

# GÉRER SES AVIS EN LIGNE & SA E-RÉPUTATION



MARDI 8 MARS 2022

LA CROISÉE / COWORKING À FLEURVILLE



# FAISONS CONNAISSANCE ! QUI ÊTES-VOUS ?



- Quel est votre **nom** ?
- Quelle **entreprise ou structure** représentez-vous ?
- Connaissez-vous les principes de la **e-réputation** ?
- Et surtout, qu'**attendez-vous de cet atelier** ?

# DEMANDEZ L'PROGRAMME !



- **La e-réputation, qu'est ce que c'est ?**
- **Pourquoi s'intéresser aux avis ?**
- **Les préjugés !**
- **Répondre aux avis & les valoriser**
- **Faire de la veille**

---

# GÉRER SES AVIS EN LIGNE & SA E-RÉPUTATION

LA E-RÉPUTATION, QU'EST CE QUE C'EST ?





# LA E-RÉPUTATION, QU'EST CE QUE C'EST ?

## VOUS AVEZ DIT « E-RÉPUTATION » ?

- **Contrôler sa réputation** : on ne peut pas interdire aux autres d'avoir une opinion sur nous et d'en parler autour d'eux.  
**>> Mais on peut gérer sa réputation !**
- Avec le web 2.0, tout le monde peut publier n'importe quoi en citant n'importe qui : si les paroles s'envolent, les écrits, les vidéos et les images restent et se dupliquent et se répandent mondialement en quelques jours... heures... minutes



# LA E-RÉPUTATION, QU'EST CE QUE C'EST ?

## VOUS AVEZ DIT « E-RÉPUTATION » ?

- **Contrôler sa réputation** : on ne peut pas interdire aux autres d'avoir une opinion sur nous et d'en parler autour d'eux.  
**>> Mais on peut gérer sa réputation !**
- Avec le web 2.0, tout le monde peut publier n'importe quoi en citant n'importe qui : si les paroles s'envolent, les écrits, les vidéos et les images restent et se dupliquent et se répandent mondialement en quelques jours... heures... minutes



---

# GÉRER SES AVIS EN LIGNE & SA E-RÉPUTATION

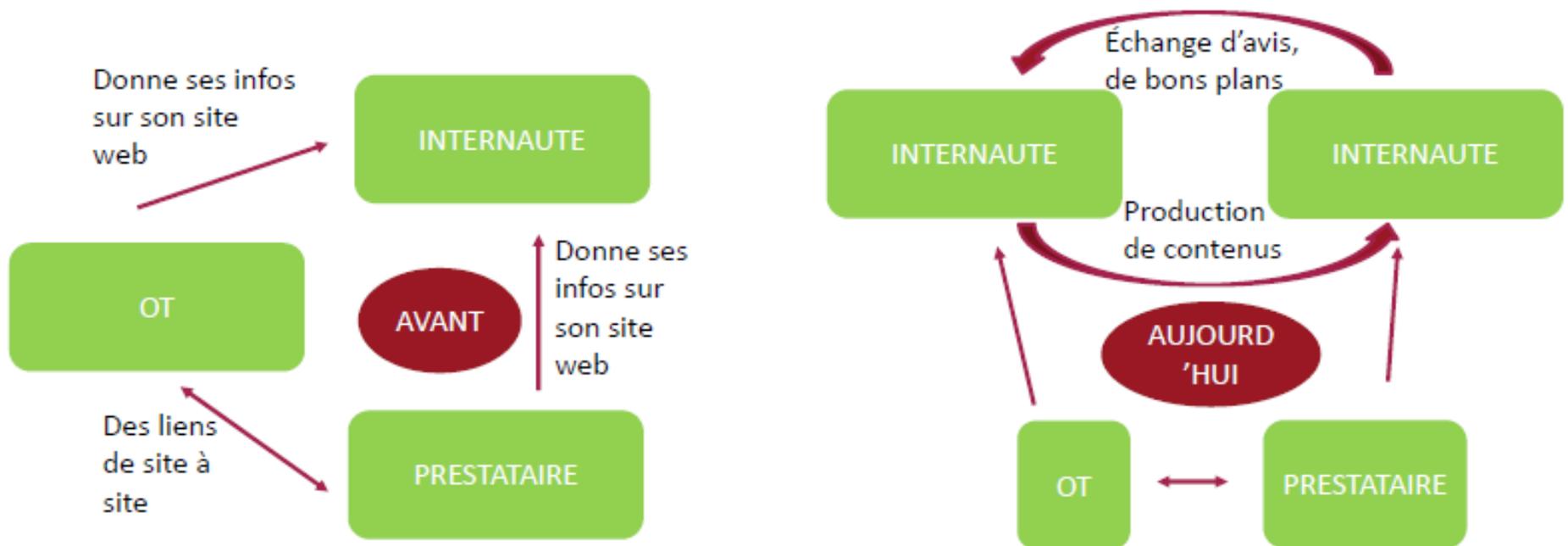
POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?



