



Banyuls
sur mer
LA LUMINEUSE



ATELIER N°2

GERER SES AVIS CLIENTS SUR LE WEB



RÉSEAU ANT
Animation Numérique de Territoire

OFFICE DE TOURISME BANYULS-SUR-MER

4 avenue de la République

66650 BANYULS-SUR-MER

04 68 88 31 58

www.banyuls-sur-mer.com

anthony.otbanyuls@gmail.com

C'est parti ! N'ayez pas peur ça va bien se passer !
N'hésitez pas à nous arrêter pour poser une ou
plusieurs questions !

A Banyuls-sur-Mer

- RESEAU WIFI : **WIFI_MAIRIEBAN**
- MOT DE PASSE : **VinBaN66**



On fait les présentations ?

Anthony GUILLEMER



Gaëlle GIRONELLA



Office de Tourisme
Avenue de la République
66650 BANYULS-SUR-MER



04 68 88 31 58



ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com



Banyuls sur Mer Tourisme



[@banyuls_sur_mer](https://www.instagram.com/banyuls_sur_mer)

Un petit tour de table



- Je me présente (nom + structure)
- Ce que j'attends de cet atelier
- Les avis et moi ?

Définition « la e-réputation »

Vous connaissez le **bouche à oreille** ? Et bien c'est pareil sauf que ça passe par les **réseaux sociaux et sites d'avis** !

La **e-réputation** c'est l'image véhiculée et / ou subie par une entreprise ou une marque sur Internet et autres supports numériques.

C'est l'**image que les internautes se font d'une entreprise**, d'une marque ou d'une personne, d'une destination... sur la base des contenus qui sont accessibles **en ligne** (*ensemble des contenus positifs et/ou négatifs*)

C'est votre **identité NUMERIQUE**, constituée par l'ensemble des traces que vous laissez ou qui sont laissées sur vous.



Ce que l'on dit de votre «entreprise» a toujours plus de poids que ce que vous en dites !





Avec l'expansion du web communautaire, on retrouve tous ces avis :

- **Sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, Google +, ...**
- **Sur les sites d'avis : Trip Advisor, Booking, Vinivi,...**
- Sur Google
- Sur les blogs, forums

-> Tous les sites où l'on peut déposer avis, commentaires, photos, vidéos.



Définition « la e-réputation »

Contrôler sa réputation : on ne peut pas interdire aux autres d'avoir une opinion sur nous et d'en parler autour d'eux.
Mais on peut gérer sa réputation !

Sur Internet, **plus de 80%** de ce qui est dit sur votre marque **ne provient pas de vous.**

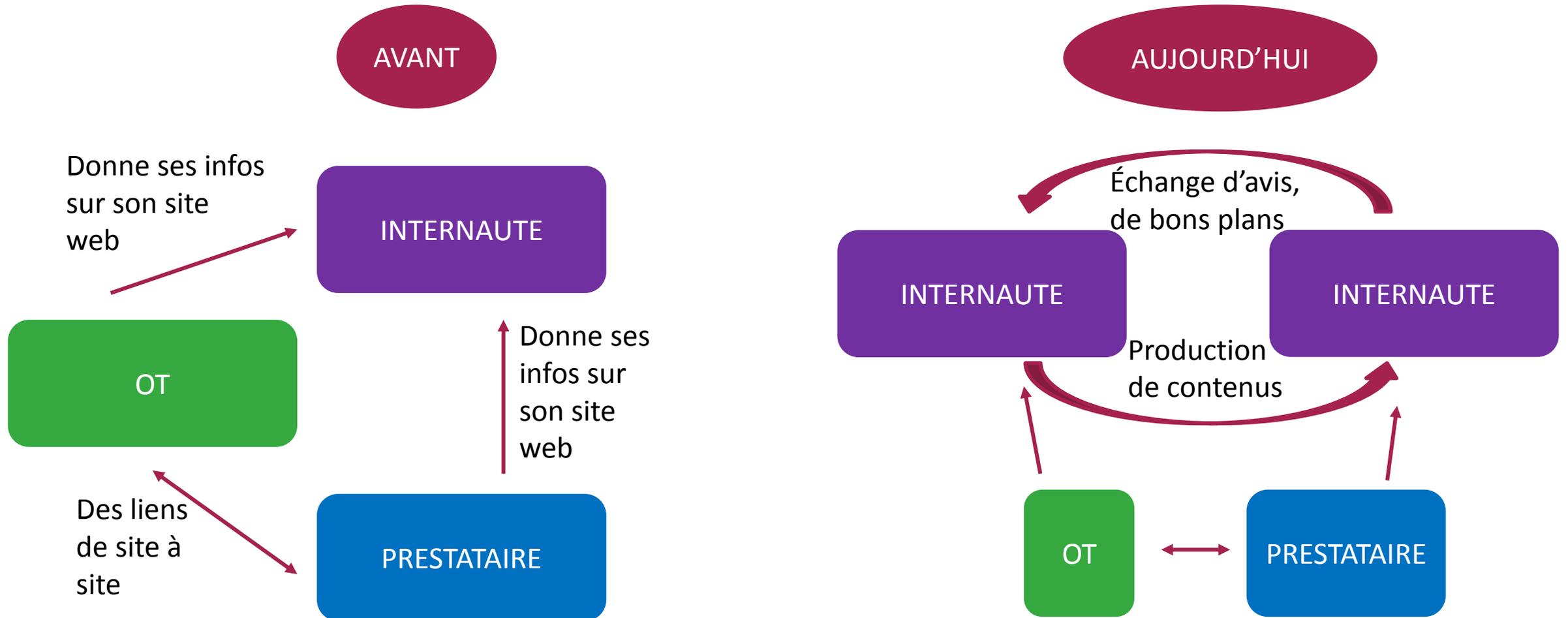


Pourquoi l'internaute laisse un avis sur Internet ?

1. Il veut **partager une expérience positive : photos, bons plans, coups de cœur**
2. Il veut **conseiller la communauté des voyageurs : préparer son séjour, les immanquables...**
3. Il veut **éviter les galères aux autres : arnaques, mauvaises expériences...**
4. Il souhaite **interpeller un établissement : exprimer son mécontentement**

Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce que les règles du jeu ont changé :



Pourquoi s'intéresser aux avis ?

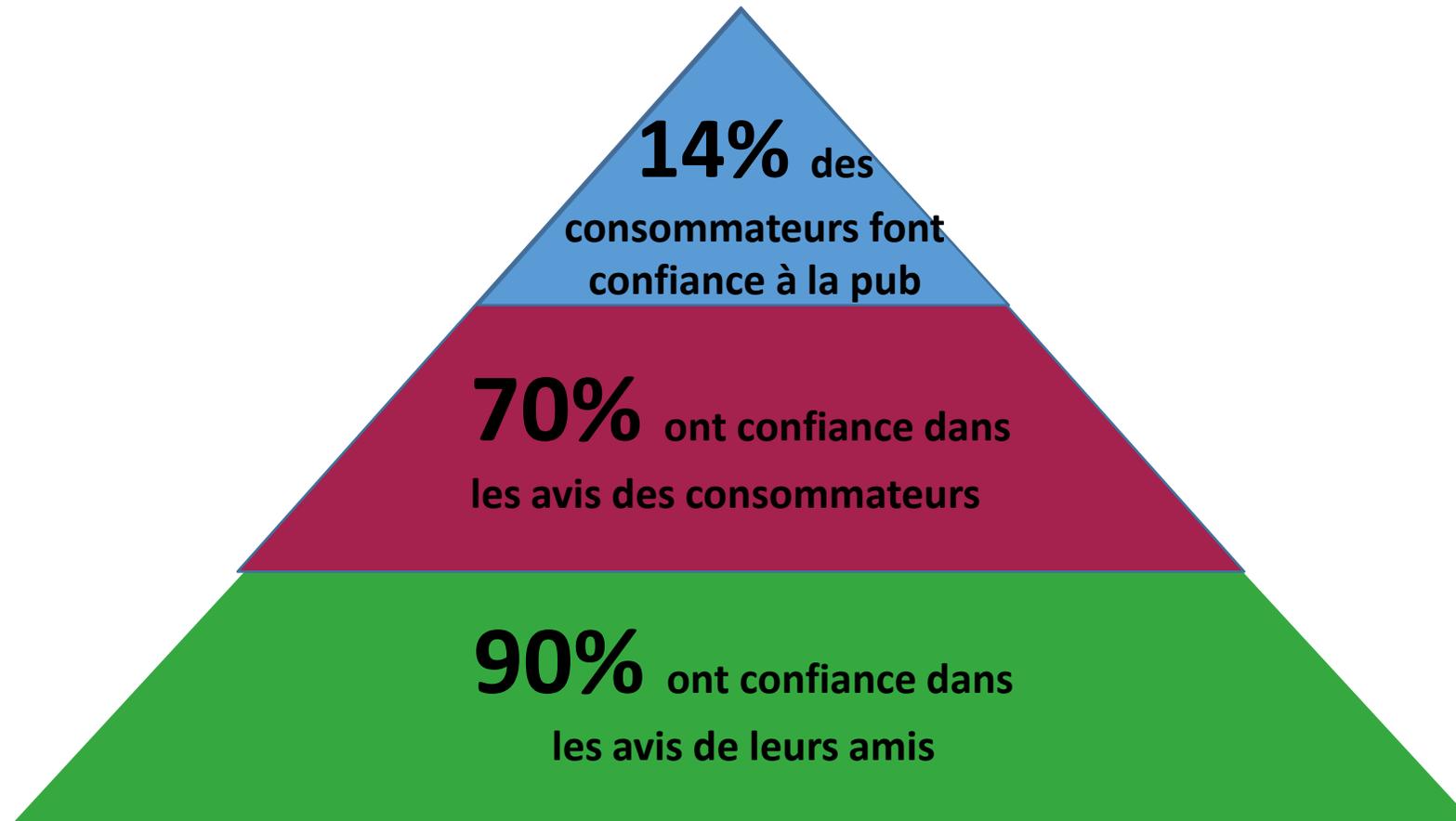
Parce qu'ils sont influents

- 88%** Des internautes lisent les avis clients
- 96%** Sont influencés par l'e-reputation d'une marque
- 76%** Des internautes sont prêts à payer plus pour un hôtel mieux noté
- 70%** Des avis déposés sont positifs



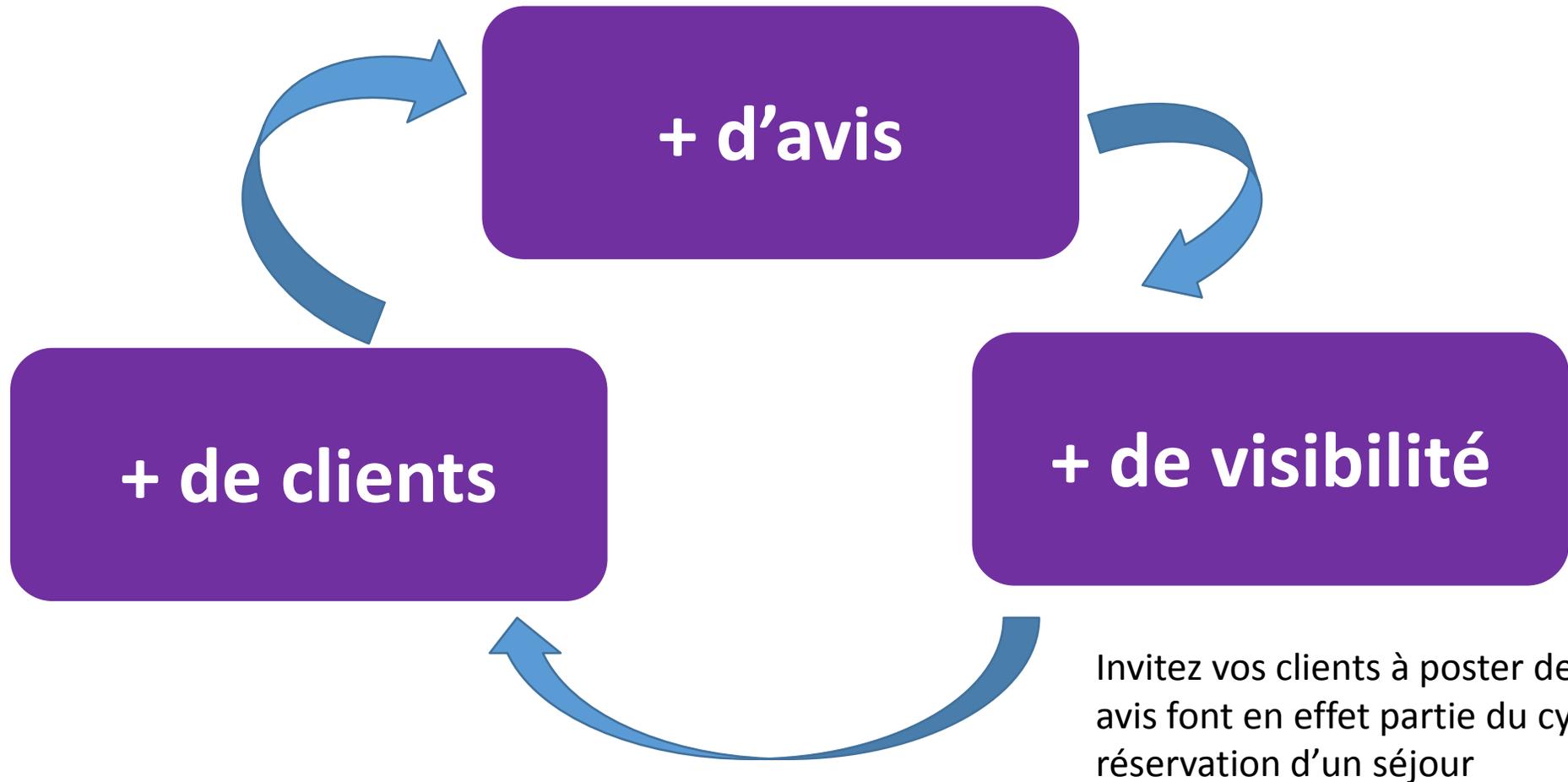
Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils sont influents



Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils améliorent votre visibilité



Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Parce qu'ils améliorent votre visibilité

AVANT LE SEJOUR



Consulter les avis pour conforter son choix avant d'acheter

PENDANT LE SEJOUR



Avis instantanés grâce aux outils mobiles

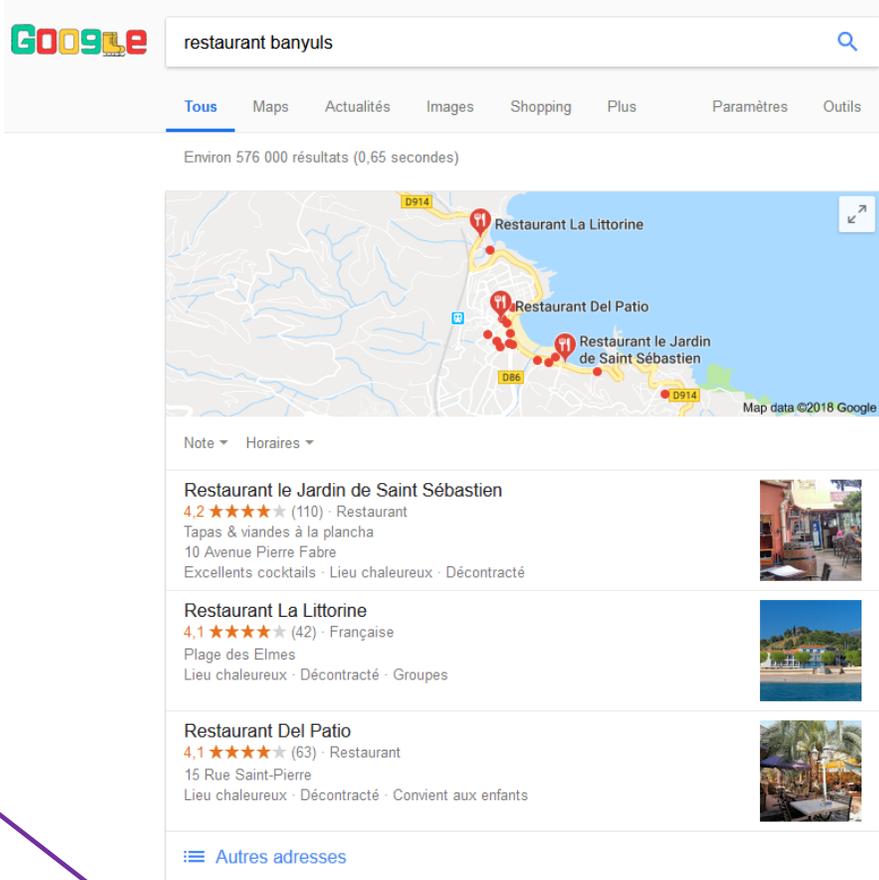
APRES LE SEJOUR



Déposer son avis à son retour de séjour et faire part de son expérience

Facteur important de visibilité sur les moteurs de recherche

TripAdvisor est le site qui est le **mieux référencé** pour les restaurants par exemple
Il apparait en **1^{er}** après les suggestions GOOGLE MYBUSINESS



Google restaurant banyuls

Tous Maps Actualités Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 576 000 résultats (0,65 secondes)

Map data ©2018 Google

Note Horaires

- Restaurant le Jardin de Saint Sébastien**
4,2 ★★★★★ (110) · Restaurant
Tapas & viandes à la plancha
10 Avenue Pierre Fabre
Excellents cocktails · Lieu chaleureux · Décontracté
- Restaurant La Littorine**
4,1 ★★★★★ (42) · Française
Plage des Elmes
Lieu chaleureux · Décontracté · Groupes
- Restaurant Del Patio**
4,1 ★★★★★ (63) · Restaurant
15 Rue Saint-Pierre
Lieu chaleureux · Décontracté · Convient aux enfants

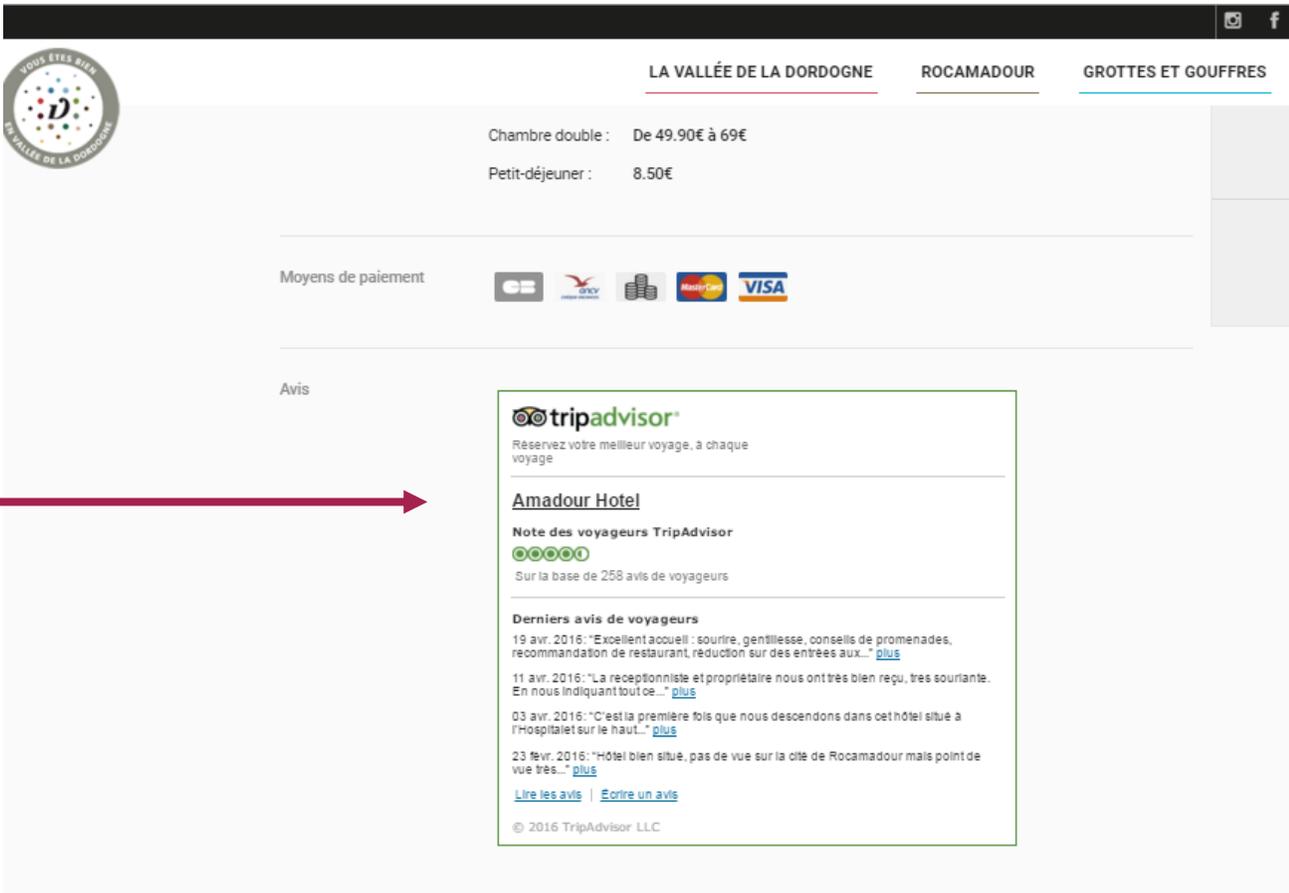
Autres adresses

Les 10 meilleurs restaurants à Banyuls-sur-mer - TripAdvisor
<https://www.tripadvisor.fr> > ... > Occitanie > Pyrénées-Orientales > Banyuls-sur-mer
Réserver une table aux meilleurs restaurants à Banyuls-sur-mer, Pyrénées-Orientales sur TripAdvisor : lisez 5 082 avis sur 44 restaurants à Banyuls-sur-mer, recherchez par prix, quartier, etc.

Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Ils sont partout

Sur les sites des institutionnels

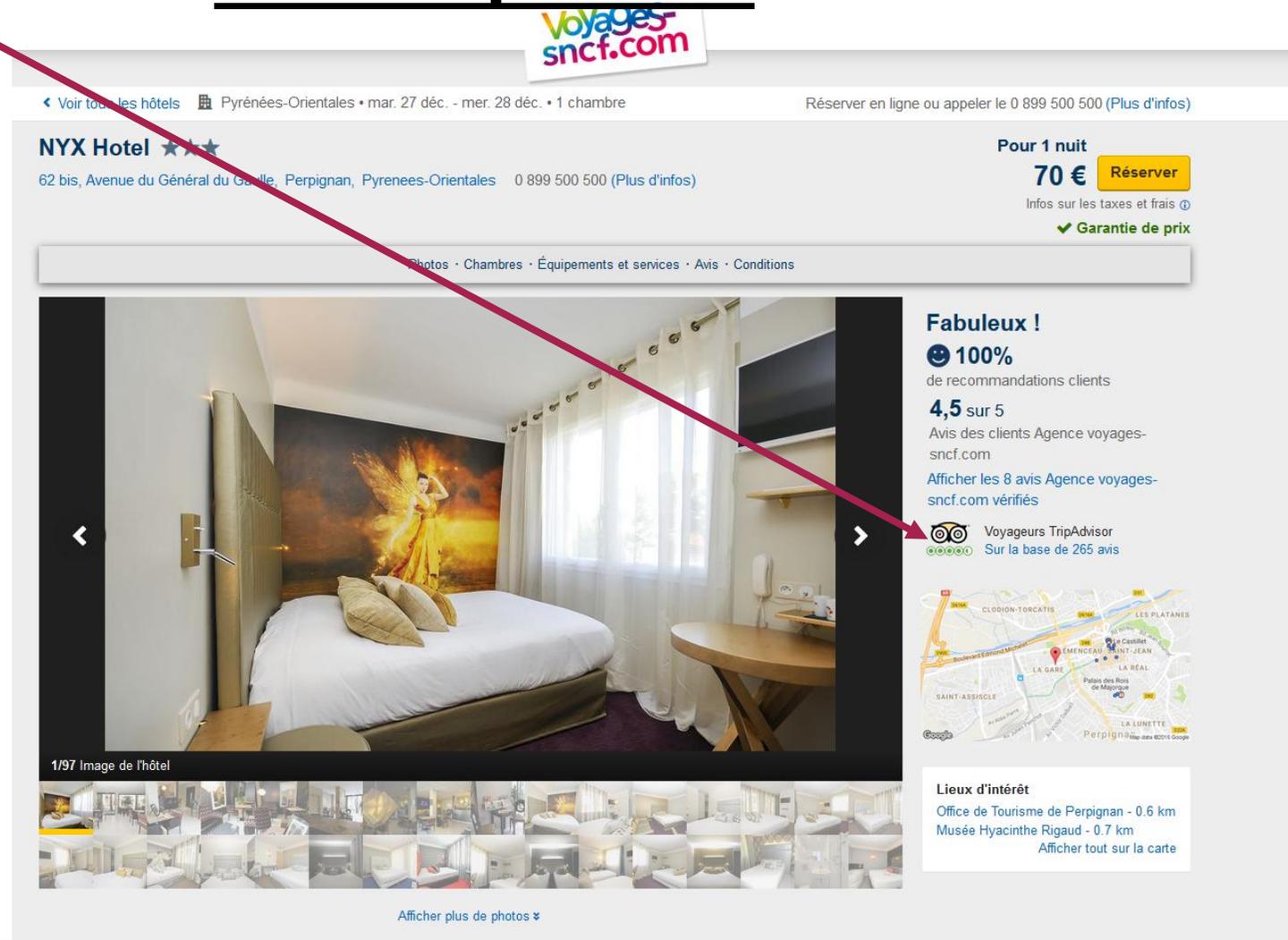


The screenshot shows a hotel website interface. At the top, there are navigation tabs for 'LA VALLÉE DE LA DORDOGNE', 'ROCAMADOUR', and 'GROTTES ET GOUFFRES'. Below this, the price for a 'Chambre double' is listed as 'De 49.90€ à 69€' and 'Petit-déjeuner' as '8.50€'. A 'Moyens de paiement' section displays logos for American Express, Diners Club, Mastercard, and Visa. The 'Avis' section features a TripAdvisor widget for 'Amadour Hotel'. The widget shows a 5-star rating based on 258 reviews. Recent reviews are listed with dates and snippets of text, each followed by a 'plus' link. The widget footer includes '© 2016 TripAdvisor LLC'.

Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Ils sont partout

Sur les sites des voyagistes



Voyages-sncf.com

◀ Voir tous les hôtels 📅 Pyrénées-Orientales • mar. 27 déc. - mer. 28 déc. • 1 chambre Réserver en ligne ou appeler le 0 899 500 500 (Plus d'infos)

NYX Hotel ★★
62 bis, Avenue du Général du Galle, Perpignan, Pyrenees-Orientales 0 899 500 500 (Plus d'infos)

Pour 1 nuit
70 € Réserver
Infos sur les taxes et frais ⓘ
✔ Garantie de prix

Photos · Chambres · Équipements et services · Avis · Conditions



1/97 Image de l'hôtel

Fabuleux !
😊 100%
de recommandations clients
4,5 sur 5
Avis des clients Agence voyages-sncf.com
Afficher les 8 avis Agence voyages-sncf.com vérifiés

 Voyageurs TripAdvisor
Sur la base de 265 avis

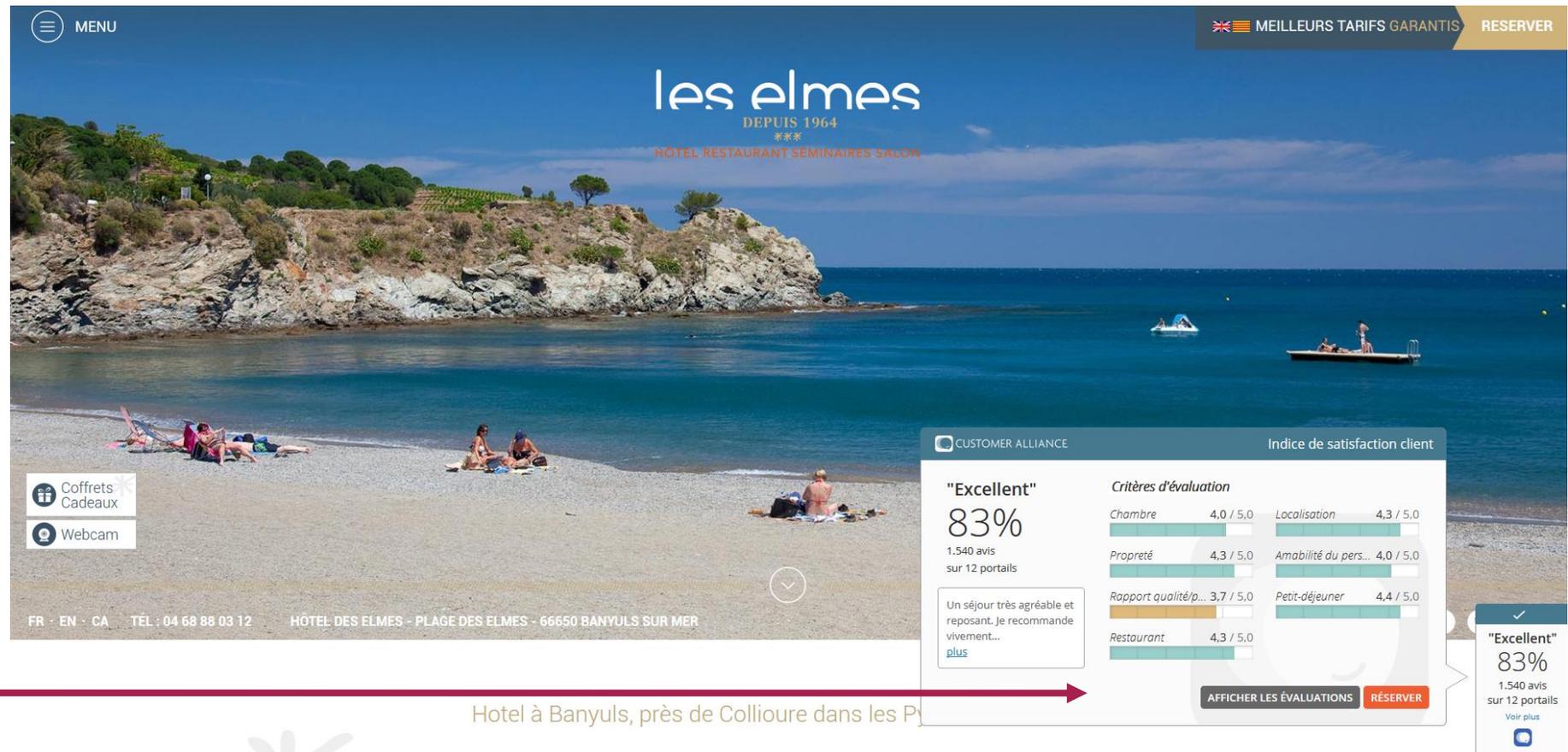


Lieux d'intérêt
Office de Tourisme de Perpignan - 0.6 km
Musée Hyacinthe Rigaud - 0.7 km
Afficher tout sur la carte

Afficher plus de photos ↕

Pourquoi s'intéresser aux avis ?

Ils sont partout



MENU

MEILLEURS TARIFS GARANTIS RESERVER

les elmes
DEPUIS 1964

HÔTEL RESTAURANT SEMINAIRES SALON

Coffrets Cadeaux
Webcam

CUSTOMER ALLIANCE

Indice de satisfaction client

"Excellent"
83%
1.540 avis sur 12 portails

Un séjour très agréable et reposant. Je recommande vivement...
[plus](#)

Critères d'évaluation	
Chambre	4,0 / 5,0
Propreté	4,3 / 5,0
Rapport qualité/p...	3,7 / 5,0
Restaurant	4,3 / 5,0
Localisation	4,3 / 5,0
Amabilité du pers...	4,0 / 5,0
Petit-déjeuner	4,4 / 5,0

FR · EN · CA TEL : 04 68 88 03 12 HÔTEL DES ELMES - PLAGE DES ELMES - 66650 BANYULS SUR MER

Hotel à Banyuls, près de Collioure dans les P

AFFICHER LES ÉVALUATIONS RÉSERVER

"Excellent"
83%
1.540 avis sur 12 portails
Voir plus

Sur les sites des professionnels

Quelques préjugés à oublier !



Il n'y a que les clients mécontents qui donnent leur avis et se « lâchent » sur Internet !

FAUX : Les internautes expriment plutôt leur satisfaction :

- ▶ plus de 4 avis sur 5 déposés sur Tripadvisor sont positifs
- ▶ 89 % d'avis positifs déposés sur Lafourchette
- ▶ en moyenne, 87% d'avis positifs sur Cityvox

Quelques préjugés à oublier !



Si je ne m'occupe pas des avis, on ne dira rien sur moi

FAUX : Les internautes s'expriment malgré vous, vous ne pourrez pas les en empêcher. Par contre, **SURVEILLEZ** ce qui se dit sur vous et **GEREZ** votre e-reputation.

Quelques préjugés à oublier !



Il y a beaucoup de faux avis

FAUX : Les faux avis ne sont pas majoritaires.

Certains sites d'avis garantissent même la certification de l'avis déposé, via une norme (ex : **VINIVI**)

Pourquoi je m'inscris sur un site d'avis ?

Comprendre le fonctionnement et soigner sa présentation



Pourquoi référencer son établissement :

- ▶ pour la visibilité créée
- ▶ pour la veille
- ▶ pour l'amélioration de la qualité
- ▶ pour l'accès aux statistiques
- ▶ pour le droit de réponse

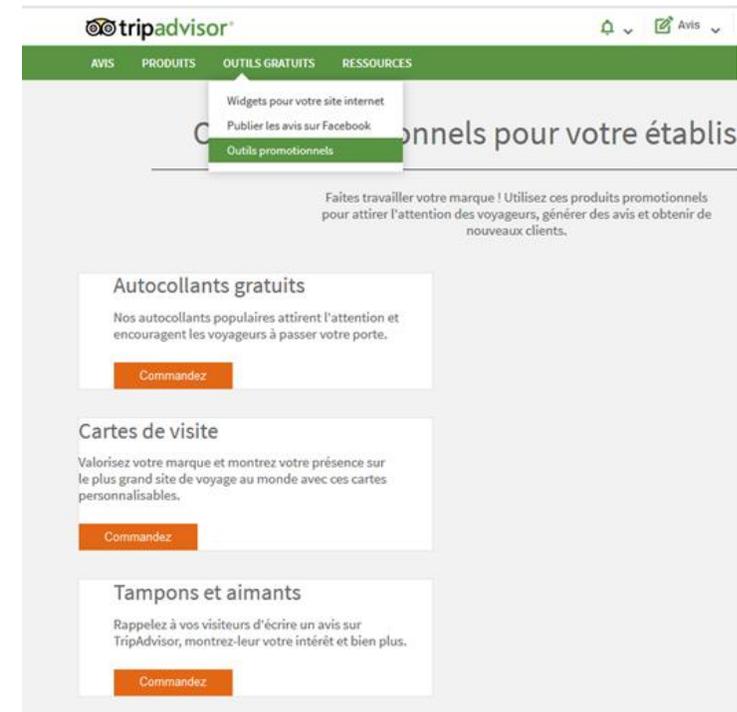
Une image, ça se travaille !!!

- ▶ Mettre un maximum de photos (avec légende) de très bonne qualité
- ▶ Décrire soigneusement et précisément votre établissement (faire attention aux fautes d'orthographe)
- ▶ Mettre à jour les informations sur vos nouveaux services (horaires, dates d'ouverture, tarifs, équipements , ...)
- ▶ Etre précis sur la localisation de votre établissement



Comment récolter des avis ?

Afficher dans votre établissement que vous êtes présents sur des sites d'avis



Comment récolter des avis ?

Dans l'e-mail d'après séjour (remerciements), incitez à laisser un avis via un lien/bouton qui renvoie vers le site d'avis que vous maîtrisez



Votre séjour avec les Gîtes de France des Landes

{#Civilité#} {#Nom#},

Vous venez de séjourner en {#Activité#} Gîtes de France à {#Siret#} dans les Landes et nous espérons que votre séjour s'est bien déroulé.

Parce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction des clients du réseau "Gîtes de France" dont vous faites partie, nous serions heureux de recueillir votre avis :

[Recueillir votre avis](#)

Votre témoignage pourra ainsi être lu par nos futurs clients sur notre site Internet et sur le site de Vinivi.com, notre partenaire spécialisé dans les avis de clients.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre écoute pour vous aider à préparer votre prochain séjour avec les Gîtes de France des Landes.

Toute l'équipe des Gîtes de France des Landes vous remercie et vous dit... *Adishatz**



Comment récolter des avis ?

Via des widgets intégrés à votre site Internet



The screenshot displays the website for LE GRILLON D'OR, an Inter-Hotel. The header includes the Inter-Hotel logo and the hotel's name and rating. A navigation menu on the left lists various services. The main content area features a photograph of a hotel room with a bed and a desk. A TripAdvisor widget is overlaid on the left side of the image, displaying a 'Certificat d'Excellence' award and a 'Bravo!' message.

LE GRILLON D'OR
HÔTEL*** & RESTAURANT

Accueil
Chambres & Suites
Restaurant
Tarifs
Offres Spéciales
Visites & Loisirs
Galerie Photos
Contact

RÉSERVEZ EN LIGNE

Certificat d'Excellence
LAURÉAT 2015

tripadvisor
Inter Hotel Le Grillon
d'Or

Bravo !
Inter Hotel Le Grillon
d'Or a été qualifié
"d'excellent" par 54
voyageurs
tripadvisor

Comment récolter des avis ?

Mais n'oubliez pas que les clients sont :

Neuneus



Fainéants



Bigleux



Alors **mâchez-leur le travail** et **simplifiez-leur l'accès** pour laisser leur avis

Comment répondre aux avis ?

- ▶ Répondre de manière calme et polie
- ▶ Faire preuve d'empathie
- ▶ Soigner la formulation de la réponse
- ▶ Répondre de manière synthétique
- ▶ Être OBJECTIF !
- ▶ Répondre point par point à l'avis
- ▶ Pointer les « malentendus » et expliquer ce qui a été mal compris
- ▶ Montrer qu'on se sent concernés
- ▶ Indiquer les améliorations apportées
- ▶ Penser à se remettre en question
(pour éventuellement corriger quelques défauts...)



AVIS POSITIF : remerciez, cela entraîne la fidélisation de votre clientèle
AVIS NEGATIF : répondez et montrer que vous êtes sensibles !

Comment répondre aux avis ?

NE PAS NEGLIGER LES AVIS POSITIFS

Répondre à un commentaire POSITIF

Erreur commune : répondre uniquement lorsqu'il s'agit d'un commentaire négatif. Pourquoi ? **il est tout aussi important** de répondre **pour remercier** la personne d'avoir partagé sa bonne expérience. **Vous partagez avec le public**, incluant au passage les employés qui auront fait la différence lors du séjour des clients en question.

