



LES PLATEFORMES D'AVIS

1 Quelques repères

Source Expedia

72% des voyageurs priorisent les notes à la marque d'un établissement dans leur choix de séjour.

2 Pourquoi regarder les avis ?

Parce qu'il y a une chance que vos futurs clients fassent la même chose !

L'achat d'un produit touristique peut être anxiogène pour le client, son séjour est important pour lui. C'est une démarche qui se base sur un aspect cognitif (localisation, équipement,...) mais également émotionnel :

- Est-ce que ça convient aux enfants ?
- Est-ce que ça sera assez romantique ?
- Est-ce que ça ne sera pas trop romantique ?
-

Votre site internet doit normalement répondre à toutes ces questions, mais il se peut que le client cherche d'autres informations et surtout des validations par ses pairs et c'est là qu'il va se tourner vers l'avis client.

Il faut donc que vous sachiez ce que l'on dit sur vous ! Tout client peut créer votre établissement et y apposer un avis, vous êtes peut être déjà sur une plateforme d'avis sans le savoir.

[➔ cf fiche avis client](#)

La majorité de ces plateformes proposent aux entreprises l'accès à des statistiques et des outils marketing.

3 Quelles plateformes surveiller ?

Il existe une offre pléthorique d'avis en ligne, en plus de vos réseaux sociaux, vous ne pourrez donc pas tous les surveiller, mais il faut au moins vous positionner sur les plus puissants.



C'est la première plateforme à observer, recherchez votre établissement.

S'il n'y est pas, 2 choix s'offre à vous:

- Créez votre page
- Ne faites rien mais regardez régulièrement

Si vous êtes présent, revendiquez la page.

C'est votre page ?

Vous possédez ou gérez cet établissement ? Prenez le contrôle de votre page pour répondre gratuitement aux avis, mettre à jour votre page et bien plus encore. Prenez le contrôle de votre page gratuite

Tripadvisor se positionne aujourd'hui comme une agence de voyage, en partenariat avec the Fork pour la réservation de restaurants et de booking pour les hôtels

[➔ cf fiche Tripadvisor](#)

Infos pratiques

5,0 Excellent ●●●●● 184 avis

N° 1 sur 5 chambres d'hôtes à Béthune

- Emplacement
- Propreté
- Service
- Rapport qualité / prix

Attestation d'Excellence

Équipements de l'établissement

- Parking gratuit
- Internet haut débit gratuit (Wi-Fi)
- Jacuzzi
- Sauna
- Petit-déjeuner inclus
- Service d'autobus
- Spa
- Stockage des bagages

Plus

Google my business



Belfort Tourisme

★★★★★ Il y a 5 semaines

Belle équipe professionnelle. Les webinaires sont clairs et détaillés. Très bonnes formations. Nice professional team. The webinars are clear and detailed. Very good training.

Google est l'élément le plus important pour votre référencement. S'occuper de votre page Google my business est obligatoire.

En plus de toutes les informations relatives à votre activité, il faut aussi régulièrement regarder s'il y a des avis client qui sont écrits.

Comme pour toutes les plateformes d'avis il faut y répondre et modérer les avis.

[cf fiche Google my business](#)



Martine Revol recommande Logitourisme.

6 mai · 🌐

je viens de suivre le webinaire sur le traitement des images : c'est pour moi une fenêtre qui s'ouvre sur un tas de possibles que je croyais impossibles. Merci !

Logitourisme

1 commentaire

Votre page facebook est également devenue un vecteur important de convergence d'avis client.

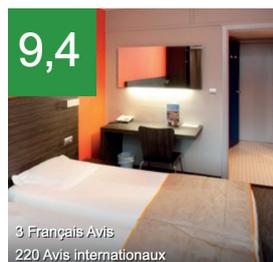
Il est donc devenu primordial de gérer ceux-ci sur votre page. Il convient d'utiliser les mêmes méthodes de réponses pour toutes les plateformes d'avis

[cf fiche Facebook](#)

zoover

Zoover est une autre plateforme d'avis client, mais celle-ci est beaucoup plus orientée vers une audience Néerlandophone.

Vous pouvez filtrer les avis par type de langue. Si vous avez des clients provenant des Pays-bas, vous devez regarder, il se peut que vous y soyez mentionné !



Un bel hôtel, situé dans le centre de Oostende. Les prix sont très corrects par rapport à la qualité.

M-Travel, 11 juin 2008

7.9 8.0 7.0 8.4 8.2 8.3

4 Contrôlez votre image

3 points importants:

- Soyez exhaustif, regardez toutes les informations que vous pouvez donner et n'en omettez aucune.
- Travaillez vos photos, les utilisateurs en mettront mais ajoutez également les vôtres, tentez de maîtriser votre image dans ce flux d'avis.
- Définissez votre stratégie:
Sur combien de sites allez-vous répondre ? Il est peu probable que vous sachiez tout voir et répondre à l'ensemble des avis. Optez pour les sites les plus importants sur lesquels vous allez savoir être constamment.

5 Surveillez votre image sur internet

- Accédez à Google Alertes.
- Dans la zone située en haut de la page, saisissez le sujet que vous souhaitez suivre.
- Cliquez sur «Créer l'alerte».

