OFFICE DE TOURISME DE SAINTES ET DE LA SAINTONGE

Gérer sa e-réputation et bien répondre aux avis

Saintes et la Saintonge TOURISME

Saintes et la Saintonge TOURISME

Programme

- Qu'est ce que la E-reputation
- Présentation des différentes plateformes d'avis
- Procédure de réponses aux avis négatifs et positifs
- Mise en pratique : réponses à vos avis

Vos objectifs

-> Comprendre l'enjeu de bien répondre aux avis

-> Apprendre les bonnes pratiques en matière de gestion des avis clients

-> Développer ses compétences dans la réponse aux avis négatifs

Qu'est ce qu'une E-reputation ?

Quelques chiffres clés pour commencer ....

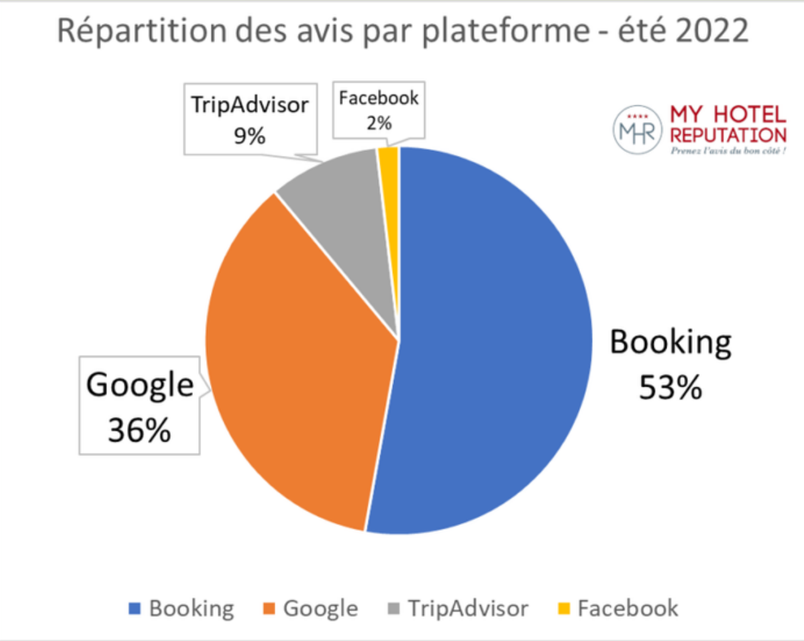
90% des clients consultent les avis avant l'achat

79% des consommateurs disent faire confiance aux avis

74% des clients disent être influencés par les avis et les réponses

80% disent lire la réponse de la direction et affirmer que cela les rassure

35% C'est le chiffre d'affaires en plus pour les établissement qui répondent aux avis

