

Avant-propos

Éléments pratiques



Micros coupés



Poser vos questions dans la discussion

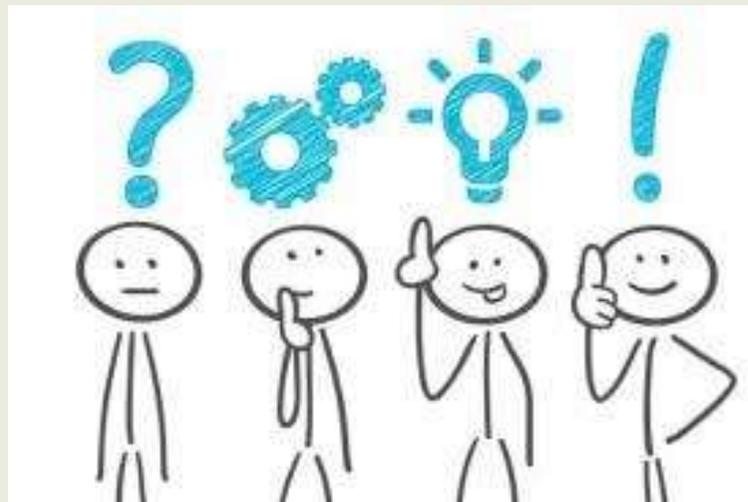


Atelier enregistré pour diffusion en replay

Avant-propos

C'est à vous !

Pour vous, la E-réputation c'est quoi ?



Programme du jour

- 1 - Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?
- 2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne
- 3 - Les bonnes et mauvaises pratiques



1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

Définitions

L'**E-réputation** peut être définie comme l'image véhiculée et / ou subie par une entreprise, un individu, une marque, un produit ou un service sur Internet et autres supports numériques.

L'**avis en ligne** est un ensemble d'éléments d'appréciation (commentaires, notes, étoiles...) porté sur un produit, service ou vendeur sur un site internet.



1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

Le pouvoir des avis

84% des Français partis en 2019 ont préparé leurs séjours en ligne et plus de 80 % des consommateurs consultent des avis en ligne avant de réaliser un achat sur internet.