2

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## PETIT COMPARATIF...





# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## PARCE QU'ILS SONT INFLUENTS !

- **14%** des consommateurs font confiance à la pub
- **70%** ont confiance dans les avis des autres consommateurs
- **90%** ont confiance dans les avis de leurs amis



En somme c'est un peu comme le bouche à oreilles en version 2.0 !

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## PARCE QU'ILS SONT INFLUENTS !

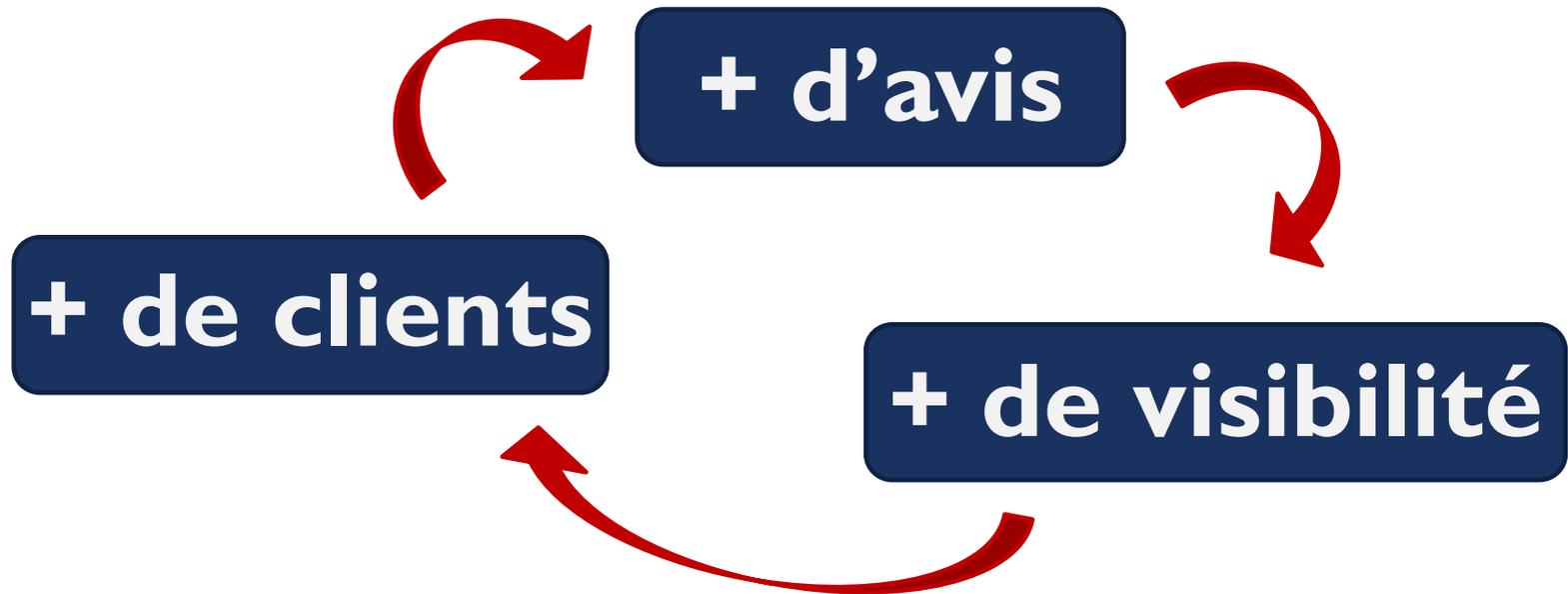
- Les marques qui traitent **30 % de leurs avis** ont deux fois plus d'interactions avec leurs clients, que celles qui traitent **10 % des commentaires**
- Cela se traduit par **80 % de conversions supplémentaires** en augmentant de **10 % à 30 % le nombre d'avis traités**.
- **Une note de 4/5 minimum est indispensable**



*Etude Uberall*

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## POUR AMÉLIORER VOTRE VISIBILITÉ



C'est un cercle vertueux 😊 !

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## POUR AMÉLIORER VOTRE VISIBILITÉ

Étapes du séjour / de la prestation	Action de l'internaute
Avant le séjour / la prestation	Le client consulte les avis pour conforter son choix avant d'acheter
Pendant le séjour / la prestation	L'internaute consulte les avis instantanés grâce aux outils mobiles
Après le séjour / la prestation	L'internaute dépose son avis à son retour de séjour/prestation et faire part de son expérience

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## CAR C'EST UN FACTEUR IMPORTANT SUR LES MOTEURS DE RECHERCHE

### Espaces De Coworking

Note ▾

Horaires ▾

#### Coworking - Wojo Spot - Ibis Chalon sur...

Aucun avis · Espace de coworking  
Chalon-sur-Saône · 01 87 40 53 18  
Fermé · Ouvre à 08:00 mar.



