Office de Tourisme Loches Touraine Châteaux de la Loire

Review us on Tripadvisor

Webinaire

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

Avant-propos

Tous évalués, tout noté, tout le temps.
TripAdvisor, Google, Booking, Expedia, …

> Ère de la consomm'action
> Dépasser la contrainte
> Faire de l'application une opportunité
> Comprendre les mécanismes
> Éviter les pièges
> Renforcer sa crédibilité

La qualité du service est le facteur principal permettant de se retrouver en haut du classement.

Si les avis sur Tripadvisor ne sont pas à 100 % sûrs, ils restent une excellente source d'informations et un gage de qualité, un moyen de faciliter la réservation lorsqu'on ne connait pas un établissement.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

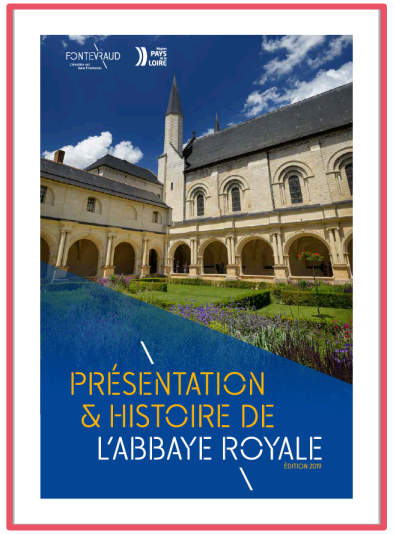
Review us on Tripadvisor

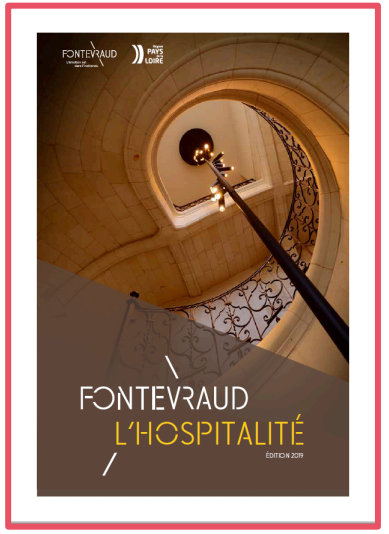
WHO'S THIS GUY?

D'un pays des rillettes à l'autre !

> 6 ans aux RP et à la communication de l'Abbaye royale de Fontevraud
dont 18 mois au sein de Fontevraud Resort
> 7 ans au Service Ville d'Art & d'Histoire de la Ville du Mans
> 3 ans au Center Parcs des Bois-Francs en Normandie

Mes missions à l'OT Loches Touraine Châteaux de la Loire
Responsable communication & commercialisation
> communication print & digital / e-reputation
> relations presse
> promotion & commercialisation
> une équipe de 3 personnes : Daisy & Marine





LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MA RELATION À TRIPADVISOR : OU ?

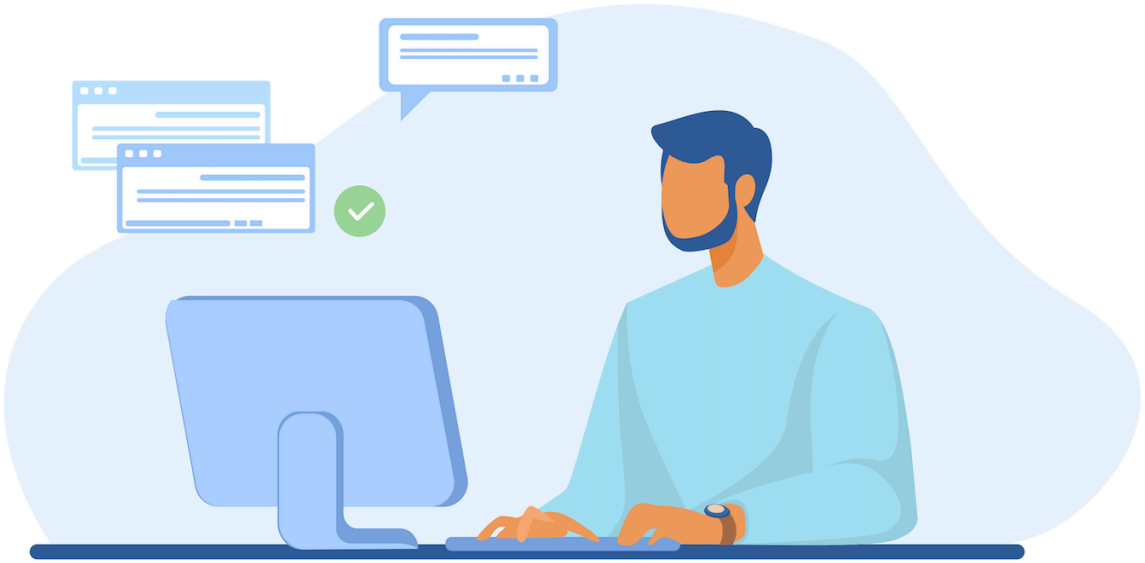
Un peu des deux
mon capitaine !

> 5 ans comme médiateur pour les 4 comptes :
monument + hôtel + restaurant étoilé + snacking

