

L'Hôtellerie Restauration

INFORMATIONS ET ANNONCES POUR VOTRE MÉTIER

N° 3590 - 15 février 2018



Afficher les avis des clients sur son site

p. 2-3

4 raisons
de choisir Adaptel

- DES ÉQUIPES DISPONIBLES
- UNE QUALITÉ DE SERVICE

- UN RÉSEAU DE PARTENAIRES
- UN COORDINATEUR DÉDIÉ

PLUS D'INFOS SUR
www.adaptel.fr



Le spécialiste du travail temporaire en hôtellerie-restauration

Adaptel Paris Ouest • 17 rue Emile Duclaux
75015 Paris • Tél : 01 53 58 30 30

Adaptel Paris Nord • 40, rue de Chabrol
75010 Paris • Tél : 01 48 24 58 58

Adaptel Paris Est • 6 bd Jules Ferry
75011 Paris • Tél : 01 43 14 32 20

Adaptel Lyon • 3 avenue Berthelet
69007 Lyon • Tél : 04 37 65 25 90

ÉDITO

Réformer l'apprentissage pour le valoriser



Pascale Carbillet

Le 9 février dernier, le Premier ministre, Edouard Philippe, et la ministre du Travail, Muriel Pénicaud, ont présenté les grandes orientations de la réforme de l'apprentissage. Ce ne sont pas moins d'une vingtaine de mesures concrètes qui ont été dévoilées (lire p. 4). Le Gouvernement veut rendre l'apprentissage attractif autant pour les jeunes que pour les entreprises et lever les freins liés à la réglementation. Les aides à l'embauche seraient simplifiées en regroupant les quatre dispositifs actuels qui seront ciblés sur les TPE et PME et les niveaux bac et pré-bac. L'aide devrait être supérieure à 6 000 € par contrat pour deux ans. Autre mesure, la suppression du passage devant les prud'hommes pour rompre le contrat d'apprentissage au-delà des 45 jours de période d'essai. Le Gouvernement souhaite assouplir la réglementation pour les apprentis mineurs en leur permettant de travailler au-delà de 35 heures, moyennant le paiement d'heures supplémentaires afin de faciliter leur intégration dans l'entreprise. Enfin, les formalités administratives liées à l'embauche pourraient être simplifiées en réformant la procédure d'enregistrement du contrat d'apprentissage. Des mesures incitatives sont prévues pour les jeunes : une aide de 500 € pour passer le permis de conduire et la revalorisation de leur rémunération, qui devrait augmenter de 30 € net par mois. L'apprentissage sera ouvert aux jeunes jusqu'à 30 ans, au lieu de 26 ans aujourd'hui. Ceux de plus de 26 ans seront payés au minimum au niveau du smic comme pour le contrat de professionnalisation. Le projet de loi relatif à l'apprentissage devrait être présenté en conseil des ministres à la mi-avril.

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/pascale.carbillet



POUR SUIVRE UN JOURNALISTE

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/prenom.nom

L'Hôtellerie Restauration

INFORMATION ET AIDANCES POUR VOTRE METIER

<p>> abonnements : 01 45 48 45 00 abo@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>> rédaction : 01 45 48 48 94 redaction@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>5 rue Antoine Bourdelle - 75737 PARIS</p>	<p>> petites annonces : 01 45 48 64 64 pa@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>> publicité : 01 45 48 55 85 pub@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>CEDEX 15 - Fax : 01 45 48 04 23</p>
--	--

web + mobile :

