

E-réputation

Atelier numérique

Team Presta - Office de Tourisme Menton, Riviera & Merveilles



Mickaël Mugnaini
Fondateur



COMMUNICATION

06 25 08 77 09

contact@agence-az.com

www.agence-az.com



Office de Tourisme
Menton, Riviera & Merveilles

Andreia DE FREITAS ALVES

Chargée de Projets E-tourisme

8 AVENUE BOYER • 06500 MENTON

+33 (0)4 83 93 70 23

+33 (0)7 57 07 44 93

a.defreitas@menton-riviera-merveilles.fr

www.menton-riviera-merveilles.fr



MENTON, RIVIERA
& MERVEILLES

OFFICE DE TOURISME



Office de Tourisme
Menton, Riviera & Merveilles

Andreia DE FREITAS ALVES

Chargée de Projets E-tourisme

8 AVENUE BOYER • 06500 MENTON

+33 (0)4 83 93 70 23

+33 (0)7 57 07 44 93

a.defreitas@menton-riviera-merveilles.fr

www.menton-riviera-merveilles.fr



MENTON, RIVIERA
& MERVEILLES

OFFICE DE TOURISME

Les services de la Team Presta



1. **Des outils de communication** mis à votre disposition (Brochures, Newsletters, Espace pro)
2. **Vente de vos activités et services** sur notre place de marché en ligne
3. **Organisation de rencontres** entre les professionnels du tourisme Littoral-Montagne
4. **Organisation d'éductours** à la découverte de notre territoire
5. **Prises de vue à tarifs négociés** (photos et vidéos) pour votre promotion
6. **Conseil pour la labélisation**, le développement durable
7. **Classement des meublés**
8. **E-tourisme** : des ateliers d'accompagnement numérique
9. **Mise à disposition de présentoirs** de documentation touristique du territoire
10. **Dépôt vente de vos produits** dans nos boutiques et boutique en ligne
11. **Mise à disposition de set de tables** (prévu en 2022)



W
COMMUNICATION

Votre contact
Mickaël Mugnaini
+33 (0)6 25 08 77 09
mickael.mugnaini@gmail.com

www.agence-az.com



Programme de l'atelier



- 1 Qu'est ce que la e-réputation ?
- 2 Pourquoi faut-il répondre aux avis ?
- 3 Répondre à un avis positif
- 4 Répondre à un avis négatif
- 5 Cas pratiques
- 6 Questions / Réponses

Qu'est ce que la e-réputation ?



Qu'est-ce que la **E-Réputation** ?



*Par définition, la « e-réputation » est **l'image véhiculée et / ou subie par une entreprise, un individu, une marque, un produit ou un service sur le web (sites internet, blogs, forums, réseaux sociaux, sites d'avis en ligne).***



Qu'est-ce que la **E-Réputation** ?



Il faut bien distinguer les **3 niveaux** d'image que renvoi une entreprise :

- L'image **voulue** : ce que l'entreprise souhaite transmettre par différentes actions auprès de sa cible.
- L'image **perçue** : ce que la cible perçoit de la marque.
- L'image **réelle** : ce que l'entreprise connaît de sa marque avec ses forces et ses faiblesses.

À noter qu'il est quasiment impossible d'avoir le contrôle total de tous les niveaux. Néanmoins, il faut mettre l'accent sur l'image perçue par votre cible ce qui vous permettra de mieux gérer votre réputation.

Gérer sa e-réputation



A faire régulièrement

- ➔ Faire des recherches Google (*sur son établissement et ses concurrents*)
 - ➔ Optimiser son site internet
 - ➔ Mettre à jour les descriptifs et photos sur les OTA
- ➔ Mettre à jour les descriptifs et photos sur les réseaux sociaux
 - ➔ Reprendre la main sur le plus de sites possibles

Gérer sa e-réputation



Alerte Google : hotel west end nice ➤

 **Google Alerts** <googlealerts-noreply@google.com> [Se désabonner](#)
À moi ▾

Google Alertes

hotel west end nice
Mise à jour immédiate · 4 décembre 2019

ACTUALITÉS

[Pères Noël Verts : le groupe niçois 3A Hôtels La Collection se mobilise pour le Secours Populaire](#)

Nice Premium
Dans une démarche bénévole, le groupe 3A Hôtels La Collection réunissant l'Hôtel West End, l'Hôtel Aston La Scala et l'Hôtel & Plage Beau Rivage ...