Site Web



Itinéraire

#### Le Grand Cèdre

Aucun avis · Espace de coworking  
Chalon-sur-Saône · 06 03 30 46 61  
Ouvert 24h/24



Site Web



Itinéraire

#### La Croisée Coworking

4,6 ★★★★★ (9) · Espace de coworking  
Fleurville · 06 10 80 15 48  
Fermé · Ouvre à 08:30 mar.

"Bel espace de travail, des locaux agréables et fonctionnels."



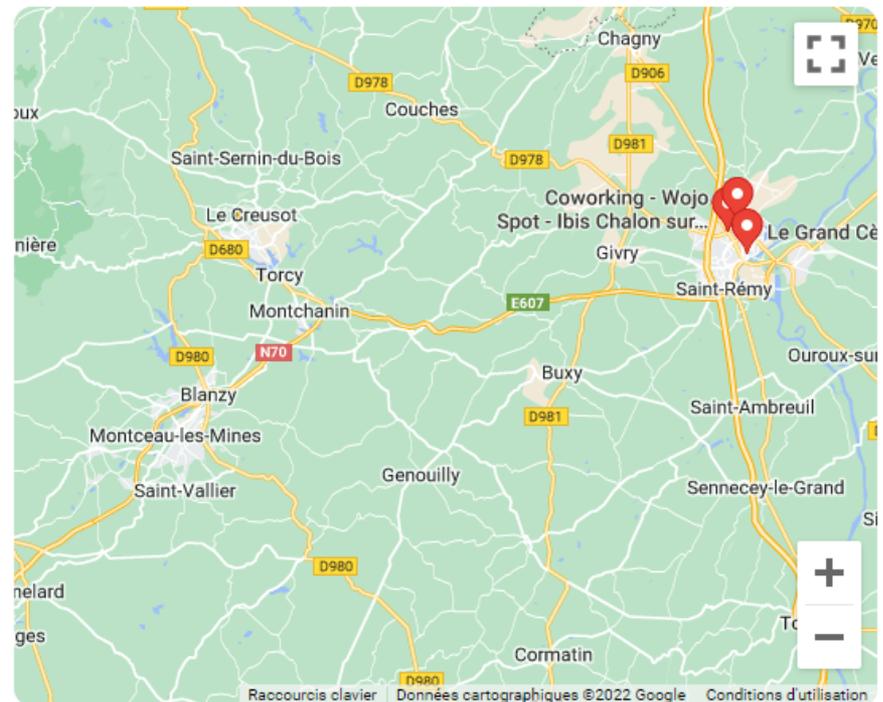
Site Web



Itinéraire



Autres adresses



# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## CAR ILS SONT PARTOUT !

AVIS FAIRGUEST

TARIFS

LOCALISATION

CAPACITÉS GROUPES

Charte sanitaire nationale respectée

L'Hôtel de Beaune 8,7 *Très bon*

Hôtel Le Cep 8,8 *Très bon*

Hostellerie de Levernois 9,1 *Excellent*

Autour de Beaune (32)

Autour de Chagny (2)

Autour de Meursault (6)

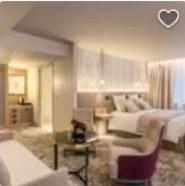
Autour de Nolay (2)

Tout afficher (7)

Sur les sites d'office de tourisme

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## CAR ILS SONT PARTOUT !

	<b>B&amp;B &amp; Spa Des Histoires d'Anges</b> <span>☆☆☆</span> <a href="#">Tourmus</a> · <a href="#">Indiquer sur la carte</a> · 1,5 km du centre Situé à Tournus, à 36 km de Cluny, le B&B & Spa Des Histoires d'Anges propose un bar et une connexion Wi-Fi gratuite.	<b>Fabuleux</b> <span>9,3</span> 349 expériences vécues <a href="#">Voir les tarifs</a>
	<b>Maison d'Hôtes La Tour Du Trésorier</b> <span>☆☆☆☆</span> <a href="#">Tourmus</a> · <a href="#">Indiquer sur la carte</a> · 300 m du centre La chambre d'hôtes Maison d'Hôtes La Tour du Trésorier vous accueille dans une tour octogonale de 1643 intégrée aux remparts de la ville de Tournus.	<b>Exceptionnel</b> <span>9,7</span> 159 expériences vécues <b>Situation géographique 9,9</b> <a href="#">Voir les tarifs</a>
	<b>Hôtel &amp; Spa Les Sept Fontaines Best Western Premier</b> <span>★★★★</span> <a href="#">Tourmus</a> · <a href="#">Indiquer sur la carte</a> · 250 m du centre Installé à Tournus, le Best Western Premier Hotel & Spa Les Sept Fontaines comprend un restaurant, un bar, un jardin et une salle de sport.	<b>Fabuleux</b> <span>9,0</span> 779 expériences vécues <a href="#">Voir les tarifs</a>

Sur les sites de réservation en ligne

# POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AVIS EN LIGNE ?

## CAR ILS SONT PARTOUT !



The screenshot displays the Oui.com website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Retour', 'HÔTELS', 'AIDE', and 'MES RÉSERVATIONS'. The search bar is filled with 'Prades, Pyrénées-Orientales, France'. The search criteria are: Arrival: 24/04/2021 (samedi), Depart: 01/05/2021 (samedi), 7 nights, 1 room, 2 adults (10 ans ou plus), and 0 children (0-17 ans). A 'Recherchez' button is visible.