> excellente école de la diplomatie

> rôle d'interface entre les usagers/clients et les équipes

> écoute, self-control, transversalité avec les équipes



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

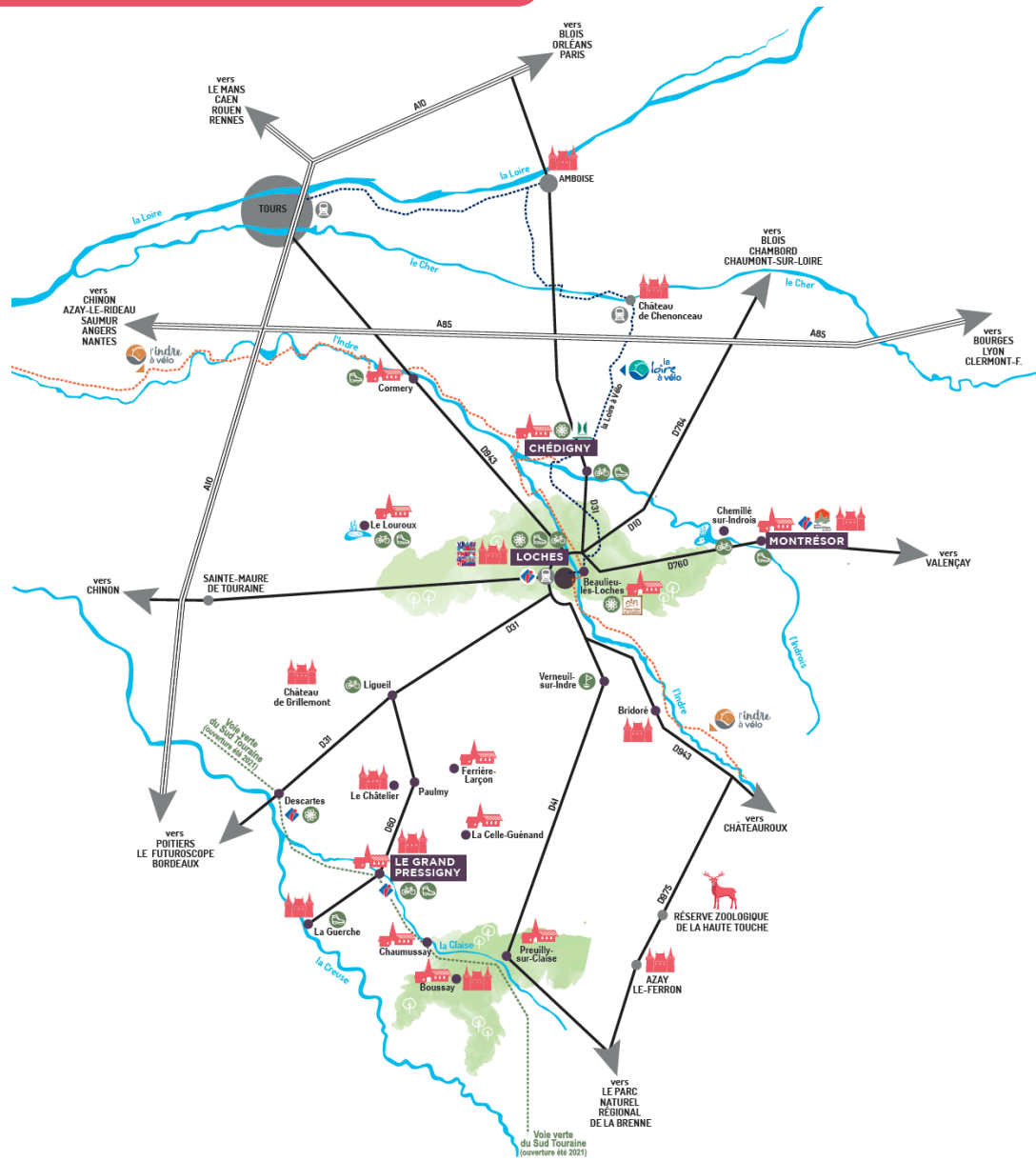
PARLEZ-MOI DE VOUS !

En quelques mots, faisons connaissance.

> Qui êtes-vous ?

> Quelle est votre activité ?

> Avez-vous un compte TA ?



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

TA, QU'EST CE QUE C'EST ?

Le principe fondateur : offrir des avis et des conseils touristiques, des galeries photo émanant de consommateurs et proposer des forums.

> la notation de ●○○○○ à ●●●●●

> l'avis (Il n'est pas nécessaire de fournir une preuve de réservation pour rédiger un avis sur le Tripadvisor ce qui est souvent reproché).

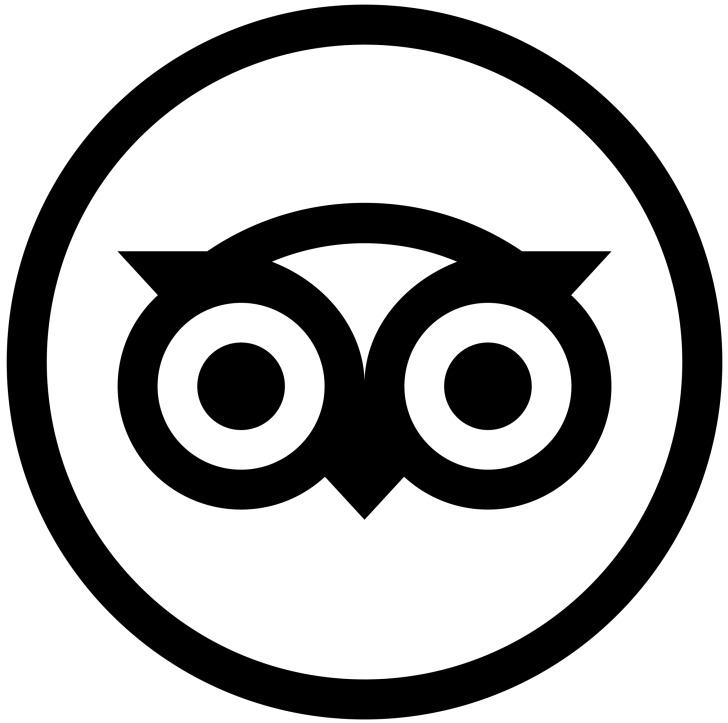
> les **photos** de l'établissement & des utilisateurs

> les **forums**

> la **messagerie**

> un aperçu des offres des **booking engines** et de **La fourchette**

> service de **billetterie** de sites de visite & packages TO



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

DES CHIFFRES VERTIGINEUX

Fondé en 1999, TripAdvisor est devenu un géant mondiale présent dans 49 pays.

> **7 M. d'établissements et sites**

> 29 langues

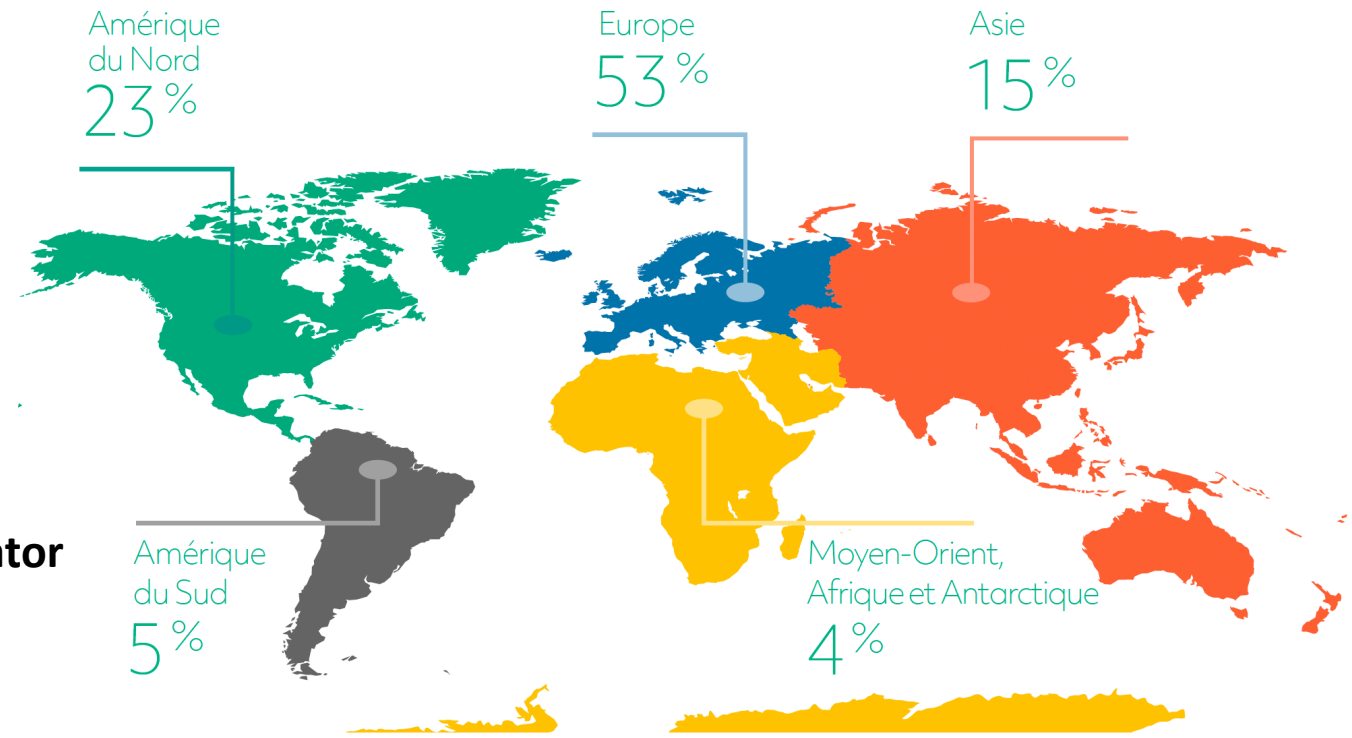
> 807 millions d'avis (53% concernent l'Europe)

