

2017

TOURISME & NUMERIQUE



# LA E-REPUTATION

## FICHE N°5

Gérer sa e-réputation sur les sites d'avis en ligne.

*Cette fiche vous est proposée par : MAJ juin 2017*

Agence de Développement Touristique de la Marne – [www.tourisme-en-champagne.com](http://www.tourisme-en-champagne.com)

Nathalie Gurheim – [n.gurheim@tourisme-en-champagne.com](mailto:n.gurheim@tourisme-en-champagne.com) - Tél. 03 26 69 59 96

# LA E-REPUTATION

L'e-réputation peut-être définie comme l'image véhiculée et/ou subie par un individu, une marque, une entreprise sur internet et autres supports numérique. Elle correspond à l'identité de la marque ou du produit associée à la perception que les internautes en ont.

L'Avis client est un ensemble d'éléments d'appréciation (commentaires, notes, étoiles...) porté sur un produit ou un service sur internet.

## • Tripadvisor

C'est la plateforme la plus connue et qui rassemble le plus grand nombre de visiteurs et d'avis en ligne. Seul 1 hôtelier sur 4 profite de l'outil « espace propriétaire » pour prendre la main sur une fiche déjà existante ou la créer et pourvoir suivre ses avis et communiquer avec ses clients.

*500 millions de commentaires à propos de 4,4 millions d'hébergements.  
53 % des voyageurs ne réserveraient pas un hôtel qui n'a pas d'avis.  
Présent dans 49 pays et en 56 langues.*

## • Guest Suite

Site français, qui met son savoir-faire au service des professionnels pour recueillir et diffuser des avis vérifiés des clients (certifiés AFNOR - le client doit donner une preuve d'achat). Service payant.

*Plus de 1200 clients 75 000 avis collectés sur 300 000 analysés.*

## • Dismoioù

Service utilisé en mobilité. Des avis écrits par les membres sur tous les commerces locaux en Europe, des adresses géolocalisées et classées en fonction des recommandations en fonction des goûts de l'utilisateur puis des avis de la communauté.

*Plus de 900 000 utilisateurs, 300 000 adresses et 1 000 000 d'avis.*

## • L'Internaute

Ce site consacre une rubrique restaurants dans laquelle les clients peuvent laisser un avis. Ce site est très consulté et apparaît très régulièrement sur la première page des résultats Google.

## • Yelp

Moteur de recommandation américain très populaire, ce site regroupe des avis et des recommandations dédiées aux sorties, commerces locaux, restaurants, bars, loisirs...

*Plus de 61 millions d'avis locaux par 120 millions de visiteurs mensuels.*

## • Zoover

Récompense les meilleurs hébergements dans le monde en suivant les recommandations des internautes. Spécialiste de l'hôtellerie de Plein air.

## C'EST IMPORTANT ?

- + 80 % des voyageurs lisent systématiquement les avis sur les hôtels avant de faire leur choix et 67 % se disent influencés par ses avis.

- 14 % font confiance à la publicité / 70 % font confiance aux avis des consommateurs

- Les avis sont bien référencés sur les moteurs de recherche

- ☺ Les avis sont généralement positifs (à 70 % - note moyenne des avis 4.12/5)

- Une bonne réponse à un avis négatif à 6 fois plus d'impact qu'un simple avis positif

Si vous rencontrez des difficultés, les « ANT » ou Animateurs Numériques de Territoire de votre secteur sont à votre disposition.

Toutes les coordonnées ici :

