centro	3.9	32	
Meliá Bilbao	4.5	26	132 €
Hotel NH Collection Villa de Bilbao	4.4	19	
Silken Gran Hotel Domine	4.5	36	136 €
Barceló Bilbao Nervión	4.0	49	117 €
Hotel Carlton	4.2	46	120 €

Hotel Miró Callout:

Hotel Miró
4 étoiles
4,5 ★★★★★ 13 avis - 126 €

Où sont les avis ?

- Sur les sites des voyagistes

COMPTOIR DES VOYAGES
L'immersion, la plus belle façon de voyager

cartes & brochures | contact | newsletter | espace client | ma sélection | guides pays

NOS DESTINATIONS | STYLES DE VOYAGE | LISTE DE MARIAGE | QUI SOMMES-NOUS ? | **DEMANDE DE DEVIS**

VOYAGES ARGENTINE

J'aime 6 G+1 0

L'Argentine n'est pas seulement le pays du ballon rond et du tango même si Maradona et Carlos Gardel sont toujours deux grandes stars au pays ! C'est aussi Buenos Aires, sa capitale presque européenne, les spectaculaires chutes d'Iguaçu, hauts plateaux arides et vallées fertiles des Andes, glaciers géants du bout du monde, horizons infinis de la Patagonie... et le délicieux dulce de leche !

Nos voyages Argentine (6)

Accueil > Comptoir des Pays Andins > Argentine

C'est de saison !

■ **Le Nord Ouest et la route 40**
9 jours / 7 nuits

Les grands paysages au pied de la cordillère des Andes | L'ambiance Far West | Les villages perdus[...]
A partir de **2600 € TTC**

Demandez un devis

Visualisez la carte

Guide de voyage Argentine

Baromètre Comptoir

★★★★★ **8.8/10** (100 AVIS)

★★★★★ **Thomas** le 25/11/2015
Audrey, greeter à Buenos Aires, m'a très bien renseignée Rencontre très utile Merci de me avoir fait rencontre Th Brown.

★★★★★ **Marie-Christine** le 24/11/2015
super beau voyage et bonne organisation (comme d'habitude).

★★★★★ **Michel** le 13/11/2015
Organisation très professionnelle avec des correspondants sur place fiables et disponibles. Optimisation de notre séjour grâce à une organisation efficace. [la suite...]

Quelques suggestions

■ **La Patagonie**
La Terre de Feu, Ushuaïa, le Perito Moreno, le cap Horn... autant de lieux mythiques à découvrir absolument !

■ **Déserts du Nord-Ouest argentin**
Amoureux des grands espaces et des paysages lunaires, ces voyages sont pour vous !

■ **Best of des Andes**
Des itinéraires complets à travers les Pays Andins, pour ne pas passer à côté de l'essentiel !
6 voyages

Où sont les avis ?

- Sur les sites des institutionnels

Hérault, le Languedoc | SITES MAJEURS | LOISIRS NATURE | OENOTOURISME

#JeDisOuiÀMesEnvies

"On le voit de loin, le pic St-Loup, et on se dit toujours qu'un jour on y montera... mais quand c'est fait, quelle splendeur !"

Rando au Pic St-Loup © Régis Domergue

Localiser

Montpellier
Béziers
Sète

SORTEZ, RESPIREZ !
Je Dis Oui À Mes Envies
Rando, VTT... je dis oui à mes envies nature !
Guides gratuits #plaisirsdherault
En savoir plus


AGENDA | DÉCOUVRIR | SÉJOURNER | BOUGER | DÉGUSTER

Carte interactive | Réservez en ligne | Newsletter | Brochures | ESPACE PROS | ESPACE GROUPES | BLOG PRESSE | TOURISME ET HANDICAP

Partagez votre expérience sur TripAdvisor


Où sont les avis ?


- Sur les pages jaunes

 traiteur ✕ Lyon (69)

Activité ^ Arrondissement ∨ Services en ligne ∨ Horaires ∨ Bons plans ∨

traiteurs (107) traiteurs, organisation de récept. (48) traiteurs pour collectivités (1)


 **1** **Liaudet (SARL)** [+ d'infos](#) 1 avis

25 r Pierre Baratin, 69100 VILLEURBANNE [+ d'adresses](#) [Ouvert](#) 

traiteurs

Prestations : Vente en ligne, Spécialiste des gâteaux pour événements, Décoratio..
Produits : Bonbons, Cakes, Confiseries, Nougats, Opéras, Petits fours

[SITE INTERNET](#) [PLAN](#) [AFFICHER LE N°](#) ∨


 **2** **Maxi Fête** [+ d'infos](#) Ecrire un avis


80 D all Françoise BUFFETON, 69570 DARDILLY

traiteurs

Prestations : Location poêle géante, Facilement transportable, Plat cuisiné par no..
Produits : Plats complets, Conditionnés dans des glacières avec gels en pack

[SITE INTERNET](#) [PLAN](#) [AFFICHER LE N°](#) ∨

 **3** **Pignol Jean-Paul (SA)** [+ d'infos](#) ★★★★★ 11 avis

17 r Emile Zola, 69002 LYON [+ d'adresses](#) [Horaires](#) 

traiteurs

Prestations : Organisation de cocktails, mariages, séminaires, Plateaux repas, PâtL..
Produits : Buffets froids, chauds, Plats cuisinés, Pâtisseries

Où sont les avis ?

- Sur les réseaux sociaux

The screenshot shows the Facebook profile of 'Le Comptoir Gourmand Toulouse'. The header includes the Facebook logo, the name 'Le Comptoir Gourmand Toulouse', a search bar, and navigation links for 'Mirenbxu', 'Accueil', and 'Retrouver des amis'. The main banner features the restaurant's name and menu items: 'Grillades - Brochettes', 'Grandes Salades - Planchas', and 'Restaurant'. Below the banner are tabs for 'Journal', 'À propos', 'Photos', 'Avis', and 'Plus'. The 'Avis' section is active, showing a 4.8 star rating from 13 reviews. A star distribution chart indicates 10 five-star reviews and 3 four-star reviews. The first review is from Nora Bourdeau, dated August 26, 2018, with a 5-star rating. The second review is from Sarai Hanna, also dated August 26, 2018, with a 5-star rating. The restaurant's response to Sarai Hanna is visible below her review.