  [Signaler comme non pertinent](#)

Gérer sa e-réputation



→ Effectuer fréquemment des recherches google :

Google

Par date

Par photos

Par actualité

Il est intéressant de s'appuyer sur des **KOL** *Key Opinion Leaders* pour faire croître l'influence de votre établissement :

- *Influenceurs*
- *Blogueurs*
- *Personnalités*

Attention à bien cibler vos KOL et analyser leur communauté avant de les faire intervenir !



Gérer sa e-réputation

En invitant des influenceurs/blogueurs/KOL au sein de votre établissement, ils vont donner un retour positif sur leur expérience vécue via :

- Les réseaux sociaux
- Les sites d'avis
- Le site internet de l'établissement



Gérer sa e-réputation



Ne pas hésiter à faire auditer son site internet par des personnes extérieures :

- Professionnels
- Collaborateurs
- Famille/Amis
- ...

→ But : Il faut que le site soit ergonomique et suscite l'intérêt

Gérer sa e-réputation

- Inciter les clients à poster un avis sur Tripadvisor et autres OTA
- But : avoir un retour personnalisé de l'expérience client vécue
 - Ne pas hésiter à la remettre au départ aux clients satisfaits pour avoir le maximum d'avis positifs

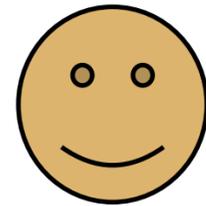




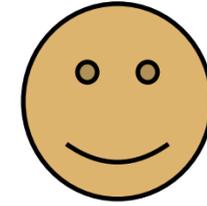
Le client donne son avis sur une expérience vécue. Même si certains clients peuvent parfois déformer la vérité, il est important de noter qu'un avis négatif part toujours d'un élément négatif rencontré durant l'expérience client. Avant de répondre aux avis, il faut donc :

- 1 Accepter les critiques
- 2 Se mettre à la place du client
- 3 Se remettre en question
- 4 Résoudre les problèmes énumérés

Gérer sa e-réputation



POINT POSITIF



Les avis clients sont également un audit gratuit de son établissement.
Ecouter et s'inspirer de leur ressenti et leurs éléments de langage aide à retranscrire
l'expérience pour attirer le plus grand nombre.

Ne pas oublier : on ne voit pas notre établissement avec le même regard que les clients.

Qu'est-ce que la E-Réputation ?



Selon BPI France, 9 internautes sur 10 consultent les avis sur internet avant d'acheter !

Gérer sa e-réputation



FOURSQUARE



zoover



facebook



Booking.com

HolidayCheck



Faut-il répondre aux avis ?



Oui!

Répondre aux avis clients



Pour montrer au client qu'il a de l'importance

Pour montrer aux autres lecteurs que l'on est professionnel et à l'écoute

Pour se « défendre » en cas de points négatifs

Pour se démarquer en mettant en avant les atouts de notre établissement

Répondre à un avis positif



Répondre à un avis positif



- 1 Démarrer par une formule de politesse
- 2 Reprendre les éléments positifs du commentaire
- 3 Intégrer d'autres éléments positifs
- 4 Saluer et fidéliser le client

Répondre à un avis positif



Il y a 4 mois,

Séjour en amoureux avec ma femme dans ce bel établissement. Idéalement situé pour visiter cette belle ville niçoise et à proximité de la mer.

Le personnel est plutôt accueillant et à notre disposition dès que nous en avons eu besoin. La chambre que nous avions était spacieuse et décorée avec goût.

En bref, un hôtel à la hauteur de ce que nous espérions et que je recommande vivement.

Répondre à un avis positif



A répondu il y a 4 mois,

Cher Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel pour votre séjour en amoureux et d'avoir pris le temps de partager votre expérience avec d'autres voyageurs.

Nous sommes ravis de lire que votre épouse et vous-même avez apprécié la disponibilité de nos équipes ainsi que notre emplacement en plein coeur de Nice.

Nous supposons qu'avec ce magnifique temps que nous a offert la Côte d'Azur au mois de juillet, vous en avez profité pour vous rendre sur nos belles plages niçoises en moins de 5 minutes à pieds.

N'hésitez surtout pas à contacter notre service des réservations pour votre prochain séjour à l'hôtel. Au plaisir de nous y accueillir de nouveau très bientôt.