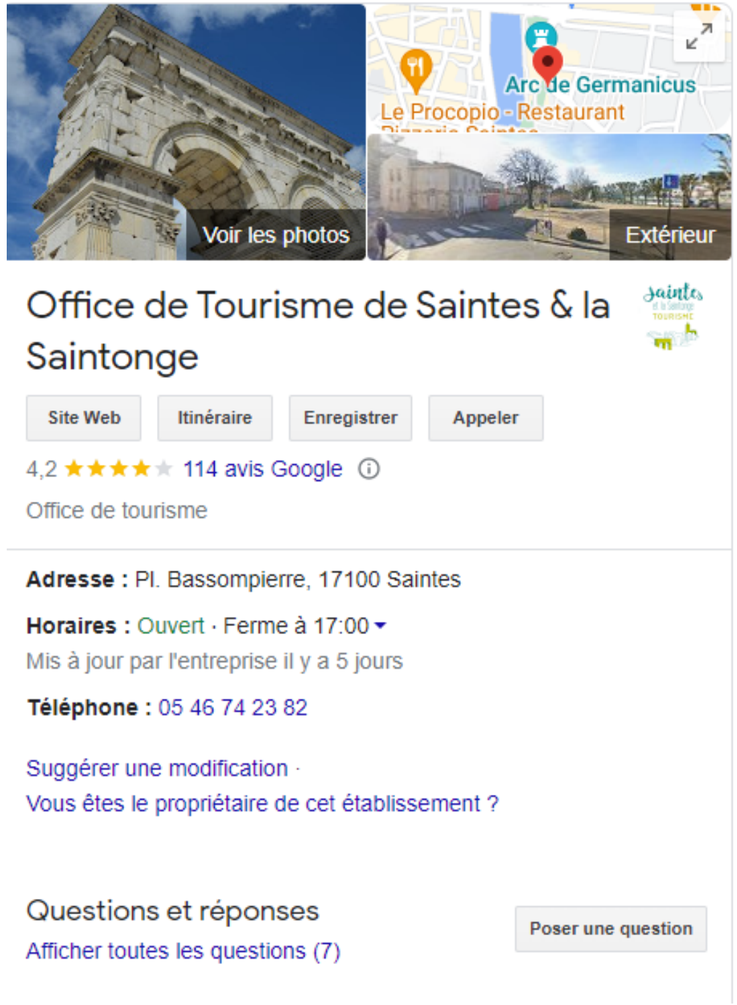


*d'après étude Opinion Way Pagesjaunes

Les différentes Plateformes d'avis

Google my business

- C'est votre vitrine sur internet
- Les notes sont visibles sur la page d'accueil mais aussi sur map
- Il peut parfois y avoir des photos, une simple note ou un avis



Trip Advisor

Europe › France › Nouvelle-Aquitaine › Charente-Maritime › Saintes › Saintes : toutes les activités › Office de Tourisme

Office de Tourisme

78 avis • N° 6 sur 18 activités à Saintes • Offices de tourisme

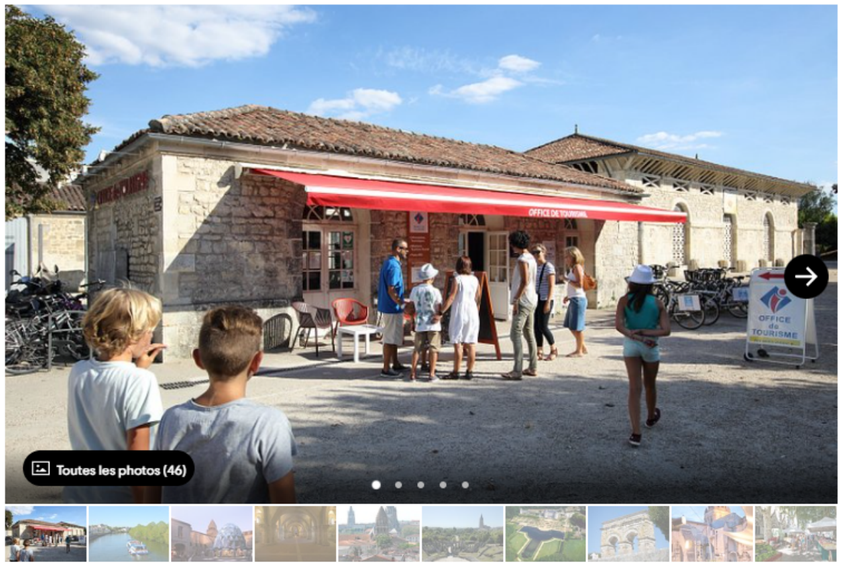
Ouvert • De 09:00 à 19:00 Visiter le site web ↗ Appeler Envoyer un e-mail Écrire un avis

à propos

L'Office de Tourisme de Saintes & de la Saintonge vous accueille toute l'année sur la Place Bassompierre, en bord de la Charente. L'équipe vous conseillera avec plaisir sur les visites et activités à faire sur le territoire de la Saintonge ! Nos services : Conseils en séjour, Billetterie Gabare, ...
Plus

