
Gérez facilement et gratuitement votre e-reputation avec l'outil FairGuest

Vous manquez de temps pour gérer vos avis clients sur Internet ? Oise Tourisme met à disposition des professionnels du tourisme de l'Oise, FairGuest, un outil qui collecte et analyse les avis déposés sur votre établissement sur les différentes plateformes d'avis. Une interface unique pour suivre l'évolution de vos notes, répondre à vos avis et améliorer la satisfaction client.

Suivre sa e-reputation est primordial aujourd'hui !

Votre réputation en ligne ne se base pas uniquement sur ce que vous dites, mais sur ce qu'il se dit de vous sur le web et ce qui en ressort aux yeux de tous :

- **Le contenu que vous produisez** (votre site internet, vos réseaux sociaux, votre blog...)
- **Le contenu produit par les autres sur vous** (article de presse, interaction sur les réseaux, avis clients...)

Le saviez-vous ?

78% des internautes déclarent faire confiance aux recommandations de personnes qui ne connaissent pas. Alors que seulement **14%** font confiance à la publicité !

→ *La communication faite par vos clients est beaucoup plus impactante que votre propre pub...*

8 consommateurs sur 10 consultent les avis clients avant d'acheter en ligne.

La crise sanitaire a intensifié la culture du feedback : **+ 87%** d'avis clients collectés entre 2019 et 2020, tous secteurs confondus.

66% des internautes reportent leurs achats si les avis sont majoritairement négatifs... C'est radical !

En passant d'une note de 3 à 4 étoiles sur 5 les ventes augmentent de **24%**. Pas anodin !

→ *Surveiller sa e-réputation doit devenir un réflexe dans l'environnement toujours plus digitalisé du tourisme. C'est une excellente démarche pour repérer d'éventuelles critiques et apporter des améliorations pour ne pas perdre de clients. Néanmoins, avec la multiplication des canaux (Google, réseaux sociaux et plateformes d'avis), il n'est pas facile de s'y retrouver et suivre les différents sites un à un prend un temps considérable.*

Gagnez du temps dans la gestion de vos avis clients

Pour vous aider, Oise Tourisme met **gratuitement** à votre disposition **FairGuest**, un outil en ligne, intuitif et ergonomique, qui vous permet de **suivre, analyser et gérer les avis** déposés par les clients.

FairGuest observe les contenus mis en ligne sur 20 plateformes d'avis et cela pour tous types d'établissements touristiques : hôtels, campings, chambres d'hôtes, gîtes, hébergements insolites, sites, activités, restaurants...

Les avantages :



Alix POITOU

Gestionnaire de sites web
& traffic manager |

Cheffe de projet
distribution des activités

Tél. : 03 64 60 60
15

Plus besoin de naviguer d'un site à l'autre, l'ensemble des avis concernant votre établissement est centralisé en une seule plateforme.

FairGuest observe les contenus mis en ligne sur 16 plateformes d'avis consommateurs comme Booking, Google, TripAdvisor, Airbnb, Gîtes de France, Facebook, the Fork, Expédia, logis, hôtel.com...

Vous disposez d'un tableau de bord synthétique de votre e-réputation avec :

- Votre note moyenne calculée par FairGuest, sur 12 mois, à partir des avis déposés sur le web.
- Les derniers avis préoccupants et encourageants déposés au cours du dernier mois
- Une analyse sur 1 mois et/ou 12 mois des avis, notes moyennes observés sur les différentes plateformes d'avis sur lesquelles votre établissement est référencé

Vous pouvez gérer facilement vos avis via FairGuest.

- Vous avez la possibilité de répondre aux avis depuis votre profil, FairGuest se charge de publier pour vous votre réponse sur la plateforme concernée.
- Pour les avis en langues étrangères, une traduction est possible via Google translate.
- Vous êtes alerté par mail dès qu'un contenu vous concernant est publié sur l'une des plateformes d'avis analysées.

