



Atelier Fair Guest

Maitriser ma e-reputation



Fair Guest

E - R É P U T A T I O N



1

Pourquoi maîtriser sa e-réputation?

2

Fairguest : un outil de veille de votre e-reputation mais pas que...

3

Prise en main de votre compte pro

4

Questions ????



1 - Pourquoi maîtriser sa E-reputation ?



E-REPUTATION

Votre notoriété numérique
+
Tout ce que l'on dit de vous sur internet
=

**l'image que véhicule
votre marque...**
(confiance, bienveillance, assurance)



4 piliers

Ces 4 forces définissent la crédibilité de l'identité numérique de votre entreprise. Plus elles sont manifestes, plus votre identité est digne de confiance pour l'internaute.

Preuves

Apporter de l'impact à vos messages à l'aide des avis clients

Connexion

Se connecter à son univers de référence (sites spécialisés, sites communautaires)

Votre identité numérique

Cohérence

Développer un message cohérent sur l'ensemble du web.
(sites, espaces sociaux, ...)

Historique

Grâce aux traces de votre existence sur le web, réécrivez votre histoire !

5 BONNES RAISONS DE MAÎTRISER SA
E-REPUTATION



80%

DE CE QUI SE DIT DE VOUS
NE PROVIENT PAS DE VOUS !