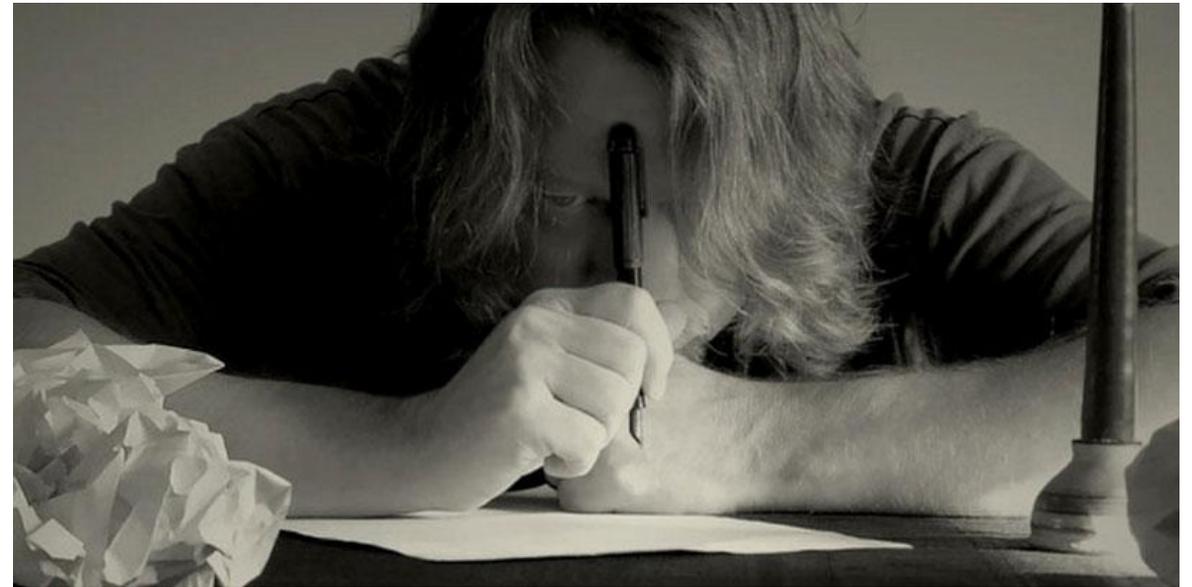
4 règles d'or :

- ▶ **Remercier** le client pour son séjour chez vous.
- ▶ **Communiquer avec le client** votre satisfaction de prendre connaissance des propos et commentaires émis à votre sujet.
- ▶ **Rappeler les valeurs de votre établissement**, soit de redoubler d'efforts et viser l'excellence pour tous les invités de l'établissement.
- ▶ **Inviter le client de nouveau** – un client satisfait qui revient est souvent plus lucratif que des nouveaux clients, plus volatils.

REGLES ET ASTUCES POUR REpondre A DES AVIS NEGATIFS

- ▶ **Remerciez** le client d'avoir pris le temps de déposer un commentaire
- ▶ **Faites preuve d'empathie** et regrettez que le client ait eu une mauvaise expérience
- ▶ Commencez votre réponse en **reprenant les points positifs** (s'il y en a)
- ▶ Répondez de manière **synthétique**, avec des idées ordonnées et sans fautes
- ▶ Montrez tout ce qui a pu être fait pour **résoudre le problème**
- ▶ Proposez au client de reprendre contact et montrez lui que **l'établissement lui reste ouvert**
- ▶ **Remerciez** le client d'avoir contribué à améliorer la qualité de l'établissement

Evitez de répondre à chaud....



REGLES ET ASTUCES POUR REpondre A DES AVIS NEGATIFS

Analyser l'environnement de l'avis :

Est-il déposé sur un site sérieux, réputé, spécialisé en commentaires, en tourisme, ou en réservation hôtelière ?

Les autres commentaires de ce site sont ils structurés, inspirent ils confiance ?

Ce commentaire négatif est il le seul d'une liste de commentaires positifs ou neutres sur votre établissement ?

Le rédacteur de ce commentaire a-t-il fait d'autres commentaires ? Tous négatifs ? Est-ce un « râleur » ?

Les utilisateurs peuvent indiquer si un commentaire leur a été utile ou pas, qu'en est il pour ce mauvais commentaire ?

Le vrai problème : gardez traces de votre gestion clientèle. Le client assurant qu'il a une réservation (alors qu'il n'en a pas dans votre système), le client faisant scandale à la réception, ... Tous ces avis négatifs potentiels doivent être identifiés en amont pour pouvoir formuler une bonne réponse, argumentées, le jour où l'avis fait surface sur internet.

Le client fait de la diffamation : Dites votre étonnement, dites que cela n'est pas possible, que vous êtes à la réception tous les jours, que rien de tel n'a été porté à votre connaissance, invitez le à vous contacter à votre adresse mail pour prendre plus d'informations, notamment son nom et sa date de séjour et que vous ferez tout le jour sur cette affaire. S'il ne se manifeste pas, demandez à ce que l'avis soit détruit en expliquant qu'il est diffamatoire et mensonger et que vous n'avez pas de contact.

Proposer au client insatisfait de prendre contact directement avec vous s'il le souhaite.

Comment répondre aux avis ?

Exemple de réponses d'hôteliers à des avis négatifs sur le site Vinivi

Exemple de réponses d'hôteliers à des avis négatifs sur le site Vinivi

La "bonne réponse"

Réponse Officielle de l'Hotel

Merci d'avoir pris le temps de déposer un commentaire au sujet de votre séjour récent au Grand Mercure Hongqiao de Shanghai. ce sont des commentaires comme le vôtre qui peuvent nous aider à améliorer la qualité de notre service. Votre remarque au sujet de l'amélioration de nos services de conciergerie, notamment avec les taxis a été transférée au département intéressé. Nous avons également rapporté à notre équipe les points positifs que vous relevez sur la localisation, le petit déjeuner et le service de chambre. Nous sommes en train d'enquêter en ce qui concerne la perturbation que vous avez rencontrée le soir dans votre chambre. Nous vous remercions encore pour votre

- L'hôtelier est concerné et va remédier aux problèmes
- Mise en avant des points positifs de l'hôtel (localisation, petit-déjeuner)
- Rassurant pour les internautes
- De nouveaux avis positifs ont été écrits

A éviter

Réponse Au Commentaire.

Je suis la Directrice de cet établissement et me permets de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hôtel est de mauvaise foi. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat, ... et bien, pour obtenir une clim il faut une machinerie, et cette machinerie, c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des métros qui passent en-dessous.

- L'hôtelier ne semble pas concerné et ne répond pas à la plainte du client
- Aucun autre avis n'a été écrit depuis
- Un autre internaute demande des recommandations d'autres hôtels dans la région

Iriez-vous dans cet hôtel après avoir lu cette réponse ?

Comment répondre aux avis ?

Exemple de réponses d'hôteliers à des avis mitigés





"bon rapport qualite/prix"
 5/5 Avis écrit le 16 avril 2010
 1 personne ont trouvé cet avis utile

trevo3oi...
 Soissons, France
 17 avis
 5 personnes ont trouvé cette évaluation utile

Accueil un peu moyen par une personne anglaise. Le lendemain fut mieux. Sinon, chambres propres qu'il faut choisir avec sanitaires car apparemment il y a des toilettes sur le palier et donc semble t-il des chambres sans !
 La chambre 14 est un peu bruyante car la salle d'eau donne sur le parking d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération !
 Salle de petit déj sympa mais il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas.
 Hôtel, pratique car à dix bonnes minutes à pied de la place de la comédie.
 Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.

Séjour du Avril 2010 - voyage en amoureux

5/5 Rapport qualité / prix	5/5 Chai
5/5 Emplacement	5/5 Prop
5/5 Literte	5/5 Serv

Pourquoi est-ce que cette réponse est exemplaire ?

françoise jacquin, Gérant de Hotel du Parc, a répondu à cet avis
 9 mai 2010

Tout d'abord, merci de nous excuser pour « l'Accueil un peu moyen par une personne anglaise ». Cela n'est absolument pas notre principe, et ne devrait pas arriver, bien sûr. Effectivement, l'Hôtel du Parc a le meilleur rapport qualité/prix de Montpellier (Bib Michelin). Comme vous l'avez remarqué, l'hôtel est un bâtiment du 18ème siècle près du centre-ville, il a donc les qualités et les défauts d'un établissement non standardisé dans un environnement urbain. C'est même ce qui en fait son charme, pour certains. Il a également un parking gratuit, la climatisation et le Wifi gratuit.

Nous avons donc 3 chambres sans WC, ou plutôt avec des WC dans le couloir, et cela pour des raisons techniques (18ème siècle oblige). Évidemment, cela est très, très clairement annoncé à la réservation ! Ce sont 3 petites chambres, mais pleines de charme (nous y veillons) Au point que certains habitués les préfèrent... Bien sûr, ce sont aussi les chambres les moins chères... Ce qui permet à toutes les bourses de s'offrir une nuit romantique...

La chambre 14 donne sur la rue, et étant un hôtel de "centre-ville", certaines nuisances sonores ne peuvent être évitées.

« Il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas ». Au petit déjeuner, le jus d'orange est offert en libre service, à volonté... Il n'est donc nul besoin de le « réclamer », quel mot horrible... Merci de nous excuser, si lors de votre venue, vous en avez été privé, cela est impardonnable...

Dernière précision : nous sommes un hôtel du 18ème siècle : les prix restent inchangés toute l'année : semaine, week-end, vacances, etc...

Merci de votre commentaire et à une prochaine visite...

Françoise

© Copyright id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2012

Comment répondre aux avis ?

Exemple de réponses d'hôteliers à des avis mitigés



trevorSoi...
Soissons, France
★ 17 avis
5 personnes ont
trouvé cette
évaluation utile

"bon rapport qualite/prix"

○○○○○ Avis écrit le 16 avril 2010

1 personne ont trouvé cet avis utile

Accueil un peu moyen par une personne anglaise. Le lendemain fut mieux.
Sinon, chambres propres qu'il faut choisir avec sanitaires car
apparemment il y a des toilettes sur le palier et donc semble t-il des
chambres sans !

La chambre 14 est un peu bruyante car la salle d'eau donne sur le parking
d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération !
Salle de petit déj sympa mais il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en
aurez pas.

Hôtel, pratique car à dix bonnes minutes à pied de la place de la comédie.
Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus
romantique qu'un Ibis.

Séjour du Avril 2010 - voyage en amoureux

○○○○○ Rapport qualité / prix
○○○○○ Emplacement
○○○○○ Literie

○○○○○ Chambres
○○○○○ Propreté
○○○○○ Service

— Critiques négatives auxquelles il faut répondre.

— Critiques positives sur lesquelles il est possible de s'appuyer pour mettre en avant ses avantages concurrentiels.

Comment répondre aux avis ?

Exemple de réponses d'hôteliers à des avis mitigés

Accueil un peu moyen par une personne anglaise. id-rezo
Excuses + rappel de la politique de l'établissement. l'expertise e-tourisme

francoise jacquin, Gérant de Hotel du Parc, a répondu à cet avis
9 mai 2010

Tout d'abord, merci de nous excuser pour « l'Accueil un peu moyen par une personne anglaise ». Cela n'est absolument pas notre principe, et ne devrait pas arriver, bien sûr. Effectivement, l'Hôtel du Parc a le meilleur rapport qualité/prix de Montpellier (Bib Michelin). Comme vous l'avez remarqué, l'hôtel est un bâtiment du 18ème siècle près du centre-ville, il a donc les qualités et les défauts d'un établissement non standardisé dans un environnement urbain. C'est même ce qui en fait son charme, pour certains. Il a également un parking gratuit, la climatisation et le Wifi gratuit. Nous avons donc 3 chambres sans WC, ou plutôt avec des WC dans le couloir, et cela pour des raisons techniques (18ème siècle oblige). Évidemment, cela est très, très clairement annoncé à la réservation ! Ce sont 3 petites chambres, mais pleines de charme (nous y veillons) Au point que certains habitués les préfèrent... Bien sûr, ce sont aussi les chambres les moins chères...Ce qui permet à toutes les bourses de s'offrir une nuit romantique...

La chambre 14 donne sur la rue, et étant un hôtel de "centre-ville", certaines nuisances sonores ne peuvent être évitées.

« Il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas ». Au petit déjeuner, le jus d'orange est offert en libre service, à volonté... Il n'est donc nul besoin de le « réclamer », quel mot horrible... Merci de nous excuser, si lors de votre venue, vous en avez été privé, cela est impardonnable...

Dernière précision : nous sommes un hôtel du 18ème siècle : les prix restent inchangés toute l'année : semaine, week-end, vacances, etc...

Merci de votre commentaire et à une prochaine visite...

Francoise

Remerciement de l'internaute pour l'avis laissé.

Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.
Reprise d'une critique positive pour mettre en avant un avantage concurrentiel.

apparemment il y a des toilettes sur le palier
Clarification des malentendus + mise en avant d'avantages concurrentiels.

La chambre 14 est un peu bruyante car la salle d'eau donne sur le parking d'une copropriété et on entend les voitures par les bouches d'aération !
Réponse factuelle, sans excès d'argumentation

il faut réclamer le jus d'orange sinon vous n'en aurez pas.
Excuses + rappel de la politique et des valeurs de l'établissement.

Bon point pour les prix : 85 euros en semaine sans pdj mais un peu plus romantique qu'un Ibis.
Précision en lien avec une critique positive pour mettre en avant un avantage concurrentiel.

id-rezo - Tous droits réservés 2012

Comment répondre aux avis ?

Ce que vous ne devez JAMAIS faire !

Restez toujours aimable et serviable quelques soient les circonstances !

"A éviter absolument"

9 réactions »

Chambres sales. Fortes odeurs désagréables dans certains WC (j'ai fait 3 chambres...) et toiles d'araignées au plafond... Dans un des WC, la peinture du mur s'est décollé et s'est désolidarisé du mur sûrement par l'humidité... vieilles portes bas de gamme qui claquent...

