

MAITRISER SA E NOTORIETE POUR UN PROFESSIONNEL DE L'HOTELLERIE.

Pour maîtriser e notoriété, les professionnels peuvent créer des comptes pro gratuits ou payants leur permettant de centraliser tout ce qui est dit sur le Web de l'entreprise.

1. Prendre la main en ouvrant des « comptes pro ».

Le professionnel doit faire une collecte d'informations en se posant la question : « Qu'est-ce que l'on dit de moi sur Internet ? »

Pour cela il peut s'aider d'outils gratuits :

- Google alertes,
- Carrot,
- FaveBot,

Et d'outils payants :

- Nomao,
- Synthesio,

Ces outils permettent de centraliser via un seul accès, l'ensemble des avis laissés par les internautes sur différents sites internet (booking, venere, tripadvisor, trivago, Qype, etc...).

Ces outils sont un gain de temps important pour ne pas laisser « passer un avis ».

Le professionnel peut ainsi avoir une vision plus claire du nombre d'avis générés sur son entreprise et les classer en thème ou catégorie (accueil, propreté, restauration, qualité de la literie, services proposés, ...) Le professionnel peut en tirer des conclusions et mettre en place des améliorations.

2. Ce que permet un compte pro.

Un compte pro permet de :

- Disposer de services gratuits
- Mettre des informations sur l'établissement
- Ajouter des photos
- Widgets pour obtenir des avis
- Répondre à un avis

Un widget est une petite application téléchargeable ou facilement importable sur une page web par un simple copier / coller. Les widgets téléchargeables s'intègrent sur le bureau d'un ordinateur ou dans la barre d'outils ou d'applications d'un navigateur. Ils permettent par exemple d'avoir un accès direct à un site marchand et de visualiser la dernière promotion en cours. Le widget est un outil de création de trafic et de fidélisation pour un site web, il peut également assurer une présence de type publicitaire.

3. Les services payants.

Les services payants sur internet sont :

- Collecte d'avis
- Géolocalisation de l'établissement sur les moteurs de recherche
- Alerte e-mail automatique dès qu'un avis est publié
- Badge de recommandation et Widget d'affichage d'avis
- Publication de toutes les coordonnées de l'établissement
- Nombre illimité de photos et vidéos

4. Nouveau : des avis certifiés

Une nouvelle tendance : garantir la crédibilité par la certification des avis.

L'association française de normalisation (AFNOR) a mis en place une norme de fiabilité des avis des consommateurs en ligne. C'était **04/07/2013** qu'AFNOR a publié la première norme volontaire pour fiabiliser le traitement des avis en ligne de consommateurs

Objectif : parvenir à une norme permettant d'accorder plus de crédibilité aux commentaires laissés par les internautes, en particulier sur les sites marchands.

Travail à faire :

Rédiger une proposition de réponse à un des commentaires de votre choix de l'hôtel étudié et que vous souhaiteriez publier si vous étiez le directeur ou le community manager.