96%

DES INTERNAUTES SONT
INFLUENCÉS PAR L'E-REPUTATION
D'UNE MARQUE OU ENSEIGNE

46%

DES RECHERCHES GOOGLE
SONT FAITES POUR SE RENSEIGNER
SUR UN PRODUIT OU SERVICE



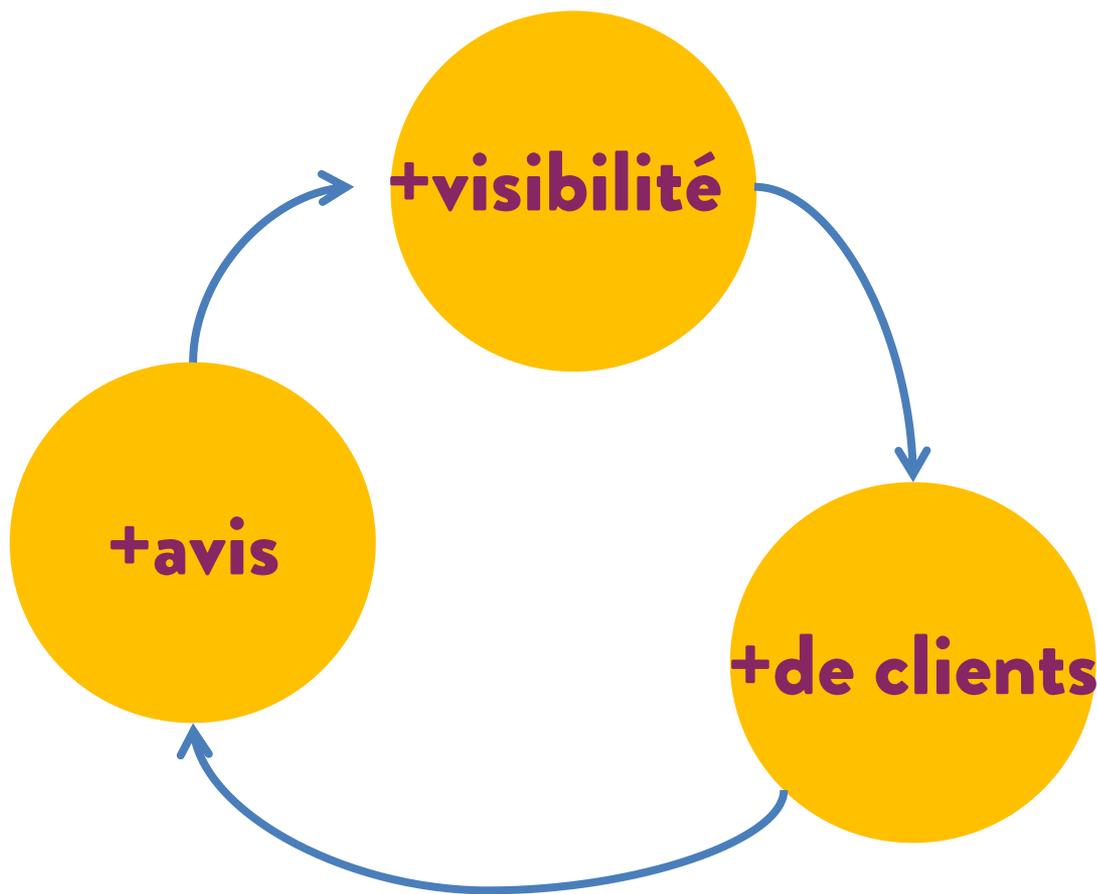
72%

DES INTERNAUTES AVANT D'ACHETER
CHERCHENT SUR GOOGLE
LE NOM DE L'ENTREPRISE



30%

RENONCENT À L'ACHAT
S'ILS TROUVENT UNE
MAJORITÉ D'AVIS NÉGATIFS



Cercle vertueux



5 BONNES RAISONS DE MAÎTRISER SA

E-REPUTATION



80%

DE CE QUI SE DIT DE VOUS
NE PROVIENT PAS DE VOUS !

96% DES INTERNAUTES SONT
INFLUENCÉS PAR L'E-REPUTATION
D'UNE MARQUE OU ENSEIGNE

46% DES RECHERCHES GOOGLE
SONT FAITES POUR SE RENSEIGNER
SUR UN PRODUIT OU SERVICE



30%

RENONCENT À L'ACHAT
S'ILS TROUVENT UNE
MAJORITÉ D'AVIS NÉGATIFS



72%

DES INTERNAUTES AVANT D'ACHETER
CHERCHENT SUR GOOGLE
LE NOM DE L'ENTREPRISE



Fair Guest

E - R É P U T A T I O N

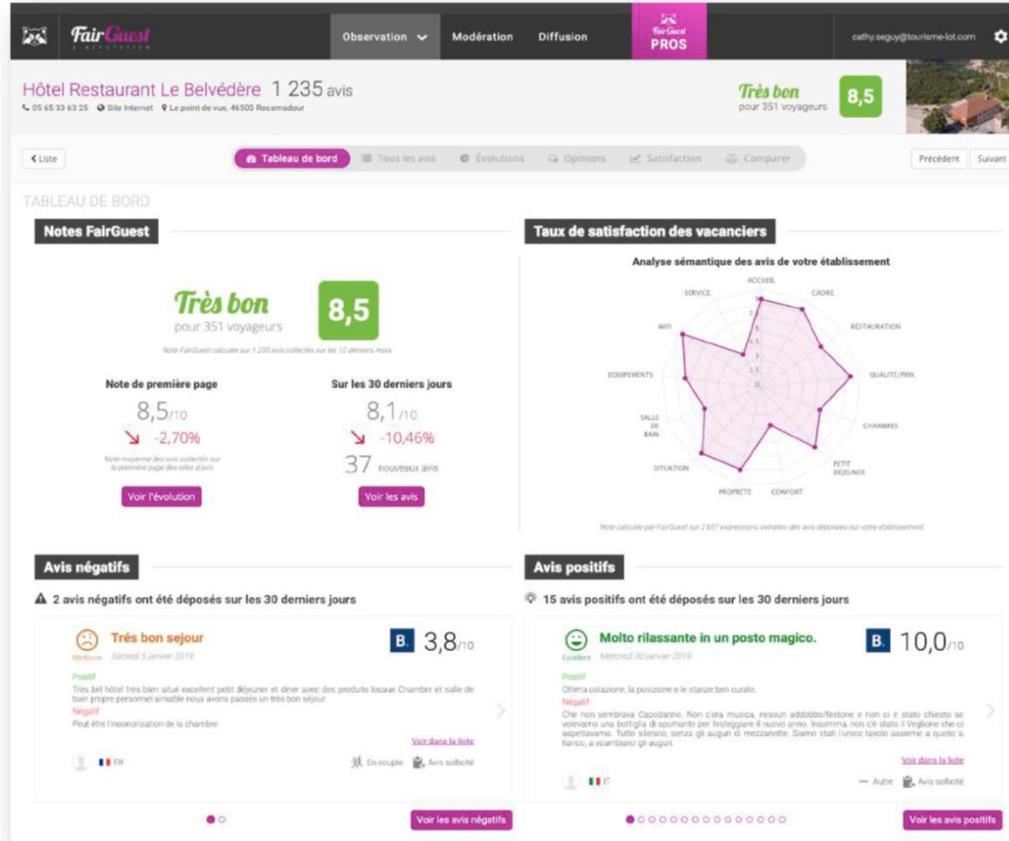
- 1 Un seul tableau de bord qui regroupe la totalité de vos avis clients
- 2 Suivre l'évolution de votre note sur différentes plateformes
- 3 Voir les expressions les plus citées par les vacanciers Sur votre établissement : analyser points forts et points faibles !
- 4 Recevoir une notification par mail à chaque dépôt d'avis sur le site de l'Office de Tourisme et avoir un droit de réponse.



