

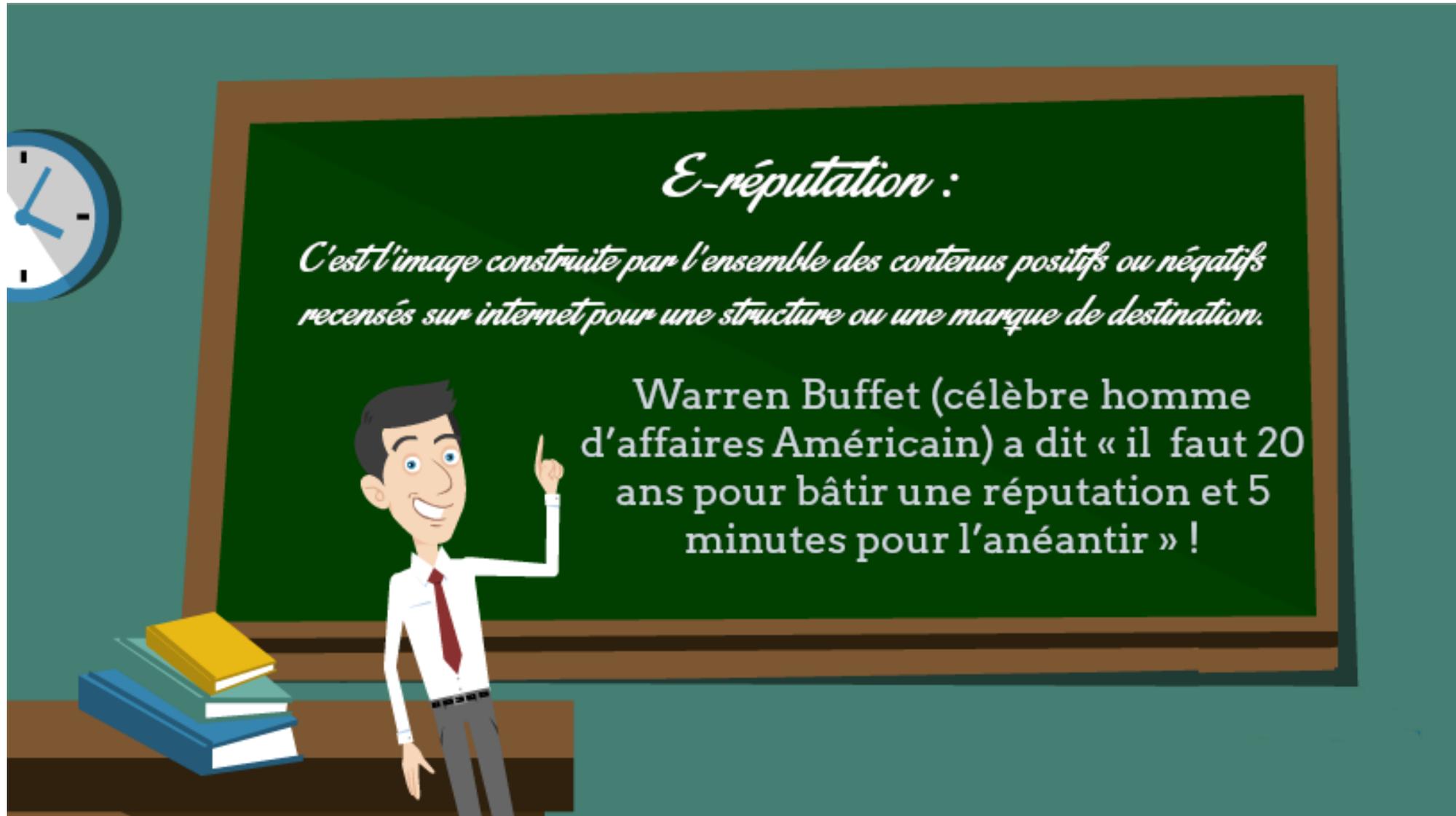


# E-RÉPUTATION, OBSERVONS ENSEMBLE !

UNE DÉMARCHE MUTUALISÉE D'OBSERVATION DES TERRITOIRES ET  
D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS



Agence d'attractivité  
et de Développement Touristiques



**Les Avis clients** laissés sur les différentes plateformes composent **l'e-réputation**

# E-REPUTATION : LE CONSTAT



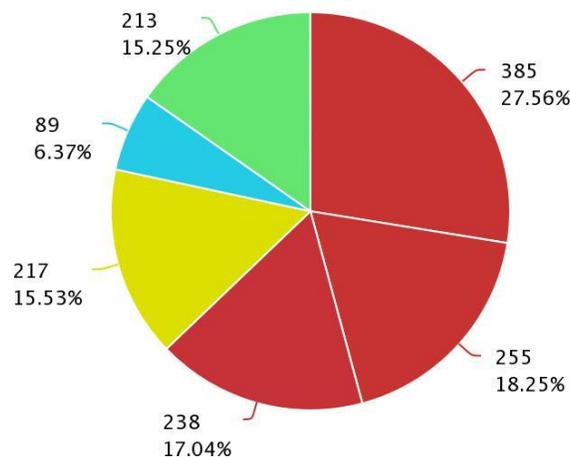
## Gestion des avis clients

Source: CDT64

Question: Pour votre activité, avez-vous une fiche que vous gérez sur un site d'avis ?

Périmètre d'analyse: Pyrénées Atlantiques

Catégorie(s): Aires de camping-cars | Activité sportive et culturelle, séjour | Dégustations | Hébergement collectif | Hébergement locatif | Hôtel | Camping | Activité et équipement de loisirs | Patrimoine culturel | Restaurant | Résidence de tourisme | Thermalisme | Village vacances |



