

Style
MILLAU



Gérer ses avis clients





*Gérer ses avis clients et
l'e-reputation de mon établissement ?*



Avis clients ? E-reputation ????



Gérer sa e-reputation ?



Répondre aux avis clients !



Questions ????



1

Avis clients ? E-reputation ?

7,649 Visits
25,423 Pageviews
3.32 Pages/Visit

Traffic Sources Overview

- Direct Traffic
3,097.00 (40.49%)
- Search Engines
2,910.00 (38.02%)
- Referring Sites
1,642.00 (21.47%)



Visitors Overview





Au moins 90% des consommateurs en ligne consultent des avis clients en ligne avant de finaliser un achat.



72% vont prendre une décision après avoir lu



31% sont prêts à dépenser plus chez une entreprise qui a reçu des avis notés “excellent”

Source : Trustpilot

1. Avis clients ?

C'est un ensemble d'appréciations (commentaires, notes, étoiles...) porté par un produit, un service, une entreprise sur un site internet.

2. E-reputation?

Votre notoriété numérique

+

Tout ce que l'on dit de vous sur internet

=

l'image que véhicule votre marque...

(confiance, bienveillance, assurance)



4 piliers

Ces 4 forces définissent la crédibilité de l'identité numérique de votre entreprise. Plus elles sont manifestes, plus votre identité est digne de confiance pour l'internaute.

Preuves

Apporter de l'impact à vos messages à l'aide des avis clients

Connexion

Se connecter à son univers de référence (sites spécialisés, sites communautaires)

Votre identité numérique

Cohérence

Développer un message cohérent sur l'ensemble du web (sites, espaces sociaux, ...)

Historique

Grâce aux traces de votre existence sur le web, réécrivez votre histoire !



QUIZ

**Afin de ne pas s'exposer aux avis,
mieux vaut ne pas y être ?**



Vrai



Faux

QUIZ

**En effet, les internautes s'expriment avec ou sans votre consentement . Inutile de lutter !
Votre objectif est d'occuper le terrain et ainsi gérer votre e-reputation.**



Vrai



Faux

QUIZ

Quelle est selon vous la proportion d'avis négatifs déposés ?



1 sur 2



1 sur 5



1 sur 20

QUIZ

Les internautes partagent davantage leur satisfaction. D'ailleurs, 71% des avis clients déposés sur Tripadvisor sont positifs.

1 sur 2 **1 sur 5** 😊 **1 sur 20**

QUIZ

Les faux avis sont majoritaires ?



oui



non

QUIZ

**Les faux avis déclenchent les foudres des « vrais » consommateurs...
Les sites n'y ont pas d'intérêt et cherchent à certifier les avis pour plus de légitimité (normes Afnor, nouvelle loi...)
Pour rassurer les clients, les plateformes comme Booking, Google et autres tentent de vérifier tous les avis déposés.**



oui



non

QUIZ

Les sites d'avis impactent-ils le référencement ?



vrai



faux

QUIZ

Au même titre que les pages web, chaque avis et commentaire est passé en revue par le robot Google, puis indexé et re-partageable sur les réseaux.



vrai



faux



QUIZ

A quels moments les consommateurs vont-ils interagir avec les avis d'une entreprise ?



**Avant
achat**



**Pendant
achat**



**Après
achat**

QUIZ

**L'avis intervient à tous les stades de l'achat,
particulièrement vrai pour le tourisme.**



**Avant
achat**



**Pendant
achat**



**Après
achat**

Pourquoi est-ce si essentiel ?

Parce qu'ils influencent !

96%

des internautes
sont influencés par
l'e-réputation
d'une marque /
enseigne lors d'un
achat