Fair Guest est un agrégateur d'avis clients qui regroupe + de 20 plateformes d'avis !

Votre compte pro

Un tableau de bord simple, clair et intuitif !



Votre compte pro

Les expressions / points forts que vos clients soulignent lors de leur dépôts d'avis.

Visibilité directe sur vos notes, partout où votre établissement est noté !

Avis préoccupants sans réponse de votre part

⚠️ 2 avis préoccupants sont sans réponse de votre part exprimez votre droit de réponse !

Très bon séjour 3,8/10

Week-end samedi 5 janvier 2019

Plus

Tout l'hôtel très bien situé excellent petit déjeuner et dîner avec des produits locaux Chambre et salle de bain propre personnel amiable nous avons passé un très bon séjour

Tag(s) :

Peut être l'inspiration de la chambre

Exprimer mon droit de réponse

Belle vue et c est tout

Week-end mercredi 2 janvier 2019

Plus

Belle vue et restaurant très clair, accueil simple sans plus, menu tentant à 36 euros le vaut à peine, soupe beterrumé fade, viande très bonne mais carottes juste cuire, poulet avec sauce à peine chaude, bref un arrêt et puis c'est tout.

Exprimer mon droit de réponse

Ce que les vacanciers critiquent

- CONFORT (26)
 - pas de lit
 - pas de climatisation dans la chambre
- SERVICE (1)
 - provisionnement de linge de toilette n'a pas pu s'en rendre compte
- CHAMBRES (38)
 - chambre petite
 - pas de climatisation dans la chambre
- SALLE DE BAIN (7)
 - douche très lente à être chaude
 - douche petite
- RESTAURATION (47)
 - assaisonnements végétaux
- PETIT DEJEUNER (8)
 - proportion de menu enfant qui correspond pas
- EQUIPEMENTS (2)
 - internet dans la chambre en fonctionnement pas bien
 - n'y est pas de place
- ACCUEIL (17)
 - accueil des plus dévoués
 - accueil de nos clients
- CADRE (12)
 - très bel hôtel élégant et agréable
- QUALITE/PRIX (5)
 - qualité/prix n'est pas très intéressante
 - prix avec la qualité pour les familles à retarder

Ce que les vacanciers apprécient

- WIFI (3)
 - parking et wifi gratuits
 - wifi gratuit
- ACCUEIL (425)
 - personnel agréable
- CADRE (360)
 - très agréable
 - très agréable
 - bon rapport qualité/prix
- QUALITE/PRIX (171)
 - très agréable
 - très agréable
 - bon rapport qualité/prix
- PROPRETE (41)
 - chambre bien propre
 - chambre propre
 - chambre propre
- SITUATION (29)
 - chambre propre
 - chambre propre
 - chambre propre
- PETIT DEJEUNER (70)
 - petit déjeuner
 - petit déjeuner agréable
- EQUIPEMEN (1)
 - accès à la piscine
- RESTAURATION (245)
 - bonne cuisine
 - très belle présentation
 - chambre en
- CHAMBRES (1)
 - chambre en
- SALLE DE BAIN (18)
 - chambre et salle de bain avec douche indépendante
 - logement à recommander