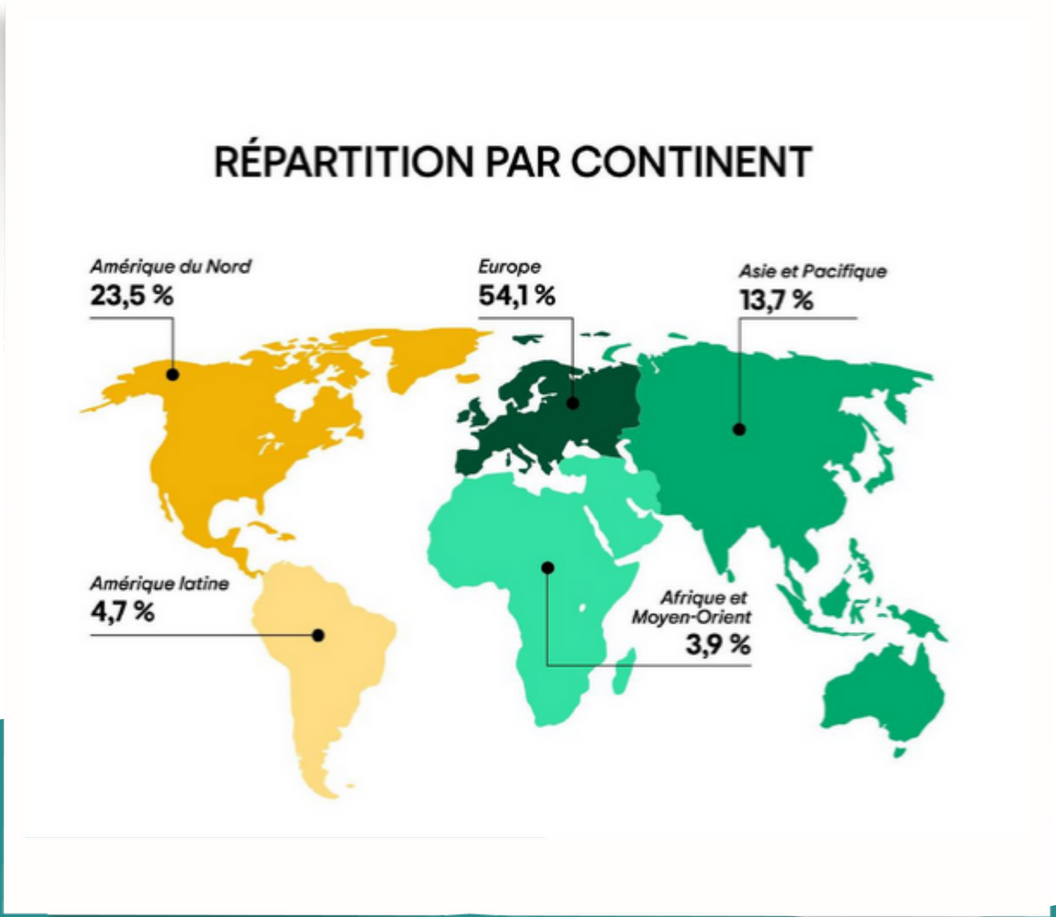
Durée conseillée
1 à 2 heures

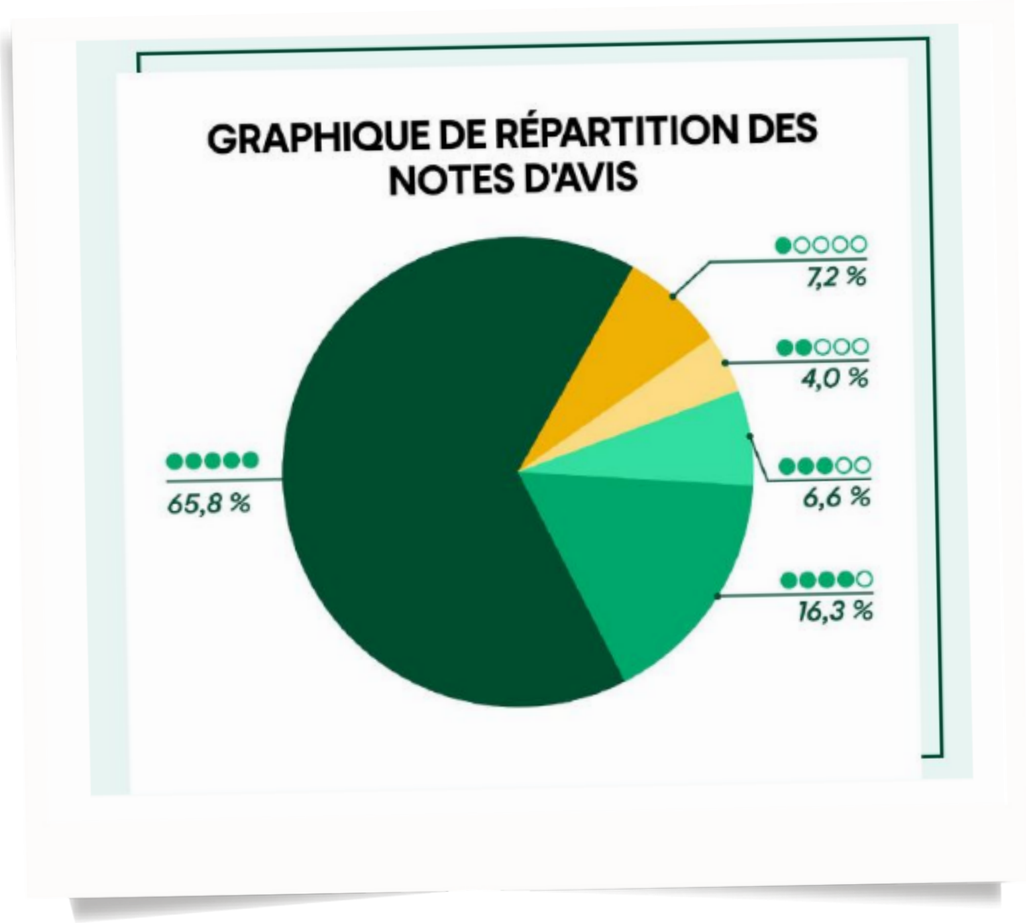
Suggérez des améliorations.
Améliorer cette page



- → Référence mondiale
- → Restaurant, activité ou hébergement
- → 60% des voyageurs disent que TripAdvisor est une source d'inspiration pour leurs voyages
- → La clientèle française est de plus en plus présente

les avis
sur Trip Advisor





Booking

7,9 Bien
118 expériences vécues

Notre objectif : des commentaires 100 % authentiques

Rédiger un commentaire

Catégories :

Personnel	9,3
Équipements	7,6
Propreté	7,9
Confort	7,9
Rapport qualité/prix	7,6
Situation géographique ↑	9,3
Connexion Wi-Fi gratuite ↑	9,0

↑ Note élevée pour Saintes

Filtres

Types de voyageurs	Notes de commentaires	Langues	Périodes de l'année
Tous (118)	Toutes (118)	Toutes (118)	Toutes (118)

Sélectionnez un thème à rechercher dans les commentaires :

Chambre + | Déjeuner + | Emplacement + | Petit + | Propreté + | Voir plus

Commentaires clients

Trier les commentaires par : Les plus récents en premier

Louise
Royaume-Uni

Chambre Double

1 nuit · Mars 2023

Couple

Commentaire envoyé le 7 mars 2023

Agréable

6,0

Ce client n'a pas laissé de commentaire.