30%

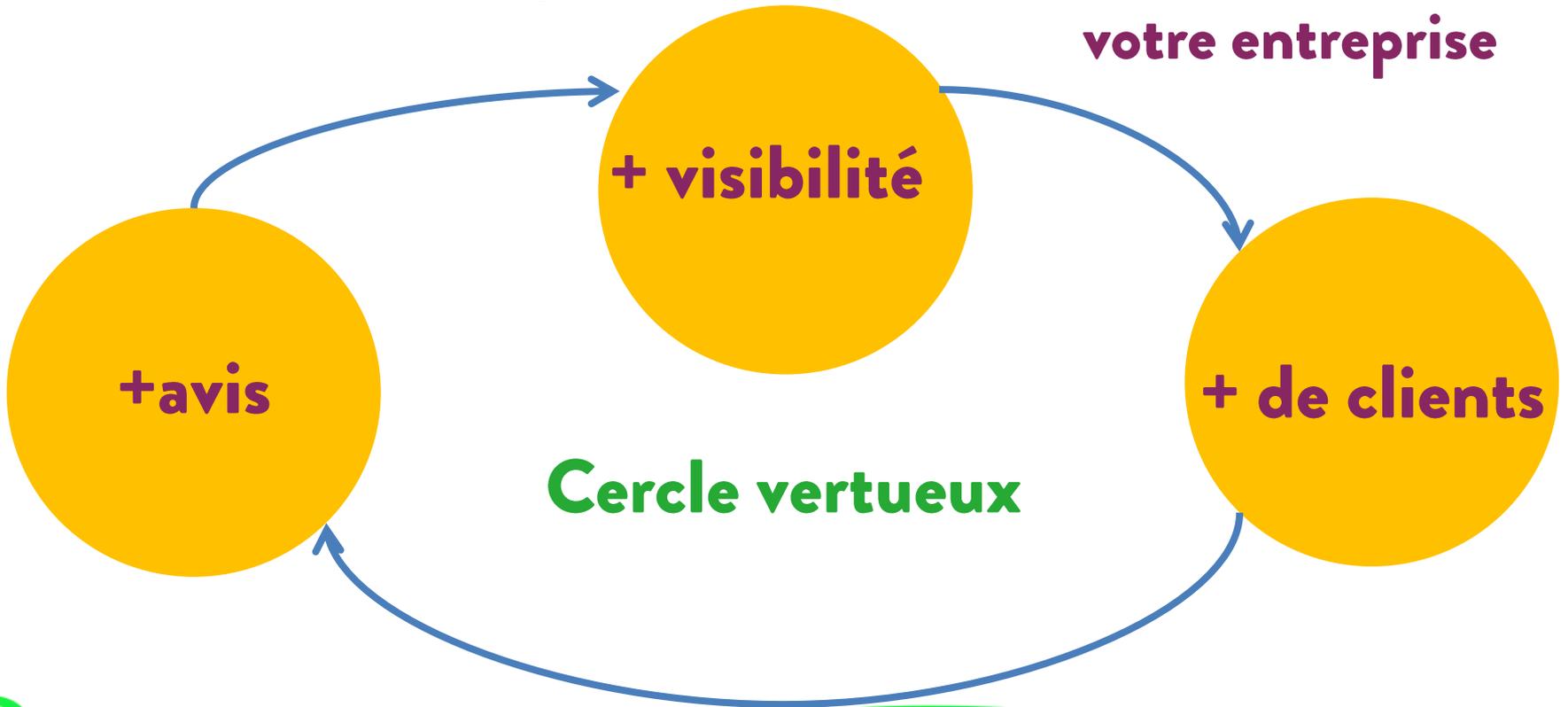
des internautes
renoncent à l'achat
s'ils trouvent une
majorité d'avis
clients négatifs

66%

des internautes
préfèrent repousser
l'achat pour
réfléchir

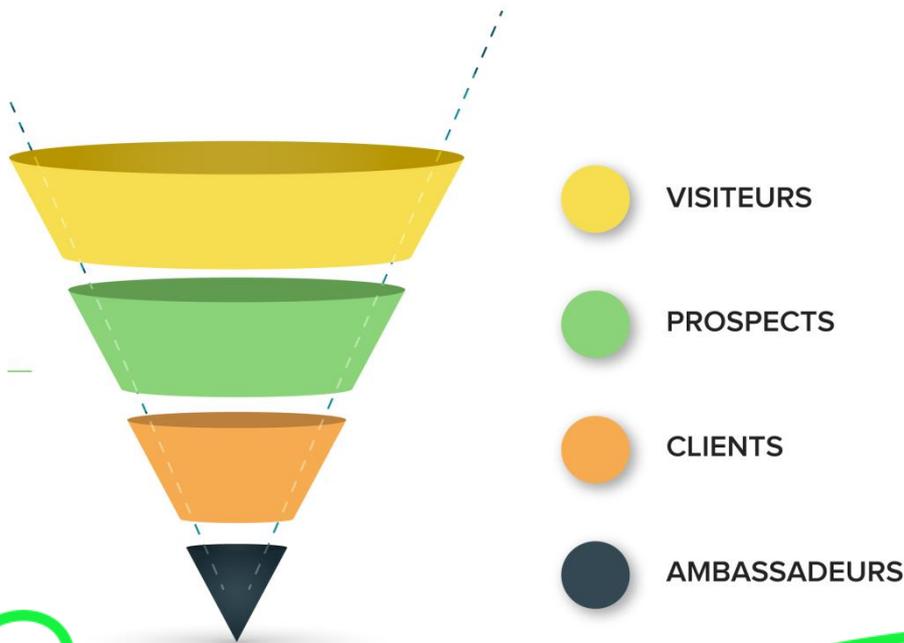
Pourquoi est-ce si essentiel ?

Parce qu'ils améliorent le référencement de
votre entreprise



Pourquoi est-ce si essentiel ?

Parce qu'il n'y a pas de prospect plus qualifié que le lecteur de mes avis !



Des lecteurs se renseignent, ils sont donc proches de l'acte d'achat

Pourquoi est-ce si essentiel ?

Parce qu'il n'y a pas de raison qu'on dise du mal de vous si vous vous y prenez bien !

Les outils numériques ne doivent pas vous détourner de votre cœur de métier :

- **Avoir des produits de qualité**
- **Avec un service de qualité**
- **Avec des spécificités uniques**
- **Avec un sens de l'accueil**
- **Avec un prix cohérent**



2

Gérer sa e-reputation?

Commencez par sonder le terrain !

Prendre connaissance des différentes plateformes sur lesquelles vous obtenez des avis

Une multitude de plateformes existe pour les clients. Toutes ne se valent pas !

Certaines ont entamé une démarche de vérification des avis



- Google my business
- Tripadvisor
- Booking
- Amazon
- Pages jaunes,...



