

# L'IMPORTANCE DES AVIS

---

Hiver 2015/2016



# AU PROGRAMME

- 1 – Sous quelle forme trouves-t-on les avis sur le web ?  
> Zoom sur Tripadvisor
- 2 – Qu'est ce qui a changé dans le monde touristique ?
- 3 - Pourquoi s'intéresser aux avis pour son activité ?
- 4- Que faire face aux avis ?
  - Comment faire pour en récolter ?
  - Que faire face aux avis négatifs ?

# SOUS QUELLES FORMES TROUVES-T- ON LES AVIS SUR LE WEB ?

- Sur les sites spécialisés : Yelp, Tripadvisor
- Sur google.com
- Sur les site de réservation : Booking.com, hotels.com
- Sur les Pages Jaunes



- Sur les réseaux Sociaux :  
Facebook



Vous trouverez **des sites internet de particuliers** également qui disposent d'un **module d'avis client.**

---

# ZOOM SUR TRIPADVISOR

---



# Plus de 200 millions d'avis et opinions de voyageurs du monde

83% des touristes européens lisent les commentaires et les avis clients, lors de la préparation du séjour !



(Source : [étude CRT Bretagne – FNCRT 2013](#))

83%

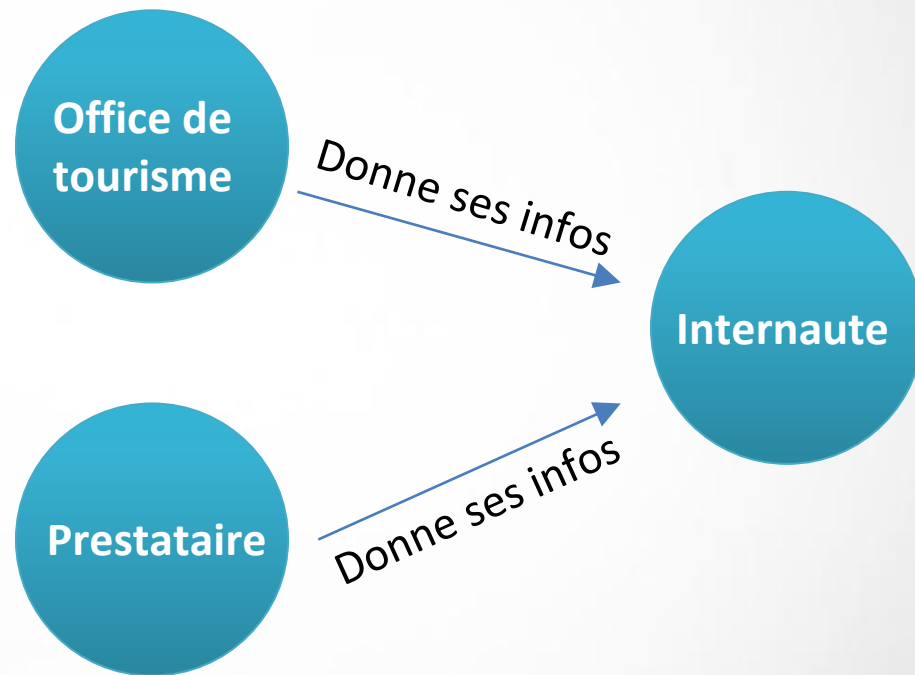
des voyageurs confirment se sentir plus en confiance lors de leurs décisions de voyage après avoir lu des avis sur TripAdvisor.



