

Fiche Ressource n°9 Comment et pourquoi utiliser TripAdvisor pour suivre son e-réputation et valoriser son établissement ?

Source : Alsace Destination Tourisme

Date mise à jour : 19/01/17

Pourquoi suivre son e-réputation ?

L'e-réputation correspond à la perception que peuvent avoir les internautes d'un site, d'un hôtel, d'une personne, etc. Elle est liée aux commentaires, images, vidéos, avis que nous décidons de partager sur la toile. Mais elle est aussi dépendante des commentaires et avis des autres.

Il est possible de choisir ce que nous souhaitons diffuser mais difficile de gérer ce que d'autres disent de nous.

Les clients, les visiteurs s'informent sur les offres et les comparent en consultant les sites d'avis comme TripAdvisor qui fait l'objet de cette fiche. Votre e-réputation est très importante dans le sens où c'est elle qui influera le voyageur à choisir votre site plutôt qu'un autre. Un site qui recueille plus d'avis négatifs que d'avis positifs et pire qui ne donne pas de réponses constructives à ces avis, aura moins de chance d'être choisi qu'un site avec de nombreux avis positifs qui prend le temps de répondre de manière personnalisée si un avis négatif est formulé.

→ 50 % des visiteurs confient ne pas choisir leur destination, hébergement, lieu de visite sans avoir lu les avis les concernant (source : TripAdvisor).

Pourquoi utiliser TripAdvisor ?

TripAdvisor est un site « d'avis » très utilisé par les internautes. Lancé en 2000, ses résultats parlent d'eux même (Source : données internes de TripAdvisor, 3^{ème} trimestre 2015) :

- ✓ 350 MILLIONS de visiteurs mensuels
- ✓ 96 MILLIONS de membres
- ✓ 320 MILLIONS d'avis et d'opinions

→ 3 voyageurs sur 4 privilégient les établissements recommandés sur TripAdvisor (source : TripAdvisor).

Ce que vous pouvez faire sur TripAdvisor

- Mettre à jour les informations de votre établissement
- Mettre votre établissement en valeur avec de belles photos
- Être averti par e-mail des nouveaux avis vous concernant
- Répondre aux avis de vos clients
- Mesurer l'activité des visiteurs sur votre fiche
- Inciter les clients récents à déposer un avis sur votre établissement (via [Avis Express](#))
- Faire la promotion de votre fiche sur votre site internet ou dans votre établissement ([widgets](#) et [autocollants](#))
- Création d'offres spéciales
- Statistiques détaillées sur votre fiche rapports par mail.
- Publicité ciblée

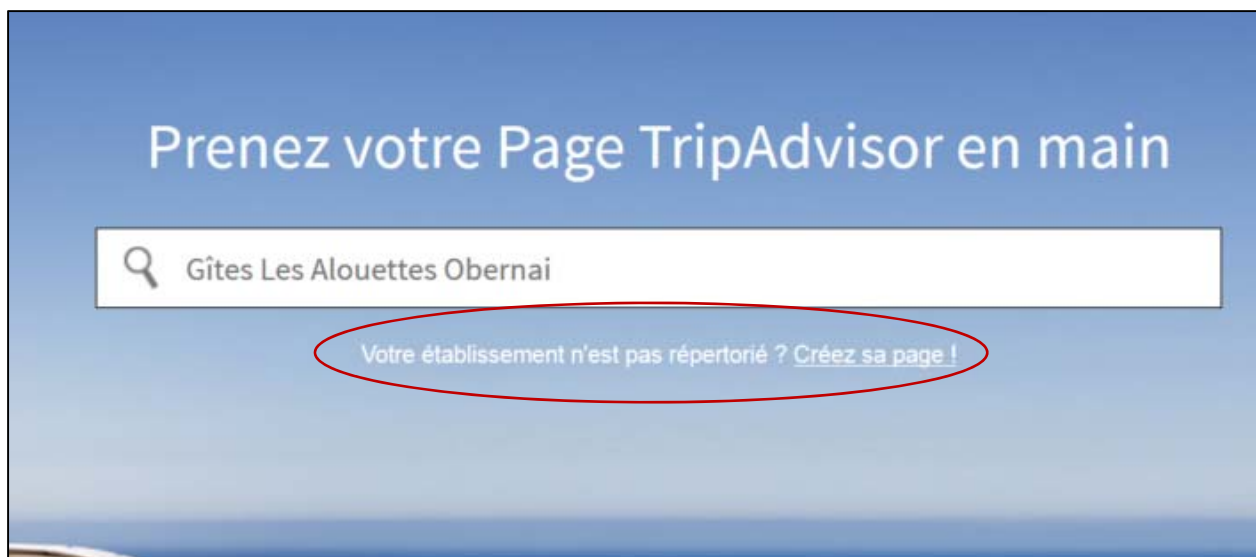
Comment accéder à ces services ?