> Plus de **7000 nouveaux avis chaque heure**

> **490 millions de visiteurs uniques** chaque mois

> un groupe de 12 entreprises dont **La Fourchette** et **Viator** & un partenariat avec **MediaVacances**

> **1,56 milliards de Dollars** US de CA en 2019



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

DES CHIFFRES VERTIGINEUX

Une influence en croissance permanente.

> **72 % des usagers du site** lisent les avis sur TripAdvisor avant de réserver (sur mobile à 60%)

> **87 %** des contributeurs publient des **avis positifs**

> **note moyenne** proposée par les utilisateurs **4,22 sur 5**

> **8 utilisateurs sur 10** sont plus susceptibles de **réserver un établissement ayant une note plus élevée.**

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

1 AVIS = 1 RÉPONSE, ET PIS C'EST TOUT !

Le mode de fonctionnement de TA évite les débats interminables.
Pour un avis laissé, une seule réponse de l'établissement est possible sans rebond.

Selon TA, 100 % des avis seraient analysés par un processus électronique de modération, via un outil technologique puis, pour les avis problématiques, par 250 modérateurs.

> **2,7 M** des avis envoyés en 2018 ont été examinés par les modérateurs.

> **4,7 %** du total des avis ont été rejetés ou supprimés :
réponse de modération en 72 heures en moyenne selon TA.

> **0,6 % des avis jugés frauduleux selon TA, 10 à 15 % selon la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.**

> **Moins de 1 % des avis sont signalés** par les utilisateurs ou les établissements.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

BIG BROTHER

Raisons pour lesquelles TripAdvisor refuse ou supprime des avis :

> Propos discriminatoires ou insultants.

> Textes sexuellement explicite.

> Incitation à la haine, chantage et menaces.

> Promotion d’activités illégales.

> Contenus morbides ou d'activités criminelles violentes.

> Contenus envoyés par des mineurs de moins de 13 ans.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

SHERIFF, ES-TU LÀ ?

La chasse aux avis frauduleux

Est frauduleux tout avis écrit dans le but de **manipuler la note moyenne** ou **le classement d'un établissement**, en positif ou en négatif.
La détection des faux avis par TA utilise des **technologies issues du secteur bancaire** pour dresser la carte de centaines d'informations en ligne comme **les adresses IP** et les **spécifications des appareils** pour cartographier l'origine et le contexte de chaque avis.

Types de faux avis :
> Les avis positifs biaisés.
> Les avis négatifs biaisés.
> Les avis achetés.
> Erreurs de comptes.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

SANCTIONS & CONSÉQUENCES

TripAdvisor sanctionne les entreprises et les personnes qui tentent de déjouer le système en appliquant des pénalités dont la gravité augmente en cas de récidive.

> Interdiction de publication.

> Baisse de la note.

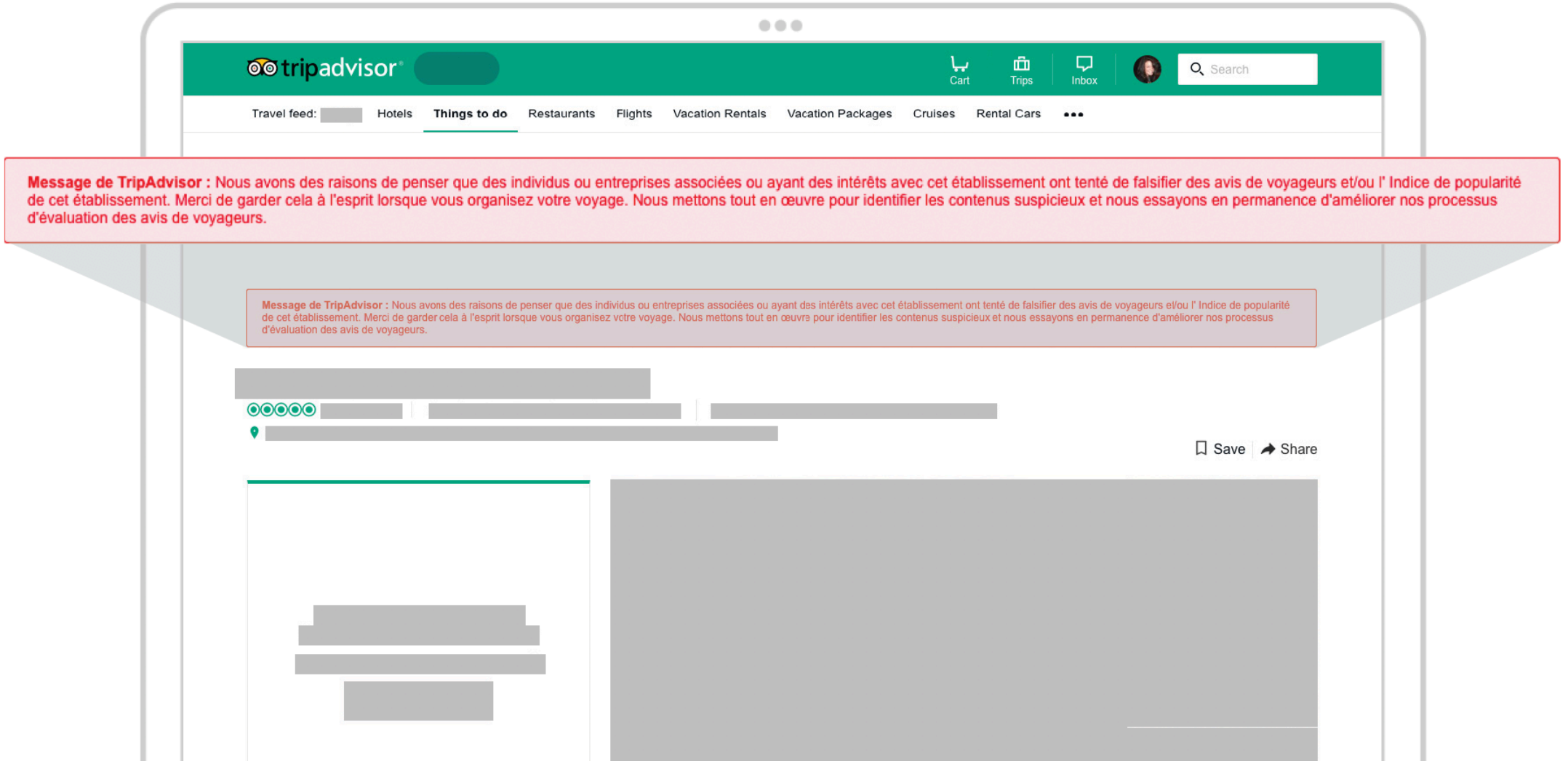
> Un badge rouge de sanction.