Nous ajustons nos tarifs | Infos et tarifs | Équipements | Important - À lire | À savoir | Commentaires clients (118)

Rechercher

Destination / Nom de l'établissement :
Saintes

Du
vendredi 12 mai 2023

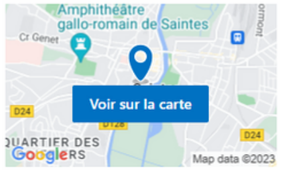
Au
dimanche 14 mai 2023

Séjour de 2 nuits

2 adultes · 0 enfant · 1 chambre

Je voyage pour le travail

Rechercher



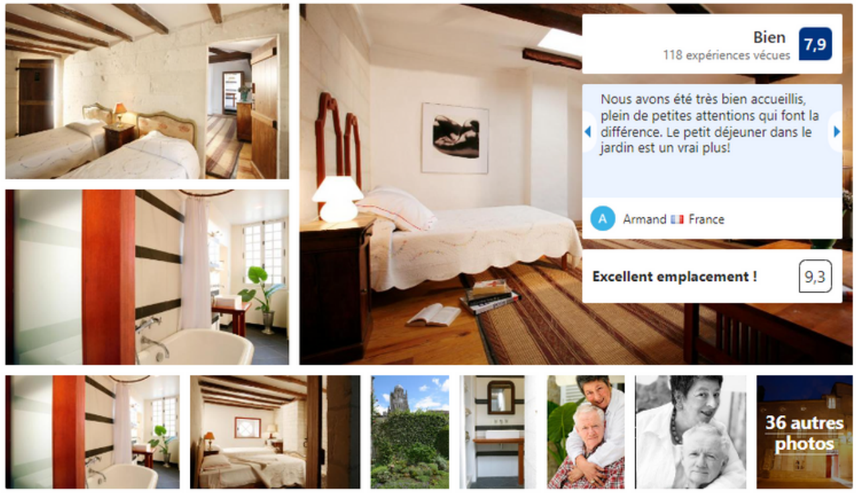
B&B / Chambre d'hôtes | Établissement Voyage Durable

Réserver

Nous ajustons nos tarifs

La Porte Rouge - The Red Door Inn

15 Rue Des Jacobins, 17100 Saintes, France – **Excellent emplacement - voir la carte**



La Porte Rouge - The Red Door Inn occupe une maison du XVIe siècle située dans une rue piétonne du quartier historique de Saintes. Cet établissement avec vue sur la cathédrale possède un jardin d'herbes aromatiques et une table d'hôtes. Un parking privé est disponible gratuitement sur place.

Toutes les chambres comprennent une connexion Wi-Fi gratuite. Elles ne disposent pas de télévision, mais une grande télévision à écran plat est installée dans le salon.

Un petit-déjeuner continental est servi chaque matin. Vous pourrez également prendre vos repas sur place, à condition d'effectuer une réservation 24 heures à l'avance. Pour le déjeuner et le dîner, vous dégusterez des plats à base de produits frais et de saison provenant du marché local et assaisonnés avec des herbes provenant du jardin de l'hôtel. Un grand nombre de restaurants vous attendent également à quelques pas.

Points forts de l'établissement

Parfait pour un séjour de 2 nuits !

Bonne situation géographique : très bien notée par de récents voyageurs (9,3)

Infos concernant le petit-déjeuner

Continental, Végétarien, Sans gluten

Options avec :

Répondre
aux avis négatifs

Quelques *conseils*

- Analyser l'avis (l'environnement, le séjour, le problème)
- Analyser le profil du rédacteur
- Ne répondez pas "à chaud"

