

## Web 2.0 L'avis des internautes

### note à l'attention des professionnels du tourisme : Comment utiliser à son avantage les avis des consommateurs en ligne ?

" à quoi servent les nouvelles technologies si vous n'en profitez pas "



#### L'importance de l'avis des consommateurs

Internet évolue ...

*"Un internaute sur trois a déjà consulté un avis de consommateur ou un blog avant d'acheter un produit touristique.*

*44 % des internautes interrogés par Benchmark Group déclar[e]nt s'être servis des blogs pour choisir le site sur lequel ils ont réservé leur voyage.*

*59 % des internautes indiquent également qu'ils ont eu envie de visiter un pays ou une région suite à la lecture d'un blog, et en sens inverse, ces blogs de voyage ont également eu pour effet de dissuader 28 % d'internautes de visiter une région.*

*60 % des clients qui réservent sur le site [Venere.com](http://Venere.com) ont consulté les avis clients et le site de réservation hôtelière a noté une nette amélioration du taux de transformation dès lors que les internautes consultent la page des avis.*

*[Homelidays](http://Homelidays) a remarqué qu'une offre avec au moins une appréciation reçoit 50 % de demandes de location en plus qu'une offre sans appréciation."*

Aujourd'hui, les internautes interagissent et échangent des idées, tout comme ils le feraient avec leurs amis ou d'autres personnes dans la vie.

Les internautes sont friands des conseils et avis des autres consommateurs et leur font souvent plus confiance qu'aux encarts de publicité eux-même.

Dans le domaine du voyage et du tourisme, les " avis des consommateurs " ont pris de nouvelles dimensions.

Des communautés en-ligne telles que "Trip Advisor" présentent des milliers de revues de consommateurs sur des villes, des hôtels, des restaurants ou des sites à visiter.

De plus en plus de professionnels du voyage et du tourisme présentent sur leur site des revues de consommateurs, ainsi que des forums.

Aujourd'hui les consommateurs donnent leur opinion partout en ligne : sur leur propre blog ou via des commentaires sur d'autres blog.

Ces avis sont très bien référencés sur les moteurs de recherche ce qui présente un gros avantage pour les professionnels du tourisme. Ce référencement est gratuit, et les e-touristes ont plusieurs chances supplémentaires de trouver un établissement sur la toile. C'est l'occasion de mettre toutes les chances de son côté !

## Quels sites sont à surveiller ?

Revue et avis	Forums
<a href="http://www.voyage-net.com/">http://www.voyage-net.com/</a>	<a href="http://www.voyage-net.com/forum/index.php">http://www.voyage-net.com/forum/index.php</a>
<a href="http://www.e-voyageur.com/">http://www.e-voyageur.com/</a>	<a href="http://www.e-voyageur.com/forum/">http://www.e-voyageur.com/forum/</a>
<a href="http://www.tripadvisor.fr/">http://www.tripadvisor.fr/</a>	<a href="http://www.tripadvisor.fr/ForumHome">http://www.tripadvisor.fr/ForumHome</a>
<a href="http://www.easyopinions.fr/">http://www.easyopinions.fr/</a>	
<a href="http://www.booking.com">http://www.booking.com</a>	
<a href="http://www.hotelguide.com">http://www.hotelguide.com</a>	
<a href="http://www.fra.cityvox.fr">http://www.fra.cityvox.fr</a>	
<a href="http://www.monvoyageur.com">http://www.monvoyageur.com</a>	

## Comment les surveiller ??

Il existe un moyen de connaître et de surveiller les avis que les consommateurs peuvent laisser sur votre destination ou établissement : les alertes de google

<http://www.google.fr/alerts?hl=fr>

L'exemple Trip Advisor :



<http://www.tripadvisor.fr/>

Trip Advisor est le site communautaire touristique le plus visité, il reçoit plus de 20 millions de visiteurs par semaine ! Hébergements, visites, restaurants, agences de voyages ... peuvent être référencés sur le site gratuitement. Il est d'ailleurs fort probable que d'anciens clients aient déjà rédigé un avis sur votre établissement sans que vous le sachiez !

N'hésitez pas à vous connecter sur le site pour vérifier la présence de votre établissement/destination, ( ou de le créer le cas échéant ), et d'ajouter des illustrations !

Si par exemple un avis négatif a été laissé sur votre établissement/destination sans que vous ne le sachiez, il pourrait bien faire du tort à tous vos efforts faits sur la communication ! Vous avez un droit de réponse sur chaque critique ! ( notez qu'un avis négatif crédibilise 10 avis positifs ... )

Si votre établissement/destination n'est pas encore référencé, vous pouvez le faire en cliquant sur ce lien :

[http://www.tripadvisor.fr/pages/getlisted\\_hotel\\_new.html](http://www.tripadvisor.fr/pages/getlisted_hotel_new.html)

n'hésitez pas à compléter votre fiche au maximum ( illustrations, vidéos, liens web ... )

Vous pouvez consulter la Foire aux Questions des propriétaires :

[http://www.tripadvisor.fr/pages/owner\\_faq.html#requestlisting](http://www.tripadvisor.fr/pages/owner_faq.html#requestlisting)

Répondre à un avis :

Il est vivement conseillé de répondre à tous les commentaires postés sur votre établissement/destination, et plus particulièrement aux commentaires négatifs (circonstances particulières liées au mécontentement du client par exemple, et expliquer ce qui a été fait pour résoudre le problème, afin de "sauver votre réputation").

Marche à suivre :

1. cherchez votre hôtel/destination sur le site
2. descendre en bas de la page et cliquez sur "page du propriétaire"
3. Cliquer sur répondre à un avis
4. rédigez votre réponse

Se tenir au courant des avis postés sur votre établissement/destination :

sur la page propriétaire, abonnez vous en cliquant sur " être informé des nouvelles critiques "

## - Pour les propriétaires

---

### Liens préférés

---

- ▶ [Mettre à jour les informations sur l'établissement](#)
- ▶ [Ajouter une photo ou une description](#)
- ▶ [Répondre à un avis](#)
- ▶ [Aide aux hôteliers et FAQ](#)
- ▶ [Être informé des nouvelles critiques](#)
- ▶ [Contactez-nous](#)
- ▶ [Lien vers TripAdvisor](#)

N'hésitez pas à inviter à vos clients de laisser un commentaire après leur séjour !  
Inciter vos clients à poster des commentaires peut faire partie entière de votre stratégie de communication. ( les remercier par exemple avec un mail, un bon de réduction ... )

Sources:

[Ardesi](#)  
[Tourisme e kit](#)  
[e-tourisme](#)

  
RésOT Alsace

Web 2.0