4,8 ★ 4,8 étoiles sur 5
13 avis

5 étoile 10
4 étoile 3
3 étoile
2 étoile
1 étoile

PLUS UTILES PLUS RÉCENTS NOTE

Donnez votre avis
★★★★★

Nora Bourdeau a donné son avis sur Le Comptoir Gourmand Toulouse - 6+
26 août · 🌐

Un restaurant juste parfait avec du fait maison trop bon. L'accueil le service et la nourriture sont vraiment top. Merci au comptoir gourmand de nous régaler de la sorte.

J'aime Commenter Partager

Le Comptoir Gourmand Toulouse aime ça.

Le Comptoir Gourmand Toulouse Merci vous êtes les bienvenus au comptoir gourmand
J'aime · Répondre · 28 août, 10:40

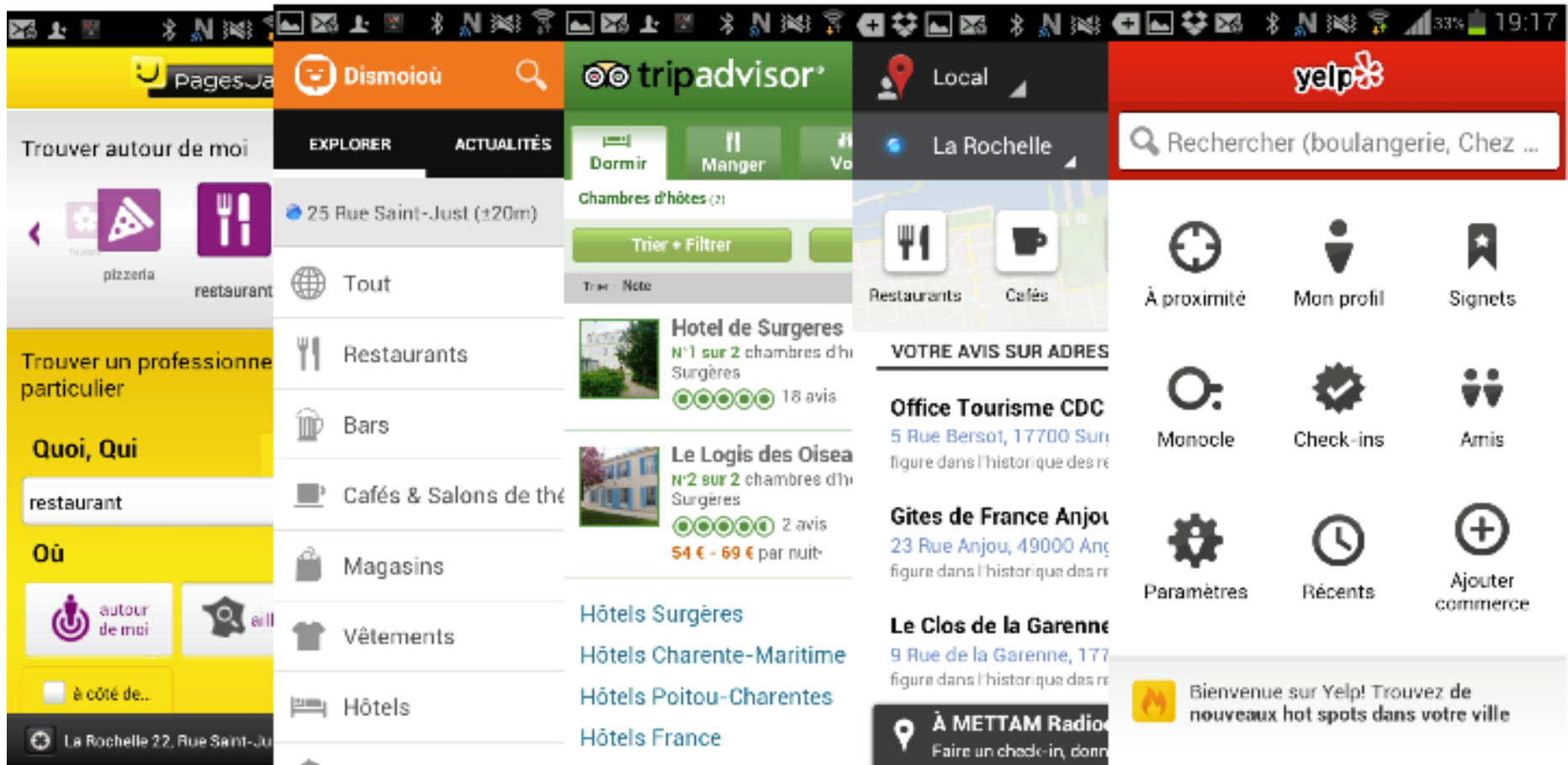
Écrire un commentaire...

Sarai Hanna a donné son avis sur Le Comptoir Gourmand Toulouse - 6+
26 août · 🌐

Ambiance familiale , sans alcool . Je suis très contente de la qualité du service et des produits . Bonne continuation

Où sont les avis ?

- Sur les mobiles et les tablettes



Panorama des sites d'avis de voyageurs

The image displays a panoramic view of travel review sites, organized into five vertical panels. Each panel is headed by a category name and a representative icon. The logos within each panel represent various review platforms available for that category.

- Hôtels** (Hotels): Includes TripAdvisor, Yelp, HolidayCheck.fr, Booking.com, Venere.com, Expedia, and others.
- Restaurants**: Includes TripAdvisor, Yelp, Linternaute, CityVOX, Dosto.fr, Dis moi où, Petit tuto, Sortirauresto, Zagat, Justacoté, Lafourchette, Eatable.fr, and OpenTable.
- Campings**: Includes Zoover, TripAdvisor, Yelp, Routard, Petit tuto, Oo camping, Campings-france.fr, Vis-camping, Camping.fr, France Camping, and Camping-ill.
- Sites et loisirs**: Includes TripAdvisor, Yelp, Routard, CityVOX, Petit tuto, CityZeum, Ciao!, Justacoté, and PaceyLine.
- Gîtes, Chambres d'hôtes**: Includes TripAdvisor, Yelp, Linternaute, Toprural, Samadit wild, Bed and Breakfast.com, Abritel.fr, Homelidays, Airbnb, and Booking.com.