Diffusez votre note moyenne sur votre site internet grâce à un widget.

Si vous le souhaitez, vous pouvez intégrer un widget sur votre site internet indiquant la note moyenne de tous vos avis. Mise à jour quotidiennement, elle rassurera vos clients sur la qualité de vos prestations.

Nouveauté 2022 : l'outil vous permet d'avoir une vision globale de l'ensemble de vos prestations grâce à un tableau de bord actualisé chaque jour. Idéal pour surveiller la e-réputation à l'échelle de votre territoire ou pour un prestataire touristique qui dispose de plusieurs points d'observation. Par exemple, pour un site touristique qui dispose d'une partie jardin, musée et restauration.

Ils l'utilisent et donnent leur avis sur FairGuest !

Aujourd'hui, **15 professionnels du tourisme de l'Oise utilisent l'outil.**

Témoignage de l'**Office de tourisme Beauvais & Beauvaisis** avec **Aurore CARABY, Responsable promotion – Communication & Accueil, Référente réseau partenaires & Qualité**, qui l'utilise depuis janvier 2022.

1. Quel est pour vous le plus gros avantage à utiliser FairGuest ?

Cela permet de visualiser facilement la e-reputation de l'ensemble de mes partenaires : c'est un gain de temps et d'efficacité !

2. Comment utilisez-vous FairGuest au quotidien ?

On l'utilise en ce moment plus pour faire un état des lieux pour notre nouveau site web qui sera mis en ligne mi-septembre. Cela va nous permettre ensuite d'assurer un suivi. Nous avons intégré le widget sur notre site pour un affichage de la note dès la page listing et un module plus complet sur la page détails de l'offre.

3. Quelles actions de sensibilisation avez-vous mis en place pour sensibiliser vos partenaires à cette thématique ?

Nous avons annoncé notre positionnement sur l'affichage de la e-reputation sur notre futur site en novembre 2021, lors de notre 1er rendez vous des partenaires. Nous avons ensuite organisé un accompagnement avec Oise Tourisme pour une première approche. Nous allons « rajouter une couche » à la mise en ligne et voir pour poursuivre avec Oise Tourisme les accompagnements en 2023 pour ceux qui seraient en difficulté. Cela s'intègre d'ailleurs parfaitement dans notre démarche Qualité Tourisme et donc de l'écoute client.

Autre témoignage avec **Axelle ZANDVLIET** du **Bois de Rosoy** à Rosoy-en-Multien.

1. Quel est pour vous le plus gros avantage à utiliser FairGuest ?

L'avantage majeur de FairGuest est de pouvoir avoir une vision précise des points d'amélioration de nos prestations. Grâce à ses graphes et aux nombres

permet d'atténuer l'impact des notes négatives et des critiques et des milliers d'avis affichés en valeur absolue, cela permet d'avoir la vision réaliste de la perception de notre établissement des clients qui postent un avis sur internet.

2. Combien de temps passez-vous chaque semaine à gérer vos avis clients ?

Je regarde 3 à 4 fois par semaine les avis postés pour être réactif s'il y a besoin d'ajuster nos prestations ou en améliorer la qualité. J'y réponds une fois tous les deux mois et cela me prend une bonne heure.

3. Est-ce que FairGuest a amélioré votre façon de gérer les avis clients ?

Non, je préfère répondre directement depuis chaque plateforme d'avis. Mais par la précision de ses données, FairGuest nous conforte dans les actions à effectuer à la lecture des avis.

Vous souhaitez plus d'informations sur FairGuest ?

Oise Tourisme propose un accompagnement personnalisé et gratuit, comprenant :

- L'accès à votre compte FairGuest PROS
- Une présentation de l'outil de 30 min (en visio)

VOTRE CONTACT :

Laura DUMOND

Accompagnement marketing et expérience client
03 64 60 60 44

laura.dumont@oisetourisme.com



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

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