eviivo

6 conseils pour réussir votre gestion de la réputation

Utilisez ces bonnes pratiques pour contrôler la façon dont votre logement est perçu en ligne.

1. **Obtenez de superbes avis**

1 voyageur sur 5 est influencé par les avis des clients lorsqu'il choisit un lieu de séjour.

Pour obtenir de bons avis, il faut les mériter ! Dépassez les attentes de vos clients en leur offrant

- un check-in en ligne sans difficulté
- un service de navette pour le transport depuis et vers les gares locales
- des réservations de restaurant avant l'arrivée

CONSEILS
Demandez à vos clients de vous laisser un commentaire lors de leur départ et/ou envoyez-leur un e-mail après leur séjour pour leur demander leur avis.

2. Répondre aux commentaires **(négatifs ou positifs !)**

Répondre à des commentaires négatifs est l'occasion pour vous de transformer une situation qui n'est pas idéale. Répondre aux commentaires positifs montre votre reconnaissance. Les deux montrent que vous vous souciez de l'expérience du client.

Nos conseils pour vos réponses :

- Utilisez des modèles
- Terminez toutes les réponses par un commentaire positif
- 100 mots maximum par réponse
- Suivez un guide de “ton de voix”

CONSEILS

Modifiez les modèles pour vous les approprier ! 77% des voyageurs sont plus enclins à réserver auprès d'un propriétaire qui laisse des réponses personnalisées aux commentaires.

3. **Gérez tous les commentaires de votre site web à partir d'un seul endroit**

82 % des voyageurs considèrent les avis en ligne comme "extrêmement ou très importants" pour les hébergements. Utilisez votre site web comme une vitrine pour vos meilleurs avis - mais assurez-vous de pouvoir les gérer et y répondre facilement.

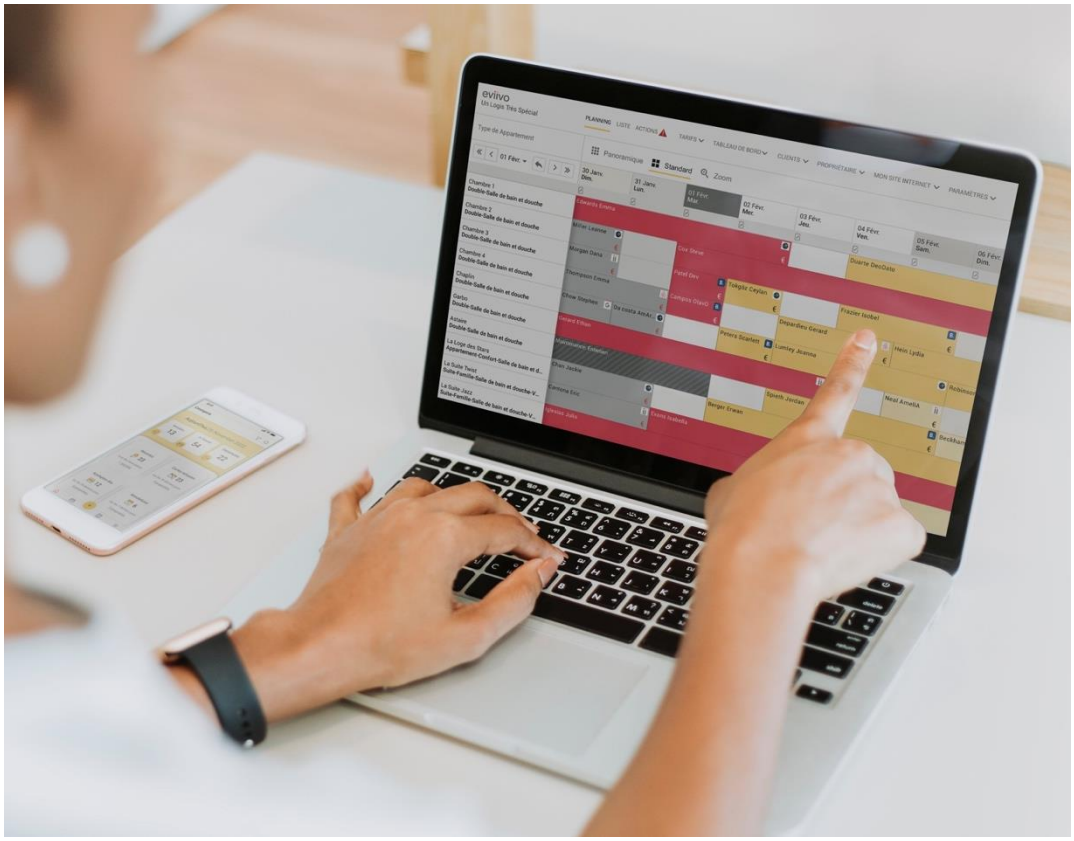
eviivo Guest Manager est une plateforme centralisée où vous pouvez gérer les avis sur toutes vos propriétés :