Figurer sur ces sites vous permettra d'avoir :



- une meilleure visibilité
- la possibilité d'une veille
- une amélioration de la qualité
- un accès aux statistiques
- le droit de réponse
- des outils de promotion
- des sites très bien référencés
- des sites consultés et influents



**Sites très bien
référéncés, très
consultés et influents**

Sur quelles plateformes mes clients doivent poster leur avis ?



Privilégiez les plateformes stables et bien référencées !

Votre fiche TripAdvisor est très utilisée par vos clients, motivez les à publier sur celle-ci.

Pensez à relancer vos clients !

**N'oubliez pas que vos clients sont déjà consommateurs d'avis !
Laissez-les poster sur leur site favori.**

restaurant arles l'autruche

- L'autruche, Arles - Restaurant Avis, Numéro de Téléphone & Photos ...
<https://www.tripadvisor.fr> > ... > Bouches-du-Rhone > Arles > Restaurants Arles
 ★★★★★ Note : 4,5 - 337 avis - Prix : €€ - €€€
 L'autruche, Arles : consultez 337 avis sur L'autruche, noté 4,5 sur 5 sur TripAdvisor et classé #17 sur 238 restaurants à Arles.
- Restaurant L'Autruche à Arles (13200) - Avis, menu et prix
<https://www.lafourchette.com/restaurant/l-autruche/42955>
 L'Autruche à Arles - Trouvez toutes les informations sur le restaurant : avis, photos, menu et prix sur LaFourchette.
- Restaurant L'Autruche à Arles, Provence-Alpes-Côte d'Azur, France ...
<https://fr.gaultmillau.com/restaurant/l-autruche?locale=fr-FR>
 ★★★★★ Note : 11/20 - Critique de Gault&Millau
 25 mai 2018 - Vous avez mangé chez L'Autruche ? ... On est très déçu et on ne recommandera pas ce restaurant. ... 13 rue des Porcolets, 13200 Arles. GO ...
- L'Autruche Arles - Restaurant (adresse, horaires, avis) - PagesJaunes
<https://www.pagesjaunes.fr> > Arles > Restaurants à Arles
 ★★★★★ Note : 5 - 3 avis - Prix : 21-30 euros
 L'Autruche à Arles Restaurants : adresse, photos, retrouvez les coordonnées et informations sur le professionnel.
- L'AUTRUCHE - Bistrot et brasserie - Arles (13200) - Petit Futé
<https://www.petitfute.com> > ... > Restaurants > Cuisine française > Bistrot - Brasserie
 ★★★★★ Note : 2 - 1 vote
 L'AUTRUCHE - Arles 13200 - 5, rue Dulau Bistrot - Brasserie : Accueil ultra convivial, service rapide, petite cuisine simple à base de produits du jour, l'Autruche.
- L'Autruche, Restaurant de cuisine traditionnelle à Arles avec Linternaute
<https://www.linternaute.com> > Restaurant > Arles > Restaurant de cuisine traditionnelle

voir les photos

L Autruche

Itinéraire Enregistrer

4.2 ★★★★★ 8 avis Google

€€ Restaurant français

Adresse : 5 Rue Dulau, 13200 Arles
 Téléphone : 04 90 49 73 63

Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Ajouter les informations manquantes

Ajouter les horaires
 Ajouter un site Web

Questions et réponses
 Poser une première question

Poser une question

Avis des internautes

Pages Jaunes	Petit Futé	Resto.fr
5/5	2/5	10/10
3 avis	1 vote	1 avis



**Exemple
 affichage Google
 Fiche Google My
 Business
 À créer ou
 revendiquer !**

**Google avis de + en
 + puissant !**

Les Sources De Caudalie ★
4.6 ★★★★★ 210 avis Google
Site Web Itinéraire
RÉSERVER UNE CHAMBRE
Adresse : Smith Haut-Lafitte, 33650 Martillac
Téléphone : 05 57 83 83 83
Annances Vérifier la disponibilité
Arrivée dim. 8 av. Départ lun. 9 av.
Hotels.com 220 € >
Booking.com 219 € >
Expedia.fr 220 € >
Tablet Hotels 272 € >
Afficher d'autres tarifs à partir de 219 €
Informations sur l'hôtel
Entourée par les vignes du château Smith Haut Lafitte, cette résidence haut de gamme se situe à 13,7 km de Bordeaux. ... PLUS

Exemple affichage avis et réponse Google



Anne Lataillade il y a 2 mois
★★★★★ Cadre exceptionnel en plein coeur des vignes du Château Smith Haut Lafitte. La piscine est juste incroyable. Côté cuisine, celle du gastro signée Nicolas Masse est exceptionnelle aussi. D'autres offres de restaurations sur place plus ... Plus
Réponse du propriétaire il y a 2 mois
Chère Anne, Que joie de voir votre commentaire ! De la part d'une blogueuse aussi pointue que vous en cuisine, le compliment n'en est que plus beau. Vous êtes toujours la bienvenue au cœur des vignes du Château Smith Haut Lafitte. A très vite, Bien à vous.