Répondre à un avis positif



Il y a 3 mois,

Emplacement magnifique, service de qualité, restaurant agréable et serveuse efficace et aimable.

Nous avons passé un excellent séjour. Le stationnement est un problème malgré des parkings souterrains qui peuvent se retrouver complets à proximité et qui nous obligent à s'éloigner.

Répondre à un avis positif



A répondu il y a 3 mois,

Bonsoir,

Nous vous remercions très sincèrement pour ce retour élogieux et nous sommes ravis de votre satisfaction. C'est pour faire vivre des moments inoubliables à nos clients que nous œuvrons quotidiennement et nous avons été très touché de lire que vous ayez été sensible à cet effort. Nous cherchons chaque jour à nous améliorer et nous transmettons à notre équipe vos retours positifs.

Nous tenions à vous présenter nos sincères excuses suite à la lecture de votre sentiment d'amertume au sujet du stationnement de notre établissement. Il est exact que nous n'offrons pas ce service pour des raisons de sécurité. Le stationnement devant l'hôtel est interdit, en effet cet espace ne permet que la dépose minute pour nos clients et doit être accessible à tous moments par les services d'urgences. J'ose croire que vous comprendrez que cela nous est dicté par un souci de sécurité dans l'intérêt de nos clients.

Nous vous remercions vivement de nous avoir fait confiance et nous serons ravis de vous recevoir à nouveau au sein de notre établissement.

Répondre à un avis négatif



Répondre à un avis négatif



- 1 Démarrer par une formule de politesse et rassurer les lecteurs
- 2 Reprendre les éléments positifs du commentaire
- 3 Prendre en compte et minimiser les éléments négatifs du commentaire
- 4 Saluer

Répondre à un avis négatif



Il y a 3 mois,

Bel hôtel, bien placé, plein d'histoire. Accueil moyen. Chambres petites mais propres. Télévision non branchée imposant l'intervention d'un technicien récalcitrant en début de soirée. Petit-déjeuner correct.

Gros point négatif : le repas du soir, évalué à 25 euros, servi par un personnel non professionnel. Menu unique avec tourte aux légumes, poulet au citron et cake au citron rassis. Il faut reprendre des bases normales pour un hôtel 3 étoiles accueillant beaucoup de touristes étrangers.

Répondre à un avis négatif



A répondu il y a 3 mois,

Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel lors de votre dernier passage sur la Côte d'Azur et d'avoir pris le temps de partager votre expérience avec les voyageurs sur notre fiche Google.

Nous sommes ravis de lire que vous avez apprécié votre séjour parmi nous et profité de notre emplacement idéal en plein centre pour visiter notre belle ville de Nice.

Nous prenons bien note de vos petites remarques sur la chambre, nous avons prévenu notre équipe technique qui a d'ores et déjà résolu le problème.

En espérant pouvoir vous accueillir de nouveau très bientôt au sein de notre hôtel.

Répondre à un avis négatif



Il y a 4 mois,

Nous avons passé 6 nuits dans votre hôtel soi-disant 4 étoiles ! Chambre 612 !!

Séjour à l'occasion de mon anniversaire !

Quelle déception !!

Accueil normal : entrée de l'hôtel agréable.

L'hôtel est bien situé HEUREUSEMENT !

Arrivée dans la chambre :

1) Murs sales, abîmés, pas digne d'un 4 étoiles !!

2) Aucune insonorisation ! On entend tout !

3) Porte vitrée opaque de la salle de bain laisse tout passer vu l'espace en-dessous ! Aucune intimité

4) Gel douche rempli d'eau et déjà utilisé pour notre arrivée ! La classe INADMISSIBLE ! Première douche : mon compagnon reçoit le support de la douche dans la figure.

5) Le bidet trop proche du mur ! Mal fait vaut mieux avoir des baguettes à la place des cuisses si vous voulez avoir une chance de ressortir ! Aucun rangement dans la salle de bain, même pas une prise ! Salle de bain signe d'un hôtel au bord de l'autoroute !!

6) Manque sans cesse quelque chose dans la chambre !

7) Système pour ouvrir la fenêtre nul vu que vous ne pouvez pas aérer !

8) La propreté laisse à désirer !

Petit-déjeuner

1) Personnel aimable

2) Jambon mauvais, saumon salé ++++

3) Concombres secs et ananas ont le goût du détergeant ! MEDIOCRE qualité à nouveau pour un 4 étoiles !

4) Jus de fruits frais TB !

