

Document 1 : Analyse des commentaires clients.

En tant que client, vous êtes à la recherche d'un hôtel sur votre ville....., en surfant sur le web vous arrivez sur la page « tripadvisor » de l'hôtel Vous consultez l'appréciation globale des clients puis les commentaires négatifs.

Question 1 : Quelle image vous laissent les commentaires laissés par les anciens clients ?

.....
.....
.....
.....

Question 2 : Ces commentaires ainsi que l'appréciation globale des anciens clients influenceraient-elles votre décision finale d'achat ?

.....
.....
.....
.....

En tant que responsable de l'hôtel. À la lecture des avis clients.

Question 3 : Qu'en pensez-vous ?

.....
.....
.....
.....

Question 4 : Que faites-vous ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Après la lecture des autres commentaires, répondez aux questions suivantes :

À votre avis, quelles peuvent être les conséquences positives ou négatives d'une bonne ou d'une mauvaise réputation sur le net ?

+	-
♠	♣
♠	♣
♠	♣
♠	♣

À votre avis, en tant que professionnel concurrent, que penseriez-vous de cet établissement ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pensez-vous qu'un professionnel doit maîtriser sa réputation ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....