# QU'EST-CE-QUI A CHANGÉ DANS LE MONDE TOURISTIQUE ?

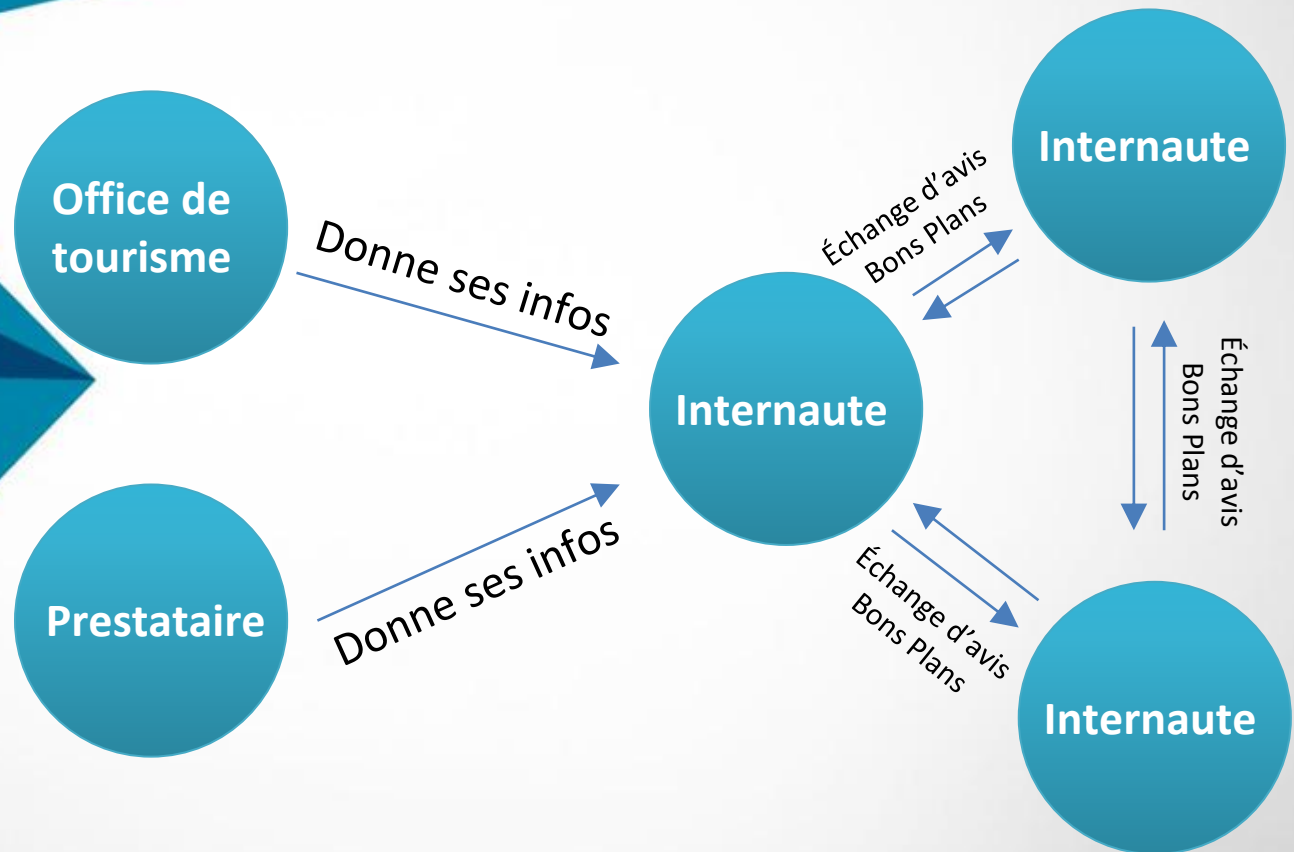
---

## AVANT





## AUJOURD'HUI



# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS ?

---

Les avis sont **aussi importants voire plus** que le classement de votre meublé, hôtel etc.

Sur le web, les avis, les écrits, les échanges, photos, vidéos, **se répandent et se dupliquent mondialement.**

---

## Les avis **sont influents !!!**

- **80 % des français** internautes partis consultent les avis clients sur des sites d'avis en ligne
  - Parmi eux, **67% sont influencés** par ces avis et les prennent en compte pour leur résa.
  - 30% déposent des commentaires
  - + de 70% des avis **sont positifs** 😊
-

Les avis permettent d'être **mieux référencés** sur les moteurs de recherche.

restaurants toulouse



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

Environ 27 500 000 résultats (0,55 secondes)

### Restaurants à proximité de toulouse

Note ▾

#### Restaurant Michel Sarran

4,4 ★★★★★ 42 avis - €€€€ - Restaurant gastronomique  
Boulevard Armand Duportal - Haute cuisine française & jardin privé  
Ouvre à 20:00



#### Meet The Meat

4,3 ★★★★★ 66 avis - Restaurant  
Boulevard de Strasbourg - Restaurant proposant des spécialités de viande dans une ambiance conviviale. Terrasse couverte en hiver.