Olivier Marquis il y a 2 mois
★★★★ Le cadre : Exceptionnel !
Les infrastructures (spa, piscine, restaurant) : superbes
Les chambres (en tous cas pour 2 d'entre elles) : décevantes, un peu vieillottes ... Plus
Réponse du propriétaire il y a 2 mois -
Cher client, Nous sommes vraiment désolés de lire votre commentaire et nous vous présentons une nouvelle fois nos excuses même si elles peuvent vous sembler vaines. Cela ne correspond effectivement absolument pas au standard de service que nous nous fixons et nous faisons le maximum pour que ce genre de rares erreurs disparaissent complètement. Nous espérons que vous sachiez malgré tout nous refaire confiance à l'avenir comme vous semblez malgré tout avoir apprécié votre séjour dans notre établissement ainsi que la qualité des infrastructures et notre cadre exceptionnel. Nous vous remercions malgré tout pour votre commentaire et vous souhaitons un très agréable été, Bien cordialement,

Vitrine et avis Facebook ! Un maximum d'interactions

D'abord une vitrine
bien référencée

1,5 milliard d'utilisateurs
(30 millions en France)

50 millions de pages
entreprises



Un système de recommandation s'appuyant sur la notion « d'amis » et « d'amis d'amis »



The screenshot shows the Facebook profile of 'L'ÉCHOPPE THÉ & CAFÉ'. The page header includes the business name, website (www.echoppe-the-cafe.fr), and address (49 AVENUE DU TRUC 33100 MÉRIGNAC). The cover photo features three piles of different tea blends. The page has a 5.0 star rating and is categorized as an 'Épicerie à Mérignac, Aquitaine, France'. A recent post from 20 hours ago mentions a tea tasting event for 'Thé OOLONG FINEST' and includes a photo of the tea product. The 'Communauté' section shows 173 likes and 178 followers, with a blue circle highlighting these numbers.

Le comptoir du BOUTEILLER
Alimentation

Journal À propos

389 personnes aiment ça
Valérie vous invite à aimer cette Page

23 personnes sont venues ici

Ouvert · 10:30 - 12:30, 14:30 - 20:30 · \$\$
Obtenir des informations supplémentaires

Inviter des amis à aimer cette Page

4,8 sur 5 étoiles · 16 avis
Valérie Zénati a donné son avis sur ceci

Le comptoir du BOUTEILLER
Alimentation

J'aime S'abonner Contacter

Journal À propos Photos Avis Plus

4,8 ★ 4,8 étoiles sur 5
16 avis

5 étoiles 13
4 étoiles 3
3 étoiles
2 étoiles
1 étoile

MON AVIS
Donnez votre avis
★★★★★

AVIS DES AMIS
Valérie Zénati —
J'aime · Commenter · il y a plus d'un an · 4 avis ·

Valérie Zénati aime ça

Écrivez un commentaire...

Valérie vous a invité(e) à aimer cette Page

Acceptez l'invitation de votre ami/e pour montrer votre soutien à cette Page.

J'aime la Page

Affichage Pages Jaunes



Avec votre Espace client, dialoguer avec vos clients, c'est simple et gratuit

> Consultez les avis et commentaires de vos clients déposés sur pagesjaunes.fr et l'application mobile.

> Gérez votre e-reputation en y répondant.



Répondez à vos clients, montrez-leur que vous êtes à leur écoute.

Pourtant d'image désuète, Pages Jaunes apporte aux internautes des avis vérifiés. D'ailleurs, Google tient bien compte de cet atout.



J'ai déjà un compte

Email

Mot de passe

Mot de passe oublié ?

Se souvenir de moi

Je me connecte

Je veux créer un compte

En 3 étapes simple et gratuit !

Je crée mon compte

Affichage avis Pages Jaunes



Un des éléments clés des fiches Pages Jaunes :
les avis clients.