Navigation icons (back, forward, search, etc.) are visible at the bottom left of the panels. The source is cited as Marketing et tourisme.

Comment gérer les avis ?

- 1) Suis-je présent ? Et sur quels sites ?
- 2) Pourquoi référencer mon établissement ?
- 3) Comment surveiller ma E-réputation ?
- 4) Comment répondre aux avis ?
- 5) Comment motiver les avis ?

1) Suis-je présent ?

Effectuer une recherche de votre entreprise sur Internet et sur les sites d'avis clients.



J'ai une fiche : je prends le contrôle



restaurant du lac libourne



[Web](#) [Maps](#) [Actualités](#) [Images](#) [Shopping](#) [Plus](#) [Outils de recherche](#)

Environ 227 000 résultats (0,51 secondes)

[Le Restaurant du Lac Libourne \(adresse, horaires\)](#)

www.pagesjaunes.fr/pros/09694852

Le Restaurant du Lac Libourne Restaurants : adresse, photos, retrouvez les coordonnées et informations sur le professionnel.

[Restaurant du Lac, Libourne - Restaurant Avis & Photos ...](#)

www.tripadvisor.fr > ... > Gironde > Libourne > Restaurants Libourne

★★★★★ Note : 4 - 95 avis

Restaurant du Lac, Libourne : consultez 95 avis sur Restaurant du Lac, noté 4 sur 5 sur TripAdvisor et classé #10 sur 59 restaurants à Libourne.

[Le Restaurant du Lac - Libourne, Gironde - Yelp](#)

www.yelp.fr > Restaurant > Restaurant Français

★★★★★ Note : 3,5 - 7 avis - Prix : €€

7 avis pour Le Restaurant du Lac "Restaurant très sympathique Cuisine traditionnelle de bonne qualité et en quantité L'équipe a été très agréable malgré 2 ...

[Restaurant Du Lac , Libourne - Libourne ... - Facebook](#)

<https://fr-fr.facebook.com/.../Restaurant-Du-Lac-Libourne/19941583344...>

★★★★★ Note : 4,2 - 13 votes

Nancy Voluzan a indiqué sa présence à Restaurant Du Lac , Libourne - 24 octobre - Libourne, France . Restaurant Du Lac , Libourne. Restaurant - Libourne ...

[Le Restaurant du Lac, restaurant gastronomique à Libourne ...](#)

www.linternaute.com > Restaurant > Gironde > Restaurant Libourne

★★★★★ Note : 3 - 19 votes - Prix : 15-30€

Retrouvez toutes les infos sur le restaurant Le Restaurant du Lac à Libourne - Genre : restaurant gastronomique - Budget : 15-30€ -... - Tél. 05 57...



Restaurant du Lac ★

[Itinéraire](#)

Restaurant

Adresse : 6 Rue de Schwandorf, 33500 Libourne

Téléphone : 05 57 25 00 56

Horaires : Ouvert aujourd'hui - 12:00 - 14:00, 19:00 - 22:00

[Revenir à cet établissement](#)

Avis


1 avis de Google

[Donner un avis](#)

[Signaler un problème](#)

J'ai une fiche : je prends le contrôle

Prenez le contrôle de votre Page sur TripAdvisor

 **Restaurant du Lac**
Les Dagueys, Libourne, France

[Rechercher une autre Page Établissement](#)


Prenez le contrôle de votre activité

Votre établissement apparaît déjà sur TripAdvisor. Maintenant, mettez à votre service le plus grand site voyage au monde. Prenez gratuitement le contrôle de votre page pour accéder à nos puissants outils qui vous aideront à développer votre chiffre d'affaires.

restaurant Bordeaux (33000) A proximité

AFFICHER LES N° PLAN CONTACTER PAR MAIL

★★★★★ Publié le 18/12/2014 au sujet de Restaurants - Expérience du 18/12/2014

 **Anguy**
Bègles 32 ans
1 avis

" Un très bon choix ! "


Ayant gardé un agréable souvenir des plats que j'ai pu savourer en tête à tête avec un ami dans ce bon restaurant, j'ai choisi de renouveler cette expérience culinaire dans le cadre d'un déjeuner de fin d'année entre collègues. De nouveau, la qualité du service et le plaisir des papilles ont été au rendez-vous, confirmant la bonne impression que m'avait laissée ma précédente visite. A l'occasion, je vous conseille donc vivement de faire un petit détour par ce restaurant sympa, situé dans un très joli quartier de Bordeaux: votre palais vous dira merci!

- La bonne cuisine du Sud-Ouest, le bon accueil, le service très bien assuré, et le cadre intimiste du restaurant idéalement situé place Saint-Pierre.
- Aucun bémol, je suis très satisfait.

Ambiance ★★★★★
Cuisine ★★★★★
Cadre / décoration ★★★★★
Service ★★★★★
Rapport qualité / prix ★★★★★

Signalez un abus **Propriétaire, répondez**

Vous êtes propriétaire de l'établissement et souhaitez répondre à cet avis ?

 Répondez à cet avis via le portail PagesJaunes Business Center dédié aux professionnels. Votre réponse sera modérée par nos services avant parution, conformément à notre [Charte Éditoriale](#) et sera modifiable à tout moment. Si l'internaute modifie son avis, votre message disparaîtra et vous pourrez alors ressaisir une nouvelle réponse.

RÉPONDRÉ

Optimisez votre Page Établissement



Gérez vos avis



Suivez vos performances



dismoioù

Bar de quartier.Terrasse.





