

Vous en avez assez des avis négatifs clients qui nuisent à votre image ? Vous avez envie de retourner la situation en votre faveur mais vous n'avez pas le temps ou les compétences pour cela ?

Faites appel à notre équipe de spécialistes qui maîtrise la gestion des avis clients !

My Hôtel Réputation est une solution de gestion e-réputation. L'équipe est accompagnée par Thomas Yung, consultant en webmarketing hôtelier, Artiref.

Nous vous proposons de vous accompagner par le biais de formules mensuelles afin de vous aider à reprendre la main sur votre e-réputation !

- ➔ La formule **Original** pour vous apporter nos conseils, expertise et recommandations. Chaque mois nous évaluons votre présence en ligne et nous établissons une to-do list pour vous.
- ➔ La formule **Deluxe** pour vous apporter un accompagnement type coaching par e-mail, téléphone et vidéos tutoriels. Chaque mois nous analysons votre présence en ligne et nous établissons un plan d'action que nous réalisons pour vous.

Nos prestations gestion e-reputation	Action unique	Formule Original	Formule Deluxe
Signalement des avis litigieux	✓	✓	✓
Tentative de suppression des avis litigieux	✓	✓	✓
Réponses aux avis négatifs*	✓*	✓	✓
Surveillance de vos fiches en ligne		✓	✓
Audit diagnostic e-reputation		✓	✓
Compte rendu mensuel e-réputation		✓	✓
Traitement des derniers avis négatifs		2	5
Récupération paternité de vos fiches	€		✓
Action d'optimisation de vos fiches			✓
Publication des réponses aux avis			✓
Réponses aux avis positifs			✓
Accompagnement (e-mail, chat, téléphone)			✓
Accès espace coaching e-réputation			✓
Fiches pratiques			✓
Réponse avis langue étrangère		€	€
Formation e-reputation		€	€
Votre implication	✓	✓	✓
Tarification	49€/avis	à partir de 79€/mois	à partir de 99€/mois

* un seul avis pour la formule Action unique

€ option payante, sur demande

Dans ce document sont répertoriés toutes les prestations proposées par *My Hôtel Réputation* dans ses deux formules d'abonnement.

Pourquoi choisir un abonnement ?

Nous vous proposons une collaboration dont le succès dépend essentiellement de la bonne identification de vos besoins et d'une bonne communication. Maîtriser sa présence en ligne est un levier important dans votre stratégie de commercialisation et nous nous positionnons comme un soutien, pour vous aider à vous structurer sur le long-terme.



Nous vous proposons un service humain : choisir l'abonnement, c'est s'entourer d'experts qui vous veulent du bien. Nous avons un rôle d'accompagnateur et nous vous guidons mais vous restez les seuls maîtres de votre e-réputation.



Nous vous proposons un service qui vous apporte : bons conseils, axes d'amélioration : nous vous suggérons les actions à mener dans le cas de la formule **Original** et nous agissons pour vous dans la formule **Deluxe**.



Mais.... *Nous sommes des accompagnateurs mais pas des sauveteurs* : l'objectif de nos abonnements est de vous proposer des solutions et pas seulement de beaux audits en couleurs avec des chiffres. Nous sommes à votre écoute pour vous aider mais nous ne pourrions rien faire si vous n'appliquez pas les recommandations que nous vous fournissons.



Aucun résultat sans votre implication

Pour une bonne collaboration, nous avons besoin d'échanger avec vous. Pour rédiger une bonne réponse à un avis, nous avons besoin de données et d'informations pour mieux comprendre car sans cela, nous ne pouvons pas créer de réponse qualitative. Sans coopération de votre part, cette relation ne sera pas fructueuse.

Notre accompagnement vous permettra d'identifier vos points forts à consolider et vos points faibles à améliorer. Les avis négatifs sont un frein à votre succès.

L'unique solution pour éviter ces avis négatifs est de faire en sorte qu'aucun client ne reparte mécontent !