Below the search bar, the location 'Prades, Pyrénées-Orientales, France' is shown. The results are sorted by 'Recommandés'. A note states: 'Le classement de nos offres dépend de certains critères. En savoir plus'. Two hotel listings are visible:

- Maison d'Été Villa du Parc**: 49 route de Rio, Prades, Occitanie 09500, France. 01 85 00 08 70. Features: 36 photos, Parking gratuit, Restaurant, Bar, Accès Internet. Price: 483 € pour 1 chambre pour 7 nuits ( taxes et frais compris). Exceptionnel 10,0 (2 avis voyageurs vérifiés). Option idéale. [Réserver](#)
- Maison Prades**: 31 avenue du Général de Gaulle, Prades 09500, France. 01 00 00 00 70. Features: 3 photos, Accès Internet. Price: 512 € pour 1 chambre pour 7 nuits ( taxes et frais compris). Exceptionnel 9,6 (1 avis voyageurs vérifiés). [Réserver](#)

On the left side, there are filters for 'Affinez la recherche : 300 hôtels, maisons et appartements'. Filters include: 'Nom de l'établissement', 'Filtres populaires' (Petit-déjeuner inclus, Placards, Wi-Fi inclus, Parking compris, Animaux acceptés), 'Prix (pour 7 nuits)' (0€ à 3.500€+), and 'Nombre d'étoiles' (0 étoiles, 4 étoiles).

Sur les sites de voyageurs

---

# GÉRER SES AVIS EN LIGNE & SA E-RÉPUTATION

LES PRÉJUGÉS !



3

# LES PRÉJUGÉS !

**#1 : IL N'Y A QUE LES CLIENTS MÉCONTENTES QUI DONNENT LEUR AVIS ET SE « LÂCHENT » SUR INTERNET !**

Les internautes expriment plutôt leur satisfaction 😊

- ▶ Plus de 4 avis sur 5 déposés sur Tripadvisor sont positifs
- ▶ 89 % d'avis positifs déposés sur TheFork



# LES PRÉJUGÉS !

## #2 : ILY A BEAUCOUP DE FAUX AVIS

- **Les faux avis ne sont pas majoritaires**

Certains sites d'avis garantissent même la certification de l'avis déposé, via une norme ou demandent un justificatif pour valider leur avis.



# LES PRÉJUGÉS !

## #3 : SI JE NE M'OCCUPE PAR DES AVIS, ON NE DIRA RIEN SUR MOI

- Les internautes s'expriment malgré vous, vous ne pourrez pas les en empêcher.
- Par contre, **SURVEILLEZ** ce qui se dit sur vous et **GEREZ** votre e-reputation.



---

# GÉRER SES AVIS EN LIGNE & SA E-RÉPUTATION

ÊTRE PRÉSENT SUR LES PLATEFORMES & RÉPONDRE AUX AVIS



4

# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## POURQUOI ÊTRE PRÉSENT SUR LES PLATEFORMES D'AVIS EN LIGNE ?

- Pour la visibilité créée
- Pour faire de la veille
- Pour l'amélioration de la qualité
- Pour l'accès aux statistiques
- Pour le droit de réponse
- Pour les outils de promotion.



# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## SE POSER LES BONNES QUESTIONS :

- **Quel(s) site(s) choisir ?**
- **Comment travailler son image ?**
- **Comment récolter des avis ? Motiver la publication d'avis ?**
- **Comment répondre aux avis ?**
- **Comment réaliser une veille ?**
- **Comment valoriser les avis clients ?**



# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## CHOISIR LE(S) SITE(S) ADAPTÉ(S) EN FONCTION DE VOS CIBLES ET VOS ATTENTES

Vous êtes...	Plateformes & sites conseillés
Hébergeur (hôtel, camping, chambres d'hôtes, meublé de tourisme)	Google My Business / TripAdvisor / Facebook
Restaurateur	Google My Business / TripAdvisor / TheFork / Facebook
Gestionnaire de site touristique	Google My Business / TripAdvisor / Facebook
Autres activités	Google My Business, Facebook, TrustPilot, Yelp

Pour info, **GMB** récupère déjà les avis de plusieurs plateformes

# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## LE(S) SITE(S) SUR LE(S)QUEL(S) VOUS ÊTES OU SOUHAITEZ ÊTRE PRÉSENT : VOTRE IMAGE !

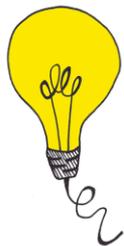
- **Mettre un maximum de photos (avec légende) de très bonne qualité**
- **Décrire soigneusement et précisément votre établissement (faire attention aux fautes d'orthographe) **SERVEZ-VOUS DES AVIS DÉJÀ DEPOSES****
- **Mettre à jour les informations sur vos nouveaux services (horaires, dates d'ouverture, équipements , ...)**
- **Être précis sur la localisation de votre établissement**



# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## COMMENT RÉCOLTER DES AVIS ?