> Poursuite en justice des auteurs d'avis achetés.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

SANCTIONS & CONSÉQUENCES



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

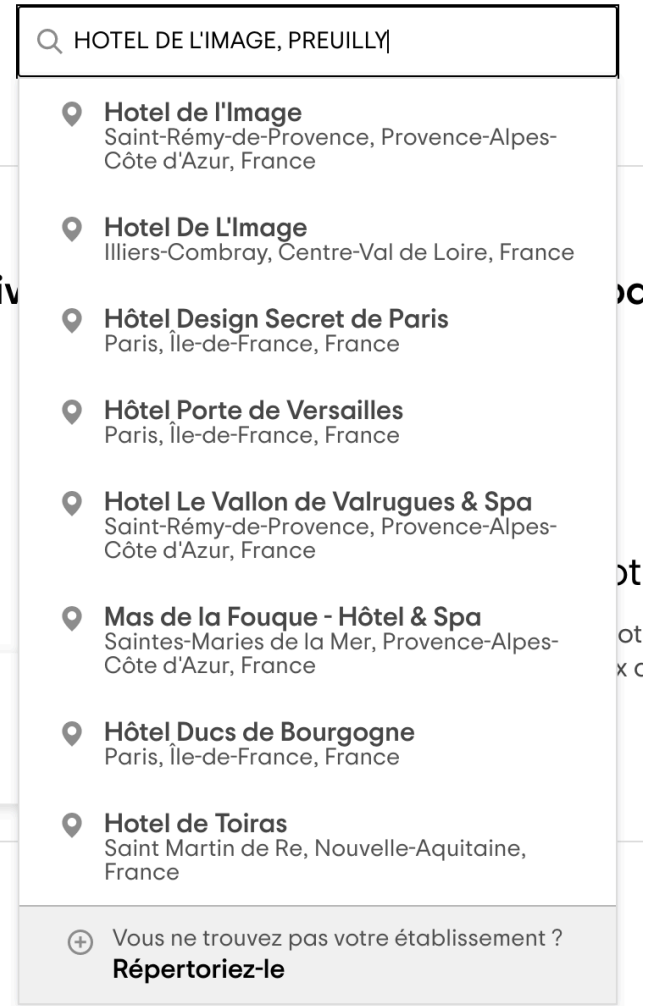
Review us on Tripadvisor

TOUT COMPTE FAIT !

Créer votre profil : prenez le contrôle de votre page

> **N'importe quel utilisateur peut créer un compte établissement** sans l'accord de celui-ci !

> Ne laissez pas les autres **avoir la maîtrise du compte** et gardez l'œil sur ce qui se dit pour **pouvoir réagir**.



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

Tripadvisor

Publier | Alertes | Voyages | Connectez-vous

Hôtels | Activités | Restaurants | Vols | Locations vacances | Forfaits touristiques | Croisières | Voitures de location | •••

- À propos de Tripadvisor
- Assistance
- Fiche info
- Offres d'emploi
- Charte de confidentialité
- Critères de fiabilité des avis
- Conditions d'utilisation
- Licences mobiles
- Centre de presse
- Communiqués de presse
- Référencez votre établissement
- Écrire un avis
- Réponse de la direction
- Informations sur le service

Répertoriez votre établissement sur Tripadvisor

Tirez-vous pleinement profit du référencement gratuit proposé par Tripadvisor ?

› Mettez votre établissement à portée de millions de voyageurs

Ils sont plus de 260 millions chaque mois à utiliser Tripadvisor pour faire leurs recherches de voyage. Vous pouvez présenter vos produits et services de voyage (hôtel, chambres d'hôtes, attraction, forfait excursions, restaurant, etc.) à des millions de clients qualifiés du secteur du voyage.

› Soyez visible sur les meilleurs sites de voyage en ligne

En référençant vos produits et services sur Tripadvisor, vous apparaîtrez non seulement sur www.tripadvisor.fr, mais également sur d'autres sites de référence dans le monde du voyage.

› Communiquez votre message au moment opportun

Grâce à sa technologie de recherche sophistiquée, Tripadvisor peut vous aider à entrer en contact avec les consommateurs au moment même où ils sont à la recherche de votre destination. En tant que propriétaire d'un hôtel à Lyon, par exemple, vous auriez beaucoup à gagner en faisant répertorier votre établissement dans Tripadvisor. Les clients qui recherchent à Lyon pourraient avoir accès aux informations de votre établissement, y compris une description de l'établissement et une photo, afin de se préparer à réserver une chambre !

Sélectionnez votre type d'établissement

Si vous êtes le représentant officiel de votre hôtel, de votre service ou de votre entreprise, vous pouvez créer gratuitement votre page Tripadvisor dès à présent. Consultez nos politiques en matière de référencement ci-dessous pour en savoir plus

Hôtels | Restaurants | Attractions | Locations de vacances

Critères de référencement de Tripadvisor

Tripadvisor se réserve le droit de modifier ces politiques et de refuser de publier ou de supprimer des pages établissement à tout moment.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

TOUT COMPTE FAIT !

Vous reprenez une affaire existante, devez-vous continuer sur le même compte TA ?

> **vous reprenez dans la continuité :** même déco, même personnel, même esprit de la cuisine ? => si les notes sont bonnes, OUI.

> **Si les notes sont médiocres ou mauvaises, repartez de 0** :

NOTA BENE : Vous pouvez demander la **suppression des avis et photos datant de l'ancien propriétaire** en fournissant à TA la documentation appropriée (acte de vente, …).

> **Vous changez tout ? Créer votre propre compte.**
Assurez-vous que **le vendeur a supprimé son profil** ou qu'il vous donne les identifiants et mots de passe.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

TOUT COMPTE FAIT !

Vous avez un hôtel-restaurant :

> **Vous devez créer deux comptes**, l'un pour l'hébergement, l'autre pour la table.

Cette obligation ne s'applique pas si vous faites table d'hôtes.

ATTENTION HÉBERGEURS & RESTAURATEURS :
Depuis quelques mois, TA supprime vos coordonnées (email, tel, site web), ne laissant que votre commune, si vous ne travaillez avec aucun Booking Engines ou avec La Fourchette !