Sommaire

Table des matières

1. Rédaction de réponse aux avis négatifs	4
2. Signalement des avis litigieux et tentative de suppression	4
3. Audit de votre e-réputation	5
4. Compte rendu mensuel	5
5. Surveillance de vos fiches	6
6. Traitement des derniers avis	6
7. Récupération de la paternité de vos fiches (Formule Deluxe)	6
8. Réponse aux avis positifs (Formule Deluxe)	7
9. Assistance téléphonique (Formule Deluxe)	7
10. Accès à l'espace coaching e-reputation (Formule Deluxe)	7

1. Rédaction de réponse aux avis négatifs

Les plateformes d'avis sont très consultées par les internautes. Si un internaute est sur votre page, c'est qu'il est intéressé par vous, et ce qu'il lit influence considérablement sa décision d'achat. Les commentaires négatifs clients vous nuisent : ils donnent une mauvaise image de votre établissement et font fuir vos futurs clients ! Bien répondre à ces avis est une opportunité : rétablir la vérité face aux mensonges, retourner la situation pour vous valoriser, montrer que vous êtes un établissement sérieux et soucieux de la satisfaction clientèle, voici notre mission.

Cependant, la réponse aux avis négatifs est complexe et nous avons besoin d'informations pour bien rédiger cette réponse : que s'est-il passé ce jour-là, est-ce vrai, qu'avez-vous fait pour régler le problème etc. Votre collaboration est donc essentielle : expliquez-nous ce qui s'est passé et nous gérerons la situation.

Notre mission : transformer tout avis partagé par un client en élément positif, en élément déclenchant le passage à l'acte d'achat.

Nous avons fait le choix de sélectionner les plateformes les plus populaires et les plus utilisées où nous rédigeons pour vous des réponses aux avis. Nous ne rédigeons pas de réponses pour les plateformes d'avis peu utilisées et peu fiables car nous ne souhaitons pas donner de poids à ces plateformes.

Voici les plateformes sur lesquelles nous rédigeons des réponses : TripAdvisor, Booking, Google MyBusiness, Trivago, HolidayCheck, Zoover, Yelp, Foursquare, Homeaway (Abitel-Toprural), Michelin, Guide du Routard.

2. Signalement des avis litigieux et tentative de suppression

Vous avez reçu un avis client litigieux, nous analysons cet avis par rapport aux conditions générales d'utilisation de la plateforme, de critères de sémantique et de contenu. Nous nous occupons d'évaluer la conformité de l'avis et de l'opportunité de le supprimer ou le modérer. Nous faisons notre possible dans cette démarche mais le résultat de cette démarche dépend essentiellement de la décision de la plateforme d'avis.

NB : Un avis négatif n'est pas systématiquement litigieux. Cette procédure s'applique aux avis susceptibles d'être contestés, c'est-à-dire les avis abusifs, frauduleux ou non conformes aux critères de publication. Faire supprimer un avis est très difficile et les clauses de suppression sont très pointues. Après notre demande de conciliation, si vous souhaitez aller plus loin, la réponse sera juridique, des frais supplémentaires s'appliquent.

Notre mission : analyser l'avis et trouver dans les CGU de la plateforme ce qui peut en justifier la suppression. Rédiger la demande de suppression pour maximiser sa réussite.

3. Audit de votre e-réputation

Nous réalisons un audit de votre e-réputation en début de souscription. Cette analyse se base sur un diagnostic de votre présence en ligne, de vos informations, photos, contenus textes afin d'évaluer vos atouts et axes d'amélioration à travailler. Cela vous permet dès le début de l'abonnement de faire un bilan sur votre e-réputation et de comprendre comment booster votre image.

Notre mission : trouver les leviers d'optimisation pour améliorer votre image, le trafic vers votre point de vente et vos réservations.

4. Compte rendu mensuel

- *Evaluation statistique du classement de votre établissement*

Les chiffres c'est souvent plus parlant. On fait un petit compte rendu des actions sur vos fiches et des répercussions pour vous : classement, nombre d'avis, note etc. On utilise des chiffres clés, on vous promet il n'y aura pas d'amas de chiffres inutiles. On fait un rapide bilan des améliorations enregistrées, des évolutions mais également du nombre d'avis traités et non traités.

- *Evaluation des avis reçus*

Nous répondons à vos avis négatifs et analysons les points faibles récurrents énoncés par vos anciens clients. A partir de cela, nous vous fournissons des recommandations d'amélioration.

- *Recommandations d'améliorations des fiches*

Nous étudions les fiches sélectionnées et nous vous proposons une liste de points à améliorer sur vos fiches. Une meilleure présentation, de plus belles photos, l'ajout d'informations, des conseils techniques et pratiques : toutes ces actions ont pour objectif de booster votre image et de rendre votre établissement plus attractif pour les internautes.