lhotellerie-restauration.fr

lhotellerie.restauration

lhotellerieLHR

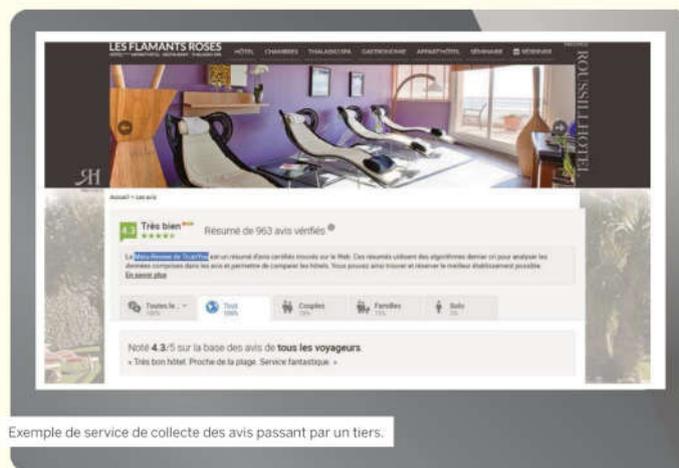
Imprimeur : Roularta Printing - B-8800 Roselare Origine du papier : Belgique Taux de fibres recyclées : 100 % - Certification : PEFC - Eutrophisation : Plot 0,012 kg/tonne

Editeur : SA SEPT - Dépôt légal à parution
ISSN : 2117-8917 - Commission paritaire n° 092079916
Directeur de la publication :
O. Milinaire - Prox au n° : 0,77 €

Ce numéro est composé de 28 pages

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Afficher les avis des clients sur son site



Exemple de service de collecte des avis passant par un tiers.

Les avis des clients influencent réellement le comportement d'achat des autres internautes. Il y a donc de nombreux avantages à les afficher sur son site internet, que l'on soit hôtelier ou restaurateur.

Les avantages



Avoir des avis clients sur votre site vous permet de bénéficier d'un vocabulaire plus riche : vous aurez ainsi plus de chance d'apparaître sur les moteurs de recherche.

- **Bénéficier de la force de la recommandation.** Les avis des clients influencent réellement le comportement d'achat des autres internautes. Que vient chercher le voyageur dans la lecture des avis ? Il vient se rassurer, vérifier qu'il n'y a pas de problème structurel, que l'établissement est cohérent. Cette réassurance est importante. En la mettant en scène sur votre site, vous améliorez la perception que le visiteur a de votre établissement, vous le sécurisez.
- **Bénéficier d'un contenu généré par l'utilisateur (CGU), c'est-à-dire un contenu gratuit et de qualité (texte, image, vidéo...).** De plus, les utilisateurs vont s'exprimer avec un vocabulaire différent du vôtre, souvent trop marketing.
- **Bénéficier d'un champ lexical plus varié** que celui que vous utilisez. Il y a des dizaines de mots pour exprimer une même expérience, vous n'en utilisez que quelques-uns sur votre site. En ayant un vocabulaire plus riche, vous aurez plus de chance d'apparaître sur les moteurs de recherche.
- **Avoir des avis clients sur votre site vous permet, sous certaines conditions, d'afficher les 'rich snippets' (extraits enrichis), ces petites étoiles qui apparaissent dans vos résultats sur les moteurs de recherche.** Cela améliore votre visibilité et l'impact de votre site. Vous aurez alors un meilleur taux de clics, et plus de visiteurs.

La provenance



• Pour profiter de ces avantages, il faut que votre démarche respecte certaines conditions, la principale étant de passer par un tiers de confiance, par exemple Vinivi, GuestApp, Customer

Alliance, Qualitelis... Recopier les avis déposés dans le livre d'or papier à l'accueil n'influencera pas les visiteurs, qui penseront que vous avez trié les avis à publier. Tous les tiers de confiance ne se valent pas. Booking.com ou Tripadvisor génèrent de tels inconvénients à l'utilisation qu'il n'est pas recommandé d'afficher leurs avis sur vos sites. Le meilleur tiers de confiance est un partenaire, indépendant, que vous rémunérez pour vous apporter ce service. Il vous accompagnera dans votre intérêt et non dans le sien.