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

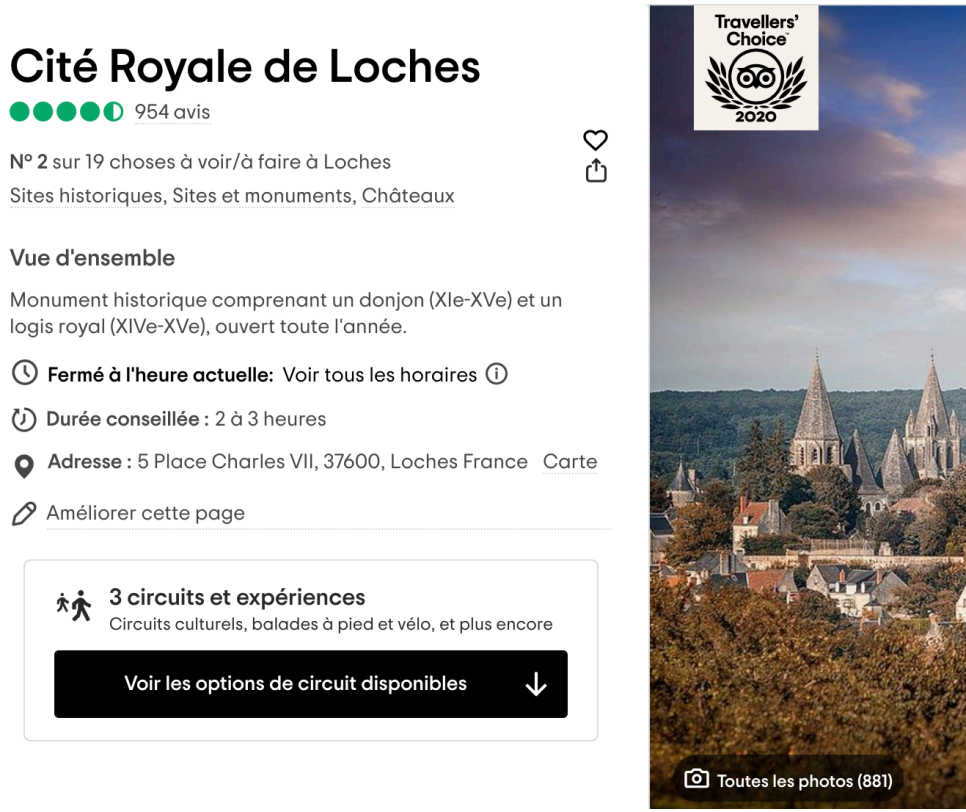
À VOS CLAVIERS !

Le texte de présentation :

Faites des **phrases courtes** avec des **mots clés** pour les moteurs de recherche : Val de Loire, Touraine, Loches, château, randonnée, gastronomie, nature, etc… **Deux descriptifs, l'un en 160 caractères, l'autre en 999**.

TA propose la traduction automatique en 29 langues, plus les phrases sont longues, plus la traduction automatique fera des erreurs d'interprétation.

> Où êtes-vous ? Comment venir ? Environnement ? Proche de quoi ?
> Que proposez-vous ? Depuis combien de temps ?
> Quel esprit, quelle atmosphère, quelle philosophie ?
> Quels sont vos services et vos valeurs ?
> Quels sont les « plus » qui vous démarquent ?
> Avez-vous des prix et labels ?



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

À VOS CLAVIERS !

Importez de belles photos

> Pas de logo ni de textes sur vos photos.

> Évitez les photomontages, **sauf si vous ajoutez le logo d'une récompense TA**
Un guide mode d'emploi de l'usage du logo est téléchargeable.

> Photos originales dont vous avez les droits.

> Pas de nudité (piscine, spa, etc…).

> De bonnes qualités
(entre 10 et 15 Mo maximum).

2020 Travelers' Choice™ Tripadvisor

Valle D'incanto Midscale Hotel
1,815 reviews

Don't invert the Travelers' Choice logo.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

À VOS CLAVIERS !

Compléter les informations pratiques :

> Téléphone, email, site web.

> Jours d'ouverture et horaires.

> Emplacement.

Maison-Musée Lansyer

85 avis

N° 5 sur 19 choses à voir/à faire à Loches

Musées spécialisés

Vue d'ensemble

Réouverture le 20 juin 2020 ! Après une période de travaux et de restauration de tableaux, le rez-de-chaussée de la Maison-Musée Lansyer retrouve son ambiance du XIX e siècle. Entrez dans la demeure du peintre paysagiste Emmanuel Lansyer... plus

Fermé aujourd'hui: Voir tous les horaires

Adresse : 1 rue Lansyer, 37600, Loches France Carte

Améliorer cette page

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

À VOS CLAVIERS !

Mettez à jour et animez votre profil

> Vous avez un **nouvel équipement**, le jardin évolue avec les saisons ? Publiez-le.

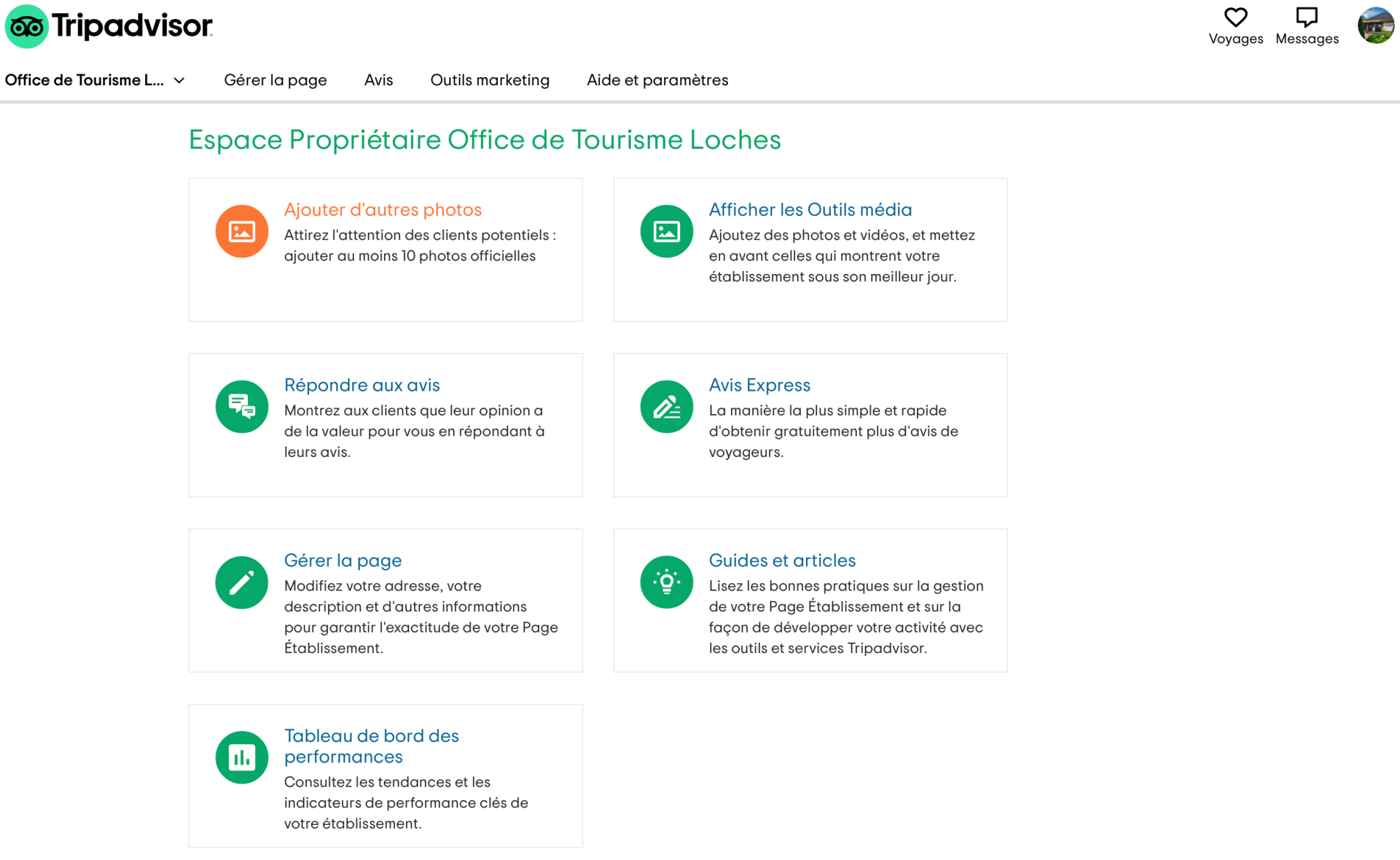
> Vous avez un **nouveau Chef**, une nouvelle carte ? Faites le savoir.