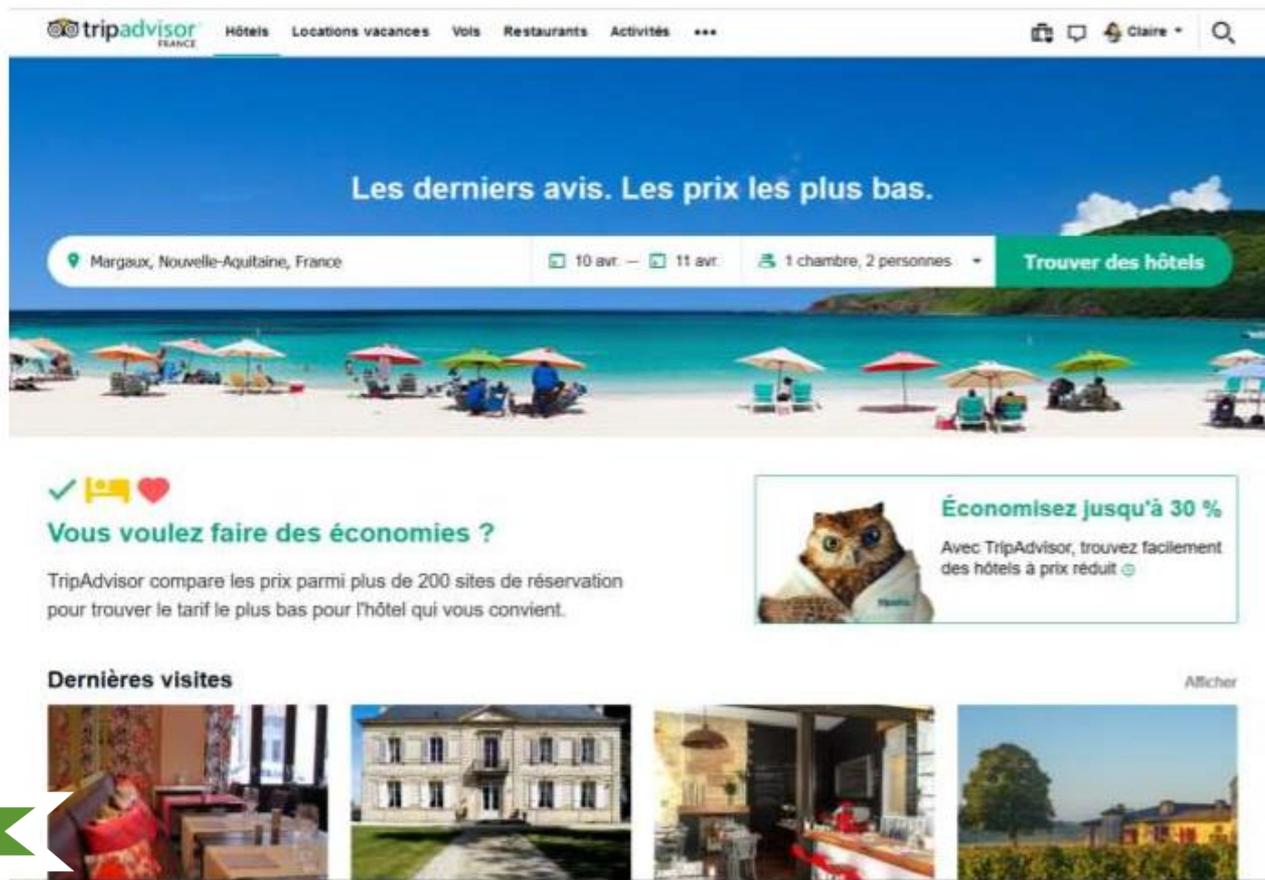
A ce jour, très peu d'entreprises sollicitent l'avis de leur client via Pages Jaunes. En effet, cette sollicitation est contraignante et les résultats, eux, imprévisibles. Etant donnée la visibilité de Pages Jaunes, c'est une erreur de taille.

The screenshot shows a review for 'Esthéticiennes' with a 5-star rating. The reviewer is 'kannelle33' from Bordeaux, who has 3 reviews. The review text is: 'Disponible et professionnelle. Large plage horaire, le + du 1er dimanche du mois et la nocturne permet de trouver le créneau idéal. Discrète et attentive, Gaëlle possède les qualités que l'on attend d'une esthéticienne à domicile. Bravo Camille'. Below the text are two points: 'Discretion, attention et ponctualité. A l'écoute de sa cliente.' and 'Aucun, rien à changer'. To the right, there is a table of ratings for 'Qualité de la prestation', 'Propreté', 'Accueil/conseil', 'Cadre/ambiance', and 'Rapport qualité/prix', all with 5 stars. At the bottom right, there is a button 'Signalez un abus - Propriétaire, répondez' which is circled in blue.

Plus d'informations sur le service de dépôt d'avis, notre politique de modération et de fiabilisation des avis en ligne : [Conditions Générales des services du compte](#)

Revendiquer votre fiche pour répondre aux avis

Tripadvisor : 455 M de visiteurs/ mois et 600M d'avis et d'opinions



Tripadvisor : un site outrageusement influent



Restaurateurs, hôteliers... Mais plus seulement !

LivroZenfan

30 avis | N°1 sur 4 choses à voir/à faire à Bruges | Boutiques de cadeaux ou spécialisées, Shopping
7 rue de la Garenne, 33520 Bruges, Bordeaux, France | +33 6 18 97 84 28 | Site Web

Points forts des avis

"Incontournable pour les petits lecteurs !"
Beaucoup de choix pour tous les âges. Des ouvrages en très bon état et à prix doux... Avec en prime... lire la suite

5.0 Avis écrit le 19 août 2016
E_J_Font, Bezons, France par mobile

"Super adresse !"
Super accueil d'Olivier, sa femme et ses enfants. Enormément de choix en excellent état et à petit... lire la suite

5.0 Avis écrit le 31 juillet 2016
Karen A. par mobile

Lisez les 30 avis



Toutes les photos (18)

- Sites et monuments (58)
 - Circuits et activités (57)
 - Restauration (50)
 - Nature et parcs (12)
 - Théâtres et concerts (11)
 - Activités de plein air (20)
 - Musées (12)
 - Jeux et divertissements (27)
 - Shopping (59)**
- Boutique de cadeaux et enseignes spécialisées (52)
- Marchés aux puces et de rue (4)
- Centres commerciaux (2)
- Circuits shopping (1)

Certains sites d'avis ou réseaux sociaux font l'objet d'ateliers sur mesure...

Donc n'oubliez pas de vous inscrire !

Autres éléments très prescripteurs :

- Les forums liés à votre activité, communauté, ...
- Les blogs – très en vogue- ex : salon des blogueurs
- Youtubeurs : très prescripteurs !! Contenus vidéos très efficaces



Fair Guest

E - R É P U T A T I O N

Outils pour gérer votre e-réputation :

- Vue directe sur + de 20 plateformes de dépôt d'avis
- Note agrégée, possibilité de la mettre directement sur votre site web
- Collecte des données sémantiques



Répondre aux avis clients ?

La règle d'or : répondre!