Je veux tester Ajouter une photo Plus ▾

Editer ce lieu

Signaler un problème

Je suis le propriétaire

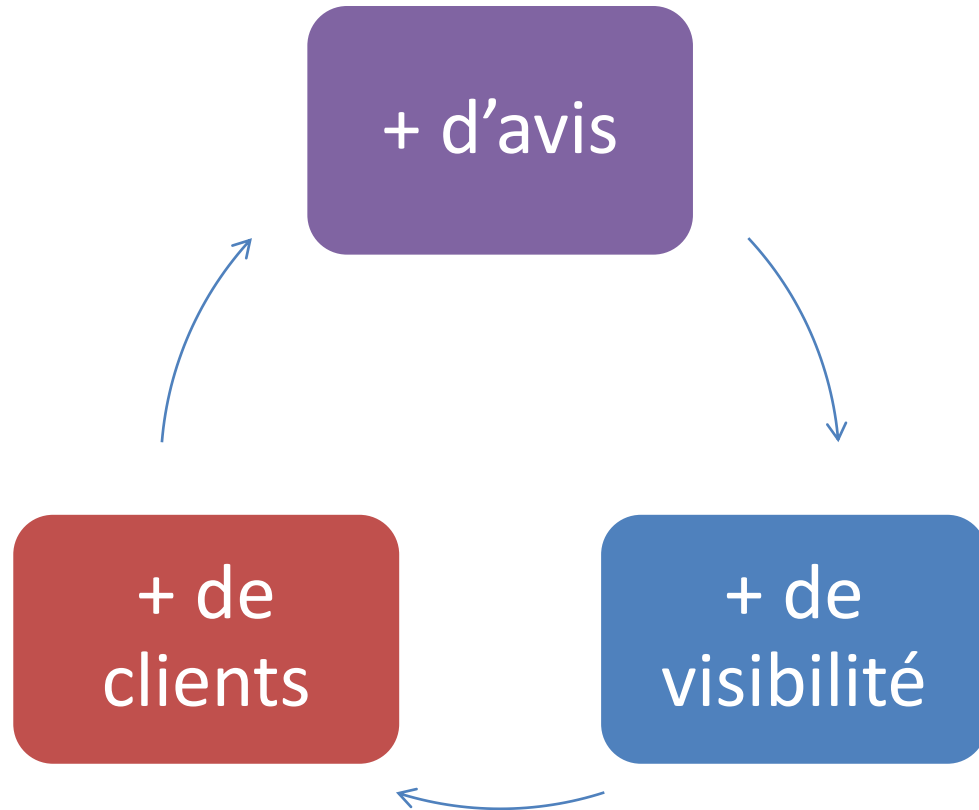
Donne ton avis sur ce lieu

Pourquoi référencer son établissement ?

- Contrôler mon image,
- Gérer ma fiche et ajouter du contenu,
- Améliorer mon référencement,
- Répondre aux avis,
- Accroître les réservations,

Le cercle vertueux des avis



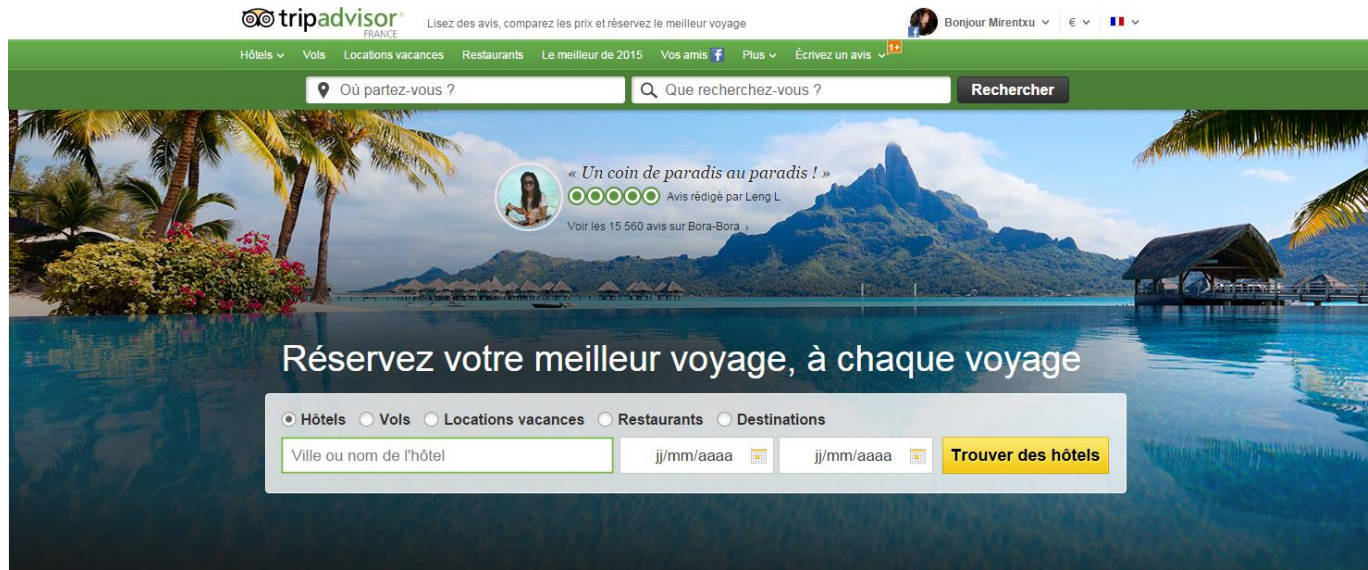
Quels sites d'avis choisir ?

Identifier les sites pertinents en fonction de son activité.

