
3 conseils à adopter pour décrocher des étoiles

Pour garder une bonne e-réputation, éviter les avis négatifs ne suffit pas. Il faut aussi savoir susciter les avis des clients satisfaits et se montrer, toujours, sous son meilleur jour ! Voici trois conseils pour augmenter votre score.

Conseil n°1 : répondez systématiquement aux avis et commentaires

Surveillez les avis et commentaires déposés par vos clients sur Google, les réseaux sociaux et les principaux sites d'avis de votre secteur. Vous pourrez détecter d'éventuels problèmes et les résoudre. Mais aussi **montrer à vos clients** que leurs commentaires vous tiennent à cœur. Si votre établissement n'affiche pas beaucoup d'avis récents, il sera **moins bien classé** dans les recherches.

Conseil n°2 : encouragez vos clients à laisser des avis

Pour récolter des avis de vos clients, il faut **prendre le réflexe de leur demander**, tout simplement. A la fin de la visite ou de l'activité, de leur séjour, de leur repas... surtout s'ils vous ont fait part de leur satisfaction.

Vous pouvez aussi leur transmettre un flyer, une carte ou même mentionner sur votre ticket de caisse ou billet les adresses où déposer un avis. Et pourquoi pas un email de remerciement pour les inviter à vous laisser leurs commentaires ?

Conseil n°3 : soignez les avis positifs

Répondre aux avis positifs constitue une très bonne occasion de **mettre en avant les qualités de votre établissement et de votre personnel**. Mentionnez le nom de votre établissement pour mettre en évidence votre « marque ». Évitez les réponses formatées et reprenez les détails mentionnés dans l'avis : c'est la preuve que la réponse vient bien de vous.

Soyez enjoué, utilisez un vocabulaire simple et familier : vous êtes complice avec votre client.

Saviez-vous que **plus les avis sont nombreux et étoffés, plus les réservations se multiplient par la suite** ? C'est une étude de la plateforme d'avis clients Trust You d'avril 2018 qui le dit.

Retrouvez ces informations et bien d'autres conseils dans notre Livre blanc (guide) « Comment bien gérer les avis clients ? ».



 Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

LIVRE BLANC
**COMMENT BIEN GÉRER
SES AVIS CLIENTS ?**

E-réputation : adoptez les **bonnes pratiques**
pour **collecter** les avis clients, bien les **gérer** et
gagner en **visibilité**

DÉCOUVRIR LE LIVRE BLANC



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com