

Trucs et astuces pour bien gérer

Ain Tourisme
Bourg En Bresse - 01/12/2017

Gilles GRANGER



Le saviez-vous ?

Les avis en quelques chiffres

Pour **77%** des acheteurs
les avis publiés sur Internet les aident à décider ⁽¹⁾

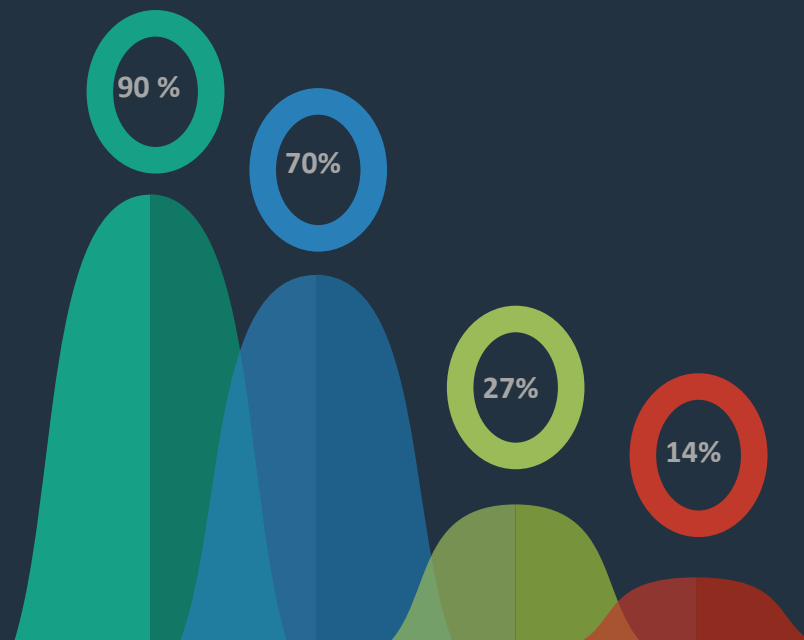


10,000 €

coût d'un avis négatif non géré sur Internet ⁽²⁾

1 voyageur sur 2

ne réservera pas un camping qui n'a pas d'avis ⁽³⁾



Indice de confiance des consommateurs ⁽⁴⁾

90% - recommandations des gens qu'ils connaissent

70% - utilisateurs inconnus

27% - experts

14% - publicité

8% - célébrités

Les avis

Mythes et réalité

Mythe 1 : Seuls les clients mécontents vont s'exprimer

Réalité 70% des avis sont positifs

Mythe 2 : Les clients sont méchants et vont s'en prendre au personnel

Réalité Plus de remerciements que de problème

Mythe 3 : Les avis ne servent à rien

Réalité Trop tard...



Les avis

En chiffres

Sur
100%

De clients individuels

1%



15%

BOOKING

23%

VOUS... si vous demandez

Opportunités pour l'exploitant

Savoir si le client est content

Comprendre ce qui peut être amélioré

Faire savoir

Fidéliser

Et surtout ne pas



Stratégie 1 : Répondre ? (Ou pas)



Répondre

Au mieux : à tous les avis

20% des positifs / 100% des négatifs

Au pire : aux avis négatifs



Ne laissez pas un avis négatif

Astuce 2 & 3 - Répondre ?



Astuce 4 & 5 - Répondre ?

Diffamation : « Gilles est un crétin incapable »

« Je vais vous pourrir sur Internet »

Astuces 6 & 7

Les 2 actions à **ne pas** faire



Laisser faire

TripAdvisor = les extrêmes
Booking = plus vos clients

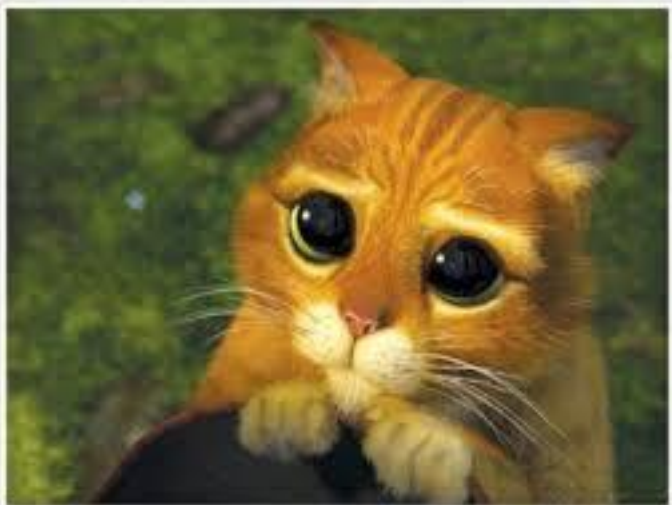


Ne rien faire et laisser dire

3 mois pour réaction à la diffamation
Pas d'e-mails = pas de fonds de commerce

Une dernière chose...

Astuces 7, 8, 9 & 10



Gilles GRANGER

gilles@gilles-granger.com

Restitution des ateliers

Ambiance générale

Questions posées

Les 2 phrases clefs