- Non je ne connais pas
- Non je n'ai pas le temps
- Non je m'en méfie
- Oui mais je ne réponds pas aux avis
- Oui et je réponds aux avis négatifs uniquement
- Oui et je réponds à tous les avis

des internautes consultent les avis sur les plateformes consommateurs avant d'acheter

**88 %**

**80 %**

des internautes lisent 6 à 12 avis avant de faire une réservation

des internautes laissent un avis en ligne suite à un voyage

**30 %**

# E-REPUTATION : LEVIER MARKETING

Selon thomas Yung, fondateur d'Artiref :

« un établissement qui **gagne un point** dans sa notation TripAdvisor **augmente de 11,2% son chiffre d'affaires.** »

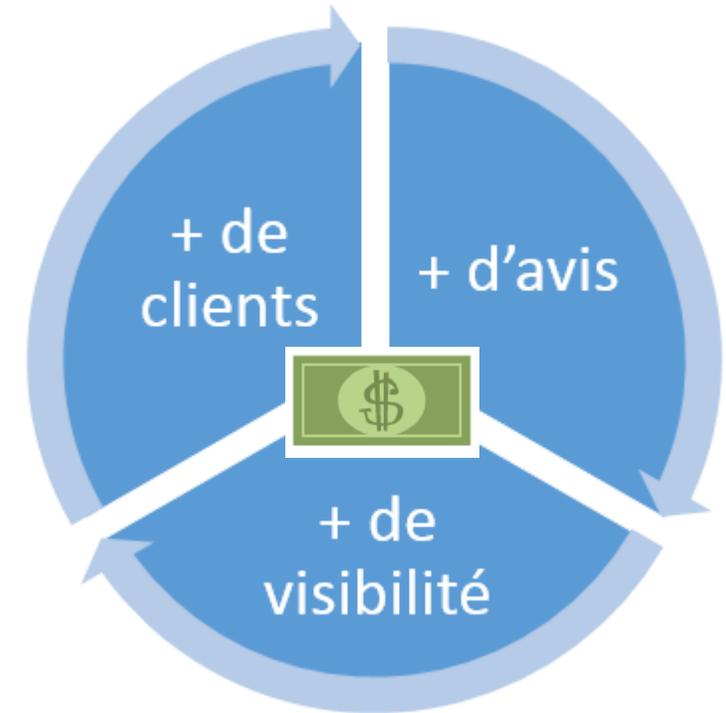


« Un avis négatif du TripAdvisor, c'est 10 000 euros de perte de chiffres d'affaires chez Pierre & Vacances ».

Rodolphe Roux, ancien directeur marketing du groupe.