> **Vous avez fait de gros travaux ?** Si la rénovation de votre établissement est conforme aux critères et modifie significativement l'expérience des voyageurs, **TA supprimera les anciennes photos et les avis écrits avant la rénovation.**

ATTENTION : cette action pourra avoir une influence sur votre classement !

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE !

Pourquoi est-ce important de répondre aux avis ?

Un **client très satisfait en parle positivement à 3 personnes**.
Un **client mécontent en parle négativement à 12 personnes**.

Un client ayant connu un problème pris en compte, suivi et résolu dans les temps en parle positivement à 20 personnes.

Lorsque vous recevez un **avis négatif**, **votre réponse sera un marqueur fort de votre professionnalisme et de votre souci du détail et de la qualité de service**.

Votre réponse marque de toute évidence votre considération pour l'auteur.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE !

Recevabilité des avis :

> Les avis doivent être publiés dans les 12 mois suivants l'expérience.

> Non commerciaux (pas d'URL ou d'offre commerciale).

> Respectueux de la vie privée / interdiction de publier des avis contenant les noms complets à l'exception des :
- employés de l'entreprise avec lequel l'utilisateur a été en interaction
- entreprises dont le nom inclut un nom de famille
- médiateurs de l'établissement qui répondent aux avis

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE !

Comment faire signaler un avis abusif

Lorsqu'un avis ne respecte pas la charte de publication TA ou que vous pouvez **prouver qu'il est abusif ou frauduleux**, vous pouvez tenter de le faire supprimer.

C'est un processus long qui est rarement couronné de succès.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

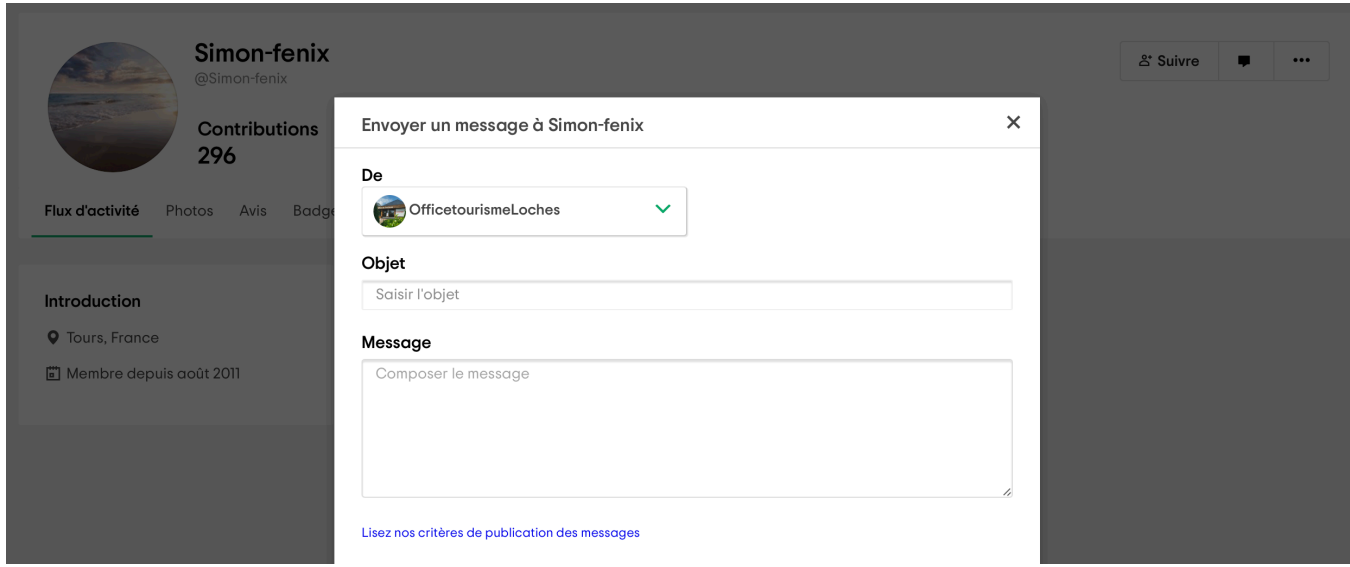
Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE !

Un contributeur a publié sur ma page un avis pour un autre établissement

> Allez sur le profil de l'utilisateur et **envoyez-lui un message** l'informant de l'erreur.

> Si l'auteur ne réagit pas, vous pouvez **« signaler »** l'erreur à TA. Pour une correction plus rapide, tentez de découvrir quel pourrait-être l'établissement concerné.



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE

Répondre aux avis positifs et remercier :

C'est le plus simple, mais ce n'est pas à négliger.
> toujours répondre au **nom de l'entreprise**, utilisant le **NOUS** et non le **JE** qui vous expose.

> Remercier en utilisant le **prénom de l'auteur** de l'avis, en gardant le vouvoiement.

> Si vous avez **le souvenir précis de son séjour**, ajouter une **petite anecdote** qu'il/elle a vécu, ce qui lui fera plaisir.

> Apportez **des informations complémentaires** qui intéresseront les lecteurs

dfabre005
2 avis

Avis écrit le 4 novembre 2019

Choix au restaurant

pourquoi 1 seul menu si on veut rester 2 soirs de suite ?Nous avons été obligés de sortir pour notre deuxième soirée! Dommage

Avis recueilli en partenariat avec ce restaurant

Date de la visite : novembre 2019

Utile ?

MediationFontevraud, Responsable relations publiques de Fontevraud Le Restaurant, a répondu à cet avis

A répondu le 13 novembre 2019

Chers hôtes, Nous vous remercions d'avoir partagé votre expérience sur TripAdvisor. Pour nos hôtes qui résident plusieurs nuits, le Chef et sa brigade concoctent des menus différents pour vous faire découvrir d'autres plaisirs, toujours avec des produits de saison. À très bientôt. Olivier Châble

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE

Répondre aux avis négatifs :

Avant de répondre à un avis négatif :
> consultez le profil de l'auteur pour voir le nombre d'avis postés, la tendance des notes qu'il donne en général.
> Enquêtez pour savoir si l'avis est de bonne foi :

La mauvaise expérience est avérée. Nul n'est infaillible ! **Ne sous-estimez pas le pouvoir de sincères excuses**, car **l'objectif le plus important est de rassurer les clients à venir**.

Dans la formulation, **exprimez que vous êtes « désolés »**, ne présentez pas d'excuses formelles.

L'avis est abusif et mensonger : répondez point par point aux allégations. **Reprenez entre guillemets ses propos** si besoin.