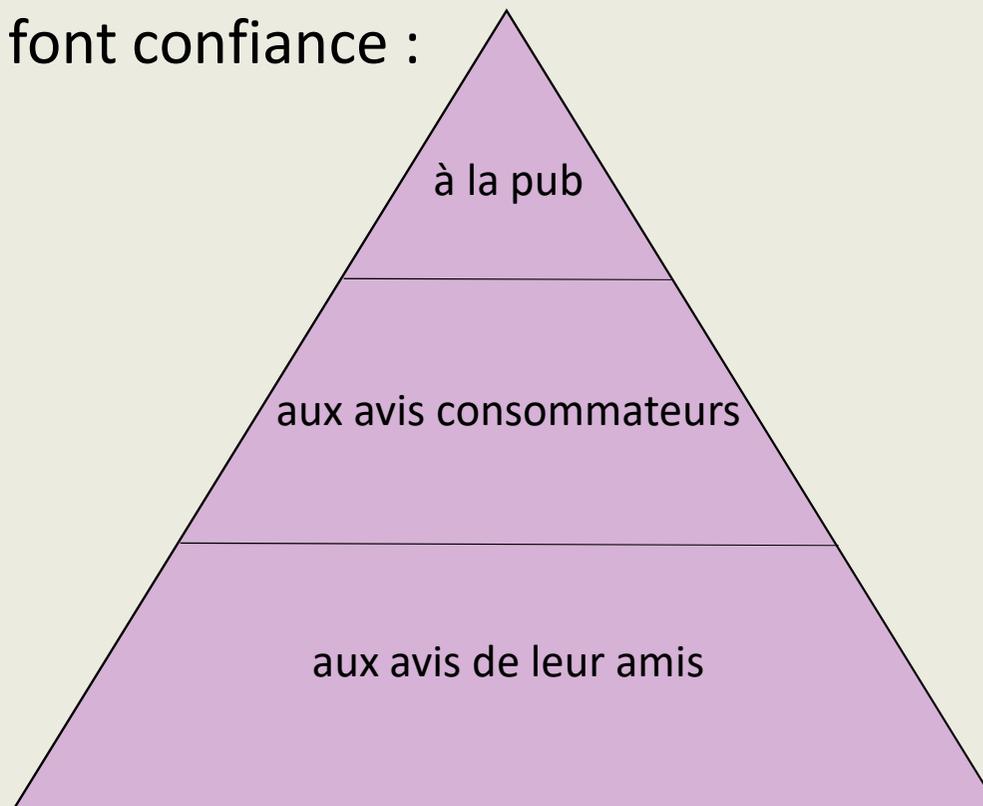
Source : echo-touristique



1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

Le pouvoir des avis

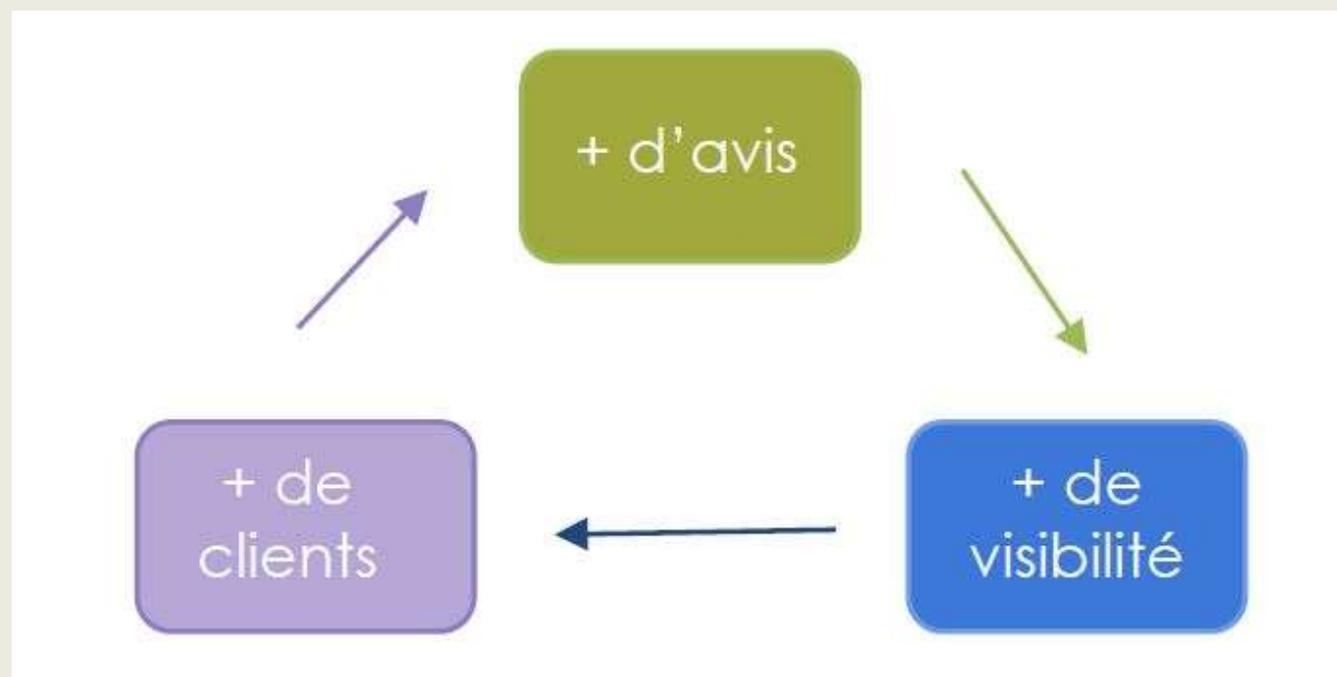
Les internautes font confiance :



1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

Le pouvoir des avis

Les avis en ligne améliorent votre visibilité.



1- Pourquoi s'intéresser aux avis en ligne ?