Bien rédiger

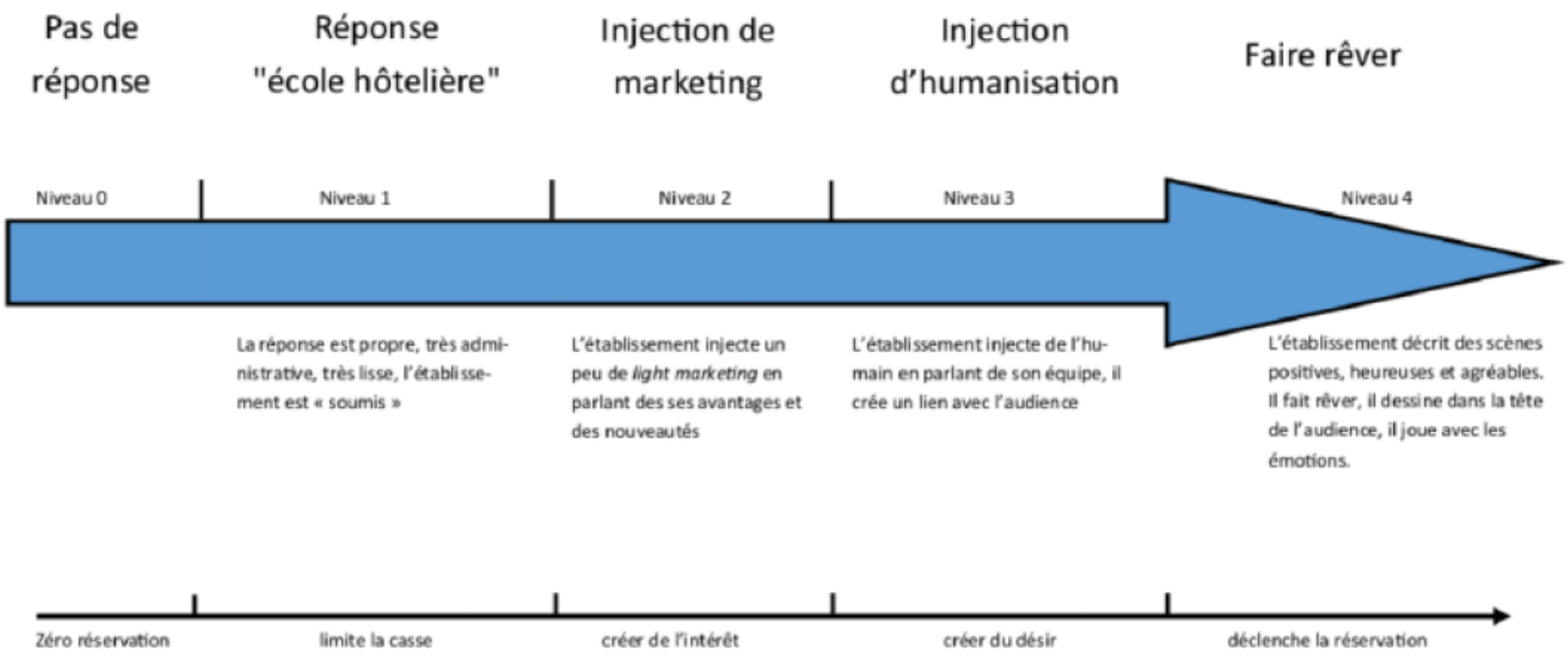
- Rédiger votre réponse sur word (ou sur papier)
- Relire (ou faire lire) avant de la publier
- Utilisez "nous" pour montrer que vous êtes une équipe mais "je" pour vous excuser
- Restez calme et courtois
- Remerciez le client et faites preuve d'empathie
- Reprenez les éléments positifs

Bien Rédiger

- Décrivez la situation avec VOS mots, votre vocabulaire
- Reformulez, rétablissez la vérité
- Apporter une réponse factuelle sans faire un inventaire
- Montrer ce que vous avez fait pour résoudre le problème, améliorer la situation
- Rassurez, remerciez, invitez à revenir
- Ouvrez vers le futur (nouveauté pour 2024 par exemple)
- Humaniser : Signez de votre nom, fonction et téléphone

ALLEZ AU DELA DE LA PROCEDURE

ELEVEZ LE NIVEAU DE LA REPONSE



Thomas Yung – My Hôtel Réputatior

VOUS REPONDEZ A L'AUDIENCE
PAS UNIQUEMENT AU VOYAGEUR EN QUESTION

l'orthographe

Attention aux fautes

BonPatron.com
correcteur de grammaire et d'orthographe

scribens

cordial

Quelques exemples à ne pas suivre

9 mars 2015

Francis
France

3 commentaires

4,2 "où sont les deux étoiles ???"