Le rôle du tiers de confiance est de certifier que la récolte et la diffusion des avis n'est pas biaisée. Il doit également effectuer un travail de modération des avis. Il faut qu'il vous apporte des outils vous permettant de gérer vos avis, d'y apporter un droit de réponse, etc. Ce que les plateformes soi-disant gratuites sont loin de proposer.

• Il est également important d'être 'propriétaire' de ces avis. Il n'est pas normal qu'un tiers avec lequel vous n'avez aucune relation s'approprie 'vos' avis, tel Tripadvisor, LaFourchette et Booking.com. Derrière cet enjeu de propriété des avis, il est indispensable de les contrôler, de pouvoir les modérer et y répondre.

Il est important d'être 'propriétaire' des avis. Il n'est pas normal qu'un tiers avec lequel vous n'avez aucune relation s'approprie 'vos' avis.

Le rôle du tiers de confiance est de certifier que la récolte et la diffusion des avis n'est pas biaisée. Il doit aussi effectuer un travail de modération.

La mise en forme



• Évitez les widgets. Les plateformes - Booking.com, Tripadvisor, Trivago... - vous proposent d'utiliser leurs outils pour présenter des avis sur votre site, par le biais d'un widget. Ils sont

néfastes pour trois raisons :

- ils renvoient vers les plateformes, donc le client quitte votre site pour effectuer sa réservation ;
- ils créent un lien vers ces sites, or pour Google, le lien est une recommandation. Vous renforcez donc la légitimité et la visibilité de ces plateformes ;
- ils permettent à ces mêmes plateformes de déduire les statistiques de visite de votre site.

Si vous affichez des avis sur votre site, il est important d'expliquer d'où ils viennent, comment ils ont été récoltés, par quel tiers de confiance. Il est préférable d'utiliser une interface de programmation applicative (API) plutôt qu'un widget, notamment parce que votre webmaster pourra mieux en maîtriser le rendu, mais aussi car l'API facilite la diffusion des fameuses étoiles dans les pages de résultats.

• **Organisez la présentation.** Plutôt que de présenter tous les avis sur une page dédiée en un seul bloc, diffusez des extraits d'avis, de manière contextuelle. Rien de mieux qu'une phrase de type "Excellente literie, nous avons dormi comme des bébés" en haut de la page sur les chambres, à côté d'une photo des lits... ce qui n'empêche pas de consacrer une page aux avis.

Diffusez des extraits d'avis de manière contextuelle : en haut de la page sur les chambres, à côté d'une photo... ce qui n'empêche pas de créer une page dédiée aux avis.

UNE QUESTION ?
RENDEZ-VOUS SUR
LES BLOGS DES EXPERTS

Web marketing :
maîtrise commerciale
et développement
des ventes



www.lhotellerie-restauration.fr

RÉCAP INFO

L'INFO DE LA SEMAINE EN BREF



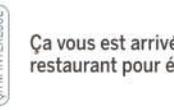
La cave du restaurant de Jean Sulpice dévalisée (lire p. 6)



Gastronomie : 1,5 M€ pour le plan Good France (lire p. 5)



Edouard Philippe présente 20 mesures pour transformer l'apprentissage (lire p. 4)



Ça vous est arrivé : "J'ai dû changer le nom de mon restaurant pour éviter une procédure judiciaire"



Fast Casual, quand la restauration rapide a bon goût

Christian Têtedoie fête ses trente ans de restauration à Lyon

www.facebook.com/LHottellerieRestauration



Quelle est la démarche pour faire remettre à zéro les avis et photos des clients sur Tripadvisor ?

www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts



LHR Emploi, le salon emploi de L'Hôtellerie Restauration, a pris ses marques sur la Côte d'Azur

www.twitter.com/lhotellerieLHR



Les Grandes Tables du monde publient un guide 2018 en hommage à Paul Bocuse

www.instagram.com/lhotellerie.restauration



Pour retrouver les articles en intégralité :



www.lhotellerie-restauration.fr/QR/RTR252874

15 février 2018 - N° 3590 L'Hôtellerie Restauration 3