- Suivre les avis et y répondre sans difficulté.
- Relier les avis aux informations de réservation pour obtenir une image complète du client.
- Sélectionner les avis que vous affichez sur votre site (si vous utilisez un site eviivo)

CONSEILS

N'oubliez pas de suivre les avis provenant d'autres canaux tels que Google, Tripadvisor et les agences de voyage en ligne (OTA) partenaires.

4. **Automatisez la gestion de votre réputation**



94 % des dirigeants du secteur du voyage et de l'hôtellerie estiment que la transformation digitale est importante pour leur entreprise.

Avec le bon logiciel de guest management, vous pouvez utiliser l'automatisation pour :

- Envoyer aux clients par e-mail des informations utiles avant leur arrivée et des demandes de commentaires après leur séjour.
- Publier les avis des clients sur votre site web.
- Envoyer des e-mails personnalisés de reconfirmation venant des agences de voyages en ligne.
- Définir des règles pour l'envoi automatique d'e-mails concernant les paiements, les annulations et les frais.

CONSEILS

Utilisez les communications automatisées pour libérer votre équipe sur place et lui permettre d'avoir des interactions face à face avec les clients.

5. **Mobilisez votre public sur les réseaux sociaux.**

Les internautes du monde entier passent en moyenne 149 minutes par jour sur les réseaux sociaux.

Les plateformes de réseaux sociaux comme Instagram, Facebook et TikTok sont des espaces en ligne pour mettre en valeur votre hébergement et interagir avec votre public.

Développez et gérez votre réputation sur les réseaux sociaux en :

- Publiant régulièrement des posts et en répondant aux commentaires
- Publiant des photos et des vidéos actualisées et de haute qualité
- Mettant en avant la voix et la personnalité de votre marque.

CONSEILS

Veillez à ce que la voix que vous adoptez pour votre marque soit cohérente et identique sur tous les réseaux sociaux.

6. Maintenez votre site web optimisé pour les recherches

51 % des voyageurs préfèrent réserver directement auprès de l'hébergement. C'est en partie pour cette raison qu'il est si important de maintenir votre site web et vos autres supports en ligne optimisés pour être en tête des moteurs de recherche.
Optimisez votre site pour les recherches en :

- Rendant votre site web adaptés aux mobiles et au référencement
- Offrant une excellente expérience utilisateur sur votre site
- Créant du contenu de qualité (blogs, vidéos, etc.)

CONSEILS
eviivo Website Manager facilite la création d'un nouveau site remarquable à l'aide de modèles adaptés aux mobiles et au référencement.

Conclusion

Commencez à transformer les recherches en réservations ! Demandez une démonstration d'eviivo Suite pour voir comment notre automatisation peut vous aider à bâtir une réputation en ligne étincelante.

EVIIVO.COM/FR/DEMANDER-UNE-DEMONSTRATION/

SOURCES

- **Enquête eviivo sur les voyageurs du monde entier, août 2022.**
- **Enquête Tripadvisor et Ipsos MORI, décembre 2019**
- **Rapport d'analyse de Tripadvisor 2021,**

https://www.tripadvisor.com/PowerOfReviews

- **Skift & Amazon Web Services, Rapport sur la transformation digitale 2022,**

https://skift.com/insight/the-2022-digital-transformation-report-investing-in-the-traveler-experience-of-the-future/

- **Global WebIndex, juillet 2022**

eviivo