

L'importance de votre présence sur les plateformes d'avis

Dans ce petit tutoriel, nous allons vous aider à comprendre l'intérêt de répondre aux avis des internautes..



Pour qui ? Ce tuto s'adresse à l'ensemble des socioprofessionnels du tourisme présents sur une plateforme d'avis

1 Pourquoi le faire ?

“Quelle est l'utilité de répondre aux avis des internautes ?”

Les plateformes d'avis sont très consultées, notamment pour les internautes qui souhaitent se rendre dans un établissement, la consultation des avis peut conforter un client à passer le pas de la porte ou, au contraire, l'en dissuader. D'où l'importance de veiller à obtenir de "bonnes notes" de la part de ses visiteurs.

En répondant aux avis des visiteurs, vous **démontrez l'importance que vous portez à vos clients**, leurs **avis**. Cela les **rassure** et développe une **image positive** de votre établissement tout en les **fidélisant**.

2 Comment le faire ?

“Comment répondre aux avis positifs et négatifs ?”

Pour savoir si la réponse est adaptée, inversez les rôles. Demandez-vous comment, est-ce que vous aimeriez que l'on réponde à votre avis.

Voici quelques conseils pour répondre aux avis :

- On n'oublie pas les **formules de politesse**
- On **remercie le visiteur** d'avoir pris le temps d'avoir laissé un avis sur votre établissement
- On **répond à l'avis**, même en cas d'avis négatif
- On reste toujours **pertinent et courtois**
- On **évite de créer un débat** ou de déclencher une polémique
- On **reste professionnel**, même en cas de commentaire injuste ou déplacé
- On **argumente** la réponse
- On rédige une **réponse irréprochable** sans faute de syntaxe ou d'orthographe
- On **personnalise** la réponse en montrant l'importance du client.
- On **signe** la réponse par votre nom / prénom, et votre rôle au sein de votre structure.



Gardez à l'esprit qu'il faut que ce soit un message qui reflète vos valeurs ainsi que celles de votre activité. Un avis positif ou négatif ne doit pas rester sans réponse. Restez courtois et professionnel, vous seul connaissez les réalités du terrain, servez-vous de votre quotidien pour construire vos réponses.
Apportez une réponse dans un délais d'environ une semaine

3 L'objectif

L'objectif, vous l'aurez compris, est de **soigner l'image de votre établissement**.

Un **message courtois et empathique** renverra une **bonne image** de votre structure.

Des avis peuvent être une **plus-value**, alors prenez en les en considération, cela **rassurera les clients** et **renforcera votre relation** avec ceux-ci.



Les consommateurs consultent de plus en plus les avis des établissements avant de s'y rendre, c'est désormais un réel critère de décision quant il s'agit de passer le pas de la porte. Ils jouent un rôle déterminant dans l'acte d'achat et permettent de **fidéliser les clients**, de **favoriser les réassurance** et la **confiance des futurs clients**.



Et en pratique, comment répondre aux avis sur Google My Business ?

Tuto à réaliser depuis un ordinateur.

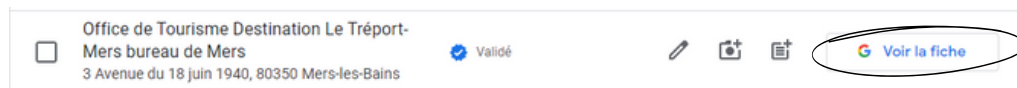
Etape 1 :



- Rendez-vous sur [ce site](#).
- Cliquez sur "Se connecter"
- Connectez-vous

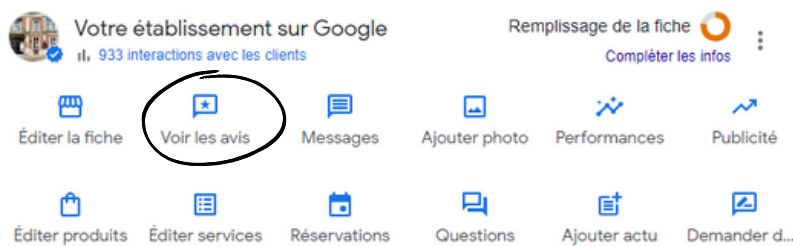
Etape 2 :

Cliquez sur "Voir la fiche"



Etape 3 :

Cliquez sur "Voir les avis"



Etape 4 :



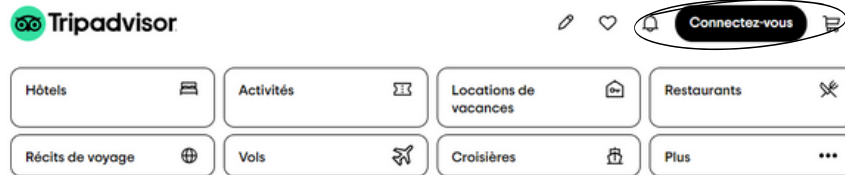
Cliquez sur "Répondre" à l'avis posté, rédigez votre réponse et cliquez sur "Répondre" pour le publier.



Et en pratique, comment répondre aux avis sur Tripadvisor ?

Tuto à réaliser depuis un ordinateur.

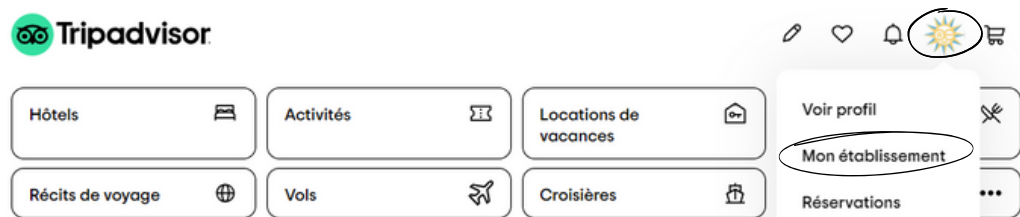
Etape 1 :



- Rendez-vous sur [ce site](#).
- Cliquez sur "Connectez-vous"
- Sélectionnez "Se connecter avec Google" ou "Se connecter via e-mail", puis connectez-vous

Etape 2 :

Cliquez sur "Mon établissement"



Etape 3 :

Cliquez sur le nom de votre établissement

Rebonjour



Etape 4 :

Espace Propriétaire Office du Tourisme Destination Le Tréport-Mers, Le Tréport Plaisance

<p>Ajouter d'autres photos Attirez l'attention des clients potentiels : ajouter au moins 10 photos officielles</p>	<p>Afficher les Outils média Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.</p>
<p>Répondre aux avis Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.</p>	<p>Avis Express La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.</p>
<p>Gérer la page Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.</p>	<p>Guides et articles Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services Tripadvisor.</p>
<p>Tableau de bord des performances Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.</p>	

- Cliquez sur "Répondre aux avis".
- Cliquez sur l'avis posté et rédigez votre réponse, puis cliquez sur "Envoyer" pour le publier