Les plus répandus



Tripadvisor : le géant



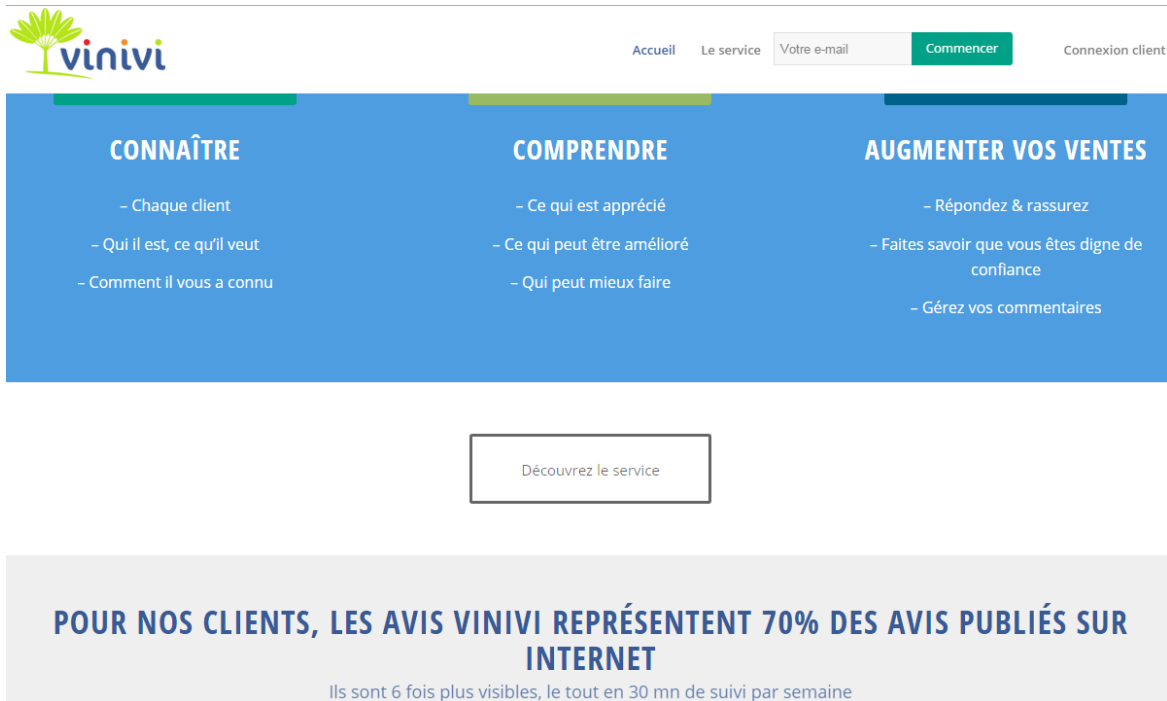
- ✓ Présent dans 45 pays,
- ✓ 28 langues,
- ✓ 250 millions d'avis et opinions sur plus de 5,2 millions d'hébergements, restaurants et d'attractions,
- ✓ Plus de 84 millions de membres à travers le monde.

Source : comScore Media Metrix pour les sites TripAdvisor du monde entier, Juillet 2015

Principaux atouts :

- Une visibilité sur les moteurs de recherche,
- Inscription gratuite (services supplémentaires payants),
- Les voyageurs peuvent rédiger des commentaires librement sur votre établissement.

Vinivi : les avis vérifiés



The screenshot shows the Vinivi website interface. At the top left is the Vinivi logo, a green stylized plant. To the right are navigation links: 'Accueil', 'Le service', 'Votre e-mail' (with a dropdown arrow), 'Commencer' (a green button), and 'Connexion client'. Below this is a blue banner with three columns of text:

- CONNAÎTRE**
 - Chaque client
 - Qui il est, ce qu'il veut
 - Comment il vous a connu
- COMPRENDRE**
 - Ce qui est apprécié
 - Ce qui peut être amélioré
 - Qui peut mieux faire
- AUGMENTER VOS VENTES**
 - Répondez & rassurez
 - Faites savoir que vous êtes digne de confiance
 - Gérez vos commentaires

Below the banner is a white button with the text 'Découvrez le service'. At the bottom is a grey box with the text: 'POUR NOS CLIENTS, LES AVIS VINIVI REPRÉSENTENT 70% DES AVIS PUBLIÉS SUR INTERNET' and 'Ils sont 6 fois plus visibles, le tout en 30 mn de suivi par semaine'.

Depuis 2006, Vinivi diffuse sur Internet l'avis certifié AFNOR des clients pour favoriser la réservation en direct.

En 3 étapes, Vinivi accroît votre visibilité

1- Envoi d'un questionnaire de satisfaction après le séjour du client

2- Relecture des avis et alertes si nécessaire

3- Diffusion des avis de vos clients sur votre propre site et partout sur Internet (sur Google, TripAdvisor, Kayak, Trivago, Carlson Wagonlit, Trip Expert Opinions) grâce à des contrats directs signés avec tous ces sites.

Avis vérifiés

- Un avis client certifié ou vérifié est un avis qui est collecté et publié dans le respect de certaines procédures qui sont sensées attester de la réalité du statut de client et de son expérience d'achat / utilisation.

Zoover : Spécialiste de l'hébergement

- Hôtels,
 - Campings,
 - Chambres d'hôtes,
 - Villages vacances,
 - Résidences de tourisme,
-
- Site néerlandais,
 - présent dans 25 pays,
 - Plus de 2,6 millions d'avis,

The screenshot displays the Zoover website interface. At the top, the Zoover logo is accompanied by the tagline 'avis de voyageurs'. A navigation bar includes 'Accueil', 'Destinations', 'Hébergements', and 'Ajouter une évaluation'. A search bar is set to 'Hébergement ou destination' with a 'Go !' button. Below the navigation, there are tabs for 'Europe', 'Moyen-Orient', and 'Océanie'. A map of Europe shows various weather icons over different regions. To the right, a list of 'Destinations de vacances' includes countries like Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzeg..., Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Kosovo, Letonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Montenegro, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tc..., Roumanie, Russie, San Marino, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, and Ukraine. A 'Actions' section offers buttons for 'Ajouter une évaluation', 'Ajouter un hébergement', and 'Ajouter un point d'intérêt'. A prominent banner reads 'Signez la pétition: Stop aux poseurs de serviette!' with a 'RESERVED' sign and a 'Signez ici' button. The bottom section features 'Top de la semaine' (France / Le Cormora... with a rating of 9) and 'Flof de la semaine' (Espagne / Gen... with a rating of 2). A sidebar on the right prompts users to 'Se connecter à votre compte propriétaire' and provides a login form with fields for 'Pseudo' and 'Mot de passe', a 'Connexion' button, and a 'Se souvenir de mes identifiants' checkbox.

En mobilité : Dismoioù

The screenshot shows the Dismoioù website for Paris. At the top, there's an orange navigation bar with the Dismoioù logo, 'App mobile', 'Inscription', and 'Connexion' links. Below the navigation bar, the city 'Paris' is selected, with a list of other cities: 'Autres villes : Lyon • Marseille • Toulouse • Bordeaux • Nantes • Nice • Plus »'. The main content area features a search bar with the text 'Dismoioù : découvre de nouvelles adresses et partage tes expériences !'. The search bar contains the text 'pizza, bar,...' and 'Paris', with a 'Rechercher' button. Below the search bar, there's a section 'Choisir une catégorie :' with a list of categories: 'Restaurants • Bars • Hôtels • Vêtements • Sport • Boulangeries • Coiffeurs • Agences immobilières • Dentistes • Magasins • Supermarchés • Tourisme • Décoration • Monuments et Bâtiments'. A 'Plus »' link is also present.



Dismoioù : découvre de nouvelles adresses et partage tes expériences !