>Recommandations d'améliorations Formule **Original**

Vous êtes autonomes par la suite dans les actions à mener.

>Action d'optimisation de vos fiches Formule **Deluxe**

Nous faisons ces modifications pour vous (sous réserve d'acceptation de votre part et de l'envoi de contenus dont nous avons besoin).

- *Conseils pratiques personnalisés*

Notre expertise dans le webmarketing hôtelier nous permet d'avoir un certain recul sur votre établissement. On vous recommande des conseils pratiques personnalisés, astuces, outils en fonction de votre établissement.

5. Surveillance de vos fiches

Nous utilisons un processus automatisé avec une technologie tierce pour surveiller vos fiches en ligne. Les voyageurs ont la possibilité sur internet de déposer des avis mais pas seulement, ils peuvent également ajouter des photos.

Nous sommes alertés en temps réel lorsqu'un avis client est déposé et nous vous envoyons un e-mail pour avoir plus de précisions pour rédiger la réponse. Grâce à cette surveillance, nous sommes en mesure de diagnostiquer vos atouts et points faibles mis en avant. Bien entendu, selon votre type d'établissement, les fiches surveillées ne sont pas les mêmes.

Pack hébergeurs : TripAdvisor, Google MyBusiness, HolidayCheck, Zoover, Yelp, Facebook, Booking, Expedia

Packs restaurateurs : TripAdvisor, Google MyBusiness, Yelp, Michelin Restaurants, L'internaute, Lafourchette, Facebook

Pack Hôtellerie de Plein air : TripAdvisor, Google MyBusiness, Zoover, Yelp, Camping France, CampingInfo, Facebook

6. Traitement des derniers avis

Nous vous proposons également selon la formule de répondre à un nombre d'avis publiés avant votre souscription à un abonnement. Cela permet de redémarrer du bon pied et de tout de suite agir sur votre page établissement.

> 2 avis formule **Original**

> 5 avis formule **Deluxe**

7. Récupération de la paternité de vos fiches (Formule Deluxe)

Les fiches en ligne sont des pages sur internet qui référencent votre établissement. Il en existe des centaines en tout, elles sont actualisées par les internautes, par votre groupement hôtelier éventuellement ou encore même par Booking.com.

Nous vous proposons de récupérer la paternité de ces fiches pour vous c'est-à-dire de revendiquer que c'est votre établissement pour reprendre le contrôle des informations postées. Cette action nécessite votre coopération : nous sommes susceptibles d'avoir besoin de créer des comptes avec login et mot de passe. Nous allons avoir besoin d'une adresse email sur votre domaine. Cela ne concerne que les fiches principales :

Nous sommes en mesure de récupérer ces fiches : TripAdvisor, Google MyBusiness, Yelp, Zoover, HolidayChek, etc.

NB : certaines fiches ne peuvent pas être récupérées comme les fiches des OTAs (vous en avez par défaut le contrôle administrateur).

8. Réponse aux avis positifs (Formule Deluxe)

Nous vous proposons également de rédiger des réponses aux avis positifs. Il ne faut pas les négliger ! La critique attire la critique. Si vous ne répondez qu'aux avis négatifs, cela n'incite pas les clients gentils à poster un bon commentaire. Les internautes ont besoin de reconnaissance et d'être rassurés, néanmoins, **répondre à un avis positif juste pour dire merci est inutile**. Cela donne une réponse copiée collée, faite à la va-vite et non personnelle. Nous vous proposons des réponses personnalisées et nous utilisons le light marketing pour tirer le meilleur de l'avis et vous mettre encore plus en valeur.

9. Assistance téléphonique (Formule Deluxe)

Un expert est à votre écoute pour toutes vos questions concernant la e-réputation. Vous voulez souscrire à une fiche sans savoir laquelle ? Vous vous remettez en question face aux avis négatifs ? Vous ne savez pas comment vous améliorer ?

10. Accès à l'espace coaching e-reputation (Formule Deluxe)

L'espace coaching, c'est une interface privée réservée aux membres de la Formule **Deluxe**. On y trouve des vidéos conseils et bonnes pratiques réalisées par Thomas Yung sur la gestion et la maîtrise de la e-réputation.

N'attendez plus !

Rendez-vous sur notre site <http://www.my-hotel-reputation.com/> rubrique Contact pour vous abonner !

L'équipe de My Hôtel Réputation