- **Afficher dans votre établissement que vous êtes présents sur des sites d'avis**
- **Via un QR code ou une URL courte sur des présentoirs, cartes de visite, chevalets...**
- **Via des widgets intégrés à votre site Internet**



**Astuce :** Créer un ou plusieurs **QR Code** qui renvoie(nt) directement sur votre fiche de chaque site sur lesquels vous êtes présents <https://www.unitag.io/fr/qrcode>

# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

## COMMENT RÉCOLTER DES AVIS ?

- Dans l'e-mail d'après séjour / d'après-prestation (remerciements), incitez à laisser un avis via un lien/bouton qui renvoie vers le site d'avis que vous maîtrisez



**Votre séjour avec les Gites de France des Landes**  
(Civitan, j'attends).

Vous venez de séjourner en (Activité) (Gites de France à (Siret)) dans les Landes et nous espérons que votre séjour s'est bien déroulé.

Pour ce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction des clients du réseau "Gites de France" dont vous faites partie, nous serions heureux de recueillir votre avis.

[Recueillir votre avis](#)

Votre témoignage pourra ainsi être lu par vos futurs clients sur notre site internet et sur le site de Vivat.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 Gites de France des Landes.

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

# GÉRER LES AVIS EN LIGNE

**MAIS N'OUBLIEZ PAS QUE LES CLIENTS SONT...**



Neuneu



Fainéant



Bigleux

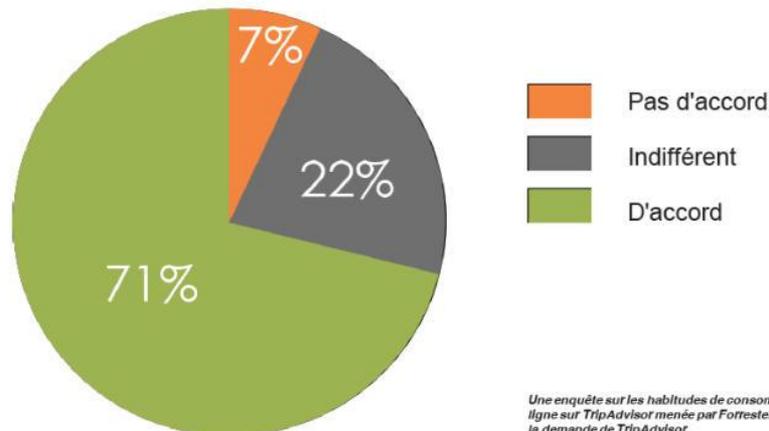
**Alors mâchez-leur le travail et simplifiez-leur la démarche ;-)** !

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## C'EST INDISPENSABLE !

- Si vous vous lancez sur un site d'avis, c'est en grande partie pour interagir avec votre clientèle.

Lire une Réponse de la direction à un avis compte beaucoup pour moi.



Une enquête sur les habitudes de consommation en ligne sur TripAdvisor menée par Forrester Consulting, à la demande de TripAdvisor

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## COMMENT RÉPONDRE À UN AVIS ?

- 1<sup>ère</sup> étape : vérifier que l'avis concerne bien votre structure
  - **OUI** : répondre à l'avis rapidement (attention ! Ne pas confondre vitesse et précipitation ;-)
  - **NON** : signaler l'avis à Google pour le faire retirer

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## COMMENT RÉPONDRE À UN AVIS ?

- Répondre de manière **calme et polie**
- Faire preuve **d'empathie**
- **Soigner la formulation** de la réponse
- Répondre de manière **synthétique**
- **Être OBJECTIF !**
- Répondre **point par point** à l'avis
- **Pointer les « malentendus »** et expliquer ce qui a été mal compris
- Montrer qu'on se sent **concernés**
- Indiquer les **améliorations apportées**
- Penser à **se remettre en question**

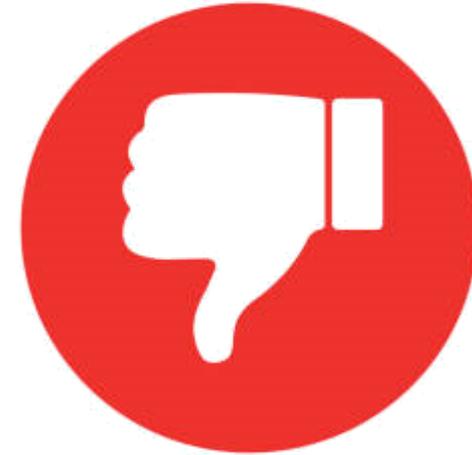


# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## COMMENT RÉPONDRE À UN AVIS ?



- **AVIS POSITIF** : remercier, cela entraîne la fidélisation de votre clientèle



- **AVIS NEGATIF** : répondre et montrer que vous êtes sensibles !