Avec Dismoioù, redécouvre ta ville, ne passe plus à côté d'une bonne adresse, cumule des Points Maximiles et échange-les contre des cadeaux.

 Connexion Facebook

Télécharge l'application



[En savoir plus sur les applications mobile](#)

The banner features the Dismoioù logo on the left. To the right, it says 'TÉLÉCHARGE L'APPLICATION'. Below this, there are two buttons: 'Télécharger dans l'App Store' and 'DISPONIBLE SUR Google play'.

En mobilité : Dismoioù

- Site français + application mobile gratuite,
- Version internationale « Tellmewhere »,
- + de 900 000 utilisateurs ont posté plus d'1 million d'avis.
- Concerne tous types d'activités.



The screenshot displays the Dismoioù website interface. At the top, there is an orange header with the logo and the text "dismoioù". Below the header, navigation links include "Ton adresse", "Tes avis", and "Tes recommandations". The main content area is titled "Note les adresses que tu connais" and includes a summary: "Note au moins cinq lieux", "0 autres lieux devraient te plaire", and "0 personnes te ressemblent". There are two buttons: "Voir tes recommandations" and "Voir mon profil". The main content is a grid of nine location cards, each with a name, address, category, and a row of five rating icons (green, yellow, orange, red, purple). The locations are: Séoul (Restaurants), Loft One (Agences immobilières), Miakh'Cuisine (Traiteurs), Aux petits soins (Instituts de Beauté, soin du corps), NIGHT-TAKO (Boîtes de nuit), Loft One (Agences immobilières), Yves Rocher (Instituts de Beauté, soin du corps), LA VACHE SOUS LE ... (Restaurants), and La Fabrique (Restaurants). At the bottom, there is a button labeled "lieux suivants" and a footer with links: À propos, App mobile, Professionnels, Aide, Blog, Facebook, Twitter, Tellmewhere, and Points Maximales.

Faire de la veille sur ce qui est dit...

Des outils à votre disposition pour créer des alertes :

Gratuit



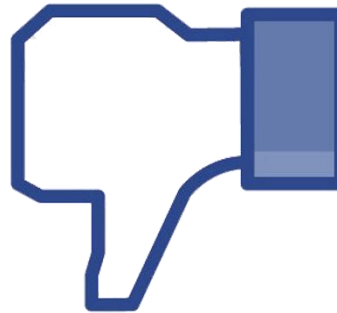
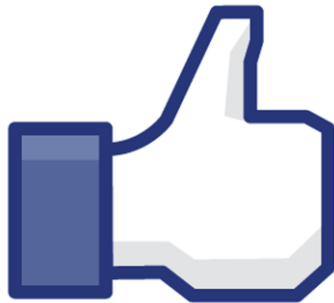
1 alerte gratuite (abonnement à partir de 19€/mois)



COMMENT GÉRER SES AVIS ?

Qu'ils soient positifs ou négatifs, répondez-y !

C'est une étape incontournable de votre GRC (Gestion Relation Client)

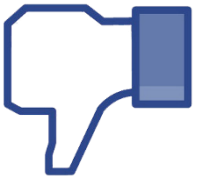


OBJECTIFS

- Montrez que vous vous intéressez à ce qui est dit



Avis positifs : Remerciez, fidélisez = montrez que vous y êtes sensible.



Avis négatifs : Prenez-les en compte et gardez votre sang froid = montrez que leur avis vous intéressent.



Les avis positifs :

Les clients qui laissent des avis positifs n'ont rien à gagner en retour, alors n'hésitez pas à les remercier.

- ✓ Remerciez-le
- ✓ Encouragez-le à revenir (fidéliser)
- ✓ Réponse brève



Xmax42
Roanne, France

Auteur de niveau **6**

128 avis

90 avis sur les hôtels

99 votes utiles

“Très bon séjour ”

Avis écrit le 1 octobre 2015

J'ai passé une bonne nuit dans cette Hotel, après en avoir passé une très mauvaise hier dans un campanile

Ici vous êtes bien accueilli

La chambre est spacieuse et confortable bonne isolation phonique

Le restaurant partenaire la brasserie est bien pour une soirée étape

Le petit déjeuner est varié et copieux

Je recommande cette Hotel

Séjour du octobre 2015 - voyage en solo

Utile ? Merci Xmax42

Signaler

[Poser une question à Xmax42 à propos de Hôtel de Bordeaux](#)

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

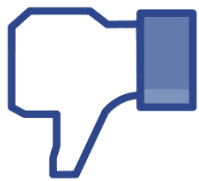
hotelbordeaux, Propriétaire de Hôtel de Bordeaux, a répondu à cet avis, 5 octobre 2015

Nous sommes ravis de votre retour très positif, en effet, nous considérons nos clients en leur réservant un accueil chaleureux! Nous mettons l'accent sur la décoration des chambres, l'isolation phonique pour vous assurer un bon séjour.

Nous serons heureux de vous accueillir de nouveau lors d'un prochain déplacement professionnel ou à titre privé!

A bientôt,

Alexandra Manant



Les avis négatifs : obligation d'y répondre et surtout garder son sang froid !

- ✓ Remercier le client d'avoir pris le temps de donner son avis,
- ✓ Ecoute du problème,
- ✓ Explication du problème,
- ✓ S'excuser si il y eu une faute de votre part,
- ✓ Mise en avant des points positifs (si le client en a relevé dans son commentaire),
- ✓ Proposition de solution (reprise de contact, développement sur les améliorations apportées...)

La réponse doit être courtoise, non agressive, l'orthographe irréprochable et le ton professionnel.

Attention : ne pas proposer de dédommagement sinon vous pouvez vous attendre à une « avalanche » d'avis négatifs.

“Vieille France”

●●●●○ Avis écrit le 13 juin 2013

Hôtel simple avec piscine, de petites chambres surtout si votre nuit vous a été offerts par un coffret DAKOTA BOX, sous la rubrique ESCALES INSOLITE PRIVILEGE !!! Par rapport à leur site beaucoup de différence, on a l'impression de ne pas être client. Sinon en soirée étape il fera l'affaire, si on se content de petit chambre sans restaurant, moyen moyen

Séjour du juin 2013 - voyage en amoureux

●●●●○ Rapport qualité / prix

●●●●○ Chambres

●●●●○ Emplacement

●●●●○ Propreté

●●●●○ Literie

●●●●○ Service

Moins ▲

Utile ?