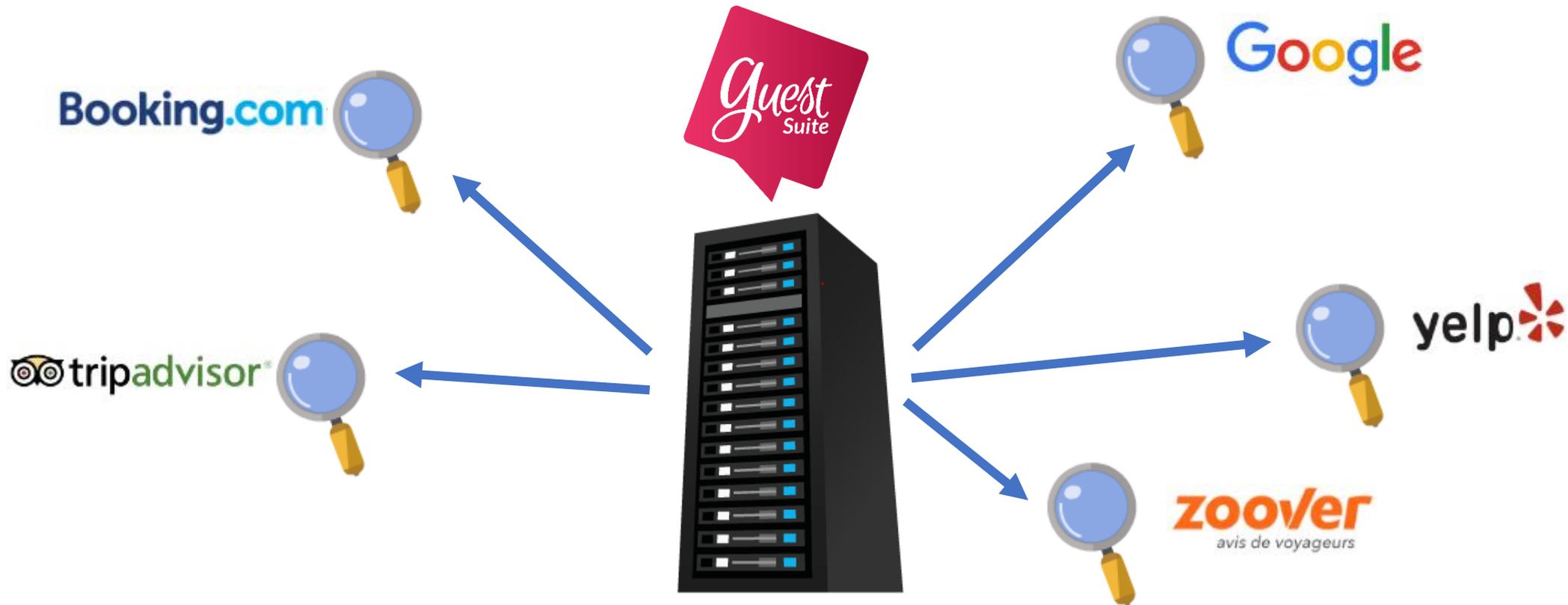


Annonce plus de **300 millions** de visiteurs uniques par mois et revendique **11%** du trafic mondial lié au tourisme.



Les avis sont des **mines d'or d'informations gratuites** sur la réalité de **l'expérience perçue par le client** et cela peut permettre au prestataire de se différencier ou de s'améliorer.