Bruit de climatisation à l'intérieur de la chambre: impossible de la mettre en route et de dormir en même temps...

Priez pour qu'il ne fasse pas chaud (ou froid en hiver), car si vous ouvrez la fenêtre, là vous entendez fortement les groupes extérieurs de climatisation.

A mon avis la climatisation date de l'époque des portes de cet hôtel: années 70 tout au plus! La preuve est que la marque de la climatisation est inconnue! Il m'a été dit qu'en plus il y a la climatisation du collège pas loin qui rajoute du bruit extérieur, l'hôtel n'est pas si bien placé que ça...

Fenêtre fermée et climatisation arrêtée, si vous êtes sensible aux bruits de ventilation, au bruit de pipi dans les autres chambres, et au bruit présumé des autres vieilles climatisations, un ronron continu, qui tournent dans les autres chambres vides, c'est sûr, vous ne dormirez pas de la nuit.

Et si vous ne dormez pas vous devrez mettre la télévision un peu fort car à faible volume on entend plus de parasites que le programme en question.

Le matin vous prendrez alors votre petit déjeuner dans une petite salle à côté d'une vitrine réfrigérée présentant jambon et fromage qui fait un bruit épouvantable de vieux frigo...

Réponse au commentaire



Je suis la Directrice de cet établissement et me permet de vous dire que nous avons des contrôles réguliers sur notre établissement, et que la personne qui a séjourné à l'hôtel est de mauvaise fois. Il a trouvé que les chambres étaient bruyantes. Les clients veulent toujours plus, clim, chauffage, télé écran plat,... et bien pour obtenir une clim, il faut une machinerie, et cette machinerie, c'est vrai, fait un tout petit peu de bruit. Toutefois, cela ne les dérange pas de dormir dans des hôtels parisiens, avec des métros qui passent en-dessous.

Nous vous informons, tout de même, que malgré cette mauvaise fois, ce client a été remboursé!!!

Les aoûtiens sont de toute manière très particuliers, et le commentaire de ce monsieur est diffamatoire!

Je vous remercie de lui transmettre cette réponse, et de ne pas mentionner son commentaire sur votre site.

Recevez mes meilleurs sentiments

Qu'avez-vous contre les aoûtiens?

Je relis votre commentaire et suis consterné par votre remarque suivante: "Les aoûtiens sont de toute manière très particuliers". Qu'avez-vous contre les aoûtiens? Vous avez qu'à fermer pendant le mois d'août si vous ne les aimez pas!

Comment répondre aux avis ?

**Comment répondre aux avis qui vous ont posé problème ?
Des difficultés, des blocages... Allez, on se lance !**



Votre Objectif : donner confiance aux prospects pour les convaincre.

Méthode : Utiliser ces avis sur vos supports de communication
Afficher dans l'établissement que vous êtes présent sur les sites d'avis



Comment valoriser vos avis clients ?

Comment ?

Méthode : Avec les outils de marketing gratuits proposés directement par les sites d'avis

	Gérez votre Page TripAdvisor Améliorez votre Page Établissement, publiez des photos et des vidéos, demandez des mises à jour de vos informations, tarifs et conditions de réservation, assurez le suivi de vos performances et plus encore...		Gérez vos avis Soyez informés de ce que vos clients disent de vous et publiez votre réponse.
	Widgets pour votre site internet Grâce aux widgets TripAdvisor, vous pouvez afficher sur votre site web vos notes TripAdvisor, les avis de vos clients, encourager les avis et créer un diaporama.		TripAdvisor Insights Considérez cette nouvelle section du site Internet comme étant à la fois un lieu d'annonces quotidiennes, un portail, et une bibliothèque dédiée au marketing hôtelier. En résumé, c'est là que vous trouverez toutes les ressources essentielles relatives au marketing hôtelier.
	Avis Express Encouragez les avis ! Avec Avis Express, il n'a jamais été aussi facile de rappeler aux clients de laisser leur avis.		Téléchargez votre appli Facebook TripAdvisor Échangez avec vos fans en ajoutant les avis de voyageurs TripAdvisor et leurs photos à votre page Facebook grâce à notre appli relookée
	Les nouveaux autocollants sont là !		Demandez les vôtres gratuitement

Fabriquez des descriptifs percutants :

- ▶ en récupérant des phrases riches
- ▶ en reprenant les expressions les plus fréquentes
- ▶ construits avec un champ lexical inspiré de la longue traine

**Les avis clients sont source
d'inspiration marketing !**





tripadvisor
Mieux s'informer. Mieux réserver. Mieux voyager.

Hotel [redacted]

Note des voyageurs TripAdvisor
[5 stars]
Sur la base de 148 avis de voyageurs

Classement TripAdvisor
N°3 sur 5 hôtels [redacted]

Derniers avis de voyageurs
07 janv. 2017: "Chambre margarita bonita"
22 déc. 2016: "Hôtel agréable..."
16 oct. 2016: "Bon séjour"
14 oct. 2016: "séjour sportif"
12 oct. 2016: "petit séjour"

[Lire les avis](#) | [Écrire un avis](#)

© 2017 TripAdvisor LLC



HÔTEL [redacted]

Accueil · Chambres · Spa – Chambre Romantique · Maison du Belvédère
· Restaurant · Tarifs · Promotions · Sur place et aux alentours · Contact

Bienvenue à l'Hôtel [redacted]

Dans un site résidentiel, calme et verdoyant, surplombant le vieux village typique [redacted] avec une vue panoramique sur la Méditerranée et la chaîne des Pyrénées.

L'établissement se compose d'un rez de chaussée avec réception, bar, salle de restaurant, terrasse aménagée, piscine avec transats, aire de jeux et de 3 étages desservis par un ascenseur. Parking et garage assurés.

AVANT



1^{ère} étape : repérer les avis exploitables avec des outils efficaces...



Mieux s'informer. Mieux réserver. Mieux voyager.

Repérer

Analyser

Exploiter

Hotel

Note des voyageurs TripAdvisor

 Sur la base de 148 avis de voyageurs

Classement TripAdvisor
N°3 sur 5 hôtels à Saint-Cyprien

Derniers avis de voyageurs
 07 Janv. 2017: "Chambre margarita bonita"
 22 déc. 2016: "Hôtel agréable..."
 16 oct. 2016: "Bon séjour"
 14 oct. 2016: "séjour sportif"
 12 oct. 2016: "petit séjour"
[Lire les avis](#) | [Écrire un avis](#)

© 2017 TripAdvisor LLC

Résumé des avis ⓘ [Donner un avis](#) [Ajouter une photo](#)

Chambres - 2,0 ★★☆☆☆
 Les clients ont apprécié le calme des chambres, mais certains ont indiqué que la literie pouvait être améliorée. - Chambres avec...
 e - Certains clients ont indiqué que les chambres étaient petites, et e la propreté et l'entretien pouvaient être améliorés.

Emplacement - 4,0 ★★★★★
 Parking disponible

Services et installations - 4,8 ★★★★★
 Les clients ont apprécié la gentillesse et le professionnalisme du personnel. - Les clients ont beaucoup apprécié les membres de la section et le personnel à la réception.

[Afficher les avis Google](#)


...



8,3 « Une flexibilité appréciable »

[Séjour de loisirs](#)
[Famille](#)
[Chambre Triple avec Balcon - Côte Mer](#)

[Séjour de 1 nuit](#)

+ J'ai particulièrement apprécié la possibilité d'arriver en pleine nuit. La clef de notre chambre était posée sur le comptoir et le code d'accès m'avait été communiqué dans la soirée par e-mail (à ma demande). Le petit "plus" que j'ai vraiment bien aimé, c'est le code wi-fi qui accompagnait la clef. Une attention que tout le monde n'aurait pas eue...

[Couple](#)

[ou Lits Jumeaux Économique](#)
[Séjour de 2 nuits](#)

[téléphone portable](#)

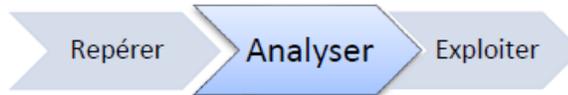
- La chambre dans laquelle j'y ai séjourné n'était pas à la hauteur de mes attentes. Le lit, les draps, les couvertures sont à changer. La salle de bain était sale. Je n'ai pas eu de chance en tombant sur cette chambre en particulier. En revanche, le séjour reste mémorable.
- + Le Cadre est idéal. Le personnel est très souriant et accueillant. Concernant le buffet, on est bien servi, on y trouve de très bon café du jus d'orange naturellement pressé avec ses pulpes, on y sert aussi de très bon café...



🔍

Appuyez sur Entrée pour lancer la recherche.

2^{ème} étape : analyser les avis





“Chambre margarita bonita” NOUVEAU

★★★★★ Avis publié: Il y a 3 jours par mobile

Accueil très agréable et chambre surprenante à l'arrivée. On profite de l'environnement à fond dans notre bulle, on ne pense à rien d'autre. On découvre les surprises de la chambre avant de savourer le jacuzzi !!!

Au réveil petit déjeuner servi en chambre, délicieux !!!
Très bonne expérience avec des hôtes très courtois, fort sympathiques. Nous reviendrons sans hésiter.
 Seul léger bémol, le chauffage de la salle de bains mais sinon rien a redire top du début à la fin.

Séjour du janvier 2017 - voyage en amoureux



Champs lexical :

- Chambre surprenante à l'arrivée
- Dans notre bulle, on pense à rien d'autres
- On découvre les surprises de la chambre avant de savourer le jacuzzi
- Très bonne expérience avec des hôtes très courtois, fort sympathiques

100% émotion



“Excellent endroit dans le quartier des Capellans, le plus beau de Saint Cyprien”

★★★★★ Avis écrit le 13 mars 2012

Belle résidence arborée avec grande piscine et une plus petite pour les jeunes enfants. Proche d'un petit centre commercial où l'on trouve tous les produits d'alimentation, du club de tennis et du Jardin des Plantes. J'y passe d'excellentes vacances depuis plusieurs années et j'y reviens toujours avec plaisir. Je préfère néanmoins louer à un propriétaire en direct, l'équipement du logement est supérieur à celui proposé par les locations de Grand Bleu et le tarif plus intéressant.

Séjour du août 2011 - voyage en famille

★★★★★ Rapport qualité / prix	★★★★★ Chambres
★★★★★ Emplacement	★★★★★ Propreté
★★★★★ Lingerie	★★★★★ Service

Utilité ? 1 Merci joric1 Signaler

Poser une question à joric1 à propos de Les Pierres de Jade

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.



Champs lexical :

- Excellent endroit dans le quartier....
- Belle résidence arborée avec grande piscine et plus petite pour les enfants
- Proximité produits d'alimentation, club tennis et jardin des plantes,....

100% émotion

Récupération des phrases riches en émotion dans les sites d'avis, forums et sites de partage.

Repérer

Analyser

Exploiter

Champs lexical :

- Hotel situé en haut du village
- Partie la plus calme et aérée
- Petits déjeuners et diner sur la terrasse toujours accueillantes
- On se sent un peu chez soi avec un esprit pension de famille
-

100% émotion



christinerolez
Vannes, France

Auteur de niveau 1

3 avis

“Comme une pension de famille”

★★★★★ Avis publié: 20 septembre 2016

En vacances à Saint Cyprien pour 6 jours, nous avons apprécié cet hôtel situé en haut du village (dans la partie la plus calme et la plus aérée) et sa demi-pension. La chambre qui donnait côté mer était simple et agréable, dotée d'un ventilateur bien utile en raison de la chaleur. Nous avons pris chaque jour les petits déjeuners et les dîners sur la terrasse toujours très accueillante. Un petit bain dans la piscine est souvent bienvenu. On se sent un peu chez soi avec un esprit pension de famille grâce particulièrement à la personnalité conviviale de la patronne. La cuisine est simple, elle pourrait sans doute monter en gamme pour que tout soit parfait. Le personnel est charmant. Bon rapport qualité-prix.

Séjour du septembre 2016



5 « Avis »

← Séjour de loisirs

← Couple

← Chambre Double ou Lits Jumeaux Économique

← Séjour de 2 nuits

← Envoyé depuis un téléphone portable

- La chambre dans laquelle j'y ai séjourné n'était pas à la hauteur de mes attentes. Le lit, les draps, les couvertures sont à changer. La salle de bain était sale, je n'ai pas eu de la chance en tombant sur cette chambre en particulier. En revanche le séjour reste mémorable.

+ Le Cadre est idéal. Le personnel est très souriant et accueillant. Concernant le buffet, on est bien servi, on y trouve de très bon café du jus d'orange naturellement pressé avec ses pulpes on y sert aussi de très bon café....