N'hésitez pas à rappeler qu'il est coutumier des avis très critiques si c'est le cas, relativisez. Explicitez le contexte.

Si vous avez un souvenir précis de ce client et qu'il n'a pas manifesté son mécontentement lors de sa visite dans votre établissement, spécifiez-le dans votre réponse, précisant que vous auriez pu à ce moment là faire un geste commercial ou proposer une solution.

> Le **ton** doit toujours être **courtois**, **bienveillant**.

> Le **contenu** doit rester **factuel** et **argumenté**, **évitez à tout prix l'émotionnel** (ce qui n'est pas si facile)

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MON AVIS, MA BATAILLE

Répondre aux avis négatifs :

Simon-fenix a écrit un avis (oct. 2020)
Tours, France • **296** contributions • **159** votes utiles

●●●○○

Peu mieux faire

J'ai eu un acceuil assez mitigé, peu d'explications, pourtant à été refait récemment un peu déçu. Dommage

Moins d'infos

Date de l'expérience : octobre 2020

Type de voyage : A voyagé en solo

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

Utile Partager Répondez

Réponse de OfficetourismeLoches, Responsable relations publiques de Office de Tourisme Loches
A répondu hier

Cher visiteur,

Nous prenons note de votre avis et sommes désolé de lire que l'accueil n'ait pas répondu totalement à vos critères.

Notre espace a été entièrement rénové en 2019 avec un mobilier et un parcours de découverte des offres optimisé. Les brochures y sont réunies par thématiques.

Cette organisation a été pensée afin de permettre à nos conseillères en séjour de vous accompagner dans l'espace afin de vous remettre les documentations les plus adaptées à vos souhaits et besoins.

Les règles sanitaires Covid actuellement en vigueur ne nous permettent hélas plus de proposer cet accompagnement personnalisé.

Bien cordialement.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

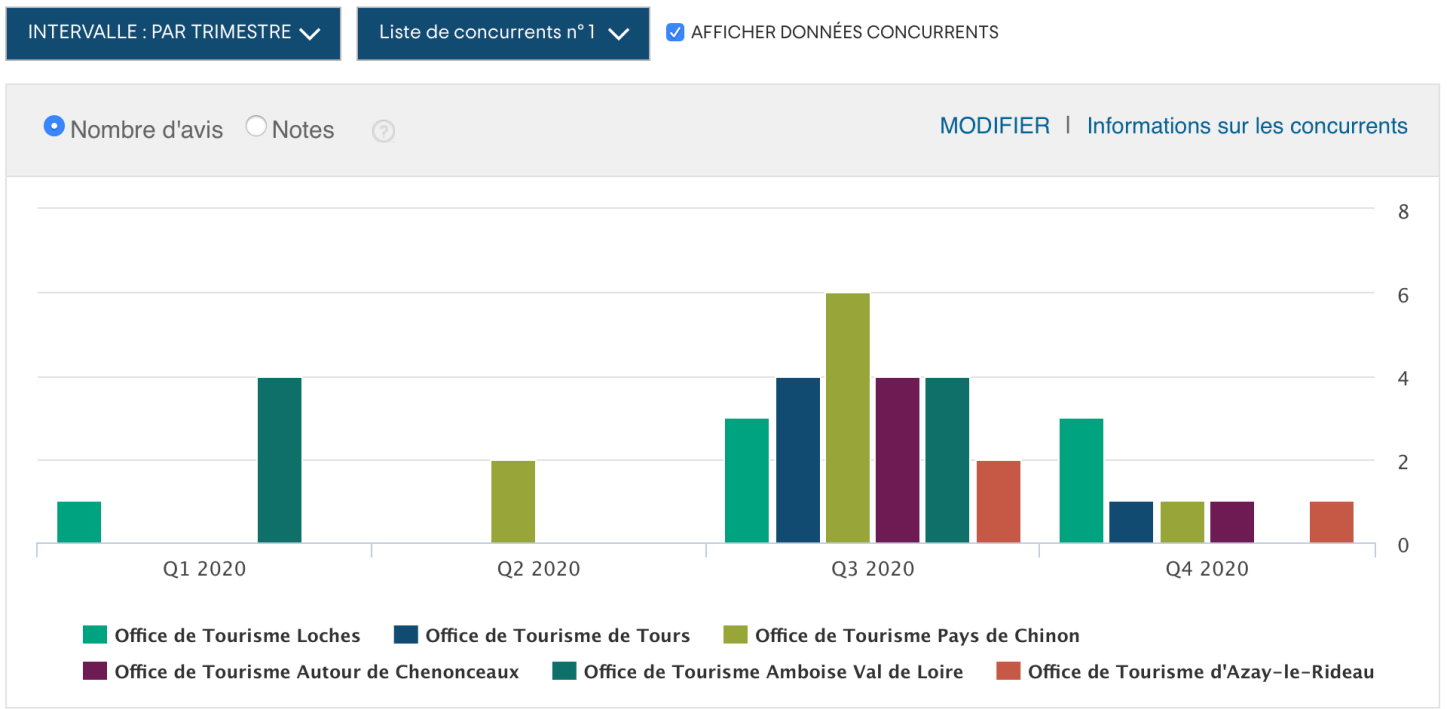
Review us on Tripadvisor

OPTIMISEZ

Suivre les performances :

> Suivez l'évolution du **nombre d'avis** et de votre **note globale**

> **Créez une liste de 5 concurrents** ayant le même positionnement et la même typologie de clientèle que vous dans la région pour comparer vos performances.



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

OPTIMISEZ

Collectez plus d'avis :

> utilisez les **outils marketing offert par TA** dans votre communication digitale et print.

> Mettez votre **lien TA et les widgets dans vos emails** de confirmation et dans votre signature email.

> Utilisez le **service gratuit « avis express »** pour des envois groupés jusqu'à 1000 contacts en une fois.

