



Votre réputation sur Internet prise en main

- Vous souhaitez que, enfin, vos avis sur Internet **vous ressemblent** ?
- Les avis négatifs, même peu nombreux, **attaquent votre moral** ?
- Vous voudriez répondre mais le **temps** manque ?

- ✓ Nous vous **libérons** des avis clients
- ✓ Nous **rédigeons** vos réponses
- ✓ Vous gagnez du temps, de la réactivité et de la **sérénité**

Nos formules

1 – Assurance Sérénité



Pour vous libérer **complètement** de votre e-réputation. Nous gérons **tous vos avis clients sur Internet**. Nous surveillons les plateformes, signalons les avis litigieux, rédigeons et publions la réponse de la direction pour vous.

Vous n'avez plus qu'à vous occuper de vos clients.

2 – Hotline e-réputation

Pour ceux qui veulent les **conseils d'un expert** et **un suivi** par téléphone.
Un conseil en cas de crise ? Une relecture sur une réponse ?
Une assistance sur un client qui vient de quitter l'établissement et que vous ne sentez pas ?

Nos équipes **vous répondent** et vous assistent pas à pas.



3 – Forfait à la demande



Pour ceux qui ont besoin de flexibilité, qui ont des **besoins ponctuels**, sur certains avis délicats. C'est un pack de crédits à consommer **au fur et à mesure des besoins**.

Vous faites appel à nous à la demande pour rédiger vos réponses et supprimer vos avis litigieux.

Les Extras

Nettoyage de saison



Avant la saison, nous **nettoyons** votre e-réputation : réponse à vos avis, tentative de suppression des avis litigieux, optimisation de vos fiches, travail de vos visuels etc. Tout ce qu'il faut pour bien préparer la saison !

Nettoyage avant-vente

Vous vendez un fonds ? Vous en achetez un ?
Nous nettoyons pour repartir sur de bonnes bases.

Nous vous aidons à mieux vendre votre établissement

Le **Certificat My Hotel Reputation**, valorise votre fonds.



Nos tarifs

1 – Assurance sérénité

- Contrat de 1 an, abonnement mensuel
- Etat des lieux de votre e-réputation de démarrage
- Mise en place de l'établissement, paramétrage
- Surveillance de 19 plateformes d'avis clients
- Tentative de suppression de chaque avis litigieux
- Rédaction de la réponse de la direction pour tout avis négatif (*en dessous de 70% ou sur simple signalement*)
- Rédaction de la réponse de la direction pour un avis positif sur 6
- Publication de la réponse sur la plateforme hôte
- Gestion de la traduction dans toutes les langues (*en supplément*)
- Rapport mensuel/trimestriel de suivi (*en supplément*)



Moins de 50 chambres / 150 emplacements	50 > 100 chambres 150 > 300 emplacements	+ de 100 chambres ou + de 300 emplacements
170 € / mois	249 € / mois	Sur devis

Paramétrage en début de collaboration = 149€

2 - Forfait à la demande

- Achat d'un pack de crédits consommables sur demande
- Chaque action e-réputation coûte **10** crédits
 - Rédaction d'une réponse
 - Signalement d'un avis litigieux
 - Signalement d'un chantage à la e-réputation
 - Récupération d'une fiche
 - Coaching de 20min avec un consultant
- Gestion de la traduction dans toutes les langues
 - Français vers anglais: 5 crédits
 - Autres langues sur devis



100 crédits (validité 3 mois)	220 crédits (validité 5 mois)	350 crédits (validité 7 mois)
349 €	699 €	1,099 €

Paramétrage en début de collaboration = 149 €

3 – Hotline e-réputation

- Accès à une assistance téléphonique dédiée à la e-réputation
- Des experts répondent à vos questions, vous apportent des solutions, vous aident à gérer les crises
- Abonnement mensuel, sans engagement



99€ /mois

Paramétrage en début de collaboration = 149 €

4 – Nettoyage de saison

- Récupération des 5 fiches des plateformes e-réputation les plus importantes
- Optimisation des fiches sur 2 de ces plateformes (*photos/descriptif/point de contact/incitation à la réservation en direct*)
- Rédaction des descriptifs
- Tentative de suppression des avis litigieux des 2 premières pages pour les 5 plateformes
- Rédaction de la réponse aux avis négatifs des 2 premières pages pour les 5 plateformes



1,099 € / nettoyage

5 - Nettoyage avant-vente

- Récupération de la paternité des 5 fiches les plus importantes
- Optimisation des fiches sur 2 plateformes (*photos/descriptif/ point de contact/incitation à la réservation en direct*)
- Rédaction des descriptifs
- Tentative de suppression des avis litigieux des 2 premières pages
- Rédaction de la réponse aux avis négatifs des 2 premières pages
- Suppression de tous les avis pour redémarrer à zéro
- Remise d'un Certificat de nettoyage et de remise à zéro pour la vente
- Remise d'un Certificat à destination de l'acheteur



3,999€ / nettoyage

Témoignages



Diana

Responsable marketing, camping 5*
450 emplacements

Très satisfaite des prestations que nous propose My-Hotel-Reputation, de leur réactivité et de leur professionnalisme.

Un suivi au quotidien sur nos réseaux sociaux, et OTA, permettant de répondre aux avis des clients sans être influencés par nos propres émotions.

Ils ont également un rôle marketing en vendant les qualités de l'établissement.

Je recommande également pour le **gain de temps considérable** qu'ils nous font gagner.



Sophie

Directrice hôtel 4 étoiles à Bordeaux

La réponse aux commentaires clients est essentielle dans la gestion de la e-reputation.

Le savoir-faire de My-Hotel-Reputation et l'implication de nos équipes ont permis un **traitement des réponses rapide et efficace**.

De plus, leur travail d'analyse nous a aidé dans l'**amélioration de la qualité** dans sa globalité.



Mickael

Directeur de camping 4*
190 emplacements

La véritable plus-value de leur action c'est qu'**aucun avis ne peut passer entre les mailles de leur filet**, ce qui soulage l'équipe et les dirigeants de l'entreprise.

Concernant les réponses, **elles sont sincères et efficaces** ...

c'est en fait un travail d'équipe et **toutes ces réponses sont personnalisées**... pas de courriers types.

C'est l'assurance pour notre site d'aller **jusqu'au bout de la démarche clientèle**, depuis la réception de la réservation jusqu'à la réponse aux ressentiments.

Ils nous font confiance