⇒ Regarder sur TripAdvisor, si une fiche existe sur votre établissement. Si ce n'est pas le cas, la créer, si c'est le cas, en prendre le contrôle.

1. Comment créer une page TripAdvisor ?

Cliquer sur : <https://www.tripadvisor.fr/Owners>

Si votre site n'est pas encore référencé sur TripAdvisor, la fenêtre suivante s'affiche :



Cliquez sur « Votre établissement n'est pas répertorié, créer sa page », la page ci-après s'ouvre :



tripadvisor FRANCE

Hôtels Vols Locations vacances Restaurants Le meilleur de 2016 Plus

Où partez-vous ? Que recherchez-vous ? Rechercher

À propos de TripAdvisor

Assistance

Fiche info

Notre équipe

Offres d'emploi

Charte de confidentialité

Critères de fiabilité des avis

Conditions d'utilisation

Licences mobiles

Centre de presse

Dans les médias

Communiqués de presse

Distinctions

Référencement votre établissement

Écrire un avis

Réponse de la direction

Avis aux voyageurs

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 !

Choisissez l'onglet correspondant à votre établissement :



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

Un formulaire à compléter va s'ouvrir.

Avant de le remplir, vérifiez que vous remplissez bien les critères demandés par TripAdvisor : « L'attraction doit disposer d'un nom officiel, d'une adresse et d'un numéro de téléphone public. L'attraction doit être ouverte ou disponible aux clients suivant un calendrier régulier. Les heures déterminées à l'avance ou les horaires de départ doivent être publiés sur un site internet officiel ou une brochure. »

Vous sont demandées diverses informations sur la localisation de votre site, vos coordonnées, tarifs, description de votre site, etc. Il vous sera également proposé d'enregistrer des photos qui permettront d'illustrer votre page. **Leur choix est très important.** Une fois ce formulaire rempli, votre page sera créée, des avis pourront y être déposés. Vous pourrez également accéder aux services proposés par TripAdvisor.

2. Comment prendre le contrôle de la fiche de son établissement ?

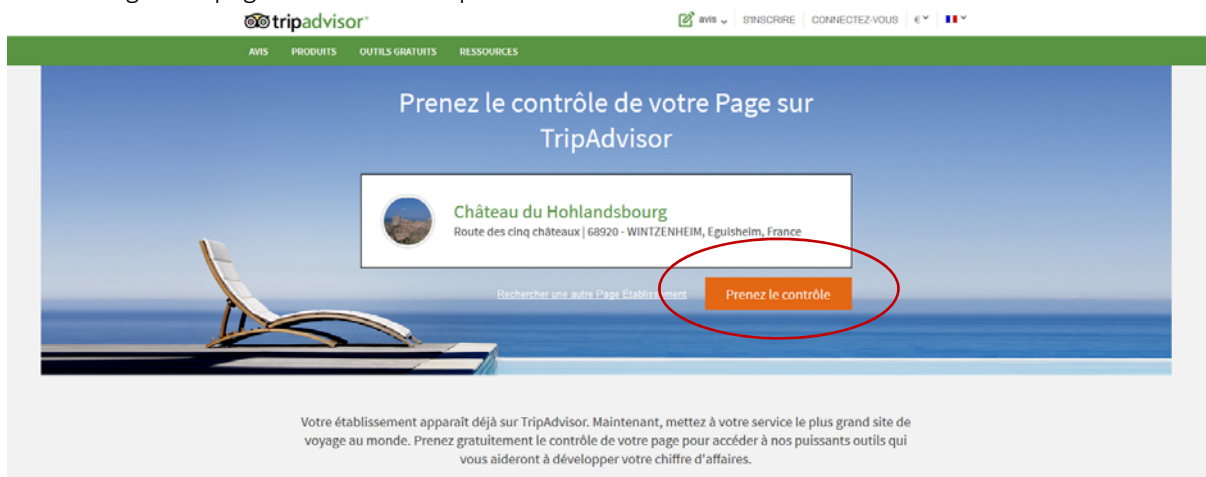
Cliquer sur : <https://www.tripadvisor.fr/Owners>

Dans la section de de recherche, entrez le nom de votre établissement.