**CONSIDÉRER LES AVIS POSITIFS AUTANT QUE LES AVIS NÉGATIFS !**

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## AVIS NÉGATIFS : RÈGLES & ASTUCES POUR RÉPONDRE

- Premier conseil :

**EVITER DE RÉPONDRE À CHAUD !  
LA COLÈRE EST TRÈS MAUVAISE  
CONSEILLÈRE...**



# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## AVIS NÉGATIFS : RÈGLES & ASTUCES POUR RÉPONDRE

- **Remercier** le client d'avoir **pris le temps de déposer un commentaire**
- Faire preuve **d'empathie et regretter** que le client ait eu une **mauvaise expérience**
- Commencer votre réponse **en reprenant les points positifs** (s'il y en a)
- Répondre de **manière synthétique**, avec des **idées ordonnées et sans faute**
- Montrer tout ce qui a pu être fait pour **résoudre le problème**
- Proposer au client de **reprendre contact** et lui montrer que **l'établissement lui reste ouvert**
- **Remercier** le client d'avoir **contribué à améliorer la qualité** de l'établissement

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT DE L'AVIS

- Est il déposé sur un **site sérieux, réputé, spécialisé en commentaires**, en tourisme, ou en réservation hôtelière (ou correspondant à votre activité) ?
- Les **autres commentaires de ce site** sont ils structurés, inspirent ils confiance ?
- **Ce commentaire négatif est il le seul d'une liste de commentaires positifs ou neutres sur votre établissement ?**
- **Le rédacteur de ce commentaire a-t-il fait d'autres commentaires ? Tous négatifs ? Est-ce un « râleur » ?**
- Les utilisateurs peuvent indiquer si un commentaire leur a été utile ou pas, qu'en est il pour ce mauvais commentaire ?



# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## TRAITER & TRACER UN PROBLÈME

- **Garder traces de votre gestion clientèle.**

Le client assurant qu'il a une réservation (alors qu'il n'en a pas dans votre système), le client faisant scandale à la réception, ... Tous ces avis négatifs potentiels doivent être identifiés en amont pour pouvoir formuler une bonne réponse, argumentées, le jour où l'avis fait surface sur tripadvisor.

- **Le client fait de la diffamation :** Dites votre étonnement, dites que cela n'est pas possible, que vous êtes à la réception tous les jours, que rien de tel n'a été porté à votre connaissance, invitez le à vous contacter à votre adresse mail pour prendre plus d'informations, notamment son nom et sa date de séjour et que vous ferez tout le jour sur cette affaire. S'il ne se manifeste pas, demandez à ce que l'avis soit détruit en expliquant qu'il est diffamatoire et mensonger et que vous n'avez pas de contact. **Proposer au client insatisfait de prendre contact directement avec vous s'il le souhaite.**

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## EXEMPLE DE RÉPONSES À DES AVIS NÉGATIFS

### A éviter

#### Réponse Au Commentaire.

Je suis la Directrice de cet établissement et me permets de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hôtel est de mauvaise foi. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat, ... et bien, pour obtenir une clim il faut une machinerie, et cette machinerie, c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des métros qui passent en-dessous.

- L'hôtelier ne semble pas concerné et ne répond pas à la plainte du client
- Aucun autre avis n'a été écrit depuis
- Un autre internaute demande des recommandations d'autres hôtels dans la région

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## EXEMPLE DE RÉPONSES À DES AVIS NÉGATIFS

### La "bonne réponse"

#### Réponse Officielle de l'Hotel

Merci d'avoir pris le temps de déposer un commentaire au sujet de votre séjour récent au Grand Mercure Hongqiao de Shanghai. Ce sont des commentaires comme le vôtre qui peuvent nous aider à améliorer la qualité de notre service. Votre remarque au sujet de l'amélioration de nos services de conciergerie, notamment avec les taxis a été transférée au département intéressé. Nous avons également rapporté à notre équipe les points positifs que vous relevez sur la localisation, le petit déjeuner et le service de chambre. Nous sommes en train d'enquêter en ce qui concerne la perturbation que vous avez rencontrée le soir dans votre chambre. Nous vous remercions encore pour votre

- L'hôtelier est concerné et va remédier aux problèmes
- Mise en avant des points positifs de l'hôtel (localisation, petit-déjeuner)
- Rassurant pour les internautes
- De nouveaux avis positifs ont été écrits

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## RÉPONSE À UN AVIS MITIGÉ

"bon rapport qualite/prix"

●●●●○ Avis écrit le 16 avril 2010

1 personne ont trouvé cet avis utile

Accueil un peu moyen par une personne anglaise. Le lendemain fut mieux. Sinon, chambres propres qu'il faut choisir avec sanitaires car apparemment il y a des toilettes sur le palier et donc semble t-il des chambres sans !

La chambre 14 est un peu bruyante car la salle d'eau donne sur le parking d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération ! Salle de petit déj sympa mais il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas.

Hôtel, pratique car à dix bonnes minutes à pied de la place de la comédie. Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.