Afin de maîtriser l'information, rétablir la vérité



Avis POSITIFS

Remerciez, Fidélisez = Montrez que vous y êtes sensibles



Avis NEGATIFS

Répondez, Prenez en compte et Gardez votre sang froid =
Montrez que ces avis-là vous intéressent

Les avis positifs



Montrez votre reconnaissance, mais sans en faire trop...

- ✓ Remerciez le client d'avoir pris le temps de déposer un commentaire
- ✓ Soignez la forme (phrase courte et sans fautes)
- ✓ Considérez -le comme une personne : si l'avis contient une mention personnelle, confortez l'impression que vous avez lié une relation privilégiée

Conseils :

- ✓ N'offrez pas de bons-cadeaux, réductions...
- ✓ Ne réagissez pas à une critique mineure, l'avis est, dans sa globalité, positif
- ✓ Ne demandez pas à votre client de parler de votre établissement à ses amis

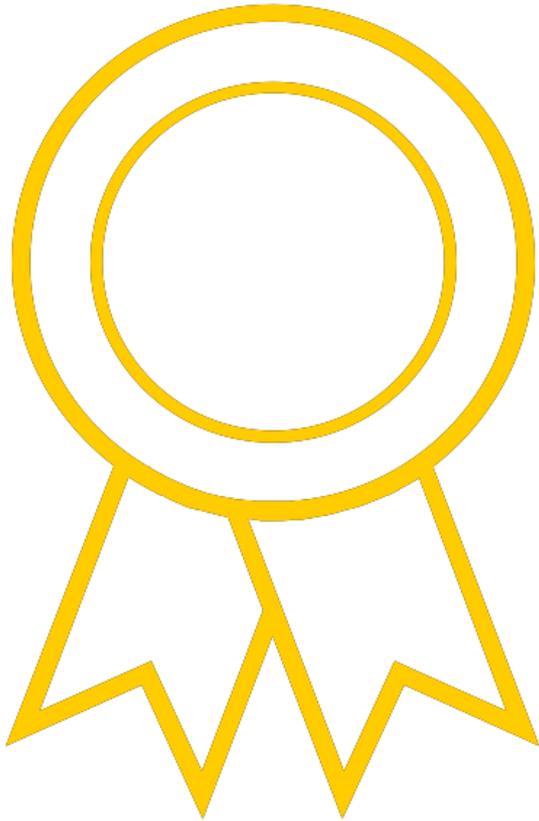
Les avis négatifs



Evitez de répondre à Chaud...

- ✓ Remerciez le client d'avoir pris le temps de déposer un commentaire
- ✓ Faites preuve d'empathie et regrettez que le client ait eu une mauvaise expérience
- ✓ Commencez votre réponse en reprenant les points positifs (s'il y en a)
- ✓ Répondez de manière synthétique, idées ordonnées et sans fautes
- ✓ Remettez le problème dans son contexte, reformulez avec vos propres mots
- ✓ Montrez tout ce qui a pu être fait pour résoudre le problème
- ✓ Proposez au client de reprendre contact et lui montrer que l'établissement lui reste ouvert
- ✓ Remerciez le client d'avoir contribué à améliorer la qualité de l'établissement

65% des internautes accordent plus de confiance si le site dispose d'avis positifs et négatifs



Cas pratique

A vous de jouer !



beautiful smell

3 avis

★ ★ ★ ★ ★ il y a 3 mois

dans la famille des PIRES points relais de Bordeaux je demande

0 politesse

0 compréhension

0 arrangement

+ boutique de trucs inutiles de qualité médiocre pour ne pas dire douteuse

= vraiment pas un plaisir d'aller là bas -> A EVITER



Quelle serait votre réponse à un tel commentaire ?

Voici ce qu'en a pensé le propriétaire :

Réponse du propriétaire il y a un an

0 photo

0 nom

1 avis

= on assume rien et on se cache

> BRAVO

Le site internet UPS est fait pour recevoir vos critiques pas nous

<https://www.ups.com/infonotice/fr/fr/index.html>

Cordialement



**Réponse agressive du propriétaire.
N'apporte pas d'informations pour ses prochains clients...**

Comment réagir ?

“Ne pas s’y arrêter.”

●○○○○○ Avis écrit le 18 mai 2014

A lire le nombre de retours très négatifs ci dessous je ne m'étonne pas du sentiment mitigé voire amer qui m'a habité à la sortie du château. Et que le manager de la marque qui répond plus bas a un commentaire destructeur en tire certaines leçons plutôt que d'évoquer une satisfaction univoque et générale des visiteurs. Entrée hors de prix 21 euros. Ne mérite pas de coûter plus de 4 euros pour de telles prestations qui plus est ostensiblement commerciales. Jamais connu plus insipide dans le genre. La guide nous annonce d'ailleurs dès les premières minutes qu'elle est là pour nous vendre des bouteilles. Statues contemporaines immondes dans la cour du château. Bouteilles hors de prix. Au revoir.

Comment trouvez-vous cette réponse ?