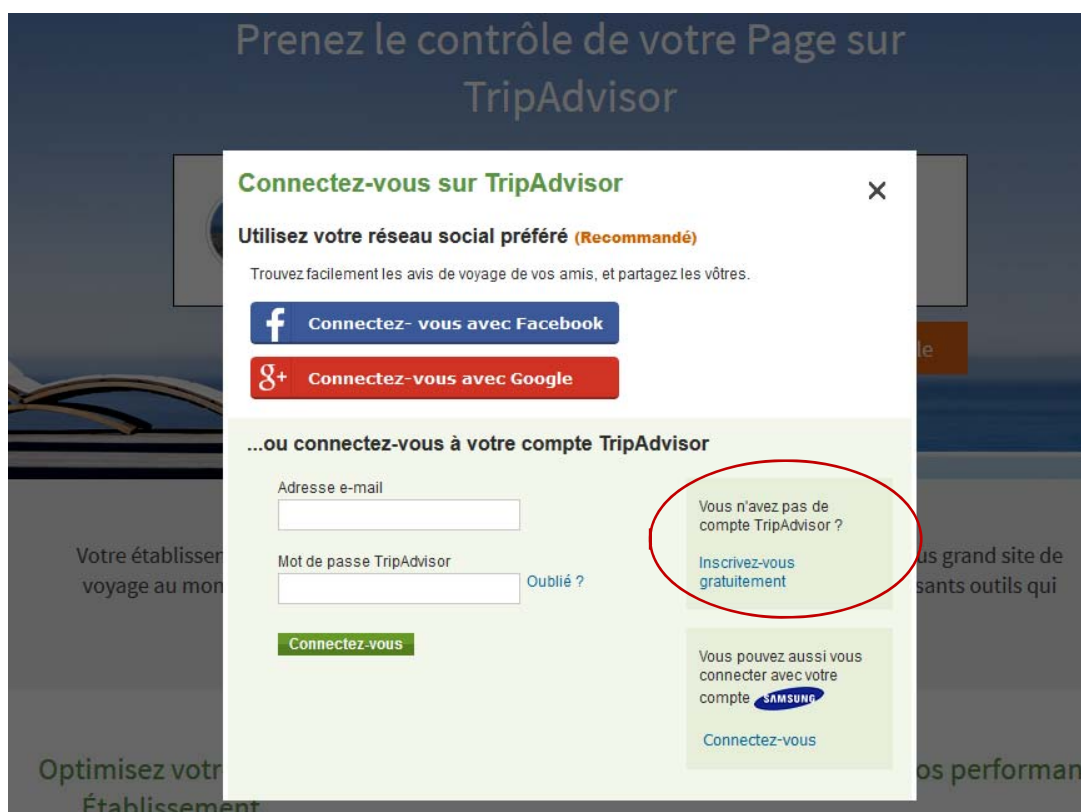
Ex : château du Hohlandsbourg

Valider

Vous atteignez la page ci-dessous : Cliquez sur « Prenez le contrôle »



Une fenêtre s'ouvre et vous propose de créer votre compte :



A ce niveau, vous avez la possibilité de vous connecter avec Facebook, Google ou de remplir un formulaire. Une fois, votre compte créé, vous avez accès à « l'espace propriétaire ». Cet espace vous donne la possibilité d'utiliser les services proposés par TripAdvisor.

Les services proposés par TripAdvisor

→ Gérez votre page TripAdvisor

Ajoutez/Modifiez vos photos, modifiez vos services et équipements, suivez les performances de vos avis, administrez votre établissement (Modifier la localisation de l'établissement, signaler un changement de propriétaire, un établissement en double, la fermeture de l'établissement, gérer les alertes e-mails et les abonnements, mettre à jour les tarifs et conditions de réservation, signaler une rénovation importante).