#### Le Saint Sauvage

4,6 ★★★★★ 30 avis - Restaurant  
Rue des Salenques - Table gastronomique à l'éclairage tamisé, entre chaises transparentes, fauteuils en velours et miroirs dorés.



[☰ Plus de résultats pour "restaurants"](#)

[Les 10 meilleurs restaurants à Toulouse - TripAdvisor](#)

[www.tripadvisor.fr/Restaurants-g187175-Toulouse\\_Haute\\_Garonne\\_Mi...](http://www.tripadvisor.fr/Restaurants-g187175-Toulouse_Haute_Garonne_Mi...)



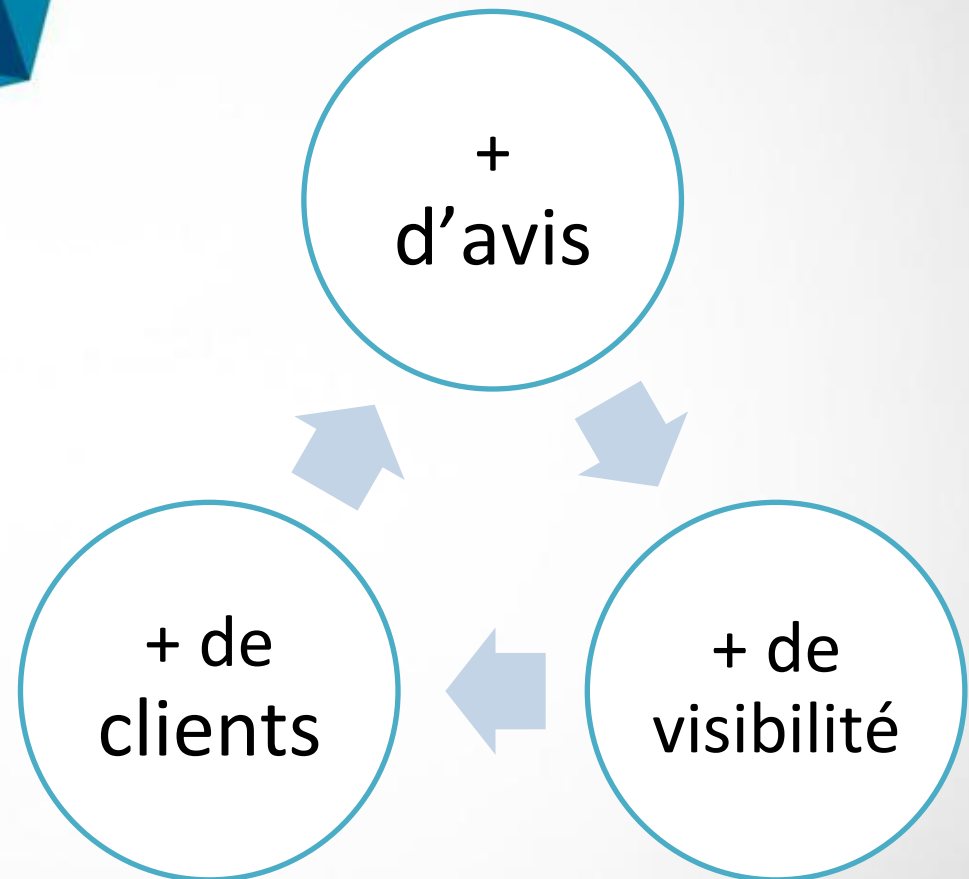
## Sur Tripadvisor :

Le Classement repose sur trois critères :

- 1) La note accordée par les utilisateurs
  - 2) La date des commentaires !!  
(= intérêt d'inciter les clients à poster des commentaires)
  - 3) le nombre de commentaires
-



## CONCLUSION .....



# QUE FAIRE FACE AUX AVIS CLIENTS ?

---

# REPONDRE AUX AVIS POSITIFS ET NEGATIF SUR TRIPADVISOR



Avis positifs = Remerciez, fidélisez =  
Montrez que vous êtes sensibles à  
cet avis.

