



Commentaires & avis des internautes...

Cas particulier des Offices du Tourisme

ARDESI Novembre 008

UGC - Contenu Généré par les Utilisateurs

Web 2.0 **Commentaires**

Crédibilité

Forums

Utilisation des avis

Faux avis

Des outils simples pour vous, vos hôtels et vos attractions

Ajout des avis des internautes Vinivi

‘Badges’ et widget 2.0, francophones et anglophones

La mise en valeur de vos informations

Auprès des internautes

Auprès des professionnels du voyage (tous les agents de voyage Français et

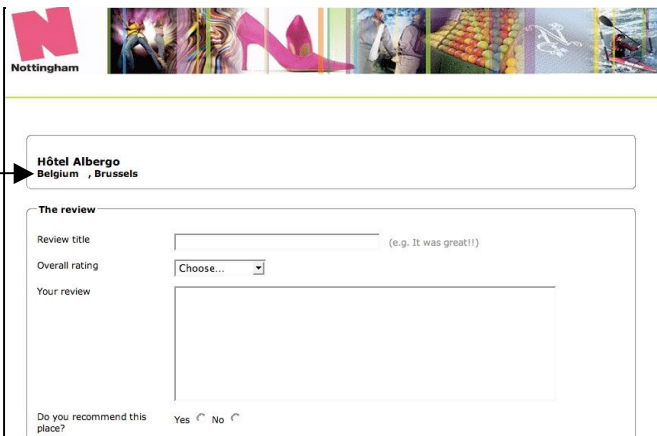
dès 2009 les agents de voyage autour du globe)

Au delà des outils, de questions récurrentes des OT, CDT et CRT

- Est-il difficile de recueillir l'avis de voyageurs ?
- Est-il nécessaire de relire chaque avis ?
- Les voyageurs ne font-ils que se plaindre ?
- Devrions nous choisir quels avis afficher (les meilleurs de préférence) ?
- Comment être sûr que le voyageur a séjourné dans l'établissement ?
- Je souhaite mettre en place le recueil des avis, mais comment le faire accepter ?

Ce que Nottingham et Bruxelles font

Des questionnaires personnalisés envoyés aux visiteurs (en Français et Anglais)



Nottingham

Hôtel Albergo
Belgium , Brussels

The review

Review title (e.g. It was great!)


Overall rating

Your review

Do you recommend this place? Yes No

Tous les avis relus par les équipes Vinivi

Commentaires de nos utilisateurs :



Jolly Hotel du Grand Sablon

Note /5 ● 5	Séjour Très agréable à tout niveau 23 avr. 2008 Titou, France Séjour très agréable. Restaurateurs et hôteliers tres accueillant.
Note /5 ● 4	Bel hôtel dans très belle ville 07 avr. 2008 raf, France la chambre, spacieuse et calme, manquait d'homogénéité dans la décoration. ...
Note /5 ● 5	Séjour agréable, mais hélas ! trop court ... 15 mars 2008 Jean-Etienne, France L'hôtel est très bien situé, près de la Grand'Place, mais pas trop. Il est confortable sans être luxueux <i>comme la laisserait à penser le niv</i>



Bruxelles mon village européen
visiteur | organisateur | presse
Découvrir | Manger | Sortir | Loger | Des infos pratiques

Site officiel du bureau de Tourisme et des Congrès

My Brussels Agenda E-shop 0 article(s) NL | EN

Se loger à Bruxelles

mes hôtels

Albergo ★★
Square Victoria Regina 12 Victoria Regina Plantsoen
1210 Bru
Tél: +32 2 218 70 53
Fax: +32 2 219 86 23
E-mail: info@hotelalbergo.be
http://www.hotelalbergo.be

14/17

Ajouter à My Brussels

Commentaires de nos utilisateurs

vinivi
Hôtel Albergo

Note /5 2
27 sept. 2008 prosperidad, Espagne
L'hôtel était acceptable mais la chambre était tout à fait inacceptable. Elle est dans le sous-sol, sans la ventilation adéquate et avec le tapis plan assez sale. ...