Françoise Jacquin, Gérant de Hotel du Parc, a répondu à cet avis

9 mai 2010

Tout d'abord, merci de nous excuser pour « l'Accueil un peu moyen par une personne anglaise ». Cela n'est absolument pas notre principe, et ne devrait pas arriver, bien sûr. Effectivement, l'Hôtel du Parc a le meilleur rapport qualité/prix de Montpellier (Bib Michelin). Comme vous l'avez remarqué, l'hôtel est un bâtiment du 18ème siècle près du centre-ville, il a donc les qualités et les défauts d'un établissement non standardisé dans un environnement urbain. C'est même ce qui en fait son charme, pour certains. Il a également un parking gratuit, la climatisation et le Wifi gratuit.

Nous avons donc 3 chambres sans WC, ou plutôt avec des WC dans le couloir, et cela pour des raisons techniques (18ème siècle oblige). Évidemment, cela est très, très clairement annoncé à la réservation ! Ce sont 3 petites chambres, mais pleines de charme (nous y veillons). Au point que certains habitués les préfèrent.. Bien sûr, ce sont aussi les chambres les moins chères...Ce qui permet à toutes les bourses de s'offrir une nuit romantique...

La chambre 14 donne sur la rue, et étant un hôtel de "centre-ville", certaines nuisances sonores ne peuvent être évitées.

« Il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas ». Au petit déjeuner, le jus d'orange est offert en libre service, à volonté... Il n'est donc nul besoin de le « réclamer », quel mot horrible... Merci de nous excuser, si lors de votre venue, vous en avez été privé, cela est impardonnable...

Dernière précision : nous sommes un hôtel du 18ème siècle : les prix restent inchangés toute l'année : semaine, week-end, vacances, etc...

Merci de votre commentaire et à une prochaine visite...

Françoise



trevorSoi...

Soissons, France

★ 17 avis

5 personnes ont

trouvé cette

évaluation utile

## “bon rapport qualite/prix”

●●●●○ Avis écrit le 16 avril 2010

1 personne ont trouvé cet avis utile

Accueil un peu moyen par une personne anglaise. Le lendemain fut mieux. Sinon, chambres propres qu'il faut choisir avec sanitaires car apparemment il y a des toilettes sur le palier et donc semble t-il des chambres sans !

La chambre 14 est un peu bruyante car la salle d'eau donne sur le parking d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération ! Salle de petit déj sympa mais il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas.

Hôtel, pratique car à dix bonnes minutes à pied de la place de la comédie. Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.

Séjour du Avril 2010 - voyage en amoureux

●●●●○ Rapport qualité / prix

●●●●○ Emplacement

●●●●○ Literie

●●●●○ Chambres

●●●●○ Propreté

●●●●○ Service

— Critiques négatives auxquelles il faut répondre.

— Critiques positives sur lesquelles il est possible de s'appuyer pour mettre en avant ses avantages concurrentiels.

Accueil un peu moyen par une personne anglaise.

Excuses + rappel de la politique de l'établissement.

francoise jacquin, Gérant de Hotel du Parc, a répondu à cet avis

9 mai 2010

Tout d'abord, merci de nous excuser pour « l'Accueil un peu moyen par une personne anglaise ». Cela n'est absolument pas notre principe, et ne devrait pas arriver, bien sûr.  
Effectivement, l'Hôtel du Parc a le meilleur rapport qualité/prix de Montpellier (Bib Michelin). Comme vous l'avez remarqué, l'hôtel est un bâtiment du 18ème siècle près du centre-ville, il a donc les qualités et les défauts d'un établissement non standardisé dans un environnement urbain. C'est même ce qui en fait son charme, pour certains. Il a également un parking gratuit, la climatisation et le Wifi gratuit.  
Nous avons donc 3 chambres sans WC, ou plutôt avec des WC dans le couloir, et cela pour des raisons techniques (18ème siècle oblige). Évidemment, cela est très, très clairement annoncé à la réservation ! Ce sont 3 petites chambres, mais pleines de charme (nous y veillons) Au point que certains habitués les préfèrent... Bien sûr, ce sont aussi les chambres les moins chères... Ce qui permet à toutes les bourses de offrir une nuit romantique...

La chambre 14 donne sur la rue, et étant un hôtel de "centre-ville", certaines nuisances sonores ne peuvent être évitées.

« Il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas ». Au petit déjeuner, le jus d'orange est offert en libre service, à volonté... Il n'est donc nul besoin de le « réclamer », quel mot horrible... Merci de nous excuser, si lors de votre venue, vous en avez été privé, cela est impardonnable...

Dernière précision : nous sommes un hôtel du 18ème siècle : les prix restent inchangés toute l'année : semaine, week-end, vacances, etc...

Merci de votre commentaire et à une prochaine visite...

Francoise

Remerciement de l'internaute pour l'avis laissé.

Bon point pour les prix : 65 euros en semaine sans pcj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.