Les avis en ligne en Pays Diois

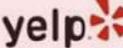
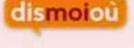
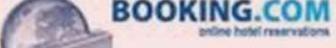
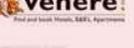
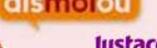
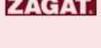
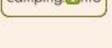
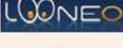
*Données juin 2019	Facebook	TripAdvisor	Google My Business	Observations
Hôtels (12)	Présence : 33 % peu d'avis (33) et peu de réponses (7)	Présence : 100 % 1084 avis et 0 réponse.	Présence : 92 % 449 avis et 0 réponse.	Seul 2 établissements sur 12 répondent aux avis sur Facebook.
Campings (26)	Présence : 61 % 308 avis et 2 % de réponses	Présence : 50 % 1132 avis et 61 % de réponses	Présence : 73 % 1036 avis et 5% de réponse.	Taux de réponse meilleur sur Trip Advisor grâce à une structure.
Chambres d'hôtes (36)	Présence : 25 % 46 avis et 24 % de réponses	Présence : 42 % 275 avis et 9 % de réponses	Présence : 64 % 165 avis et 14 % de réponses	Seule 2 structures gèrent leur E-réputation sur les 3 sites.
Restaurants (37)	Présence : 62 % 307 avis et 5 % de réponses	Présence : 97 % 2531 avis et 1 % de réponses	Présence : 92 % 2053 avis et 3 % de réponses	Taux de réponse faible alors que les restaurants cumulent le plus d'avis, presque 5000 !
Prestataires d'activités (23)	Présence : 78% 176 avis et 4 % de réponses	Présence 43 % 363 avis et 24 % de réponses	Présence : 50 % 847 avis et 24% de réponses	Seule une structure est présente sur les 3 sites. 5 autres structures sont réactives sur certains sites.
Caves (14)	Présence : 67 % 260 avis et 58% de réponses	Présence : 20 % 122 avis et 82 % de réponses	Présence : 67 % 222 avis et 59 % de réponses	Meilleur taux de réponse

Temps d'échange

Avez-vous déjà regardé si on parle de vous sur internet?



2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Hôtels 	Restaurants 	Campings 	Sites et loisirs 	Gîtes, Chambres d'hôtes 
            	              	       	          	    

2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Les incontournables



2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Exemple de l'Office de Tourisme



Tous Maps Actualités Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 81 800 résultats (0,85 secondes)

<https://www.diois-tourisme.com>

Office de Tourisme du Pays Diois - Aux Sources de la Drôme ...

Entre Vercors et Provence, le **Pays Diois** est situé à l'est du département de la Drôme. D'influence à la fois alpine et méditerranéenne, ce pays a hérité d'un ...

Où dormir
Hôtels, chambres d'hôtes, campings, gîtes d'étape et de ...

Sites à visiter
Sites à visiter. A voir / à faire: Sites à visiter en Pays Diois et à ...

L'Office de Tourisme
Une équipe de conseiller(e)s en séjour vous accueille tout au ...

[Autres résultats sur diois-tourisme.com »](#)

Agenda
Territoire plein de vie, le Pays Diois s'anime tout au long de l ...

Contactez-nous
Une question, un renseignement... Nous sommes à votre entière ...

Nos brochures
Guide pratique, guides des hébergements, des restaurants ...

<https://www.ladrometourisme.com> > fiches > office-de-t...

Office de Tourisme du Pays Diois – bureau de Die | La Drôme ...

11 janv. 2021 — **Office de Tourisme du Pays Diois** - bureau de Die. Rue des Jardins26150 Die. Notre espace d'accueil, spacieux et convivial, se trouve 2 min à ...

