

Les avis sur Internet – Surveiller votre e-réputation

Nombreux sont les internautes qui consultent les avis qu'ils peuvent trouver en ligne (blogs / forums / sites comparatifs / réseaux sociaux / site d'avis) avant de se décider sur le choix d'un hébergement, d'un film, d'un produit...

Avec internet, la prise de parole s'est démocratisée : Monsieur Tout-le-monde peut dorénavant s'exprimer sur tout et les consommateurs accordent une confiance élevée dans les avis laissés par leurs semblables.

C'est **comme du bouche à oreille**. Ils imaginent l'expérience ordinaire d'un internaute intègre alors qu'il est si facile de se cacher derrière une identité numérique. Ainsi de **faux-avis** pourraient se glisser à l'encontre de votre structure et **votre e-réputation peut être ternie**. Il est donc capital de **contrôler son image sur le web** en adoptant certains réflexes.

Les avis sur votre produit

Prendre le contrôle de sa e-réputation

Votre structure peut se retrouver sur de nombreux sites différents sans que vous n'en soyez informé. Vous devez donc rechercher votre produit et contrôler comment vous êtes évalué et ce que les clients ont à dire : c'est incontournable, gratuit et riche d'enseignements.

Il faut considérer les avis comme un audit de votre structure. En général, ils sont positifs et dans le cas contraire, ils vont vous permettre d'améliorer votre offre et de **vous adapter aux nouvelles attentes et pratiques de vos clients**.

Certains sites d'avis vous permettent de **prendre le contrôle** de la fiche qui présente votre établissement en tant que propriétaire.

En prenant la main sur cette fiche vous pourrez :

- Modifier le descriptif de présentation, vérifier et mettre à jour l'ensemble des données présentées (coordonnées et photos)
- être automatiquement prévenu par mail lorsqu'un avis a été déposé sur votre établissement et y répondre si ce dernier est négatif

Votre site internet et les avis

Les avis des internautes vont vous aider à avoir **plus de visibilité** dans les moteurs de recherche. En effet, pour améliorer votre référencement sur Internet, vous devez **travailler votre notoriété** et pour cela, c'est comme dans la vraie vie : vous devez **faire parler de vous**. Vous devez donc d'un côté **encourager vos clients à laisser un avis** sur votre site (où sur le site de leur choix) et de l'autre côté surveiller qu'il ne vous nuit pas.

N'hésitez pas à publier les avis et à faire le lien vers les sites d'avis sur lesquels vous êtes présents sur votre site internet : vous gagnerez en crédibilité et en notoriété.

Que faire en cas d'avis négatifs ?

Un avis négatif ne fait jamais plaisir, mais vous devez **en tirer des leçons** et surtout **le gérer** : **répondre aux avis négatifs est une nécessité** pour prouver que vous êtes à l'écoute de vos clients.

Si tous les commentaires concernant votre établissement sont négatifs, il est temps pour une remise en question. Analysez ce qu'ils vous reprochent, faites en sorte de vous améliorer sur ce point et faites savoir que vous avez pris des mesures.

Bien souvent, **un avis négatif n'est qu'une question de perception** : une réalité "décevante" par rapport à la communication qui en est faite, une promesse non tenue, un petit déjeuner "décevant", le comportement du personnel... Il peut aussi s'agir d'une erreur commise par la structure (réservation, problème technique (chauffage, fuite, climatisation...)...). **Un client mécontent aura tendance à exagérer le problème rencontré.**

UNE REPONSE PERMET DE CORRIGER CE QUI EST FAUX, INFORMER ET RETABLIR LA VERITE.

Rédigez une réponse sérieuse, structurée, **en bon français**. **Traitez les gens avec respect**, respectez les codes de la politesse et soyez formel même si on est sur internet. **Une bonne réponse témoignera de votre sérieux et de votre sympathie.**

Votre réponse peut rester en ligne plusieurs années et sera consultée par de nombreux internautes : il est important de la soigner.

Les faux avis

Comme il est facile de créer et de se cacher derrière une identité numérique, il se peut que vous trouviez des **avis incohérents, hors sujet, injurieux ou diffamatoires** pouvant venir de personnes qui n'ont jamais posé le pied dans votre établissement : **répondez tout de même à ce faux avis** (dites votre étonnement, indiquez que rien n'a été porté à votre connaissance, invitez l'auteur à vous contacter pour prendre plus d'informations...) puis contactez l'éditeur du site d'avis et demandez à ce que l'avis soit détruit en expliquant qu'il est diffamatoire et mensonger.

Sites d'avis où vous pouvez être présent

<ul style="list-style-type: none">• http://www.tripadvisor.fr/• http://www.booking.com/• http://www.vinivi.com/• http://www.zoover.fr/• http://www.yelp.fr/• http://www.france-voyage.com/• http://www.pagesjaunes.fr/	<ul style="list-style-type: none">• http://www.facebook.com/• https://plus.google.com/• http://www.holidaycheck.fr/• http://www.venere.com/• http://www.hotels.com/• http://www.expedia.fr/• http://www.trivago.fr/
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------