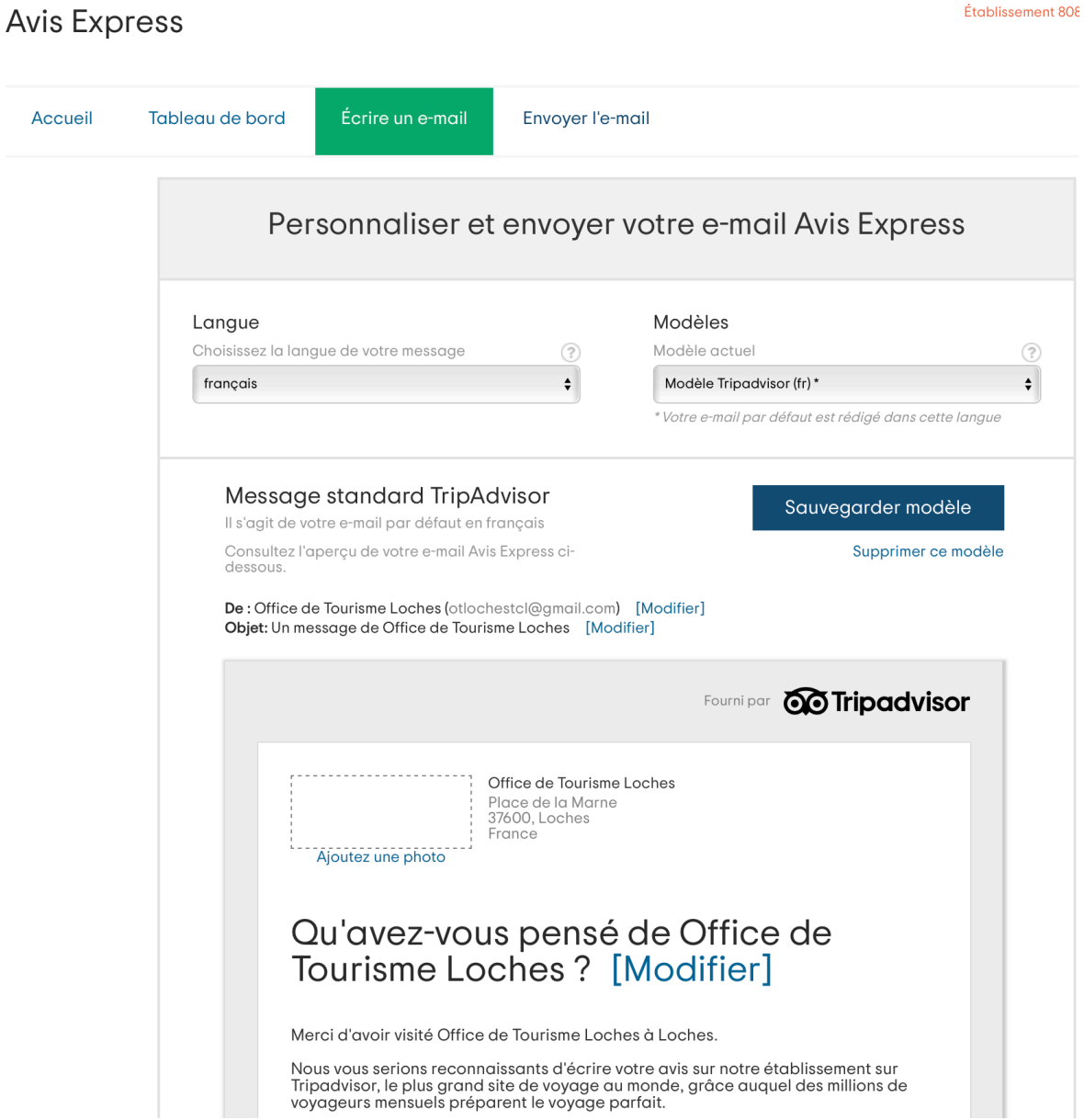
> **Affichez vos récompenses** à la réception de votre établissement, dans l'ascenseur, etc...

> Affichez le **bouton TA sur votre site web** => le processus peut nécessiter l'intervention d'un informaticien si cette option n'a pas été intégrée à la conception de votre site.

> Partagez des **avis positifs** sur votre fil d'actualités **Facebook**.

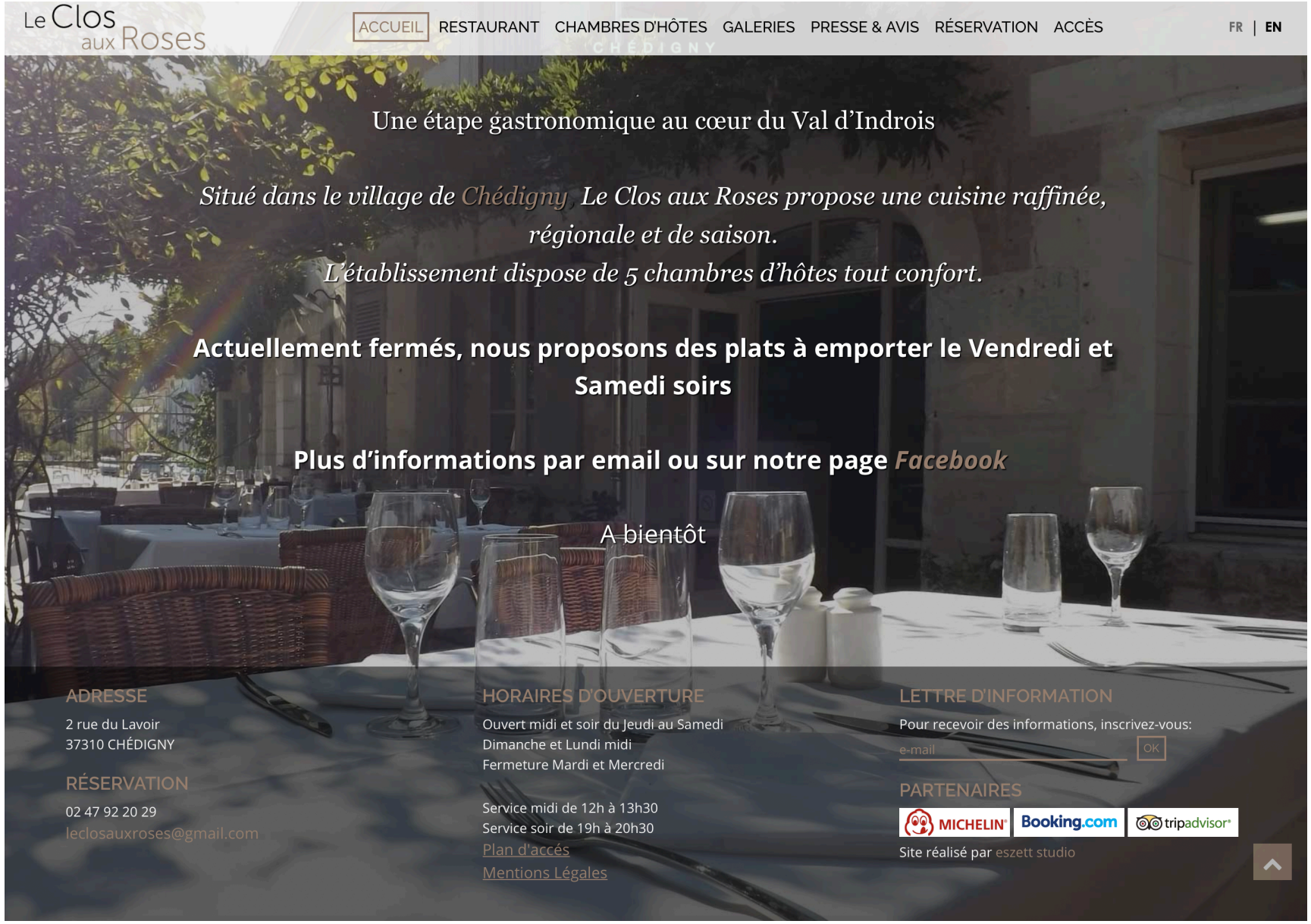
LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor



LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

OPTIMISEZ

Abonnés Avantage business Hébergements & Restaurants :

De 55 € à 65 € par mois :

> Augmentez les réservations.

> Entrez en contact directement avec les voyageurs.

> Choisissez le top 30 des photos à mettre en avant, créez votre storyboard personnalisé.

> Bénéficiez d'un outil d'analyse de performance avancé.

LE BON USAGE DE TRIPADVISOR

Review us on Tripadvisor

MERCI DE VOTRE ÉCOUTE