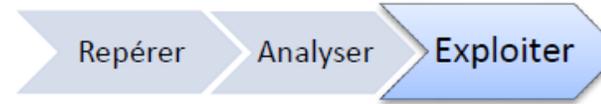
Champs lexical :

- Séjour mémorable
- Très bon café et jus d'orange naturellement pressée avec ses pulpes
-

100% émotion



3^{ème} étape : réécriture de contenu



APRES

- Excellent endroit dans le quartier....
- Belle résidence arborée avec grande piscine et plus petite pour les enfants
- Proximité produits d'alimentation, club tennis et jardin des plantes....
- Chambre surprenante à l'arrivée
- Dans notre bulle, on pense à rien d'autres
- On découvre les surprises de la chambre avant de savourer le jacuzzi
- Très bonne expérience avec des hôtes très courtois, fort sympathiques
- Hotel situé en haut du village
- Partie la plus calme et aérée
- Petits déjeuners et diner sur la terrasse toujours accueillante
- On se sent un peu chez soi avec un esprit pension de famille
- Séjour mémorable
- Très bon café et jus d'orange naturellement pressée avec ses pulpes



SEO optimisé =
plus de visibilité
sur Google



HÔTEL

[Accueil](#) · [Chambres](#) · [Spa](#) · [Chambre Romantique](#) · [Maison du Belvédère](#)
[Restaurant](#) · [Tarifs](#) · [Promotions](#) · [Sur place et aux alentours](#) · [Contact](#)

Hotel niché sur les hauteurs du plus vieux village catalan

Entre Méditerranée et chaîne des Pyrénées, sur les contreforts du plus vieux village catalan, dans un écrin de verdure, laissez-vous transporter le temps d'un séjour **dans une atmosphère calme et sereine.**

Succombez à la tentation du jacuzzi, de la piscine ou tout simplement déjeuner en profitant du **panorama exceptionnel depuis la terrasse de nos chambres.** Côté hospitalité, soyez comme à la maison, l'hotel dispose de toutes les commodités (bar, salle de restaurants, terrasses aménagés, transats, parking, WIFI ascenseurs,...) afin de rendre **votre séjour mémorable.**

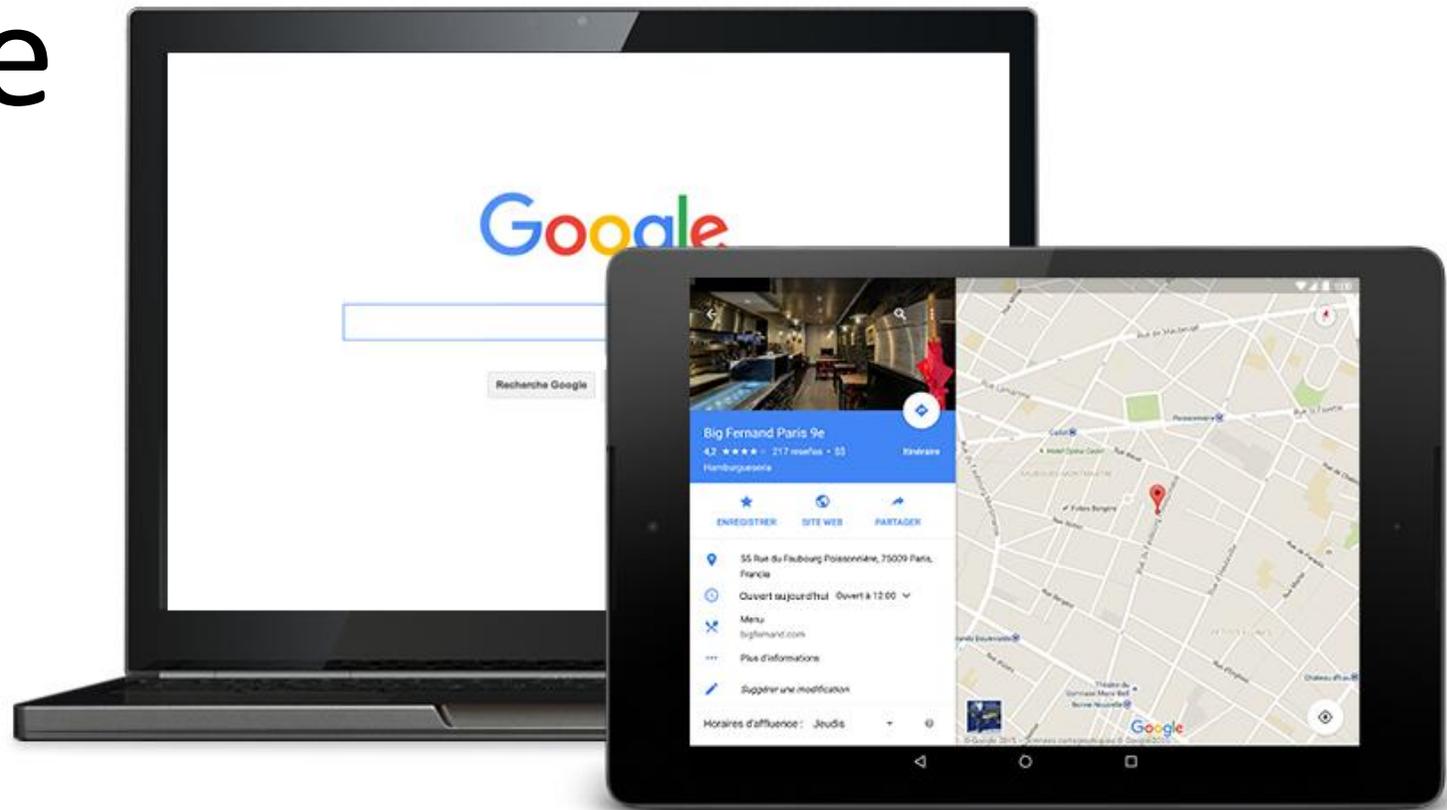
Envie d'une activité ? Profitez de nos conseils. Un jardin des plantes, des terrains de tennis et une multitude d'activités vont agrémenter votre séjour chez nous

La réponse est oui !!! Quelle est votre question

J'augmente ma visibilité
grâce à Google My Business



Aidez les clients à vous trouver sur Google



Soyez visible lorsque des clients vous recherchent en ligne

97 % des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements à proximité. Les clients peuvent ainsi vous trouver plus facilement.

Soyez présent sur le Web

Lorsque vous êtes présent sur Google, les internautes trouvent facilement les informations vous concernant (horaires, coordonnées et itinéraires). Si votre fiche existe déjà, enrichissez là et maintenez toutes les informations à jour pour qu'elle devienne une véritable vitrine.

Soyez visible sur la carte

Les informations validées sur votre entreprise apparaissent dans **Google Maps**, ce qui permet à vos clients d'afficher l'itinéraire menant à votre adresse. Ils peuvent également y trouver vos coordonnées, ainsi que des avis et des commentaires sur votre entreprise

Suivez les avis de vos clients

Gérez votre image en ligne à partir d'un seul et même outil : consultez les avis sur votre établissement, répondez aux commentaires en tant que propriétaire et surveillez l'évolution de vos notes.

Affichez toutes les statistiques utiles

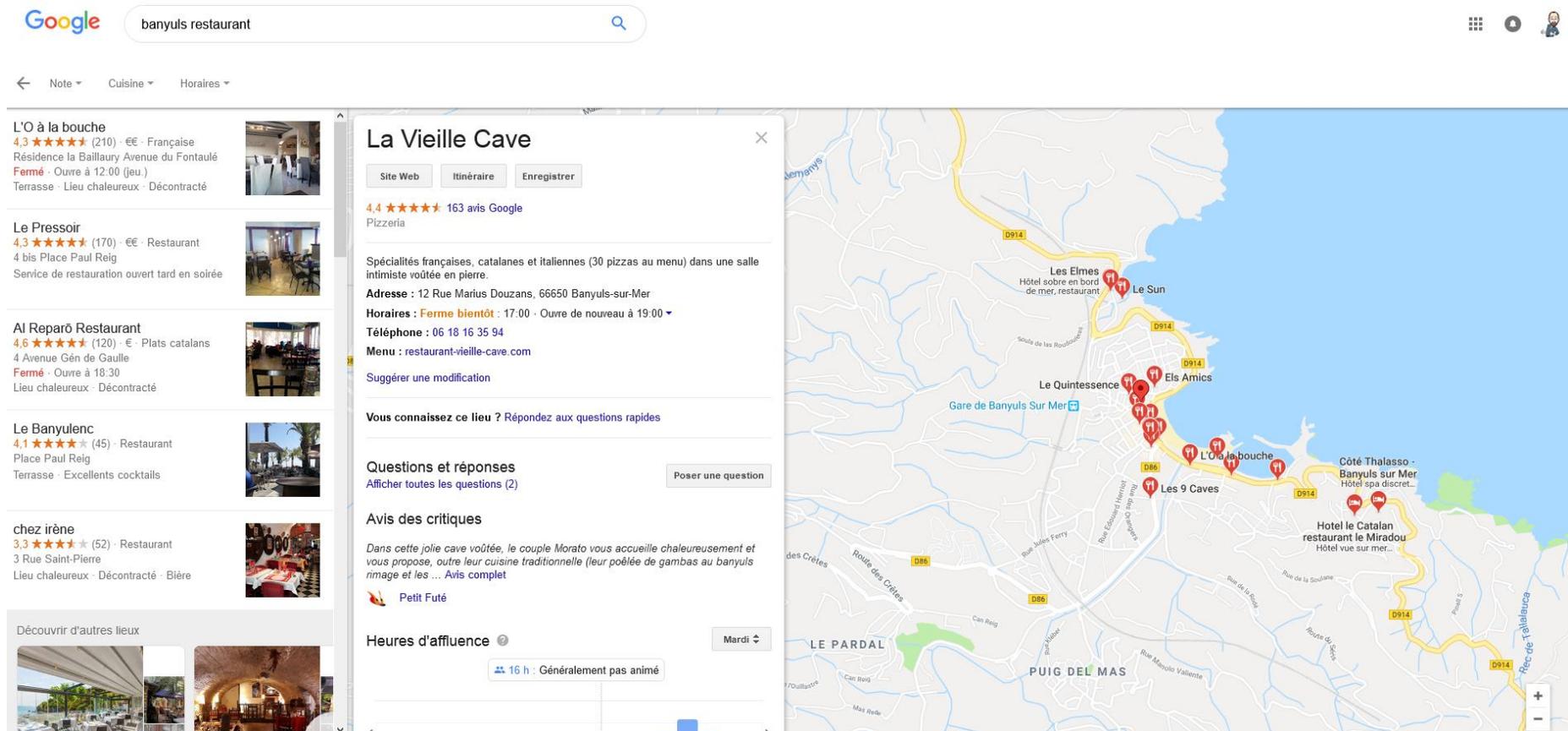
Découvrez comment les internautes trouvent votre établissement et interagissent avec vos contenus. Vous pourrez ainsi entrer plus facilement en contact avec les bons clients.

Google My Business est idéal pour les petites structures

Présence optimisée sur Google Maps (les cartes Google)

Meilleure visibilité sur le moteur de recherche Google

Accès direct à vos coordonnées



Google My Business profile for 'La Vieille Cave':

- Rating:** 4.4 stars (163 avis Google)
- Address:** 12 Rue Marius Douzans, 66650 Banyuls-sur-Mer
- Hours:** Ferme bientôt : 17:00 - Ouvre de nouveau à 19:00
- Phone:** 06 18 16 35 94
- Menu:** restaurant-villee-cave.com
- Specialties:** Spécialités françaises, catalanes et italiennes (30 pizzas au menu) dans une salle intimiste voûtée en pierre.
- Map:** Shows the restaurant's location in Banyuls-sur-Mer, near the Gare de Banyuls Sur Mer and the sea.