Séjour de loisirs | voyageur individuel | Chambre Simple | Séjour de 1 nuit

Utile ? oui

- la réduction de booking est récupéré par la taxe. Pas d'affichage des horaires de la réception. Bricolage de remplissage au dessus de la porte d'entrée...Les plateaux des petits déjeuners ne sont pas débarrassés au fur à mesure.

L'établissement Hotel [redacted] a répondu à ce commentaire

monsieur bonjour ; pour répondre a votre commentaire je doit vous signaler que la reduction booking n'as pas été récupérée par la taxe de séjour(qui au faite on fait que la récolté pour la mairie d'un montant de 099 centime) mais le tarif de 35 euros que vous avez eu vous a fait bénéficié de 35 euros de réduction car le prix affiché est de 70 euros. pour ce qui est des horaires ils afficher en grand a la récéption et a l'entrée de l hotel vue qu'on ouvert 24/24 et 7/7. pour les plateaux de petit déjeuner en effet on attend que le client quitte sa table est finis son petit déjeuner ca s'appelle un savoir faire. j espere avoir ramener des réponses a vos remarques ?. CORDIALEMENT

nuxiana

Contributeur
3 avis
Avis dans 3 villes
47 votes utiles

"Effrayant"
Avis écrit le 1 décembre 2014

Draps,personnel,taxes et autres je ne recommande pas cet établissement loin de cet esprit qui apparaît si chaleureux. Passez votre chemin et cette ville de debauche digne de Pigalle. Je plains ceux qui on apprécié leur séjour

Séjour du décembre 2014 - voyage en solo

Cet avis vous a-t-il été utile ? Oui 42

Posez une question à nuxiana à propos de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

BLAYTONG, General Manager de B-Lay Tong Phuket - MGallery Collection, a répondu à cet avis, 6 décembre 2014

Chère Estelle Ledoux,
Merci pour vos commentaires suite à votre séjour chez nous.
Je suis désolé que vous n'ayez pas apprécié votre séjour et vous prie de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée.
De notre cote, nous avons trouvé effrayant:
- que vous ayez engagé des rapports intimes avec un membre de notre personnel et ce dans votre chambre.
- encore plus effrayant que vous vous en soyez plaint lorsque vous en avez eu assez ce qui lui a valu de perdre son emploi.
- que nous ayons du vous retrouver dans un autre hôtel pour vous faire régler ce que vous nous deviez.

Mathieu Lacabanne
Directeur General

Répondre
aux avis positifs

le positif attire le positif !

Si vous ne répondez qu'aux avis négatifs, l'audience ne vous donnera que des avis négatifs

- Remerciez, reconnaissez, identifiez
- Rappelez un avantage de l'établissement
- Remerciez et valorisez votre personnel
- Ouvrez vers le futur, parlez de vos nouveautés

Cas pratique

Choisissons un avis et lançons nous !

Julie Feuillet
Local Guide · 91 avis · 7 photos

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Accueillis avec un grand sourire et toutes les explications sur la ville de Saintes ainsi que les édifices à visiter. Personne très agréable et sympathique à l'accueil.
Visité en octobre 2022

J'aime

8 avis

★★★★★ il y a 4 ans

Horrible ! groupe de 65 personnes, nous avions réservé un package complet : visite de chais de cognac, repas puis visite guidée de la ville de Saintes...quelle erreur de compter sur l'office du tourisme!!! Le repas n'était pas réservé, aucun moyen de les joindre avant 14:00 et la réponse qui nous a été fournie par la responsable : "je n'ai pas le temps d'appeler pour vérifier que les réservations sont bien faites!". Bref, une incompétente qui ne s'excuse même pas...