C'est le responsable des relations publiques du château de Pommard en personne qui rédige la réponse. C'est un point très important : ça permet de valoriser la/le cliente, ainsi il/elle constate que son avis a été pris très au sérieux par l'établissement. Notez que la réponse est datée du 4 mars, soit 2 jours seulement après que l'avis négatif ait été publié. Cette réactivité est très appréciée des internautes (temps de réponse)

Château d, Responsable relations publiques de Château de Pommard, a répondu à cet avis, 21 mai 2014

Bonjour,

Nous sommes désolés que votre visite au Château de Pommard n'ait pas répondu à vos attentes. Peut-être dans un premier temps n'aviez vous pas conscience de pénétrer dans un domaine viticole. La vente de nos vins est de loin notre première source de revenus et le caractère commercial de notre activité n'est pas dissimulé.

Par ailleurs, dans votre commentaire vous mentionnez le "nombre" d'avis négatifs en occultant le nombre d'avis positifs beaucoup plus nombreux; c'est faire bien peu de cas de l'avis des clients fidèles du Château de Pommard dont certains nous suivent depuis plusieurs générations.

Pour finir, les statues que vous qualifiez d'immondes dans les cours du Château sont des bronzes originaux de Salvador Dali. Mais l'art c'est comme pour le vin, avant tout une question de gout.

[Signaler une réponse inappropriée](#)

Cette réponse est l'opinion subjective du représentant de la direction et non de TripAdvisor LLC

Comment trouvez-vous cette réponse ?

Le responsable prend le temps d'apporter une réponse personnalisée.

Il exprime son regret et s'excuse que le client ait passé un mauvais moment.

Il manque peut-être le remerciement client pour avoir pris le temps de déposer un avis même si celui-ci est négatif !

Château d, Responsable relations publiques de Château de Pommard, a répondu à cet avis, 21 mai 2014

Bonjour,

Nous sommes désolés que votre visite au Château de Pommard n'ait pas répondu à vos attentes. Peut-être dans un premier temps n'aviez vous pas conscience de pénétrer dans un domaine viticole. La vente de nos vins est de loin notre première source de revenus et le caractère commercial de notre activité n'est pas dissimulé.

Par ailleurs, dans votre commentaire vous mentionnez le "nombre" d'avis négatifs en occultant le nombre d'avis positifs beaucoup plus nombreux; c'est faire bien peu de cas de l'avis des clients fidèles du Château de Pommard dont certains nous suivent depuis plusieurs générations.

Pour finir, les statues que vous qualifiez d'immondes dans les cours du Château sont des bronzes originaux de Salvador Dali. Mais l'art c'est comme pour le vin, avant tout une question de gout.

[Signaler une réponse inappropriée](#)

Cette réponse est l'opinion subjective du représentant de la direction et non de TripAdvisor LLC

Comment trouvez-vous cette réponse ?

Le responsable répond à chacune des remarques négatives du client mécontent, point par point ! Il n'hésite pas à utiliser un peu d'humour (avec finesse) pour étayer ses propos. Il tourne finalement l'avis négatif en sa faveur. Il valorise l'environnement du domaine (statues, cours du château, et vin) et la fidélité de ses clients (clientèle intergénérationnelle).

Château d, Responsable relations publiques de Château de Pommard, a répondu à cet avis, 21 mai 2014

Bonjour,

Nous sommes désolés que votre visite au Château de Pommard n'ait pas répondu à vos attentes. Peut-être dans un premier temps n'aviez vous pas conscience de pénétrer dans un domaine viticole. La vente de nos vins est de loin notre première source de revenus et le caractère commercial de notre activité n'est pas dissimulé.

Par ailleurs, dans votre commentaire vous mentionnez le "nombre" d'avis négatifs en occultant le nombre d'avis positifs beaucoup plus nombreux, c'est faire bien peu de cas de l'avis des clients fidèles du Château de Pommard dont certains nous suivent depuis plusieurs générations.

Pour finir, les statues que vous qualifiez d'immondes dans les cours du Château sont des bronzes originaux de Salvador Dali. Mais l'art c'est comme pour le vin, avant tout une question de gout.

[Signaler une réponse inappropriée](#)

Cette réponse est l'opinion subjective du représentant de la direction et non de TripAdvisor LLC

Bonne ou mauvaise réponse ?



PiBa Salska

Très mauvaise expérience !

Entre un serveur qui nous renverse des plats sur le dos avant même d'avoir commandé, des desserts pas fait maison, des plats qui arrivent froids, 3h pour manger, 30 mins pour payer, je ne recommande vraiment pas cette adresse.

En plus, le service est désagréable et les prix sont chers pour ce que c'est...

Bref, merci de cette très mauvaise expérience.

Like · Comment · November 10, 2012 at 11:55pm

 6 people like this.

 View 2 more comments



Chez Papa Grands Boulevards Nous sommes navrés que vous ayez subi cette mauvaise expérience dans notre restaurant, où tout le personnel est attaché à la satisfaction client, la convivialité et la qualité de la cuisine. Nous nous efforcerons de prendre des mesures nous permettant de ne pas réitérer ce type d'expériences désagréables pour nos chers clients.

November 15, 2012 at 5:42pm · Like

 **Nicolas** 
je reste poli, mé je trouve que commander largement avant l'heure puis finalement ne pas la recevoir, c'est méprisable, franchement méprisable !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

J'aime · Commenter · 16 mai, 22:18

 3 personnes aiment ça.