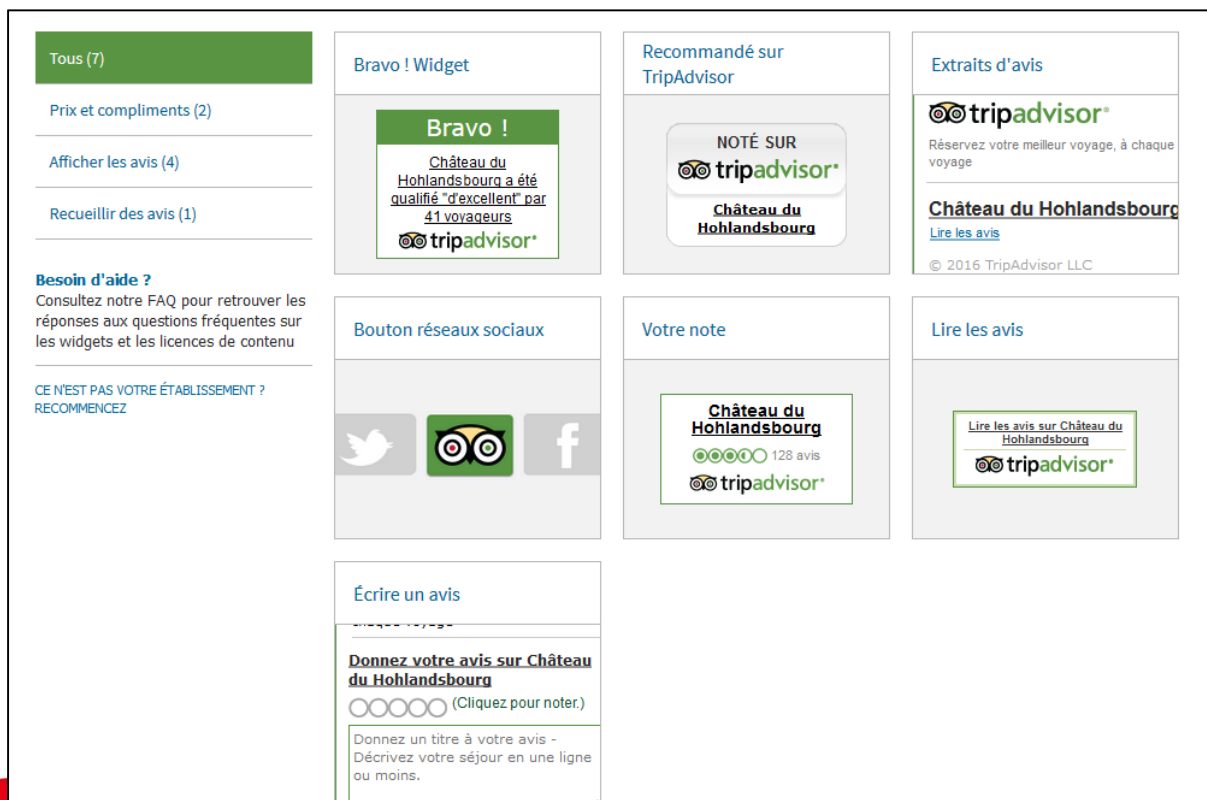
→ Gérez vos avis

Vous êtes prévenus par e-mail des nouveaux avis sur votre établissement et vous avez la possibilité d'y répondre.

→ Téléchargez le Widget TripAdvisor pour votre site internet

Les widgets permettent d'ajouter des informations TripAdvisor sur votre propre site internet et ainsi de promouvoir votre établissement. Il en existe plusieurs types : certains affichent les derniers avis et distinctions reçus, d'autres font la promotion des meilleurs sites de votre région, redirigent vers votre page TripAdvisor ou incitent les clients à donner leur avis sur votre activité (image ci-dessous : les différents types de widgets).

Pour ajouter un widget TripAdvisor sur votre site, vous devez simplement insérer une ligne HTML dans le code source du site. Si vous n'avez pas la main sur votre site, TripAdvisor vous permet d'envoyer par mail, le code nécessaire à l'installation du widget à votre webmaster.




The image displays a grid of various TripAdvisor widgets for the 'Château du Hohlandsbourg' establishment. The widgets include:

- Tous (7)**: A summary widget with links for 'Prix et compliments (2)', 'Afficher les avis (4)', and 'Recueillir des avis (1)'. It also includes a 'Besoin d'aide ?' section and a 'CE N'EST PAS VOTRE ÉTABLISSEMENT ? RECOMMENCEZ' link.
- Bravo ! Widget**: A celebratory widget stating 'Château du Hohlandsbourg a été qualifié "d'excellent" par 41 voyageurs'.
- Recommandé sur TripAdvisor**: A badge indicating the establishment is 'NOTÉ SUR' by TripAdvisor.
- Extraits d'avis**: A widget showing a snippet of a review and a link to 'Lire les avis'.
- Bouton réseaux sociaux**: A button with icons for Twitter, TripAdvisor, and Facebook.
- Votre note**: A widget showing the establishment's rating (5 stars) and the number of reviews (128).
- Lire les avis**: A widget with a direct link to read reviews.
- Écrire un avis**: A form for writing a review, including a rating scale and a text area for the review content.