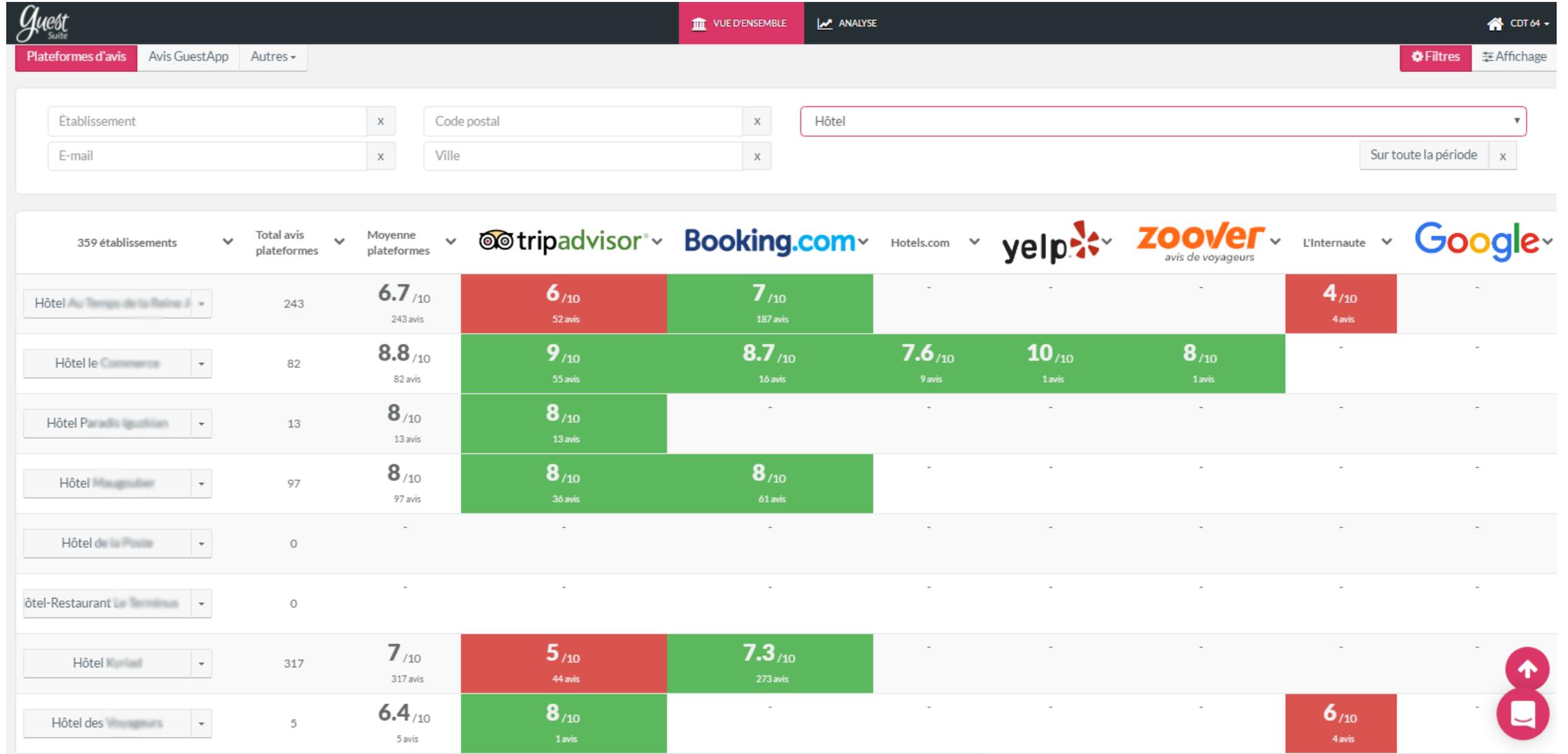
# Création d'un observatoire sur la qualité des avis.



