

Angers, le 22 septembre 2016

Lancement de my-hotel-reputation.com

Thomas Yung et Cindy Bayle lancent un service à destination des hôteliers et restaurateurs : **My-hotel-reputation.com**

Il s'agit d'accompagner ces acteurs dans la gestion de leur e-réputation

La e-réputation modifie la relation client

La e-réputation, les avis clients en ligne, influence de plus en plus le comportement des voyageurs. TripAdvisor annonce plus de 300 millions de visiteurs uniques par mois et revendique 11% du trafic mondial lié au tourisme. Les avis clients deviennent, peu à peu, un élément primordial dans la commercialisation et distribution d'un établissement touristique.

La e-réputation influence non seulement l'acte d'achat, mais c'est aussi une nouvelle manière de faire de la relation client. Les avis, et leur réponse, permettent d'humaniser la relation. Ils sont aussi un facteur de différenciation dans la reconquête de sa clientèle. Jamais une audience n'a été aussi qualifiée que celle qui prend connaissance des avis clients. Elle est proche de l'acte d'achat, elle se rassure, affine un choix, elle départage.

Il n'est même plus nécessaire d'en faire la preuve auprès des professionnels. Ils le savent, ils le vivent, souvent bien malgré eux.

Manque de temps, de connaissance et de méthode

De nombreux établissements n'arrivent pas à gérer leur e-réputation. Les gestionnaires n'ont souvent pas le temps de gérer, ou alors ils ne savent pas (bien) faire, voire même ils trouvent cela compliqué.

Il est souvent admis que la meilleure réponse à un avis négatif vient de l'établissement lui-même et c'est vrai. Seuls ceux qui étaient sur place, qui ont vécu la situation, qui connaissent le client ont les atouts pour répondre. Mais que faire pour les exploitants qui n'ont pas le temps, qui ne savent pas faire, qui trouvent cela compliqué ? Faut-il les abandonner sur le bas-côté de l'autoroute numérique ?

Maitriser l'art de la réponse n'est pas évident. L'établissement va mettre de l'émotion, de l'affectif dans sa réponse, alors qu'il ne faut pas. Il faut, au contraire, se détacher et injecter de la compassion, du marketing, de la relation client.

Pourquoi se faire accompagner par des professionnels

C'est fort de ces observations que Thomas et Cindy ont créé **My-hotel-reputation.com**, un service de Artiref.

My-hotel-reputation se propose d'accompagner les hôteliers et restaurateurs dans ce qu'ils devraient faire pour maximiser leur e-réputation :

- la surveillance de leurs avis sur internet.
- la maîtrise de leurs fiches, de leur information, de la vérité.
- la signalement, la dénonciation des avis litigieux.
- la rédaction des réponses de la direction.
- la formation aux enjeux et rouages de la e-réputation.

C'est un mélange de conseils, d'accompagnement, de prestations et de formation. C'est un partenariat entre l'établissement et l'équipe, c'est sur abonnement annuel, à partir de 79€ par mois. La mensualité dépend de l'accompagnement (standard ou premium) et du nombre de chambres/couverts/emplacements de l'établissement. Ce service s'adresse aux hôtels, restaurants, campings, destinations et tous ceux qui ont une fiche sur les plateformes d'avis clients.

L'abonnement donne un accès illimité à un consultant, par email, téléphone, chat et permet de soumettre toutes les réponses de la direction. C'est aussi un service de rédaction de la réponse, pour tous les avis négatifs. Pour chaque avis, l'opportunité de le signaler comme litigieux et de le faire supprimer est étudiée. L'abonnement premium permet d'être pris en charge à 100%, toutes les fiches de e-réputation sont récupérées en votre nom et optimisées.

Une formule "urgence" permet de faire traiter un avis, sans avoir besoin de souscrire un abonnement.

Contact presse : Thomas Yung – 06 58 39 94 62

Site web : <http://www.my-hotel-reputation.com>