Reprise d'une critique positive pour mettre en avant un avantage concurrentiel.

apparemment il y a des toilettes sur le palier

Clarification des malentendus + mise en avant d'avantages concurrentiels.

La chambre 14 est un peu bruyante car la saie d'eau donne sur le parking d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération !

Réponse factuelle, sans excès d'argumentation

il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas.

Excuses + rappel de la politique et des valeurs de l'établissement.

Bon point pour les prix : 65 euros en semaine sans pcj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.

Précision en lien avec une critique positive pour mettre en avant un avantage concurrentiel.

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## LES RÉPONSES À ÉVITER !

Restez toujours aimable et serviable quelques soient les circonstances !

### "A éviter absolument"

9 réactions

Chambres sales. Fortes odeurs désagréables dans certains WC (j'ai fait 3 chambres...) et toiles d'araignées au plafond... Dans un des WC, la peinture du mur s'est décollé et s'est décollé du mur sûrement par l'humidité... vieilles portes bas de gamme qui claquent...

Bruit de climatisation à l'intérieur de la chambre: impossible de la mettre en route et de dormir en même temps...

Priez pour qu'il ne fasse pas chaud (ou froid en hiver), car si vous ouvrez la fenêtre, là vous entendez fortement les groupes extérieurs de climatisation.

À mon avis la climatisation date de l'époque des portes de cet hôtel: années 70 tout au plus! La preuve est que la marque de la climatisation est inconnue! Il m'a été dit qu'en plus il y a la climatisation du collège pas loin qui rajoute du bruit extérieur, l'hôtel n'est pas si bien placé que ça...

Fenêtre fermée et climatisation arrêtée, si vous êtes sensible aux bruits de ventilation, au bruit de pipi dans les autres chambres, et au bruit présumé des autres vieilles climatisations, un ronron continu, qui tourment dans les autres chambres vides, c'est sûr, vous ne dormirez pas de la nuit.

Et si vous ne dormez pas vous devrez mettre la télévision un peu fort car à faible volume on entend plus de parasites que le programme en question.

Le matin vous prendrez plus votre petit déjeuner dans une petite salle à côté d'une vitrine réfrigérée présentant jambon et fromage qui fait un bruit épouvantable de vieux frigo...

### Réponse au commentaire

Je suis la Directrice de cet établissement et me permet de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hôtel est de mauvaise foi. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat... et bien pour obtenir une clim, il faut une machinerie, et cette machinerie c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des mètres qui passent en-dessous.

Nous vous informons, tout de même, que malgré cette mauvaise foi, ce client a été remboursé!!! Les aoûtiers sont de toute manière très particuliers, et le commentaire de ce monsieur est diffamatoire!

Je vous remercie de lui transmettre cette réponse, et de ne pas mentionner son commentaire sur votre site.

Recevez mes meilleurs sentiments



### Qu'avez-vous contre les aoûtiers?

Je relis votre commentaire et suis consterné par votre remarque suivante: "Les aoûtiers sont de toute manière très particuliers". Qu'avez-vous contre les aoûtiers? Vous avez qu'à fermer pendant le mois d'août si vous ne les aimez pas!

# RÉPONDRE AUX AVIS EN LIGNE

## LES COMMENTAIRES SUR UN POST FACEBOOK

- **Ces astuces fonctionnent également pour les réponses à des commentaires Facebook**
- **Répondre calmement et proposer de transmettre une réponse en MP : cela permet de ne pas "étaier" toutes les informations sur Facebook**

# VALORISER LES AVIS EN LIGNE

## OBJECTIF : DONNER CONFIANCE AUX PROSPECTS POUR LES CONVAINCRE

- **Utiliser ces avis sur vos supports de communication**
- **Afficher dans l'établissement que vous êtes présent sur les sites d'avis**
- **Intégrer directement les avis sur votre site Internet via widget ou avec les outils de marketing gratuits proposés directement par les sites d'avis**

# FAIRE DE LA VEILLE

## COMMENT SURVEILLER VOTRE E-RÉPUTATION

- En paramétrant votre compte depuis le site d'avis où vous êtes inscrits : vous recevrez des notifications à chaque avis reçu et pourrez ainsi y répondre dans les meilleurs délais
- En paramétrant des alertes via un outil simple et gratuit : **Google ALERTE !** [www.google.fr/alerts](http://www.google.fr/alerts)





AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?



MERCI DE VOTRE ATTENTION ET DE VOTRE  
PARTICIPATION !



# CONTACTS UTILES



Amélie Doin

Tournus Sud Bourgogne Tourisme / 2 place de l'abbaye – 71700 Tournus

[adoin@tournus-tourisme.com](mailto:adoin@tournus-tourisme.com)

Elodie Thévenard & Séverine Lasserre

La Croisée Coworking / RD906 – Fleurville

Communauté de Communes du Mâconnais-Tournugeois – Le Pas Fleury - Tournus

[economie@ccmt.fr](mailto:economie@ccmt.fr) – [severine@ecogitactions.com](mailto:severine@ecogitactions.com)