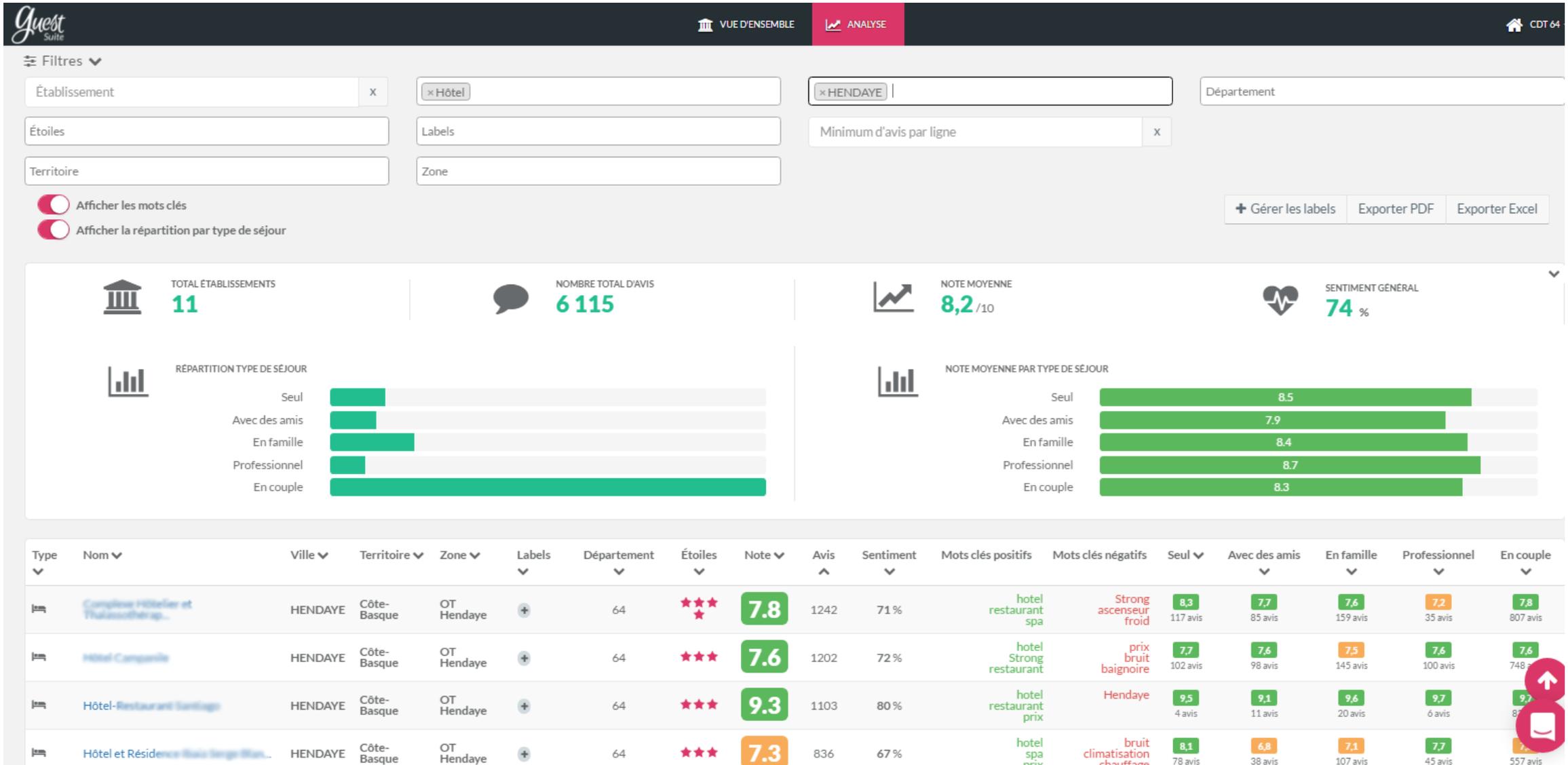
L'outil, « Guest Suite », permet de réaliser un monitoring qui agrège 30 plates-formes d'avis et d'analyser jusqu'à 2000 prestataires.

L'analyse porte actuellement sur les hébergements hôtels, campings, résidences, villages vacances, hébergements collectifs et d'ici fin 2017 sur les sites, prestataires d'activités et restaurants.

# Guest Suite : analyser et benchmarker l'e-réputation des territoires ou des secteurs d'activités.



# Guest Suite : analyser et benchmarker l'e-réputation des territoires ou des secteurs d'activités.



# Guest Suite : analyser et benchmarker l'e-réputation des territoires ou des secteurs d'activités.

The screenshot displays the Guest Suite web application interface. On the left, there is a sidebar with various search filters: RECHERCHE (with a search bar), TYPES DE SÉJOUR (set to 'Tous les types de séjour'), PLATEFORMES (set to 'Toutes les plateformes (1202)'), NOTES (with a range from 0 to 10), CRITÈRES DE NOTATION (set to 'Tous'), LANGUES (set to 'Toutes les langues'), PÉRIODE (with 'Date mini' and 'Date max' fields), and TRIER. The main content area shows a list of reviews. The first review is for a 10/10 score, with a breakdown of 5 stars for Service, Emplacement, Literie, Propreté, and Rapport qualité / prix, and 4 stars for Chambres. The review text is "Une étape parfaite" and includes a detailed comment about the staff and food. The second review is for a 9.6/10 score, with a breakdown of 5 stars for Service, Emplacement, Literie, Propreté, and Rapport qualité / prix, and 4 stars for Chambres. The review text is "« Une halte parfaite. »" and includes positive and negative feedback. Both reviews are for a stay in 16camille, En couple, on 13/01/2017, in French. The interface also includes a 'Télécharger CSV' button and a 'HÔTEL' dropdown menu in the top right corner.