En conclusion, très décevant ! Expérience que nous ne renouvelerons plus jamais ! Nous ignorons pourquoi vous estimez un 4 étoiles car la réalité est moins belle !

Répondre à un avis négatif



A répondu il y a 4 mois,

Je suis vraiment désolé de lire vos commentaires qui décrivent notre déception pendant votre séjour chez nous.

Permettez moi de vous présenter nos excuses et de vous assurer que nous mettons toujours tout en route pour que les séjours de nos clients soient au mieux.

Je reviens sur la classification hotelière qui n'est pas à l'estimation de l'hôtelier mais que (comme dans tous les autres pays d'Europe) va être donnée par une commission indépendante nommée par le gouvernement du pays, après plusieurs visites et audits. Je ne veux pas excuser certains manques que vous avez noté (je reprends vos points) :

- 1) Dans votre chambre, il y a en effet une trace sur un mur que nous allons reprendre bientôt. Il ne s'agit pas de saleté. J'en suis désolé.
- 2) Pour l'insonorisation, nous travaillons déjà sur une solution.
- 3) Il s'agit d'une porte design et ne peut pas être fermée à clef (d'une façon hermétique). Je suis navré pour la gêne occasionnée.
- 4) Nous n'avons sûrement pas contrôlé les petites bouteilles de gel douche qui apparemment avaient déjà été utilisées par les précédents clients. J'espère que les autres 5 jours se sont bien passés. Aussi, nous sommes désolés que votre compagnon « reçoit le support de la douche dans la figure ». Nous ne sommes pas au courant que le support soit mal fixé (même pendant notre visite après votre départ nous n'avons rien de suspect). S'agit-il de la tête de douche sur tuyau qui est juste tombé ? J'espère que votre compagnon n'a pas été blessé.
- 5) C'est la première fois que nous entendons parler du problème de bidet. J'en parlerai à mon équipe. Par contre, nous allons poser une prise et changer le sèche-cheveux très prochainement.
- 6) Nous aurions souhaité que vous nous contactiez pendant votre séjour. Avec grand plaisir, nous aurions pu régler la majorité des problèmes instantanément.
- 7) C'est correct : les fenêtres des chambres vue mer ne s'ouvrent pas pour des raisons de sécurité (vous avez en effet des fenêtres qui s'ouvrent du sol du plafond).
- 8) Je suis désolé de vos ressentis. J'en parlerai aussi à mon équipe.

Petit-déjeuner :

Merci pour le bon commentaire sur l'amabilité de mes collègues. Pour la nourriture, je vais faire un point avec le chef de cuisine mais sachez que vous avons des contrôles mis en place pour éviter des chutes de qualité.

Encore merci pour votre précieux retour en espérant que vous donniez une deuxième chance pendant votre prochain voyage à Nice.

Cordialement

Répondre à un avis négatif



Il y a 3 mois,

Notre choix s'arrête sur cet hôtel 4 étoiles pour passer un week-end en amoureux.

Très mauvaise surprise en arrivant dans la chambre. Chambre petite, couette froissée, poussière sur les fenêtres et horrible salle de bain. Bonde de douche cassée, rouille dans la baignoire, support à douche incomplet et plafond sale.

Quelle déception pour un hôtel de ce standing et surtout à ce prix !

Répondre à un avis négatif



A répondu il y a 3 mois,

Chère voyageuse,

Nous découvrons avec surprise votre commentaire.

En effet, le service fourni par nos équipes ne cesse de s'améliorer pour rendre le séjour de nos fidèles clients des plus agréables.

Afin que nous puissions mener l'enquête, pourriez-vous nous contacter directement par email ?

En vous remerciant pour votre retour.

Bien cordialement,

La Direction

En résumé...



Règles d'or de la e-réputation



- **Soigner** l'image digitale de son établissement en mettant régulièrement à jour les informations.
- **Répondre** impérativement aux avis (positifs ou négatifs) pour entretenir le lien avec les clients et clients potentiels.
- **Cibler** les OTA avec qui vous souhaitez partager votre image pour gagner en visibilité.
- **Maintenir** une régularité dans la gestion de votre image sur les réseaux sociaux.
- **Attention** tout ce qui est posté sur internet reste à vie !

Questions // Réponses





W
COMMUNICATION

Votre contact
Mickaël Mugnaini
+33 (0)6 25 08 77 09
mickael.mugnaini@gmail.com

www.agence-az.com