Sites d'avis

Nota de première page

Sur les 30 derniers jours

Sur les 12 derniers mois

Site	Note	Évolution
Hotels.com	8,0/10	— Stable
Facebook	9,5/10	— Stable
B.	8,1/10	↓ -9,51%
Yelp	6,0/10	— Stable
Zoover	9,5/10	— Stable
G+	8,8/10	↓ -10,26%
Hotels.com	8,2/10	↓ -10,71%
B.	14	11
Hotels.com	8,2/10	↑ +10,29%
Facebook	9,4/10	↑ +0,27%
B.	8,5/10	↑ +0,28%
Yelp	10/10	— Stable
Zoover	1	— Stable
G+	8,5/10	↑ +10,16%

Mentions légales

Fairquest by ECDORA

Votre compte pro

Une alerte détaillée est envoyée chaque mois pour continuer à surveiller votre e-reputation

BEZIERS IN MEDITERRANEE

FairGuest
E - REPUTATION

Rapport de tendance de vos avis clients
Avis collectés sur plus de 15 sites internet d'avis dans le monde entier

Notes

Le Clos des vieux Moulins (340 avis)
LE BOIS PLAGE

Très bien
pour 229 voyageurs

7,8 + 0,25%

[Accéder à mon tableau de bord Fairquest](#)

Nouveaux avis

16 nouveaux avis ont été déposés sur votre établissement
entre le 1er décembre et le 31 décembre 2018

8 AVIS **Négatifs**
sur les 30 derniers jours

8 AVIS **Positifs**
sur les 30 derniers jours

[Consulter mes avis avec FairGuest](#)

Répondre à mes avis négatifs

34 avis négatifs de première page sont sans réponse de votre part
sur 34 avis déposés sur votre établissement dans les 3 derniers mois

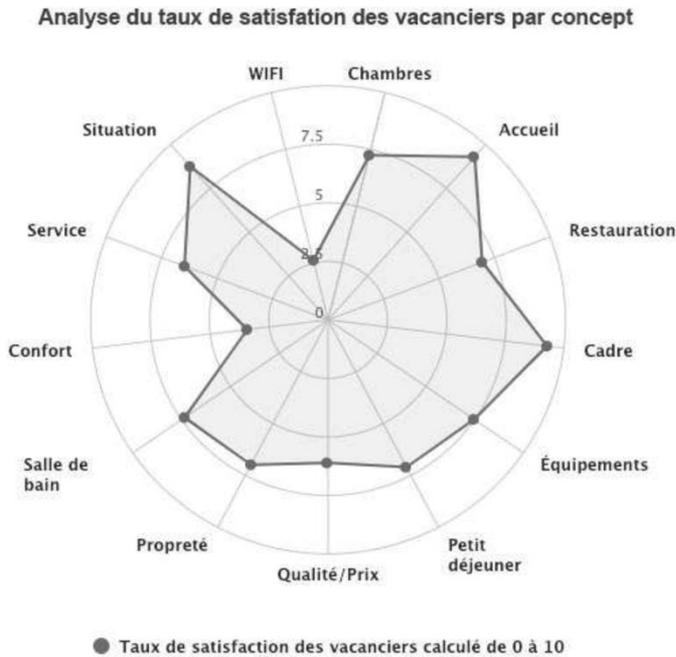
[Je souhaite répondre aux avis négatifs](#)

[Je souhaite être aidé dans la rédaction de mes réponses](#)

Votre compte pro

Une alerte détaillée est envoyée chaque mois pour continuer à surveiller votre e-reputation

Taux de satisfaction de mes vacanciers



[Voir l'étoile de mon établissement](#)

Critiques de vos vacanciers

Ce que vos clients ont critiqués dans les avis de votre établissement

PETIT DÉJEUNER

Petit déjeuner non compris
13 occurrences

Manque de fruits frais
13 occurrences

Petit déjeuner moyen

Petit déjeuner moyen
13 occurrences



PETIT DÉJEUNER (5)

PETIT DÉJEUNER (5)

PETIT DÉJEUNER (5)

[Voir les critiques](#)

La note FairQuest calculée sur les avis collectés sur les 12 derniers mois
Ce rapport est une compilation des données collectées sur les sites d'avis collectés par la solution
www.fairquest.com sur la période du 1er déc 2018 au 31 déc 2018

Votre compte pro

Droit de réponse aux avis collectés par la destination/ Office de Tourisme MGC

Rechercher

Période

Note

Profil

Mes avis | Droits de réponse | Diffusion | Ma concurrence | Collecte In situ | **FairGuest PRO** | contact@amadour-hotel.com...