**Guest Suite** HÔTEL

RECHERCHE

Rechercher x

TYPES DE SÉJOUR

Tous les types de séjour

PLATEFORMES

Toutes les plateformes (1202)

NOTES

0 10

CRITÈRES DE NOTATION

Tous

LANGUES

Toutes les langues

PÉRIODE

Date mini x

Date max x

TRIER

Page 5 sur 61 << < Précédent Suivant > >>

Télécharger CSV

**10** /10

Service ★★★★★

Emplacement ★★★★★

Literie ★★★★★

Propreté ★★★★★

Rapport qualité / prix ★★★★★

Chambres ★★★★★

"Une étape parfaite"

Le personnel est d'une gentillesse et d'une efficacité à toute épreuve. On m'a même renvoyé un objet que j'avais oublié. La cuisine est excellente et utilise bien des produits régionaux. On peut venir déjeuner ou dîner sans être déçu même quand on ne loge pas sur place. Un petit regret : être obligé de se bousculer le matin pour arriver au petit déjeuner avant 9h en semaine! Dur, quand on a fait une longue route la veille ...

16camille En couple

Mots clés: **Efficacité**

Le 13/01/2017

🇫🇷 Français

**9.6** /10

« Une halte parfaite. »

Positifs : La gentillesse et l'efficacité de tout le personnel. La qualité de la cuisine qui propose des produits de la région. Le plateau de courtoisie toujours apprécié.

Négatifs : Le bruit de la VMC de la salle de bains. Le bruit de la chaufferie à l'extérieur.

Catherine En couple

Mots clés: **Bruit** **Efficacité**

# Guest Suite : analyser et benchmarker l'e-réputation des territoires ou des secteurs d'activités.



## Mise en place d'un widget note moyenne des avis :

- Le widget sera intégré dans SIRTAQUI
- Le widget pourra être envoyé en syndication pour alimenter les sites web des OT et du CDT.

Web Vidéos Actualités Images Maps Plus Outils de recherche

Prenez 60-100 secondes (1-34 secondes)

### Avis clients Camping La Palombière | Camping 5 étoiles La ...

[www.lapalombiere.fr/avis-clients](http://www.lapalombiere.fr/avis-clients)

★★★★★ Note : 9/10 - 8 avis

Avis clients Camping La Palombière. Camping La Palombière. 9 / 10. Note moyenne sur 8 Avis. Service. 9 / 10. Propreté. 9 / 10. Rapport qualité/prix. 8.8 / 10.

★★★★★ 4 avis sur Google My Business

24200 Sarlat-la-Canéda  
06 53 59 42 34

Camping La Palombière - TripAdvisor  
[www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr) ... Campings à Sarlat-la-Canéda  
★★★★★ Note : 4 - 121 avis

Avis Guest Suite  
via les Rich Snippets Google



Hôtel de la Plage SAINT-JEAN-DE-LUZ

☆☆☆

savoir +

# Quels avantages pour vous ?

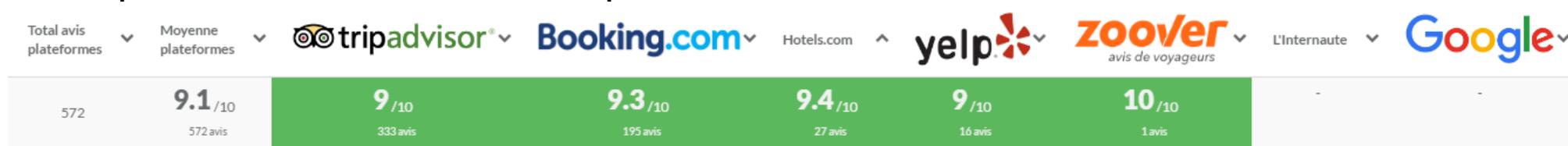
- Vous pouvez analyser une commune, une zone géographique, un type de prestataire et ainsi utiliser de nouveaux indicateurs d'observation.



- Vous pouvez comparer vos offres aux autres territoires équipés.



- Vous pouvez visualiser d'un coup d'oeil tous les sites d'avis.



- Vous pouvez cibler les prestataires à la e-réputation fragile pour mieux les accompagner.