Note /5 4
25 juil. 2008 Christian, Canada
La dame qui était à la réception lors de notre arrivée et tous les jours qui ont suivi était d'un professionnalisme irréprochable. Il faudrait lui trouver un emploi dans un hôtel 5 étoiles. Très efficace et d'une gentillesse à revendre. ...

Note /5 4
26 mars 2008 titi, France
Nous avons apprécié l'accueil, la propreté et le petit déjeuner de l'hôtel.

Note /5 4
17 mars 2008 Jean, Canada
En général, je suis très satisfait de ce séjour. La chambre et la salle de bain étaient vastes et bien aménagées. Le petit déjeuner était copieux. De plus, la localisation près de la gare du Nord était tout à fait pratique. Le seul petit problème était ...

Note /5
Bonne situation géographique

Facilités

- Nombre de chambres
- Suite
- Prix moyen 1 personne
- Prix moyen 1 personne avec bain ou douche
- Prix moyen 2 personnes
- Prix moyen 2 personnes avec bain ou douche
- Télévision
- Petit-déjeuner compris dans le prix de la chambre
- Continental
- Prix spéciaux groupes
- Connexion WIFI

Afficher les avis sur le site de l'OT

- seulement les avis de leurs visiteurs, des avis certifiés

- automatisé

- mis à jour chaque seconde



Comment les avis sont-ils affichés ?

Hôtel Albergo
 Hôtel ★★☆☆☆
 Note moyenne sur 5
 3,7
 6 avis
 [Ajouter un avis](#) [Ajouter une vidéo](#) [Ajouter des photos](#)

Sur www.vinivi.com

Réserver ou demander un devis :
 [Office du tourisme](#)
 [Est-ce votre établissement ?](#)

- Lien de réservation vers l'OT de Bruxelles

[AVIS](#) [INFOS](#) [PHOTOS \(4\)](#) [CARTE](#)

6 avis sur Hôtel Albergo

Notes moyennes détaillées
 Qualité / Prix ●●●●● Activités ● Localisation ●●●●● Service ●●●●●
 Charme ●●●●● Repas ●●●●● Chambres ●●●●● Propreté ●●●●●

- avec le logo de Bruxelles: avis certifié

Note /5 **4**
 titi
 31 - 40 ans
 Séjour en famille en 2008
 Super week-end
 Nous avons apprécié l'accueil, la propreté et le petit déjeuner de l'hôtel.
 titi recommande Hôtel Albergo ? Oui Non
 1 avis postés
 1 pays visités
 Note détaillée
 Qualité / Prix ●●●●●
 Charme ●●●●●
 Activités ●●●●●
 Repas ●●●●●
 Localisation ●●●●●
 Chambres ●●●●●
 Service ●●●●●
 Propreté ●●●●●
 A réservé avec

 site officiel du tourisme

http://www.vinivi.com/fr-Hotel-Bruxelles-Belgique-r6394-Avis-Hotel_Albergo.aspx

Est-il difficile de recueillir l'avis des visiteurs ?

Spontanément / Avec un mailing / Avec un questionnaire au retour

1% / <10% / 10 to 25%

Avons nous besoin de relire tous les commentaires ?

Absolument, la langue française est d'ailleurs trop complexe pour

la relecture automatique

Les voyageurs ne font-ils que se plaindre ?

Où le online rejoint le offline : 72% à 81% de taux de recommandation

Devrions nous choisir quels avis afficher (seulement les meilleurs)?

Surtout pas, sous peine de ne pas être crédible. En revanche, la règle du

'Tout ou rien' peut être appliquée (afficher l'ensemble des avis ou aucun avis

sur votre site pour un établissement donné)



Comment être sûr que le voyageur a séjourné dans l'établissement?

Cette question ne se pose pas avec le système Vinivi : tous les avis sont légitimes, puisqu'ils viennent de votre centrale de réservation.

Je souhaite mettre en place le recueil des avis, mais comment le faire accepter ?

Commencez par collecter les avis et montrez les chiffres

Verbatim

“En surfant sur Internet, je me suis dit que le Site de l’Office du Tourisme devait avoir une information intéressante et fiable”



Gilles Granger

www.vinivi.com

gilles.granger@vinivi.com