Vidéos

Office de Tourisme du Pays Diois

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

4,3 ★★★★★ 212 avis Google

Office de tourisme à Die

Adresse : Rue des Jardins, 26150 Die

Horaires :

lundi	09:00–12:00, 14:00–17:30
mardi	09:00–12:00, 14:00–17:30
mercredi	09:00–12:00, 14:00–17:30
jeudi	Fermé
vendredi	09:00–12:00, 14:00–17:30
samedi	09:00–12:00, 14:00–17:30
dimanche	Fermé

Mis à jour par l'établissement il y a 2 semaines

[Suggérer une modification](#)

Téléphone : 04 75 22 03 03

2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Exemple de l'Office de Tourisme



Économisez de l'argent. Nous interrogeons plus de 200 sites pour trouver les prix d'hôtels les plus bas.

Office de Tourisme du Pays Diois

●●●●● 64 avis

N° 3 sur 15 choses à voir/à faire à Die

Offices de tourisme



Vue d'ensemble

Entre Vercors et Provence, le Pays Diois est situé à l'est du département de la Drôme. D'influence à la fois alpine et méditerranéenne, ce pays a hérité d'un caractère unique, tout en contraste. Les rivières qui le traversent l'ont façonné, et... plus

🕒 **Fermé à l'heure actuelle:** Voir tous les horaires ⓘ

📍 **Adresse :** Rue des Jardins, 26150 Die France [Carte](#)

✎ Améliorer cette page



📷 Toutes les photos (8)

2 - Présentation des principaux sites d'avis en ligne

Exemple de l'Office de Tourisme



Pays Diois Tourisme
@paysdiois · Office du tourisme

Accueil À propos Groupes Photos Plus

Recommandations et avis

5 sur 5
Selon l'avis de 39 personnes

Vous avez quelque chose à partager à propos de votre expérience concernant les avis sur votre Page ?
Nous avons apporté des modifications à l'onglet Avis et aimerions avoir votre opinion. Que pensez-vous de la nouvelle expérience ?
[Partager votre opinion](#)

Plus utiles

Neil Carmody recommande Pays Diois Tourisme.
9 juillet 2019 ·
Accueil très sympa et bons conseils!

Pays Diois Tourisme 1 commentaire
J'adore Commenter Partager

Voir 1 commentaire

Commenter en tant que Pays Diois Tourisme

Didier Breyton recommande Pays Diois Tourisme.
23 décembre 2018 ·
toute l'équipe est très sympathique et professionnelle 😊

Pays Diois Tourisme

Temps d'échange

Avez-vous la main sur votre fiche Google et TripAdvisor ?



3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

A ne surtout pas faire !



L'avis client : « A éviter absolument ! Pire expérience de ma vie !!! On nous fait attendre... la table n'est pas propre, il reste des restes de repas des clients précédents... le serveur envoie les restes d'un revers de main... »

Réponse du propriétaire :

« Monsieur, vous avez décidé de rendre cet incident public pour exprimer votre mécontentement. Permettez moi d'apporter des éléments en réponse. Le « Savoir être », le « Savoir-vivre » ou encore l'éducation sont des valeurs en voie d'extinction de nos jours. Vous en êtes l'exemple parfait. Je vous laisserai consulter les définitions correspondantes sur Internet qui vous est si cher... »



3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

Exemple de bonne réponse



L'avis client : « A éviter absolument ! Pire expérience de ma vie !!! On nous fait attendre... la table n'est pas propre, il reste des restes de repas des clients précédents... le serveur envoie les restes d'un revers de main... »

Réponse :

« Bonjour, M ou Mme Dupont, merci d'avoir pris le temps de nous transmettre votre avis. Nous nous efforçons au quotidien de rendre chaque expérience client agréable et nous sommes vraiment désolés de ne pas avoir été en mesure de répondre à vos attentes cette fois.

Comme vous pouvez le voir avec nos autres commentaires, votre situation est l'exception et loin de nos normes habituelles. Cela nous rend d'autant plus désireux de veiller à ce que cela soit résolu et ne se reproduise plus... »



3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

A ne surtout pas faire !

