



## AVIS CLIENTS - LA E-REPUTATION

L'avis client est devenu un élément majeur de votre marketing, qu'on y croit ou pas, les clients le lisent et se font un premier avis sur votre établissement avant même d'en avoir franchi le seuil. Si vous ne gérez pas votre image sur internet, d'autres s'en chargeront pour vous.

### 1 Quelques repères

source Wethic Certification & Praxidia 2020

**61%** des clients consultent les avis publiés avant d'effectuer un achat.



**10** C'est le nombre d'avis moyen lu pour prendre sa décision d'achat.

**84%** des personnes pensent que les avis ont un impact très important sur les choix réalisés pour les voyages



### 2 Différence entre identité numérique et E-réputation

identité numérique

« Votre marque n'est pas ce que vous en dites mais ce que Google en dit ! »

E-réputation

Chris ANDERSON

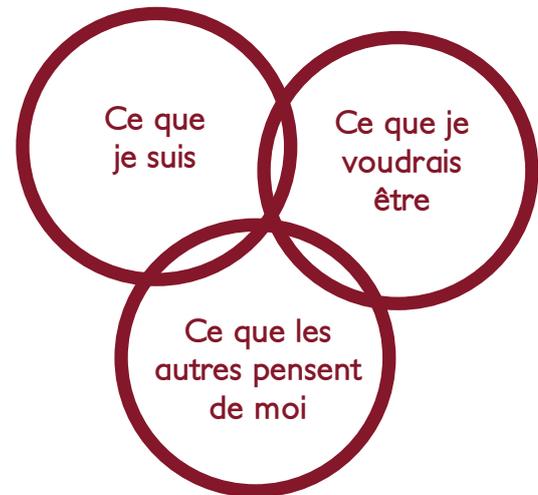
#### Cherchez-vous

Il est primordial de rechercher les informations et les avis clients qui sont laissés sur vous, car il peut y avoir une importante distinction entre ce que vous souhaiteriez donner comme image et celle qui est véhiculée.

Il faut donc être en capacité de maîtriser l'ensemble des médias qui peuvent vous mentionner :

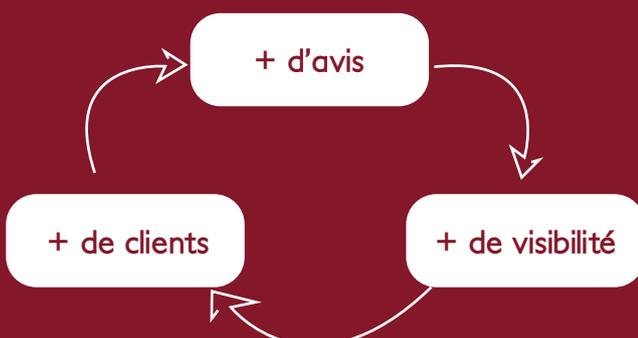
- Google my business
- Trip advisor
- Facebook & autres réseaux sociaux
- Booking
- Vos autres moyens de réservation
- Votre équipe
- Vos clients
- Vos concurrents

...



Les avis clients vous permettent également d'améliorer votre offre

### les Avis clients améliorent votre visibilité



Il n'y a pas que vos clients qui consultent les avis.

Le personnel, les habitants, vos amis, votre famille, mais également vos fournisseurs et partenaires ...

**Ne laissez pas une image négative se construire autour de votre produit touristique**



Invitez vos clients à poster des avis, Ils font partie du cycle de réservation d'un séjour ou d'une table

### 3 Accroître son nombre d'avis

- Motivez votre équipe pour qu'elle incite les clients à laisser un avis.
- Envoyez un e-mail de remerciement en proposant à vos clients de laisser un commentaire sur la fiche de votre établissement.
- Incitez à laisser des avis sur les plateformes que vous suivez dans votre établissement, dans vos chambres, vos livrets d'accueil, sur votre site internet, vos réseaux sociaux, etc...
- Indiquez sur votre carte de visite, factures, tickets de caisse, votre signature mail...



### 4 Répondre aux avis

Il est impératif de répondre à **TOUS** les avis. En effet, considérez que votre client a pris le temps de communiquer avec vous.  
Ne focalisez pas que sur les commentaires négatifs, ne leur donnez pas plus d'importance qu'aux positifs.  
Ne répondez pas toujours la même chose, utilisez ce qu'a noté votre client pour lui faire une réponse pertinente.

Un avis négatif ? prenez un peu de temps avant de répondre, on ressent souvent l'avis négatif comme blessant..  
Ne répondez pas à chaud, vous risquez de vous emporter.

## La réponse à un avis est en réalité destinée à vos futurs clients qui lisent les avis.

Pour toutes vos réponses :

Commencez par saluer votre interlocuteur, le nommer, votre réponse lui est destinée.

Remerciez votre client d'avoir pris le temps de vous écrire un commentaire.

Ecrivez une réponse adaptée et qui reprend les éléments de l'avis client.

Et invitez vos clients à revenir, pour repasser un superbe moment ou pour que leur expérience soit excellente la prochaine fois.



#### C'est un avis positif

Reprenez les éléments positifs tangibles évoqués et reformulez les pour mettre en avant vos avantages concurrentiels.

Exemple: un client dit que le petit déjeuner est extra avec de très bonnes confitures maison.

Vous reformulez en disant que vous aimez que vos clients aient un petit déjeuner varié, que les confitures sont faites maison avec des fruits du jardin ou de producteurs locaux (attention ça doit être vrai).

Ils parlent de la literie, vous expliquez que le confort de vos clients est important...



#### C'est un avis négatif

Ne répondez qu'aux choses factuelles pas aux « j'aime pas ». Mettez en avant vos bonnes pratiques.

L'avis porte sur des points superficiels ? Répondez gentiment.

L'avis est tranché et sur un point perfectible de votre activité ? Soyez professionnel : il est apprécié de reconnaître ses erreurs, de s'en excuser, et pourquoi pas d'inviter à revenir voir un service parfait...

La réponse à un avis négatif ne sert pas à se justifier

La météo vous n'y pouvez rien, en revanche si l'avis concerne la propreté de la chambre, répondez avec des faits, donnez la fréquence de nettoyage des communs etc...

On ne parle pas d'argent, ou en message privé !

### En résumé

- ★ Les avis sont cruciaux, ils sont jugés fiables par plus de 60% des internautes.
- ★ Ils permettent aux internautes de filtrer un établissement : il est important de se comparer aux autres !
- ★ Seuls 1% des voyageurs laissent spontanément un avis : **PROVOQUEZ-LES !**
- ★ Un avis voyageur est composé de plusieurs données, gardez toujours cela en tête !
- ★ Répondre aux avis positifs prouve aux futurs clients que vous faites attention à eux.
- ★ Répondre aux avis négatifs demande d'être factuel et de ne pas réagir à chaud !
- ★ L'accueil est crucial, et peut compenser dans les avis une prestation de moindre qualité !
- ★ Les avis clients sont une occasion d'améliorer votre prestation !