**N'en faites pas trop !!**

Répondez simplement, en précisant  
que vous restez disponible.

Vous pouvez également confortez la  
relation privilégiée que vous avez  
avec vos clients, si c'est le cas.

---



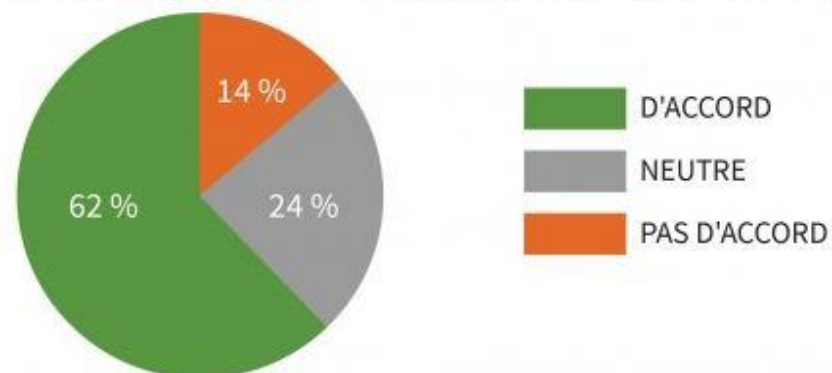
Avis négatifs = Répondez, mais pas “à chaud”. Montrez que l’avis vous aide à améliorer la qualité de l’accueil du restaurant, ainsi que les services.

- Eviter de répondre à chaud
  - Ne prenez pas les remarques de façon personnelle
  - Répondre sans animosité et avec détachement
  - Faire preuve d’empathie
-

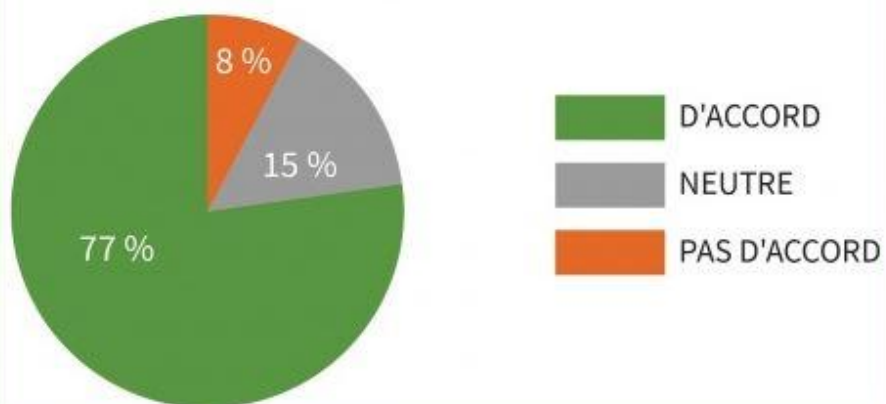
- Répondre point par point aux reproches
  - Tenir compte de l'avis du client, ne pas le dévaloriser
  - Etre synthétique, et soigner la forme
  - Remercier le client d'avoir pris part à l'amélioration de la qualité de votre établissement
-

# POURQUOI REPONDRE ?

**GÉNÉRALEMENT, LIRE DES RÉPONSES DE LA DIRECTION D'UN HÔTEL À DES AVIS M'INCITE DAVANTAGE À RÉSERVER (PAR RAPPORT À UN HÔTEL COMPARABLE QUI N'AURAIT PAS RÉPONDU À SES CLIENTS).**