# Quels services vous apporte L'AaDT?

- L'AaDT a acquis la solution Guest Suite et analyse **2000 prestataires** sur une dizaine de plateformes en moyenne.
- L'AaDT vous propose un abonnement à la plateforme pour **400€ TTC /an** :  
Vous accédez ainsi à l'ensemble des offres analysées du 64 et autres territoires de Nouvelle Aquitaine qui s'équiperont.
- L'AaDT vous forme à l'utilisation de l'outil Guest suite.
- L'AaDT en partenariat avec la MONA a mis en place une formation de 2 jours sur l'e-réputation : <https://www.monatourisme.fr/ereputation-maitriser-la-strategie-de-sa-destination/>
- L'AaDT engage une opération de sensibilisation des prestataires tourisme.

# Sensibiliser les prestataires tourisme



Écouter

**Envoi d'un mail mensuel aux prestataires sur la note globale de leur établissement.**

Moyenne globale	Meilleure note	Google+ (10/10)
<b>7.7</b> /10	Moins bonne note	Zoover (5/10)
Inchangé en 1 mois	Le plus d'avis	TripAdvisor (8)
★★★★☆	Le moins d'avis	Zoover (1)
1 nouvel avis   avis	Nombre total d'avis	9

**Service gratuit fourni par L'AaDT** : Le mail mensuel sera envoyé aux prestataires analysés dans la plateforme.

# Possibilité pour le prestataire de gérer directement son e-réputation.



Agir

## Guest Alert :

Les prestataires qui le souhaitent pourront avoir accès à un compte utilisateur, leur donnant accès à différents systèmes de notes (globale et par plateformes).

Ils disposeront de liens pour répondre directement aux avis clients depuis Guest Suite.



Comprendre

## Guest Score :

C'est l'impression que donne l'établissement en ligne en se mettant dans la peau d'un client.

Le Guest Score s'appuie sur les 5 critères déclenchant l'acte de réservation.



Note globale

Note globale pondérée de l'établissement sur les principales plateformes d'avis



Taux de fraîcheur

Note sur la récence des avis déposés par les touristes



Taux de réponse

Note sur le taux de réponse de l'établissement aux commentaires de voyageurs



Note l'ère page

Note des derniers avis de l'établissement, la première page d'avis est la plus consultée



Classement local

Note sur le positionnement de l'établissement dans sa zone par rapport à la concurrence

*Souscription de 35€ par an et par prestataire.*



Écouter



Agir

# Guest Alert

Guest Suite

J'ÉCOUTE

JE COMPRENDS

CAMPING JN

Sites d'avis

Alertes

Gérer mes alertes

Moyenne globale

7.7 /10

Inchangé en 1 mois



1 nouvel avis | avis

Meilleure note

Google+ (10/10)

Moins bonne note

Zoover (5/10)

Le plus d'avis

TripAdvisor (8)

Le moins d'avis

Zoover (1)

Nombre total d'avis

9

zoover avis de voyageurs

5.0 /10

Inchangé en 1 mois



1 nouvel avis

1 avis

tripadvisor

8.0 /10

Inchangé en 1 mois



8 avis

Google

10.0 /10

Inchangé en 1 mois



Voir les avis





# Guest Score

## Comprendre

Guest Suite J'ÉCOUTE JE COMPRENDS CAMPING

### Votre Guest Score

41 / 100

Inchangé en 1 semaine

Comprendre votre Guest Score ?

Note globale	13 / 20	?
Taux de fraîcheur	0 / 20	2 recommandations ?
Taux de réponse	0 / 20	2 recommandations ?
Note 1ère page	13 / 20	2 recommandations ?
Classement local	10 / 20	2 recommandations ?

### Note globale

13 / 20

tripadvisor	16	Inchangé en 1 semaine	8 Avis
zoover avis de voyageurs	10	Inchangé en 1 semaine	1 Avis

### Classement local

10 / 20

tripadvisor	10	Recommandation : Votre classement : 2 sur 3 - Vous devez augmenter votre note globale en récoltant des avis positifs.
zoover avis de voyageurs	9	Recommandation : Votre classement : 5 sur 8 - Vous devez augmenter votre note globale en récoltant des avis positifs.

**L'avantage** du Guest Score :  
Les recommandations  
personnalisées.

# Des questions ?

GUEST SUITE  
VOUS  
SIMPLIFIE  
L'AVIS

