

AG DE LA FRHPA PAYS DE LA LOIRE

Focus sur l'e-réputation !

Cette assemblée générale d'avant-saison fut pour l'essentiel consacrée aux questions de l'e-réputation. Dans une présentation vivante et interactive, Thomas Yung, spécialiste du webmarketing hôtelier, a diffusé ses conseils pour faire de l'e-réputation un atout commercial.



quelques avis négatifs. » Bien traités (voir encadré), les avis négatifs sont l'occasion de rétablir la vérité grâce à la réponse apportée au client, de maîtriser l'information. Mais s'il est impératif de répondre aux avis négatifs, il faut également traiter les avis positifs : « Si vous ne répondez qu'aux avis négatifs, vous freinez le dépôt d'avis positifs. En répondant aux clients satisfaits, vous en faites des ambassadeurs. » Bien rédigées, ces réponses permettent de se différencier des concurrents, de mettre en avant ses avantages concurrentiels. Elles sont aussi l'occasion de valoriser le personnel pour la qualité de son travail, source de satisfaction des clients.

Un focus sur Tripadvisor fut l'occasion de décrire le fonctionnement de ce géant (150 millions d'avis, nombre multiplié par deux en un an), et notamment de lister les causes pouvant justifier le retrait d'un avis parmi lesquelles le chantage à l'e-réputation, la diffamation, l'insulte ou encore le changement d'enseigne ou de propriétaire.

Au-delà des réponses aux avis spontanés, le consultant a incité à solliciter des avis de la part des clients satisfaits en les invitant à partager leur satisfaction sur les différentes plates-formes lors de la remise d'une carte de visite avec les logos des plates-formes,

Il a dit



Luc BONNEAU, directeur de Nantes Camping,
★★★★★,
166 emplacements.

« NOUS ALLONS CHERCHER LES AVIS POSITIFS »

Si on ne fait rien, on n'a que des avis négatifs. Nous avons décidé d'aller chercher les avis positifs. Nous travaillons avec Qualitelis pour l'envoi de nos questionnaires de satisfaction par mails. Tous les retours avec un taux de satisfaction supérieur à 80% déclenchent un mail de remerciements avec une incitation à partager la satisfaction sur Tripadvisor. En moins de six mois, nous sommes passés de deux avis, tous les deux négatifs, à 49 avis, dont 45 très bons ou excellents, avec une note moyenne de 4,5. Nous allons maintenant modifier notre mail de remerciements pour inciter à des dépôts d'avis sur Zoover.

ou en leur adressant un e-mail de remerciement avec des liens vers ces plates-formes.

A n'en pas douter après cette présentation, les patrons de campings disposent dans la gestion de l'e-réputation d'une nouvelle manière de faire de la relation-client et d'accroître la visibilité de leur établissement sur Internet. ❖

Après une courte introduction pour présenter le programme de la journée, faire le point sur la tendance de la saison (« De bons weekends d'avant-saison mais un manque de visibilité sur la haute saison »), et revenir sur quelques thèmes d'actualité ou de réglementation (accessibilité, contrôles des piscines, activités sportives), le président Jean-Christophe Drapeau a laissé la parole à Thomas Yung. L'ancien hôtelier reconverti dans le webmarketing a d'abord rappelé le contexte : « Le nouveau consommateur se renseigne, lit, discute sur Internet ; au point que le marché est devenu un vaste espace de conversations. » Des conversations qui se tiennent sur les plates-formes dédiées comme Tripadvisor, Zoover ou

Où ?
Au Castel L'Étang de la Brèche, Varennes-sur-Loire (Maine-et-Loire).
Quand ?
Le 12 juin.
Combien ?
Environ 40 personnes.

HolidayCheck, mais aussi sur les sites des distributeurs comme Vacances-Campings, des acteurs institutionnels comme les offices de tourisme ou encore sur les réseaux sociaux, les forums, les blogs, les sites de partage d'images et de vidéos. Thomas Yung s'est ensuite attaché à dédramatiser les avis négatifs : « Sur Tripadvisor, la note moyenne est de 4,08 sur 5. Ce qui compte, c'est votre note globale. Arrêtez de vous faire du mal avec

Répondre aux avis négatifs : les conseils de Thomas Yung

- Analysez le problème évoqué.
- Gardez les traces des problèmes rencontrés au camping (ouvrir un cahier spécial) pour s'en souvenir et pouvoir répondre lorsqu'un avis arrive.
- Pour préparer la réponse, analysez le profil du rédacteur de l'avis et contactez-le.
- Préparez la réponse sur traitement de texte :
 - restez courtois, reformulez, corrigez et rétablissez la vérité ;
 - excusez-vous seulement si vous êtes en faute ;
 - apportez une réponse au problème, montrez que l'établissement s'est amélioré depuis ;
 - remerciez, rassurez, ouvrez sur l'avenir.
- Copiez-collez votre réponse sur la plate-forme d'avis et publiez.