Le + : c'est GRATUIT

TripAdvisor l'INCONTOURNABLE

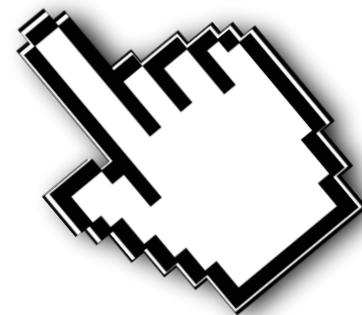


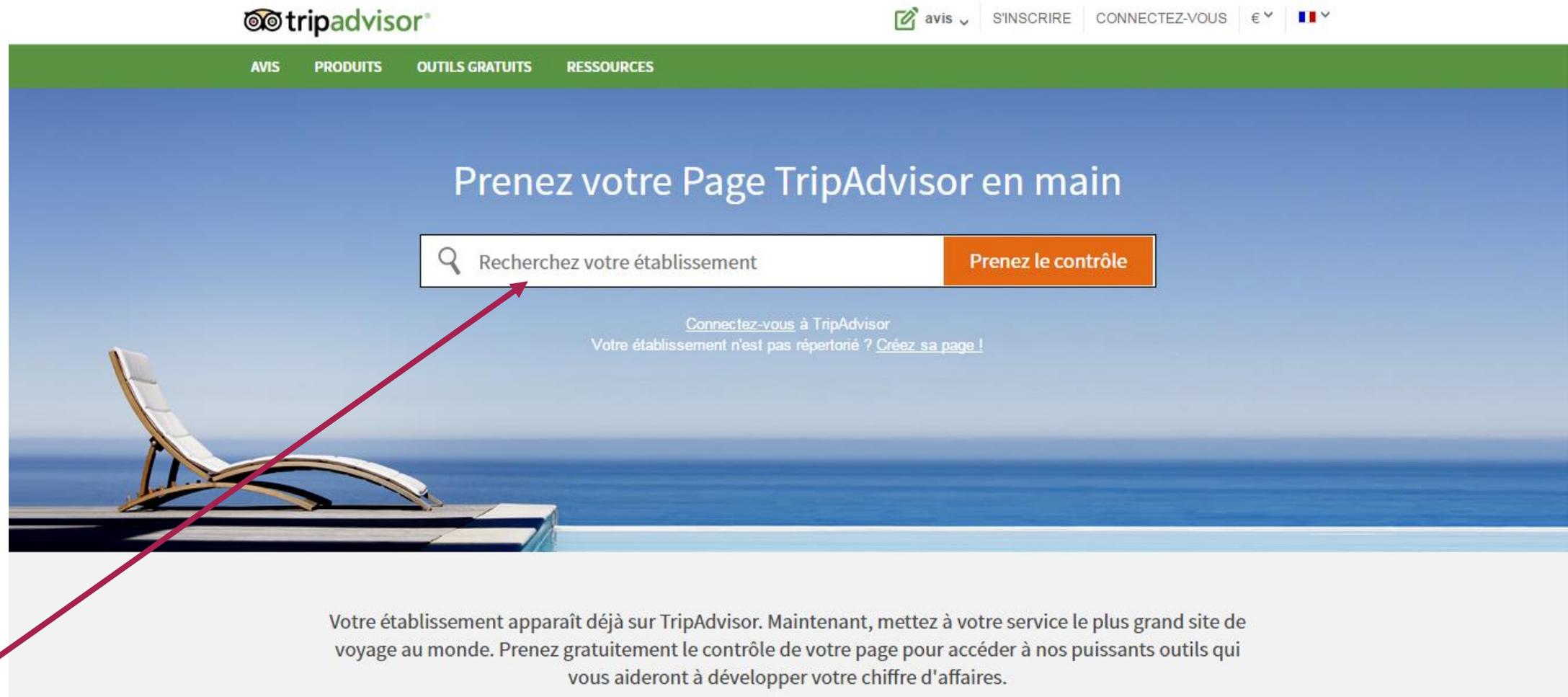


- ▶ Plus de **435 millions d'avis et opinions de voyageurs du monde**
- ▶ Plus de **6,8 millions d'entreprises** et de propriétés
- ▶ 80% des voyageurs lisent de **6 à 12 avis** au moins avant de réserver un hôtel
- ▶ Plus de **38 millions de photos de voyageurs**
- ▶ Plus de **160 nouvelles contributions déposées chaque minute**
- ▶ Plus de **84 millions de membres** à travers le monde
- ▶ **215 millions de téléchargements d'applications mobiles**, dont 195 millions téléchargements de l'application principale TripAdvisor

S'INSCRIRE

www.tripadvisor.fr/Owners





tripadvisor® avis S'INSCRIRE CONNECTEZ-VOUS €

AVIS PRODUITS OUTILS GRATUITS RESSOURCES

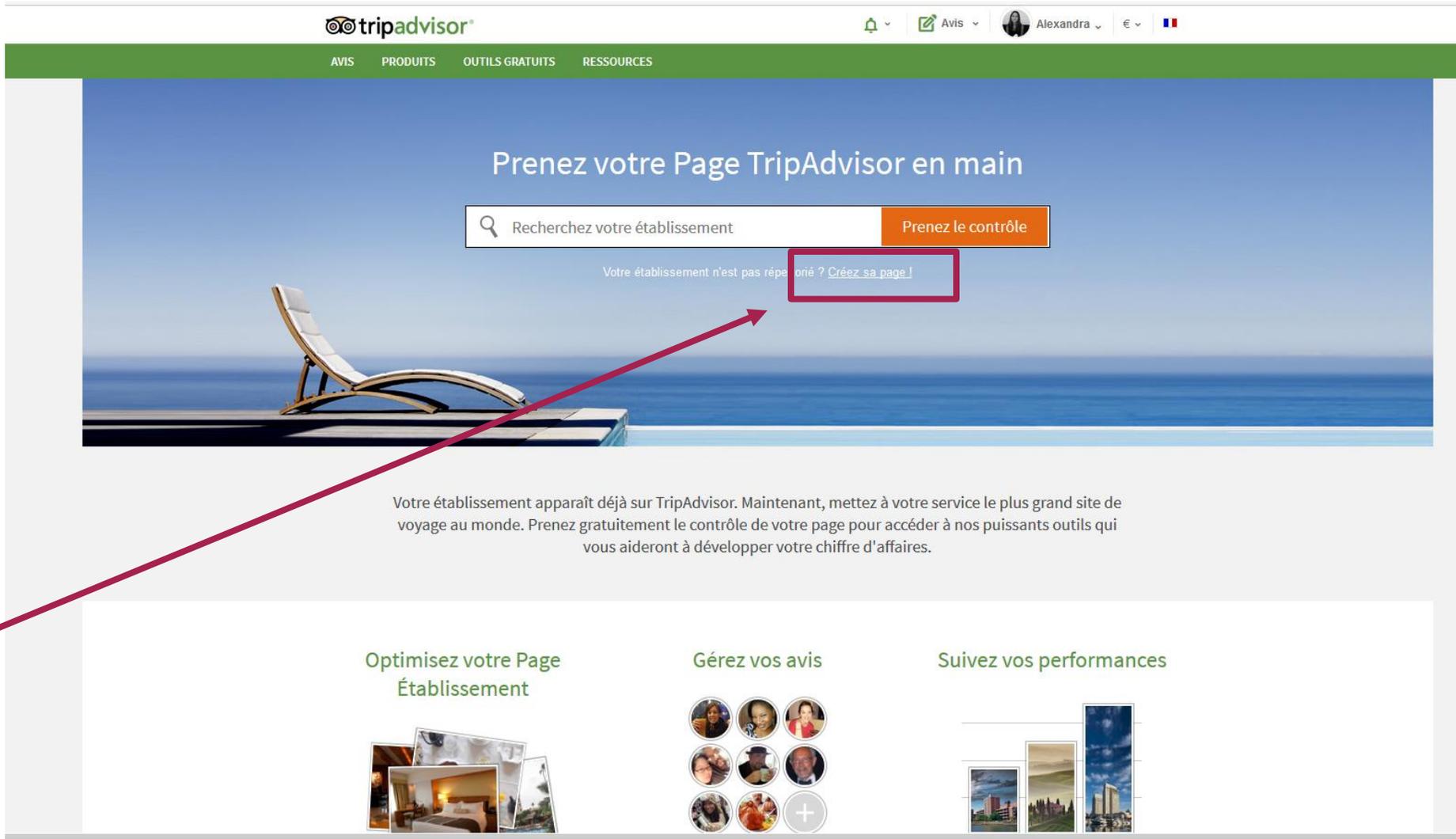
Prenez votre Page TripAdvisor en main

Recherchez votre établissement **Prenez le contrôle**

[Connectez-vous](#) à TripAdvisor
Votre établissement n'est pas répertorié ? [Créez sa page](#) !

Votre établissement apparaît déjà sur TripAdvisor. Maintenant, mettez à votre service le plus grand site de voyage au monde. Prenez gratuitement le contrôle de votre page pour accéder à nos puissants outils qui vous aideront à développer votre chiffre d'affaires.

CAS 1 : Votre établissement n'est pas encore référencé sur Tripadvisor



Prenez votre Page TripAdvisor en main

Recherchez votre établissement

Prenez le contrôle

Votre établissement n'est pas référencé ? [Créer sa page !](#)

Votre établissement apparaît déjà sur TripAdvisor. Maintenant, mettez à votre service le plus grand site de voyage au monde. Prenez gratuitement le contrôle de votre page pour accéder à nos puissants outils qui vous aideront à développer votre chiffre d'affaires.

Optimisez votre Page Établissement

Gérez vos avis

Suivez vos performances

CAS 1 : Votre établissement n'est pas encore référencé sur Tripadvisor

Avis aux voyageurs

Sélectionnez votre type d'établissement

Si vous êtes le représentant officiel de votre hôtel, de votre service ou de votre entreprise, vous pouvez créer gratuitement votre page TripAdvisor dès à présent. Consultez nos politiques en matière de référencement ci-dessous pour en savoir plus



Hôtels



Restaurants



Attractions



Locations de vacances

1. Sélectionner le type d'établissement (une chambre d'hôtes est considérée comme un hôtel)
2. Enregistrer les informations de votre établissement
3. Valider

CAS 1 : Votre établissement n'est pas encore référencé sur Tripadvisor

- ▶ Votre demande sera traitée dans un délai de 5 jours environ.

Merci d'avoir envoyé votre page

TripAdvisor traite la plupart des établissements répertoriés et changements dans un délai de 5 jours ouvrés. En cas de problème avec votre demande, nous vous avertirons par e-mail.

- ▶ [Soumettre une autre page](#)
- ▶ [Retour sur la page d'accueil de TripAdvisor](#)



Avis et conseils sur les hôtels et complexes, les vols, les locations de vacances, les formules de voyage et plus encore pour préparer et réserver le voyage parfait !

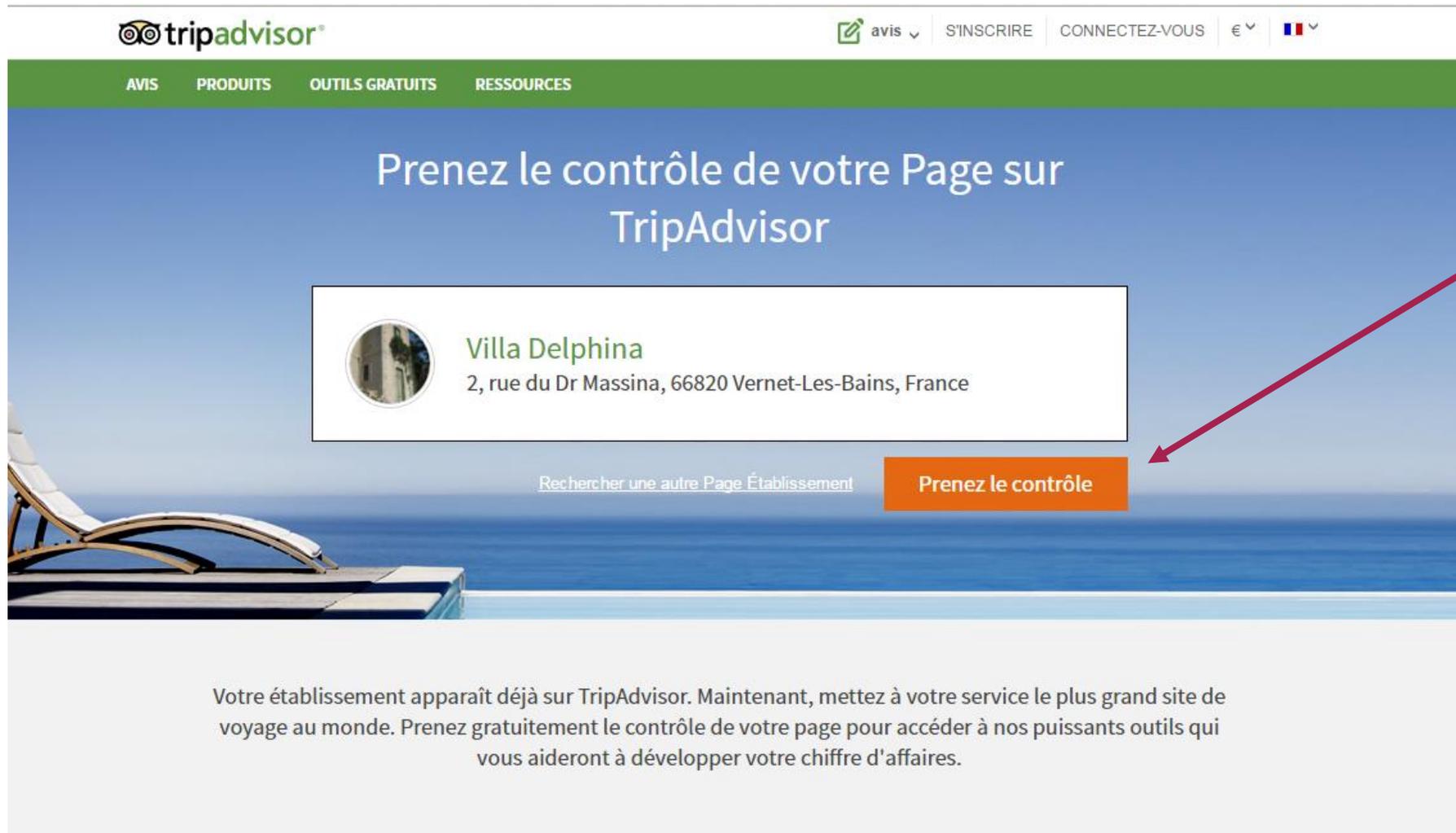
[À propos de TripAdvisor](#) | [Plan du site](#) | [Accord d'utilisation des cookies](#) | [Assistance](#) 🏠

© 2015 TripAdvisor LLC Tous droits réservés. [Conditions d'utilisation](#), [Charte de confidentialité](#) et [Politique en matière de cookies](#) de TripAdvisor.

* TripAdvisor LLC n'est pas une agence de réservation et ne facture aucuns frais de service aux utilisateurs de son site... [\(plus\)](#)

TripAdvisor LLC n'est pas responsable du contenu d'autres sites internet. Les taxes et frais ne sont pas inclus dans les offres.

CAS 2 : Votre établissement est déjà référencé sur Tripadvisor



tripadvisor® avis | S'INSCRIRE | CONNECTEZ-VOUS | € | FR

AVIS | PRODUITS | OUTILS GRATUITS | RESSOURCES

Prenez le contrôle de votre Page sur
TripAdvisor

 **Villa Delphina**
2, rue du Dr Massina, 66820 Vernet-Les-Bains, France

[Rechercher une autre Page Établissement](#) **Prenez le contrôle**

Votre établissement apparaît déjà sur TripAdvisor. Maintenant, mettez à votre service le plus grand site de voyage au monde. Prenez gratuitement le contrôle de votre page pour accéder à nos puissants outils qui vous aideront à développer votre chiffre d'affaires.

