

## **L'E- réputation**

## Table du contenu

<b><u>L'E- réputation</u></b> .....	<b>1/6</b>
<u>Concrètement</u> .....	1/6
<u>Quels sont les sites d'avis en ligne?</u> .....	1/6
<u>Pourquoi s'intéresser aux sites d'avis en ligne? Les avantages et les inconvénients</u> <u>à vous inscrire sur ces sites</u> .....	1/6
<u>Faut-il répondre aux avis en ligne? Comment vous y prendre?</u> .....	3/6
<u>Quelques conseils pour répondre aux avis</u> .....	3/6
<u>Comment savoir s'il s'agit de faux avis en ligne ?</u> .....	4/6
<u>Comment suivre votre e-réputation ?</u> .....	5/6
<u>Sources, références</u> .....	5/6
<u>Crédits</u> .....	6/6

# L'E- réputation

## Opportunités et freins des sites d'avis en ligne

---

*Les internautes ont de plus en plus recours aux sites d'avis en ligne pour se forger une idée sur les établissements touristiques de la région où ils souhaitent séjourner ou pour faire part de leur vécu et ressentis... Devez-vous vous inscrire sur ces sites? Que cachent ces avis? Des conseils avisés, véridiques ou des propos tronqués? Comment devez-vous réagir et que devez-vous savoir? Quoi qu'il en soit, ils peuvent se révéler de bons leviers à la promotion de votre hébergement...*

## Concrètement

### Quels sont les sites d'avis en ligne?

De nombreux sites internet permettent aux internautes de s'exprimer, de donner leur opinion sur un produit ou un service. Ce phénomène touche désormais toutes les activités économiques dont le secteur touristique et ses opérateurs comme les gîtes et chambres d'hôtes.

Le plus connu est certainement [Tripadvisor](#) qui couvre environ 2.500.000 entreprises à travers le monde.

Nous pouvons également citer:

- [vinivi](#)
- [zoover](#)
- [Google Local](#)
- [Bing](#)

### **Pourquoi s'intéresser aux sites d'avis en ligne? Les avantages et les inconvénients à vous inscrire sur ces sites.**

Le voyageur veut connaître l'opinion d'autres utilisateurs avant d'acheter et de s'engager. C'est



devenu un besoin légitime d'être un meilleur consommateur et d'éviter les mauvaises expériences.

Les avis en ligne fondent donc votre e-réputation qui est la vitrine de votre gîte ou chambre d'hôtes sur le net. Elle se forge à travers les commentaires laissés qu'ils soient positifs, négatifs, exacts ou erronés.

Les avis traitent de toutes les caractéristiques telles que la qualité de l'accueil, des services, des infrastructures ou du rapport qualité/prix, etc.

Les avis des voyageurs s'avèrent positifs comme négatifs. D'un côté, les bons avis qui sont la récompense publique de services de qualité. De l'autre, les avis négatifs soit fondés (personne n'est à l'abri d'une faiblesse dans l'accueil des touristes), soit infondés car ils relèvent de la mauvaise foi ou sont rédigés pour nuire gratuitement ou pour promouvoir un de votre concurrent.

Peu importe au final ce que vous pensez des avis et des critiques. Le phénomène existe et de façon durable...ce qui nécessite votre vigilance.

### **Les avantages de l'inscription sur les sites d'avis en ligne.**

- Une visibilité supplémentaire à l'échelle mondiale.
- Un levier dans la promotion de votre hébergement.
- Un outil devenu incontournable dans le choix des vacances.
- Une meilleure maîtrise de ce que l'on dit sur vous sur le net.
- Un outil supplémentaire dans la gestion des réclamations.
- Un moyen d'attirer de nouveaux clients.
- Une meilleure optimisation dans les moteurs de recherche pour le site internet de votre hébergement.

### **Les inconvénients de l'inscription sur les sites d'avis en ligne.**

- Les avis négatifs font malheureusement chuter le classement de l'établissement en pondérant sa note vers le bas. D'autant plus frustrant lorsque le commentaire est infondé.
- Il est très difficile de supprimer les avis négatifs. Certains sites ont des formulaires de contestation mais très pointilleux en terme d'argumentation.

***N'oubliez pas que votre gîte ou chambre d'hôtes peut se retrouver sur un site d'avis en ligne sans que vous le sachiez.***



## Faut-il répondre aux avis en ligne? Comment vous y prendre?

Dans le processus décisionnel, à titre d'information, parmi les voyageurs:

- 53% écartent les établissements sans commentaires.
- 59% écartent les commentaires extrêmes.
- 71% regardent le profil de la personne qui a laissé un commentaire.
- 67% des personnes comparent les photos laissées par le commentateur et les photos officielles de l'établissement.