A traiter 5 | Modération en cours | Publiés 5 | Rejetés

Note de l'avis

Premier 1 Dernier

Avis	Etablissement	Historique
<p>Personnel Parfait et bonne situation Dimanche 23 octobre 2016 - 10:05, déposé par m.mozolenski@laposte.net</p> <p>Excellent 10/10</p> <p>Un accueil parfait!..Je souris, un bon petit déjeuner c'est parfait.</p> <p>Traduire avec Google</p> <p>Ne pas répondre Répondre Avis publié</p>	<p>Amadour Hôtel Rocamadour</p> <p>contact@amadour-hotel.com</p> <p>8,7/10 Note FairGuest calculée sur 639 avis collectés sur les 12 derniers mois</p>	<p>Publié : le 7 avr. 2017 à 09h43 par s.beaufreton@vallee-dordogne-rocamadour.com</p> <p>Importé depuis Tourism System : le 13 janv. 2017</p> <p>Déposé : le 23 oct. 2016 à 10h05</p>
<p>Etape à Rocamadour Mardi 30 juin 2015 - 18:11, déposé par daniel.gardet@orange.fr</p>	<p>Amadour Hôtel Rocamadour</p>	<p>Importé depuis Tourism System : le 13 janv. 2017</p>

Votre compte pro

Onglet "Tous les avis" vous permet d'accéder rapidement à tous les avis aspirés. Filtrez par plateformes, par période, par note, etc..

Alamanda Hôtel
1811 avis

81, avenue de Bourbon - Ermitage, 97434 Saint-Paul
0262331010
Site internet

Note FairGuest calculée sur 705 avis collectés sur les 12 derniers mois: **6,4** /10
Moyenne Juin: **5,7** /10

Rechercher
Période
Collecté par: B (838), G+ (188), f (97), Expedia (39), Hotels.com (24), yelp, zoover, Logis, MICHELIN

1 828 avis

Date de publication	Statut	Score
Mardi 17 juillet 2018	Très bon Ce client n'a pas souhaité faire de commentaires.	8,3 /10
Mardi 17 juillet 2018	Moyen Ce client n'a pas souhaité faire de commentaires.	7,1 /10
Lundi 16 juillet 2018	Moyen On a fait avec	6,7 /10

Votre compte pro

Suivez l'évolution de votre note par site d'avis !



Évolution de la moyenne globale sur 12 mois et de la moyenne sur 1 mois



Votre compte pro

Parce que c'est le client qui parle le mieux de votre établissement ! "Analyse sémantique »

Alamanda Hôtel
1811 avis

81, avenue de Bourbon - Ermitage, 97434 Saint-Paul
0262331010
Site internet

Note FairGuest calculée sur 705 avis collectés sur les 12 derniers mois: **6,4** /10
Moyenne Juin: **5,7** /10

Navigation: Observation, Modération, Diffusion, FairGuest PROS, r.etheve@reunion.fr...

Menu: Tableau de bord, Tous les avis, Évolutions, **Opinions**, Comparer, Préférences

Ce que l'on dit le plus de moi

l'hôtel ★ 53 occurrences	l'accueil ★ 16 occurrences	l'océan ★ 6 occurrences	l'eau ★ 5 occurrences	l'île ★ 5 occurrences	d'autres ★ 3 occurrences	d'hôtel ★ 3 occurrences	l'écoute ★ 3 occurrences
l'extérieur ★ 3 occurrences	d'eau ★ 2 occurrences	d'heure ★ 2 occurrences	d'insonorisation ★ 2 occurrences	l'absence ★ 2 occurrences	l'affluence ★ 2 occurrences	l'animation ★ 2 occurrences	
l'arrivée ★ 2 occurrences	l'emplacement ★ 2 occurrences	l'exigüité ★ 2 occurrences	L'insonorisation ★ 2 occurrences				