CAS 2 : Votre établissement est déjà référencé sur Tripadvisor

OUTILS GRATUITS RESSOURCES

Connectez-vous sur TripAdvisor

Utilisez votre réseau social préféré (Recommandé)

Trouvez facilement les avis de voyage de vos amis, et partagez les vôtres.

 Connectez-vous avec Facebook

 Connectez-vous avec Google

...ou connectez-vous à votre compte TripAdvisor

Adresse e-mail

Mot de passe TripAdvisor Oublié ?

[Connectez-vous](#)

Vous n'avez pas de compte TripAdvisor ?
[Inscrivez-vous gratuitement](#)

Vous pouvez aussi vous connecter avec votre compte 
[Connectez-vous](#)

CAS 2 : Votre établissement est déjà référencé sur Tripadvisor

Prenez le contrôle de votre page

Afin d'accroître les niveaux de sécurité, de lutter contre la fraude et de garantir une expérience optimale à tous les représentants d'établissements, TripAdvisor requiert l'inscription et la vérification des établissements.

Prénom *	Nom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numéro de téléphone de l'établissement *	E-mail de l'établissement
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Poste *	Langue préférée pour les e-mails *
<input type="text" value="Choisir un"/>	<input type="text" value="Français"/>

Etre averti par email de la réception de nouveaux avis sur Villa Delphina

Veillez cliquer sur les affirmations suivantes pour confirmer que vous comprenez et que vous acceptez ces conditions.

Je certifie que je suis un représentant ou affilié habilité à inscrire cet établissement. Les informations indiquées dans ce formulaire sont exactes et respectent la législation. J'accepte également que TripAdvisor dévoile mon nom et mon affiliation à d'autres représentants vérifiés de cet établissement.

J'ai lu et j'accepte le [Règlement](#) et la [Politique de confidentialité](#) de TripAdvisor.

Suite



Hôtel Alzina

1 Rue des Baus, 66820 Vernet-Les-Bains, France

Confirmez votre identité

La confirmation de l'identité nous permet de garantir les plus hauts niveaux de sécurité et de lutter contre la fraude. Sélectionnez l'une des options suivantes pour confirmer votre identité.



Facebook - Confirmer



Carte bancaire

Merci de confirmer votre profil
Facebook : **Emilie Veber**

Ces informations seront utilisées uniquement pour vérifier votre identité. Aucun prélèvement ne sera effectué sur votre compte.

Pour certifier être le propriétaire de la structure référencée, vous avez actuellement deux possibilités :

- ▶ Revendiquer votre fiche à l'aide de votre compte Facebook
- ▶ Indiquer un numéro de carte bancaire (aucune somme ne sera prélevée)

TripAdvisor l'INCONTOURNABLE

Une fois la revendication effectuée, vous pourrez mettre à jour vos informations (adresse, téléphone, horaires, descriptif, ...) et ajouter des photos de votre établissement depuis votre espace propriétaire.



tripadvisor Bonjour VERNET LE... € ▼ 🇫🇷 ▼

PROFIL AVIS PRODUITS RAPPORTS OUTILS GRATUITS RESSOURCES Office de Tourisme de Vernet-les-Bains ▼

Espace Propriétaire Office de Tourisme de Vernet-les-Bains

Bienvenue dans notre Espace Propriétaire !

Vous trouverez ici des outils gratuits et des ressources pour gérer la réputation de votre établissement, séduire la communauté des voyageurs TripAdvisor et attirer des clients. Regardez notre vidéo et consultez notre guide pour savoir comment promouvoir votre activité sur TripAdvisor. C'est gratuit et immédiat !

Aperçu de votre établissement

Office de Tourisme de Vernet-les-Bains sur TripAdvisor

Nombre total d'avis	44
Classement	N° 2 sur 2 choses à voir / à faire à Vernet-les-Bains
Note	★★★★☆

[Rapport sur les performances des avis](#)

Contactez TripAdvisor

Écrivez-nous ✉

Établissement 2480777 sur TripAdvisor

Viator pour les réservations en ligne

Inscrivez-vous aux réservations sur Viator, le leader mondial de la vente en ligne et sur mobile de billets pour les circuits et activités. Vous aurez accès à plusieurs millions de visiteurs mensuels avec une exposition intégrée sur TripAdvisor, y compris la nouvelle fonctionnalité « Réserver maintenant ». C'est rapide, facile et gratuit !

Gérez votre Page TripAdvisor

Améliorez votre Page Établissement, publiez des photos et des vidéos, demandez des modifications de vos informations, tarifs et conditions de réservation, assurez le suivi de vos performances et plus encore...

Widgets pour votre site internet

Grâce aux widgets TripAdvisor, vous pouvez afficher sur votre site web vos notes TripAdvisor, les avis de vos clients, encourager les clients à laisser un avis et plus encore...

Avis Express

Encouragez les avis ! Avec Avis Express, il est toujours aussi facile de rappeler aux clients de laisser leur avis.

ACCUEILLES VOS CLIENTS ENCORE ET ENCORE !

Recevez votre autocollant « Horaires d'ouverture » pour que vos clients sachent quand venir chez vous !

Demandez le vôtre, c'est gratuit >

TripAdvisor l'INCONTOURNABLE

L'Espace Propriétaire vous est dédié. Depuis ce dernier, vous pouvez gérer votre page, mais aussi répondre aux avis, créer des widgets à intégrer à votre site Internet et à votre page Facebook

Bienvenue dans notre Espace Propriétaire !

Vous trouverez ici des outils gratuits et des ressources pour gérer l'e-réputation de votre établissement, séduire la communauté des voyageurs TripAdvisor et attirer des clients. Regardez notre [vidéo](#) et [consultez notre guide](#) pour savoir comment promouvoir votre activité sur TripAdvisor. C'est gratuit et immédiat !



Viator pour les réservations en ligne

Inscrivez-vous aux réservations sur Viator, le leader mondial de la vente en ligne et sur mobile de billets pour les circuits et activités. Vous aurez accès à plusieurs millions de visiteurs mensuels avec une exposition intégrée sur TripAdvisor, y compris la nouvelle fonctionnalité « Réserver maintenant ». C'est rapide, facile et gratuit !



Gérez votre Page TripAdvisor

Améliorez votre Page Établissement, publiez des photos et des vidéos, demandez des mises à jour de vos informations, tarifs et conditions de réservation, assurez le suivi de vos performances et plus encore...



Gérez vos avis

Soyez informés de ce que vos clients disent de vous et publiez votre réponse.



Widgets pour votre site internet

Grâce aux widgets TripAdvisor, vous pouvez afficher sur votre site web vos notes TripAdvisor, les avis de vos clients, encourager les avis et créer un diaporama.



TripAdvisor Insights

Considérez cette nouvelle section du site Internet comme étant à la fois un lieu d'annonces quotidiennes, un portail, et une bibliothèque dédiée au marketing hôtelier. En résumé, c'est là que vous trouverez toutes les ressources essentielles relatives au marketing hôtelier.



Avis Express

Encouragez les avis ! Avec Avis Express, il n'a jamais été aussi facile de rappeler aux clients de laisser leur avis.



Téléchargez votre appli Facebook TripAdvisor

Échangez avec vos fans en ajoutant les avis de voyageurs TripAdvisor et leurs photos à votre page Facebook grâce à notre appli relookée

Nombre total d'avis	44
Classement	N° 2 sur 2 choses à voir/à faire à Vernet-Les-Bains
Note	

[Rapport sur les performances des avis](#)

Contactez TripAdvisor

Écrivez-nous 

Établissement 2480777 sur TripAdvisor



Les nouveaux autocollants sont là !

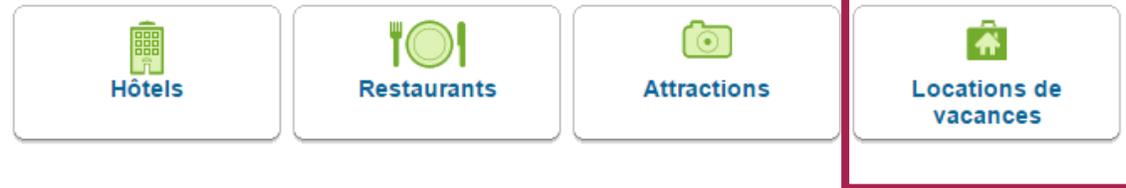
[Demandez les vôtres gratuitement](#)

Le cas des locations de vacances !

Avis aux voyageurs

Sélectionnez votre type d'établissement

Si vous êtes le représentant officiel de votre hôtel, de votre service ou de votre entreprise, vous pouvez créer gratuitement votre page TripAdvisor dès à présent. Consultez nos politiques en matière de référencement ci-dessous pour en savoir plus



Les « locations de vacances » sont quant à elles :

- ▶ Des locations de vacances, des villas, des appartements (y compris les studios, etc.) appartenant à des particuliers et mis à la disposition exclusive d'un groupe de voyageurs pour une période donnée.
- ▶ Des hébergements composés de logements à différentes adresses, même s'ils appartiennent ou sont gérés par la même entreprise.
- ▶ Des hébergements ne disposant pas de personnel présent sur place en continu à la même adresse que celle des locataires.
- ▶ [En savoir plus](#) sur le référencement des locations de vacances sur TripAdvisor.

Le cas des locations de vacances !

[TripAdvisor](#) > [Contenu du site](#) > [Locations de vacances](#)

Puis-je répertorier une location de vacances sur TripAdvisor ?

TripAdvisor Support - 9 septembre 2015 23:05

Nous avons conclu des partenariats avec FlipKey et HolidayLettings, deux entreprises du groupe TripAdvisor Media Group, afin d'afficher sur TripAdvisor l'ensemble des locations de vacances qu'ils répertorient. Si vous êtes le propriétaire d'une location et que vous souhaitez l'afficher sur TripAdvisor, veuillez contacter [FlipKey](#) (États-Unis, Canada, Caraïbes ou Mexique) ou [Holiday Lettings](#) (le reste du monde) pour être répertorié gratuitement sur ces sites. Votre location sera automatiquement affichée sur TripAdvisor lorsque vous serez répertorié sur les sites de nos partenaires.

Articles associés

- > [Comment être répertorié ?](#)
- > [Comment demander l'ajout d'un lieu ou d'un établissement sur TripAdvisor ?](#)
- > [Comment puis-je faire de la publicité sur TripAdvisor ?](#)
- > [En tant que propriétaire ou gérant, comment répondre à un avis publié sur ma Page Établissement ?](#)
- > [Quels types de lieux sont référencés par TripAdvisor ?](#)

[S'enregistrer](#)



Le cas des locations de vacances !

Des réponses à vos questions

COMBIEN ÇA COÛTE ?

La mise en ligne de votre annonce est gratuite. Nous prélevons uniquement 3 % sur le paiement de votre locataire.

QUEL GENRE D'HÉBERGEMENT PUIS-JE INSCRIRE ?

Nous proposons tous types d'hébergements : des chambres individuelles aux châteaux, en passant par les péniches et les villas. Les voyageurs réservent sur nos sites, car ils y trouvent plus de flexibilité et de meilleurs tarifs qu'en hôtel.

COMMENT COMMUNIQUER AVEC MES LOCATAIRES ?

Nous vous préviendrons par e-mail, SMS ou notification de notre application chaque fois que vous recevrez un message de la part d'un voyageur. Vous pouvez lire vos messages et y répondre dans la boîte de réception de votre compte TripAdvisor, conçue pour vous aider à vous organiser efficacement.

COMMENT ACCEPTER LES RÉSERVATIONS ?

Les voyageurs payent en toute sécurité sur notre site internet. Ils vous envoient une demande de réservation depuis votre annonce, ou vous pouvez leur envoyer un devis.

QUAND REÇOIS-JE MES PAIEMENTS ?

Nous transférons tous les paiements 24 heures après l'arrivée des locataires.

Des questions ?

<http://bit.ly/Atelier2Banyuls2019>

SUR LE SITE INTERNET



Retrouvez un concentré d'informations Banyuls. Vous pourrez ainsi découvrir le territoire et vivre une expérience unique. Une rubrique contact est là pour nous envoyer directement vos questions, demandes et remarques.

www.banyuls-sur-mer.com

SUR INSTAGRAM



Chaque jour, des amoureux et passionnés de Banyuls témoignent de leur attachement et partagent cela sur Instagram. Parce que nous aimons le Conflent, nous vous invitons à rejoindre le mouvement en partageant la beauté des lieux avec le hashtag #banyuls

[@banyuls_sur_mer](https://www.instagram.com/banyuls_sur_mer)

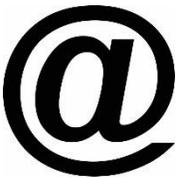
SUR FACEBOOK



Plongez dans l'univers de la destination et découvrez les coups de cœur de ce magnifique territoire, source d'inspiration !

[Fb.com/TourismeBanyuls](https://www.facebook.com/TourismeBanyuls)

CONTACTEZ-NOUS



Vous avez une idée, un commentaire, une question ou une demande à nous transmettre ?

Vous pouvez nous écrire à :

ot.banyuls@gmail.com

Merci et bravo !