**Seulement 5% des voyageurs ne retiennent que le négatif, mais il est crucial et essentiel de répondre aux avis laissés en ligne qu'ils soient positifs ou négatifs. Malheureusement, moins de 30% des propriétaires le font!**

En effet, une fois de plus, les chiffres prouvent la nécessité de réagir :

- 87% se forment une opinion favorable d'un établissement qui prend le temps de répondre aux commentaires.
- 57% préfèrent réserver un établissement qui répond aux commentaires plutôt qu'un établissement qui n'y répond pas.
- 64% optent pour un autre établissement si les réponses à un commentaire négatif sont perçues comme étant agressives.

## Quelques conseils pour répondre aux avis

- Montrez de l'empathie
- Soyez professionnel: pas de fautes d'orthographe, pas de jargon, pas de MAJUSCULES souvent associées à un cri, tenez-vous en aux faits, et respectez la vie privée.
- Répondez rapidement: laisser un commentaire en attente n'est pas conseillé. Sachez qu'en 7 jours, on compte en moyenne 2000 lecteurs
- Répondez à tous les commentaires qu'ils soient négatifs ou positifs.



- Les commentaires négatifs

Remerciez le client d'avoir choisi votre hébergement

Excusez-vous du problème qui a eu lieu

Identifiez les mesures correctives que vous prendrez

Invitez le client à nouveau pour lui donner une seconde chance de faire bonne impression

Tournez ce mauvais commentaire en quelque chose de positif.

- Les commentaires positifs

Remerciez le client

Rappelez vos valeurs et montrez-lui de l'enthousiasme

Ré invitez le chez vous!

- Soyez original et pensez à changer vos réponses
- Personnalisez vos réponses qui montrent que vous savez qui il est et que vous prêtez attention à ses goûts, sans révéler de détails personnels.
- Les réponses venant directement du propriétaire donnent confiance
- Évitez les références à votre politique d'entreprise ou à des commentaires d'autres clients.
- N'offrez pas de compensations publiquement, car une telle initiative pourrait encourager d'autres clients à publier des critiques.
- Restez authentique et honnête.

## Comment savoir s'il s'agit de faux avis en ligne ?

Les faux avis, ce sont des avis négatifs (émanant de personnes mal intentionnées ou de concurrents jaloux) ou les avis trop élogieux pour être vrais qui sont automatiquement rédigés par des sociétés souvent basées à l'étranger (ces sociétés sont payées pour apporter une augmentation de commentaires positifs, une augmentation de fan sur Facebook, etc.).

Certains programmes et logiciels permettent de lutter contre ce phénomène et d'assainir le secteur. Citons la norme AFNOR qui propose de réguler et de contrôler les avis. Par exemple : en appliquant la norme AFNOR, le site est autorisé à demander une preuve de la consommation du produit ou du service. L'internaute ne peut donner qu'un seul avis par produit ou par expérience. Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.afnor.org/>

A ce jour, très peu de site d'avis en ligne applique la norme AFNOR (le site le plus connu Tripadvisor n'adhère pas à cette norme).

S'ils le font, ils peuvent avoir recours à des moyens pour vérifier et identifier le commentateur.



## Comment suivre votre e-réputation ?

Les opérateurs touristiques en sont désormais conscients... il est indispensable de suivre ce qui se dit sur son établissement !

### Comment savoir ce que l'on dit de vous sur le web ?

- Vous pouvez vous procurer un logiciel de gestion de l'e-réputation. Ces logiciels sont nombreux et ont un coût financier.
- Vous pouvez organiser votre propre veille.
- Si vous êtes inscrits sur des sites d'avis en ligne : vous recevez systématiquement un mail qui vous prévient d'un nouveau message.
- Sur le reste du net, pas évident ! Vous pouvez toutefois créer gratuitement des alertes avec un compte Google (en inscrivant le nom de votre hébergement, la localité). Vous recevrez ensuite les informations repérées par les moteurs de recherche sur le net.
- N'hésitez pas à consacrer un peu de temps, ponctuellement, à la recherche de ce qui est écrit sur vous et que vous auriez pu manquer via un autre biais.

## Sources, références

- Technofutur
- Accueillir magazine n° 44 Mars/Avril 2013 « *E-réputation, opportunités et dérives* »
- Accueillir magazine n° 52 Juillet/Août 2014 « *Les avis des voyageurs sont partout* »
- Publication "Répondre aux avis en ligne" sur le site internet <http://veilletourisme.ca>, 30/10/12
- Publication "Les faux avis, peut-on les détecter?" sur le site internet <http://veilletourisme.ca>, 18/04/12



*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*

## Crédits

### FEDER PROGRAMMATION 2007-2013

Axe prioritaire 3: Développement territorial équilibré et durable  
Mesure 3.03 : Redynamisation urbaine et attractivité du territoire

Le Fonds Européen de Développement Régional et la Région wallonne investissent dans votre avenir.