Ce qui me différencie

Déception (Médiocre) - Mardi 14 novembre 2017 - 4.0/10
Après une nuit passe à l'hôtel le 28 octobre 2017 en famille ce fut un moment désagréable : - Réservation faite 2 mois à l'avance on m'annonce que l'hôtel est complet et qu'il nous manque 2 chambres, j'étais obligé de dormir dans la chambre des mes enfants avec des coussins à même le sol. -L'autre chambre était une chambre enfant (2 petits lits) communicant avec une autre chambre d'une autre famille. - Les chambres n'étaient pas à la hauteur de nos attentes, très petite, salle de bain petite, insecte présent partout (cafard), nuisance sonore, à titre de dédommagement le petit déjeuner nous à été offert ainsi qu'un remise de 15% sur 3 chambres. -Impossible de voir le responsable. Très déçu de notre séjour cependant le cadre reste agréable ainsi que le personnel.

Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup. (Moyen) - Mercredi 18 février 2015 - 6.0/10
le jour de notre arrivée en début d'après midi, nous étions fort bien accueilli par une équipe mixte au comptoir de l'accueil. L'hôtesse et l'hôte avait ce dynamisme et cette engouement de recevoir. le lendemain nous sommes allier nous renseigner à l'accueil, c'était une autre équipe bien sure, mais nous étions très déçu par le manque de tact et d'attention, de froideur même, de la directrice sur des questions concernant les multiples proposition qu'offrait l'hôtel on dirait que cela lui faisait chlié de nous répondre.

Beau cadre mais chambre petite (Moyen) - Lundi 9 juillet 2007 - 6.0/10
C'était notre voyage de noce, nous voulions un bel hôtel pour passer notre lune de miel (1 semaine avec l'agence de voyage puis retour différé : on se débrouillait sur place pour l'hébergement). A l'arrivée, nous avons été déçus par l'accueil plutôt froid à la réception. Ce qui a été le cas pour toute la semaine (sauf le gardien de nuit, très sympathique). La chambre était petite mais la décoration jolie avec un balcon donnant sur le magnifique jardin. Il n'y avait pas de placard, mais une étagère et une barre non fermées pour ranger les vêtements. Par contre grosse déception pour la salle de bain-WC : taille minuscule, fermée par un rideau, douche dont le mitigeur était au niveau du genou (par contre la température était idéale). Nous étions en demi-pension et nous avons très très bien mangé dans un très très beau cadre. La piscine était convenable mais froide. L'hôtel est situé à proximité d'une boîte de nuit, un peu bruyant jusqu'à 4 h du matin. Nous sommes restés deux samedis, donc nous avons eu deux animations très sympas.

Votre compte pro

Comparer deux périodes et analyser votre stratégie

Période A

Période B

14 avr. 2017 → 14 mai 2017

14 avr. 2018 → 14 mai 2018

COMPARER

Répartition des avis par tonalité

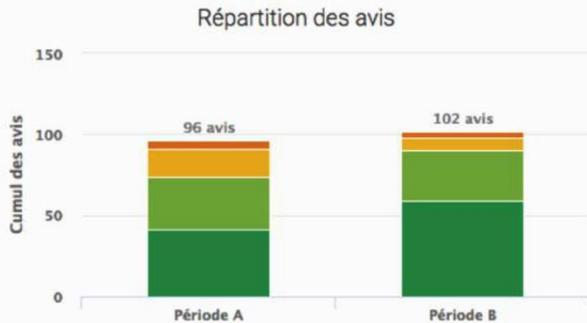
PÉRIODE A

PÉRIODE B

ÉVOLUTION

14 avr. 2017 → 14 mai 2017

14 avr. 2018 → 14 mai 2018



5 avis (5,21%)
Médiocre

4 avis (3,92%)
Médiocre

-20%

17 avis (17,71%)
Moyen

8 avis (7,84%)
Moyen

-52,9%

33 avis (34,38%)
Très bon

31 avis (30,39%)
Très bon

-6,1%

41 avis (42,71%)
Excellent

59 avis (57,84%)
Excellent

+43,9%

Une démarche commune

Un des objectifs de l'Office de Tourisme et du département est de pouvoir faire progresser toute la destination. Mieux cibler les besoins de vos clients pour mieux y répondre !