  Nous comprenons votre mécontentement! Nous allons mener l'enquête pour comprendre pourquoi votre estomac est resté affamé.
16 mai, 23:39 · J'aime

 @Nicolas  Nos enquêteurs du service client vous ont-ils appelé?
21 mai, 12:51 · J'aime

 **Nicolas**  oui, c'est bon l'affaire est réglée
21 mai, 18:46 · Je n'aime plus ·  1

Le campeur mécontent :

Points positifs :

- Effort de réponse dans la langue du client
- Mise en avant de la réservation en direct

Points négatifs :

- Eviter les réponses trop courtes
- Essayer de personnaliser davantage la réponse à l'aide de la plateforme d'avis pour retrouver l'identité du client ou via votre fichier client...

"campsite review frejus"

●○○○○○ Avis écrit le 19 août 2014

 Traduire en français

nasty campsite that is expensive and does not care about its guests we holidayed there 1st week of june the bar and creperie not open until july shop expensive.
our caravan was with eurocamp and was ok at best but worse we were caught up in a battle between eurocamp and holiday green as to who was responsible for all the weeds surrounding the caravan each one was saying it was the others problem over all just stay clear is all i would say

Séjour du juin 2014 - voyage en famille

 a répondu à cet avis, 26 août 2014

 Traduire en français

Bonjour
apparenty you had a problem with Eurocamp ... sorry about that
You are the worst note we never had on TripAdvisor
It's a little bit sad ...

Next time, try to book direct with us, you will have fabulous holidays !

La "bonne réponse"

Réponse Officielle de l'Hotel

Merci d'avoir pris le temps de déposer un commentaire au sujet de votre séjour récent au Grand Mercure Hongqiao de Shanghai. ce sont des commentaires comme le vôtre qui peuvent nous aider à améliorer la qualité de notre service. Votre remarque au sujet de l'amélioration de nos services de conciergerie, notamment avec les taxis a été transférée au département intéressé. Nous avons également rapporté à notre équipe les points positifs que vous relevez sur la localisation, le petit déjeuner et le service de chambre. Nous sommes en train d'enquêter en ce qui concerne la perturbation que vous avez rencontrée le soir dans votre chambre. Nous vous remercions encore pour votre

- L'hôtelier est concerné et va remédier aux problèmes
- Mise en avant des points positifs de l'hôtel (localisation, petit-déjeuner)
- Rassurant pour les internautes
- De nouveaux avis positifs ont été écrits

A éviter

Réponse Au Commentaire.

Je suis la Directrice de cet établissement et me permets de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hôtel est de mauvaise foi. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat, ... et bien, pour obtenir une clim il faut une machinerie, et cette machinerie, c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des métros qui passent en-dessous.

- L'hôtelier ne semble pas concerné et ne répond pas à la plainte du client
- Aucun autre avis n'a été écrit depuis
- Un autre internaute demande des recommandations d'autres hôtels dans la région

Pouvez-vous me dire de quel type d'établissement il s'agit ?



Chatelat Alexandre

1 avis

★★★★★ il y a 2 semaines - 🚩

Personnel accueillant et chaleureux, les chambres individuelles et collectives sont très confortables, j'ai passé une nuit d'enfer, rien à redire sur la propreté on pourrait y manger par terre.

Côté repas c'était excellent, les lasagnes en plastique je n'en avais jamais goûté des aussi bonnes.

J'ai également apprécié le voyage en navette à l'aller, chouette véhicule et chauffeur fort sympathique avec beaucoup de conversation.

Bref je recommande fortement cette établissement, j'ai hâte d'y retourner. 👍

On a tous une appréciation (très) différente des choses....



Voir les photos

Hôtel de Police ★

2,3 ★★★★★ 25 avis Google
Administration à Metz

Adresse : 45 Rue Belle-Isle, 57000 Metz
Téléphone : 03 87 16 17 17



Chatelat Alexandre
1 avis

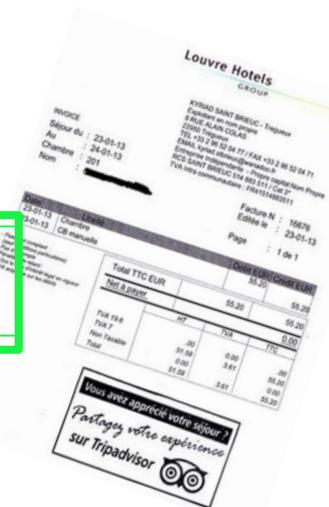
★★★★★ il y a 2 semaines -

Personnel accueillant et chaleureux, les chambres individuelles et collectives sont très confortables, j'ai passé une nuit d'enfer, rien à redire sur la propreté on pourrait y manger par terre.
Côté repas c'était excellent, les lasagnes en plastique je n'en avais jamais goûté des aussi bonnes.
J'ai également apprécié le voyage en navette à l'aller, chouette véhicule et chauffeur fort sympathique avec beaucoup de conversation.
Bref je recommande fortement cette établissement, j'ai hâte d'y retourner. 👍

Motivez vos clients à poster des avis



Qui ne demande rien n'a rien !



Faire fonctionner le bouche-à-oreille sur internet et le fait que vous seriez très heureux qu'ils laissent un commentaire en ligne

Un grand nombre d'outils sont à votre disposition pour les motiver à poster des avis, emails, newsletter, un widget sur Facebook, un badge de certification sur ma vitrine, les dessous de verre...etc

4

Questions ???

Nous sommes également à votre écoute lors de rendez-vous personnalisé !



Merci de votre attention

Merci !

www.millau-viaduc-tourisme.fr

