Les étapes de la réponse

Pas de réponse	Réponse "école hôtelière"	Injection de marketing	Injection d'humanisation	Faire rêver
Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
	La réponse est propre, très administrative, très lisse, l'établissement est « soumis »	L'établissement injecte un peu de *light marketing* en parlant des ses avantages et des nouveautés	L'établissement injecte de l'humain en parlant de son équipe, il crée un lien avec l'audience	L'établissement décrit des scènes positives, heureuses et agréables. Il fait rêver, il dessine dans la tête de l'audience, il joue avec les émotions.
Zéro réservation	limite la casse	créer de l'intérêt	créer du désir	déclenche la réservation

My Hotel Reputation