Une démarche visant la montée en gamme du territoire Millau Grands Causses avec un accompagnement du département.

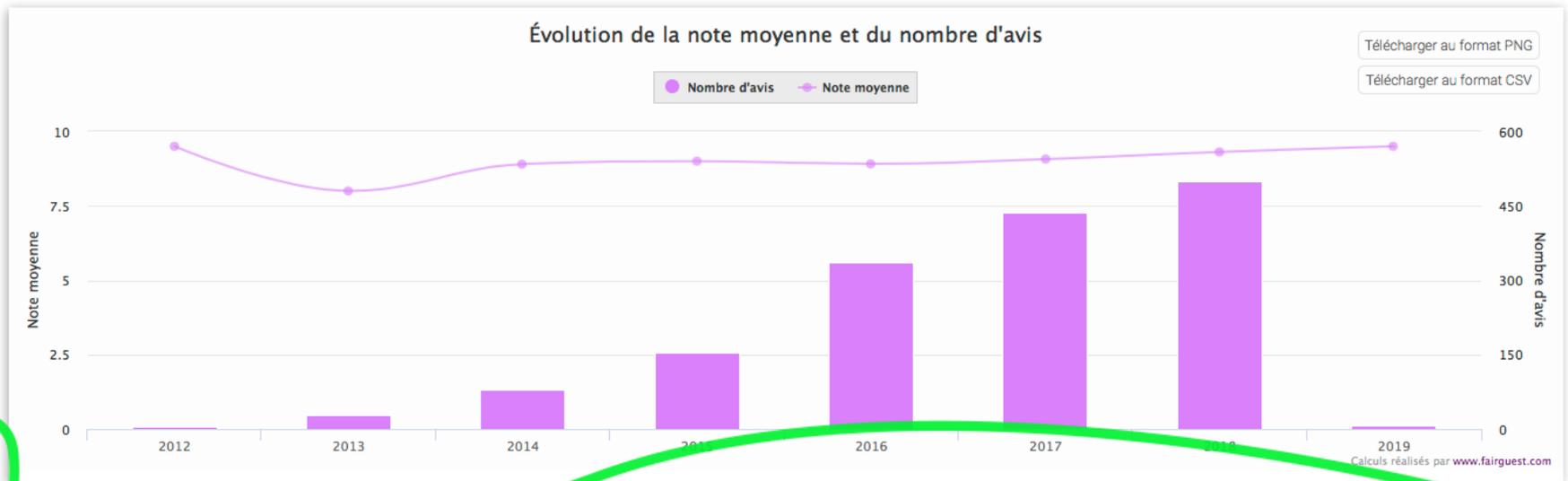
ACTIVITES

9.3 /10 note calculée sur 1 547 avis collectés sur les 12 derniers mois
 1 547 avis 23 établissements

Etablissements de la sélection :
 Azimut 360
 Fly Millau Parapente
 Horizon Millau

ACTIVITÉ

[+ 20 autres établissements](#)



3

Prise en main

Dès ce matin, un mail vous a été envoyé pour vous notifier de la collecte des avis par Fairguest et un accès a été créer pour vous permettre de les consulter.




Best Western Plus Hôtel Divona Cahors
Cahors **220** avis collectés

Bonjour,

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement des Professionnels du Tourisme,

LOT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

vous offre un accès pour consulter les avis déposés sur votre établissement sur les sites internet suivants :

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

[Consulter mes avis](#)

Votre compte a été créé à l'initiative de ADT LOT 46 sur l'application www.fairguest.com

Un second mail vous sera
envoyé, vous indiquant
votre mot de passe et votre
identifiant de connexion.



Camping du Moulin Vieux
Saint-Germain-du-Bel-Air 6 avis collectés

Félicitations,
votre compte est ouvert



vous permet désormais de consulter
les avis de votre établissement
déposés sur les sites internet suivants :



Consulter mes avis

Pour accéder à vos avis cliquez sur www.fairquest.com puis sur me connecter

Identifiant : campinglemoulinvieux@orange.fr

Votre mot de passe :

4

Questions ???

Nous sommes également à votre écoute lors de rendez-vous personnalisé !



Merci de votre attention

Merci !

www.millau-viaduc-tourisme.fr