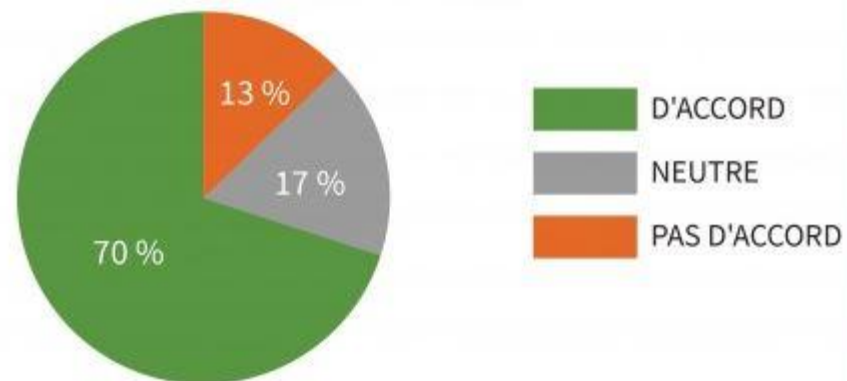


**LIRE DES RÉPONSES DE LA DIRECTION ME DONNE L'IMPRESSION QUE L'HÔTEL S'INTÉRESSE VRAIMENT À SES CLIENTS.**

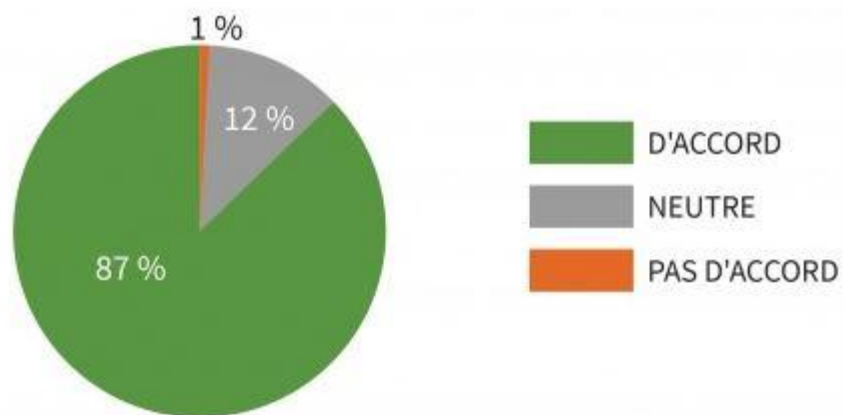




**UNE RÉPONSE DE LA DIRECTION AGRESSIVE/DÉFENSIVE SUITE  
À UN AVIS NÉGATIF NE ME DONNE PAS ENVIE DE RÉSERVER  
DANS CET HÔTEL.**



**UNE RÉPONSE DE LA DIRECTION APPROPRIÉE À UN AVIS NÉGATIF  
ME DONNE MEILLEURE IMPRESSION DE L'HÔTEL.**



# CAS PRATIQUE : répondre aux avis

---

A VOUS DE JOUER !

---

# QUE FAIRE POUR GAGNER DES AVIS CLIENTS ?

---

- **Encourager les clients à poster des avis :**

-Vous avez une page Facebook ?  
Dites leur d'aller mettre un gentil  
Post

-Vous êtes référencés sur  
Tripadvisor ? Dites-le à vos clients  
avant leur départ !

---

- Mise en avant de votre page Tripadvisor, Yelp, etc, sur votre site internet



Insérer le logo Tripadvisor, qui renvoie vers votre page, afin que les clients vous trouvent plus facilement.

- Mise en avant de vos réseaux sociaux, si vous n'êtes pas présent sur un site d'avis

**Quand les gens rentrent chez eux : ils trouvent facilement, en recherchant votre site, le lien vers la page sur laquelle ils peuvent donner votre avis**

---



- Créez des cartes de visites à remettre aux clients à leur départ



tripadvisor

google

- Ou récoltez l'adresse email, et faites partir **un mail** après leur départ pour les inciter à laisser un avis
-

FIN

---