→ Téléchargez votre appli Facebook


L'appli Facebook permet d'obtenir plus d'avis. En effet, elle permet aux visiteurs récents d'envoyer des avis directement depuis votre page Facebook.


Cette appli permet d'utiliser le contenu présent sur Tripadvisor directement dans Facebook pour promouvoir votre site : vos photos et celles laissées par vos visiteurs. Le cas échéant, vous pouvez également valoriser vos récompenses TripAdvisor. Elle permet aussi d'afficher les avis de vos anciens clients. En utilisant cette fonctionnalité, vous montrez aux voyageurs que leur opinion a de la valeur pour votre établissement.



Téléchargez l'application d'avis de voyageurs TripAdvisor pour Facebook

Ajouter la puissante application d'avis de voyageurs TripAdvisor à la page Facebook de votre établissement ne vous prendra que quelques secondes et vous pourrez commencer immédiatement à diffuser de précieuses informations auprès de vos fans et amis. Elle est gratuite et facile à installer : **pas besoin de s'y connaître en informatique !**





Vous pouvez commencer, Château du Hohlandsbourg !

Tout ce qu'il vous faut, c'est l'accès administrateur à la page Facebook de votre établissement, et vous pouvez commencer. Une fois que vous aurez ajouté votre application sur Facebook, vous pourrez la configurer pour y inclure votre choix de photos, d'avis et de récompenses TripAdvisor.

Installer maintenant

Vous n'êtes pas Château du Hohlandsbourg ? [Changez l'établissement](#)

→ Demandez gratuitement des autocollants TripAdvisor



Les nouveaux autocollants sont là !

Demandez les vôtres gratuitement

- Utilisez « Avis Express » pour obtenir plus d'avis sur votre établissement :
- Outil (gratuit) de recueil d'avis créé par TripAdvisor à partir de suggestion d'établissements. Cet outil permet de créer et d'envoyer des e-mails de qualité professionnelle à vos clients pour les encourager à écrire un avis sur votre établissement. Ces e-mails peuvent être personnalisés avec la marque de votre établissement. Le Tableau de bord Avis Express offre des analyses et un suivi détaillés pour vous aider à optimiser l'efficacité de vos campagnes. En moyenne, les utilisateurs d'Avis Express voient le nombre d'avis TripAdvisor sur leur établissement augmenter de 28 %.



The screenshot shows the 'Avis Express' interface. At the top, it says 'Établissement 192315 sur TripAdvisor'. Below that are navigation tabs: 'Accueil', 'Tableau de bord', 'Écrire un e-mail', and 'Envoyer l'e-mail'. The main heading is 'La manière simple, rapide et gratuite d'obtenir plus d'avis de voyageurs'. Below this is a paragraph explaining the tool's benefits and a 'Commencez' button. A large green banner contains the text 'Plus d'avis. Plus facilement.' followed by three columns of benefits: 'C'est facile à utiliser.', 'C'est bénéfique pour votre établissement.', and 'C'est personnalisé.' Each column has a brief description and a 'En savoir plus' or 'Créer un e-mail' button.

Quelques conseils pour obtenir des avis valorisant sur TripAdvisor, à vous de jouer !

Mettez l'accent sur l'expérience client. Tout le personnel doit être sensibilisé. La qualité du service compte pour beaucoup, dans l'évaluation. C'est ce qui marque le consommateur. Si le service qu'il reçoit va au-delà de ses attentes, il a envie de le dire, de l'écrire. Soyez honnête afin de ne pas créer d'attentes qui ne seront pas comblées. Analyser les réactions de la clientèle pour ajuster votre produit et la qualité de votre service. Impliquez chaque service dans l'objectif d'augmenter le positionnement de votre établissement sur TripAdvisor. Cela devient un défi commun à l'ensemble du personnel. Créez un climat favorable à la gestion des plaintes sur place, afin que le visiteur puisse trouver satisfaction avant de quitter les lieux. Répondez aux commentaires de façon à rassurer les clients potentiels.

Pour plus d'informations sur QUALITE TOURISME™ en Alsace, vous pouvez contacter :
Charline Delhault au 03 88 15 45 87 ou qualite.tourisme@adt.alsace