1

Morgan Marty
2 avis

★★★★★ il y a un an

On pensait se faire un resto tranquilles à la plage et il y eu des musiques nulles tout le long du repas , venant des manèges juste en face .
Visité en juillet 2021

1

Jean François Desfosses
16 avis · 4 photos

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Beaucoup de manifestations pour cette petite ville surtout l'été
Visité en avril

J'aime

Julie Feuillet
Local Guide · 91 avis · 7 photos

★★★★★ il y a 3 semaines NOUVEAU

Accueillis avec un grand sourire et toutes les explications sur la ville de Saintes ainsi que les édifices à visiter. Personne très agréable et sympathique à l'accueil.
Visité en octobre 2022

J'aime

Morgan Marty
2 avis

★☆☆☆☆ il y a un an

On pensait se faire un resto tranquilles à la plage et il y eu des musiques nulles tout le long du repas , venant des manèges juste en face .
Visité en juillet 2021

1

Réponse du propriétaire il y a un an
Bonjour,
Nous sommes navrés que votre soirée à Frontignan-Plage ne se soit pas passée dans le calme, malheureusement l'office de tourisme n'est pas en charge des manèges ou des restaurants présents sur la commune. Nous vous invitons à faire part de vos remarques directement à la municipalité.
Nous espérons que vous avez tout de même passé un agréable séjour parmi nous.
N'hésitez pas à venir rencontrer nos conseillères en séjour à l'office de tourisme lors d'un prochain passage afin d'être conseillé sur les animations ou restaurants.

Cordialement,

Ludivine, Chargée webmarketing
office de tourisme de Frontignan

8 avis

★☆☆☆☆ il y a 4 ans

Horrible ! groupe de 65 personnes, nous avions réservé un package complet : visite de chais de cognac, repas puis visite guidée de la ville de Saintes...quelle erreur de compter sur l'office du tourisme!!! Le repas n'était pas réservé, aucun moyen de les joindre avant 14:00 et la réponse qui nous a été fournie par la responsable : "je n'ai pas le temps d'appeler pour vérifier que les réservations sont bien faites!". Bref, une incompétente qui ne s'excuse même pas...

1

Réponse du propriétaire il y a 4 ans
Bonjour Madame Lepez,
Nous sommes désolés du désagrément occasionné lors de votre venue. Nous vous renouvelons nos excuses, exprimées le jour même auprès de la responsable et des membres du groupe.
Lors de votre venue, nous faisions face à un dysfonctionnement technique au niveau des mails qui n'avait pas encore été diagnostiqué. Nous accueillons plus de 300 groupes par an depuis de nombreuses années et une telle situation ne s'était jamais produite.
Nous recevons régulièrement des retours positifs et des remerciements de nos clients « groupe ».

Notre mission est de conseiller au mieux nos visiteurs. C'est dans ce sens que nous avons revu nos procédures afin de garantir une qualité d'accueil et d'information.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information. L'Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge

Jean François Desfosses
16 avis · 4 photos

★★★★☆ il y a une semaine NOUVEAU

Beaucoup de manifestations pour cette petite ville surtout l'été
Visité en avril

J'aime

Réponse du propriétaire il y a une semaine
Bonjour M. Desfosses, on vous remercie pour votre avis. En effet, la ville est très dynamique et animée pendant la saison touristique, en proposant des balades Nature, des animations musicales, le festival du Muscat, les concours de pétanque, les activités nautiques...pour tous les goûts. Au plaisir de vous voir. Bonne journée à vous. Cordialement, Fatima
Conseillère en séjour Office de Tourisme Archipel de Thau

Merci

de votre attention

Saintes
et la Saintonge
TOURISME