👍 Merci pierre d

🚩 Signaler

[Poser une question à pierre d à propos de Hôtel de Bordeaux](#)

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

Lavaflow1, Propriétaire de Hôtel de Bordeaux, a répondu à cet avis, 18 juin 2013

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de noter vos impressions sur notre hôtel. Nous sommes vraiment désolés du ressenti que vous avez éprouvé, nous sommes généralement attentifs au bien-être de tous nos clients, et essayons de satisfaire l'ensemble de notre clientèle. La chambre correspond au coffret offert, à savoir une chambre standart qui effectivement est plus petite comparée à une chambre confort. Toutes nos chambres sont différentes, c'est justement ce qu'il fait notre charme...

Nous espérons vous accueillir une prochaine fois, et vous laissez un bon souvenir.

Cordialement

Alexandra Manant

Type de réponse à éviter absolument !!

dominique L, Propriétaire de Hotel du Parc, a répondu à cet avis, 25 juin 2015

Malgré tout le mépris que j'ai pour ces sites de dénonciation anonyme, et les frustrés qui y déversent leur bile... il convient de prendre le temps de faire une réponse globale à tout les (censuré ...) | qui s'imaginent intéresser quelqu'un...

Priorité au dernier adepte de la lâcheté en ligne...

Pas d'eau chaude !!

Terrible !!

Signalé à 9h au moment de partir... évidemment ..

Le plaisir de se plaindre au lieu de venir demander...

J'ai 35 Kw de puissance disponible... en cas de besoin... mais..

En fait, je ne pense pas que le plus gênant soit le manque d'eau chaude.. Ce (censuré) a plutôt été vexé que je lui explique que quand un ballon d'eau chaude est vide... ça ne sert à rien de « faire couler » ½ heure.. Au contraire..

le mode d'emploi d'un ballon d'eau chaude n'est pas affiché dans les chambres... je m'en excuse.

Je vous remercie d'avance de m'excuser pour les télévisions défectueuses ou les ampoules qui vont griller....

Ah mais non !

J'y suis !!

Bon sang, mais c'est bien sûr !!...

J'ai refusé de lui faire un prix sur la chambre !!...

Médiocre, mendiant, incapable de s'exprimer... tout ce que j'aime..

Il n'a peut être pas apprécié non plus que je lui propose un supplément pour le gaspillage réalisé...

Bref...

Le même motif de plainte que l'autre..

La même famille... si, si...

Rappelez vous..

anonyme !!

Lui aussi...

Celui arrivé avec une journée de retard - que je ne lui ai pas facturé - et parti avec une journée d'avance... à 18h.. Que je lui ai facturé...

Un petit plaisir que je me suis fait...

Pas 2 fois " l'appendicite du petit " sur le même séjour...

Je ne suis pas responsable des scènes de ménage dans l'hôtel...

Pas d'option psy... location de chambres uniquement.

Frustrés s'abstenir... je n'ai ni besoin, ni envie de vous voir..

Les avis frauduleux

Méfiez-vous :

- ✓ De l'exagération, qu'elle soit positive ou négative (beaucoup de superlatifs),
- ✓ De la moquerie, du sarcasme,
- ✓ Des imprécisions liés au séjour : ceci montre que ce client n'a peut-être pas séjourné chez vous,
- ✓ De la date à laquelle l'avis est déposé,
- ✓ Du profil du client : aller voir quel type d'avis il laisse généralement suite à ses séjours.



Exercice pratique

*Comment répondre
à cet avis négatif ?*

“Service trop long”

●●●○○ Avis écrit le 22 juin 2014

Je suis venue avec mes deux enfants. La serveuse comprend la moitié de ce qu'on commande à l'apéro. Revient 3 fois car pas d'eau, pas de verre, oubli d'une boisson, oubli des cartes du menu. Je commande une bruschetta... Le cuissot revient 1/5h après car la serveuse avait oublié à quoi je voulais la bruschetta. Nous n'avions pas pris d'entrée, une glace au dessert... L'attente entre les plats est longue... Nous y sommes restés 2h, à midi... Trop, très long. Serveuse très gentille mais mal organisée. Une cata...

Par contre pizzas bonnes. Personnel et patron sympa.

Visité en mai 2014

●●●○○ Rapport qualité / prix

●●●○○ Ambiance

●○○○○ Service

●●●○○ Cuisine

Exercice pratique

Bonjour et merci pour votre commentaire. Nous avons à cœur d'améliorer sans cesse nos prestations et sommes désolés de ne pas avoir pu vous satisfaire pleinement. Il se trouve que la serveuse qui s'est occupée de vous est une personne adorable et méritante, mais qui débute dans le métier. Ce qui lui a probablement valu ces quelques erreurs qui ont provoqué votre déception. Nous allons l'accompagner dans sa formation et je peux vous garantir que, si vous nous faites le plaisir de revenir, sa gentillesse que vous avez signalée n'aura d'égal que son efficacité à vous servir. Nous vous remercions en outre de la note que vous attribuez à notre cuisine. Cela récompense le travail de notre chef et son équipe et nous conforte dans notre choix de ne travailler qu'avec des produits frais et de qualité. Au plaisir de vous accueillir prochainement.

On commence par remercier le client

On se sert du fait que la cliente ait noté la gentillesse de la serveuse

On donne une explication et on montre en quoi la structure s'améliore

On ouvre vers le futur

Mise en avant d'un atout du restaurant, on rassure

On montre que l'on est attentif à nos clients, on répond de façon professionnelle et on donne envie au client de revenir vérifier !

Comment susciter les avis ?



Invitez vos clients à poster des avis, c'est améliorer son image, Ils font partie intégrante du cycle des réservations !

Comment susciter les avis?

Pendant le séjour

Sur place, sur présentoir :

Afficher dans votre établissement que vous êtes présent sur les sites d'avis.



Comment susciter les avis ?