L'avis client :

« La cuisine est bonne mais l'accueil décontenance... on vous amène une tablette sans un mot... J'ai trouvé le restaurant limite glauque tellement il était calme (sans vie) et décoré avec très mauvais goût... »

Réponse du propriétaire :

« Merci pour la cuisine mais pour le reste, il me faut corriger vos dires : Nous fournissons effectivement une tablette... comme avec un menu papier. Toute personne équipée d'un doigt et capable de lire du texte sur un écran peut s'en sortir. Je constate d'ailleurs qu'ayant écrit un commentaire sur votre ordinateur, vous aviez les organes et compétences requises... Pour le côté « glauque », c'est votre avis, qui ne semble pas être partagé par d'autres... les nappes sont effectivement clippées avec des pinces en plastique transparent. Si j'avais su que vous veniez, je me serais empressé d'acheter des clips en argent et des nappes en soie... »



3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

A ne surtout pas faire !



L'avis client :

« La cuisine est bonne mais l'accueil décontenance... on vous amène une tablette sans un mot... J'ai trouvé le restaurant limite glauque tellement il était calme (sans vie) et décoré avec très mauvais goût...

Réponse du propriétaire :

« Bonjour, M ou Mme Dupont, merci pour votre avis, tous les commentaires sont importants pour nous et nous sommes désolés d'apprendre que vous avez vécu une expérience aussi frustrante.

L'usage de la tablette a été mis en place afin de suivre scrupuleusement les mesuress sanitaires en vigueur et ainsi assurer au maximum la sécurité de nos clients.

Garder nos clients satisfaits est notre priorité numéro un aussi nous vous invitons à nous contacter au ... afin d'échanger sur tous points que nous pourrions améliorer. »



3 – Les bonnes et mauvaises pratiques

Les 7 règles pour bien répondre aux avis

- 1 - Répondre à TOUS les avis, négatifs comme positifs.
- 2 - Répondre rapidement mais jamais à chaud.
- 3 - Rester poli et courtois. Adopter un ton professionnel.
- 4 - Remercier le client pour son retour d'expérience.
- 5 - Personnaliser la réponse.
- 6 - Rester concis.
- 7 - Mettre l'accent sur les points positifs.

Quand on répond à un avis, il faut penser aux internautes qui vont le lire.



Conclusion

On passe à l'action

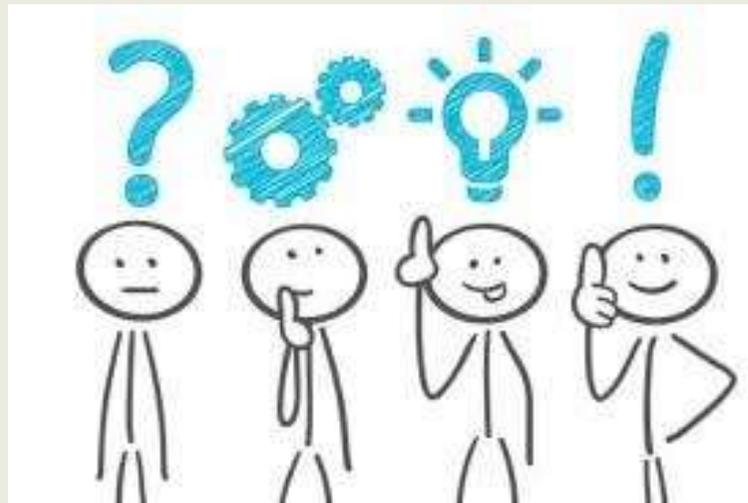
- Définir un temps à consacrer à la réponse aux avis
Exemple : 1h par semaine
- Lister les plateformes où vous êtes présents
- Avoir la main sur la gestion des avis de ces plateformes
(Exemple : Google My Business et TripAdvisor)



Conclusion

C'est à vous

La E-réputation et vous, ça va mieux ?



Je reste à votre écoute



Ludivine Marcon - Chargée du numérique
ludivine.marcon@diois-tourisme.com

Date à venir / En savoir plus

- Mai/Juin (en présentiel si possible) - Atelier : Prendre en main sa fiche Google My Business
- Spella : concentrateur d'avis en ligne -
https://www.youtube.com/watch?v=AM1PkfHtYLU&feature=youtu.be&ab_channel=ladrometourisme

Merci de votre attention !