

# Faire confiance aux avis clients dans le tourisme en 25 points

Tableau permettant de juger rapidement si vous pouvez accorder votre confiance aux avis d'un établissement touristique (hôtel, restaurant) sur une plateforme d'avis (ou autre). Il est prudent de faire confiance que si vous avez au moins 2 tiers de "oui". Un "non" dans une ligne grise doit vous alerter.

		OUI	NON
1	La plateforme semble-t-elle sérieuse ?		
2	La plateforme est-elle de renommée internationale ? <small>(TripAdvisor, Zoover, HolidayCheck, Trivago, Google Business)</small>		
3	La plateforme applique-t-elle la norme AFNOR sur la e-réputation ?		
4	Les avis sont-ils liés à un acte d'achat (ou de réservation)		
5	Si les avis sont sur le site de l'établissement, est-ce un tiers de confiance qui les gère ? <small>(Vinivi, CustomerAlliance, GuestApp, etc.)</small>		
6	Les rédacteurs ont-ils un profil public détaillé ?		
7	Avez-vous la possibilité de signaler un problème sur un avis ?		
8	Avez-vous la possibilité de contacter le rédacteur d'un avis ?		
9	La fiche établissement est-elle belle ?		
10	Y a-t-il des photos, l'adresse, le classement étoile, un descriptif des équipements et des services de l'établissement ?		
11	Les récompenses de l'établissement sont-elles mises en avant ?		
12	Pouvez-vous trier les avis par date, par qualité, par langues, par typologie <small>(famille, couple, etc.)</small> ?		
13	Y a-t-il plus d'une cinquantaine d'avis ?		
14	Les avis sont-ils frais ? <small>(plutôt récents, la majeure partie moins de 2 ans)</small>		
15	Le propriétaire de l'établissement répond-il aux avis ?		
16	La réponse est-elle professionnelle ? <small>(pas d'insulte, de menace)</small>		
17	Les avis sont-ils bien rédigés, en français, construits, cohérents ?		
18	Les avis sont-ils distribués dans le temps ? <small>(pas 90% des avis de moins d'un mois)</small>		
19	Pour les établissements internationaux, y a-t-il une distribution linguistique des avis ? <small>(des avis dans toutes les langues)</small>		
20	La fonction de vote de la popularité d'un avis est-elle utilisée ? Populaire ?		
21	Consultez le profil du rédacteur des avis qui vous influencent <small>(vérifiez si pas M. Grognon ou erreur de casting)</small>		
22	Les rédacteurs ont-ils rédigés plusieurs avis et ont-ils de l'antériorité ?		
23	Le fait que l'avis est lié ou non un acte d'achat est indiqué ?		
24	Les avis semblent ils objectifs ? <small>(pas de règlement de compte, vengeance, etc.)</small>		
25	Les avis sont-ils respectueux ? <small>(pas d'insulte, de diffamation, d'intention de nuire)</small>		