Pendant le séjour

Via un QR Code ou une URL courte :

- ✓ Sur une carte de visite
- ✓ Sur place, sur un présentoir



Bistrot du
GRAND LOUIS
L'esprit gourmand

facebook.com/grandlouis

Le Chef et toute l'équipe s'associent à moi pour vous remercier, nous espérons que vous avez passé un agréable moment gourmand

Nous serions ravis de recueillir votre avis en direct depuis votre smartphone, en collaboration avec notre partenaire TripAdvisor afin de partager cette expérience, cela vous prendra à peine deux minutes, le temps de finir votre café ☺

en flashant le code



ou en tapant cette adresse

bit.ly/avislouis

Téléchargez gratuitement l'application i-nigma depuis votre smartphone et donnez votre avis



Did you enjoy your stay with us?
Leave your review on Zoover.com



zoover
holiday reviews

Comment susciter les avis ?



Votre séjour avec les Gîtes de France des Landes

{#Civilité#} {#Nom#},

Vous venez de séjourner en {#Activité#} Gîtes de France à {#Siret#} dans les Landes et nous espérons que votre séjour s'est bien déroulé.

Parce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction des clients du réseau "Gîtes de France" dont vous faites partie, nous serions heureux de recueillir votre avis :

 Recueillir votre avis

Votre témoignage pourra ainsi être lu par nos futurs clients sur notre site internet et sur le site de Vinivi.com, notre partenaire spécialisé dans les avis de clients.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre écoute pour vous aider à préparer votre prochain séjour avec les Gîtes de France des Landes.


Toute l'équipe des Gîtes de France des Landes vous remercie et vous dit... *Adishatz!*




Par un email d'après séjour :
Vous remerciez votre client et lui donnez le lien vers votre fiche sur un site d'avis.

Comment susciter les avis ?

CONTINUER



OFFRE SÉMINAIRE
Découvrez notre pack tout-en-un pour l'organisation de vos séminaires




DÉCOUVREZ L'HÔTEL
Grâce à notre sélection de photos et vidéos

ACTUALITÉS & PROMOS Toutes nos actus


LE CHAMPAGNE OFFERT* **Après-midi coquin ou second bureau pour travailler?**
Pour quelques heures en journée... Réservez une chambre en journée. Que vous cherchiez un cocon à l'abri des regards, un second bureau pour travailler ou un second lit pour vivre une seconde vie...

ENTRE 11h00 ET 18h00
UN AUTRE LIT, UNE AUTRE VIE...


EN SAVOIR PLUS




CARTE ACCENT
Avec la carte Accent, INTER-HÔTEL récompense votre fidélité. Demandez-la, elle est gratuite !



MEILLEUR PRIX GARANTI
Appelez directement la réception au 02 51 42 31 20 et nous vous garantissons le meilleur prix.




AVIS DES VOYAGEURS
Voir tous les avis
Propos recueillis sur tripadvisor.fr



NOTES DES VOYAGEURS
Voir tous les avis

PAE Vendée Sud Loire 1 - Rue du Fléchet - 85600 Boufféré - Tél: 02 51 42 31 20 - Fax: 02 51 42 32 33 - contact@saintjames-hotel.fr
TÉLÉCHARGEZ NOTRE BROCHURE [Plan du site](#) | [Mentions légales](#) | [Localisation](#) | [La presse parle de nous](#) | [Autour](#) | [FAQ](#) | [Conditions Générales de Vente](#)



Via un Widget (onglet) inséré sur la page d'accueil de votre site internet et sur votre Page Facebook

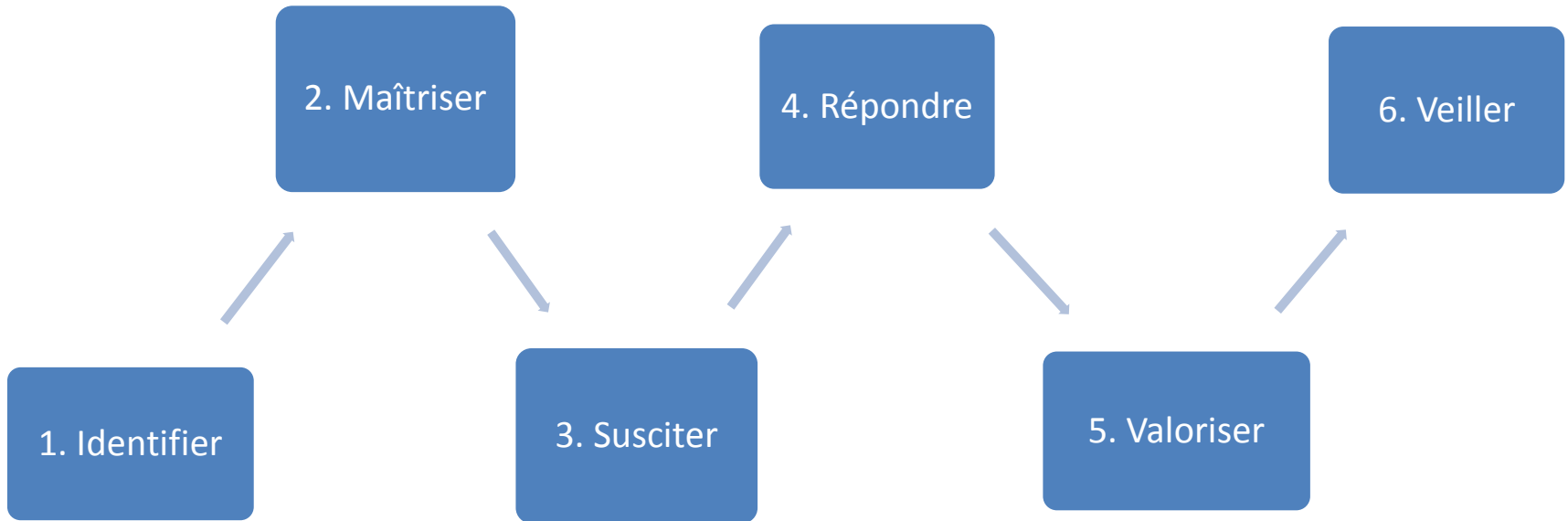
Générer un QR code et une url courte

- Pour générer une URL courte : <http://goo.gl/>
ou sur
<https://bitly.com/>
- Pour créer le QR Code :
Unitag :
www.unitag.fr/qrcode



En conclusion...

- Gérer sa E-réputation en 6 étapes :



En conclusion...

- ✓ 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**



Utiliser les sites d'avis comme un véritable outil de promotion et de qualité !



Merci de votre attention et à l'année prochaine !