



Comment tirer bénéfice des différents outils TripAdvisor

Anne-Laure Chorier



TripAdvisor : la plus grande communauté de voyageurs au monde

- 40 millions de visiteurs uniques à travers le monde et 20 millions de membres
- 35 millions d'avis authentiques sur les hôtels, les restaurants et les attractions du monde entier -- des milliers de nouveaux avis tous les jours
- 1 million d'hôtels, restaurants et attractions notés par nos clients dans 60 000 destinations
- Plus de 2 millions de visites sur les mobiles
- 190 000 propriétaires enregistrés
- 21 contributions par minute!



Que cherchent les consommateurs ?

- Les clients comparent plus que jamais:
 - 42% ont visité au moins 3 sites lors de leur dernier achat
 - Presque tous passent plus de temps sur internet

Source: JupiterResearch pour Bazaarvoice et richrelevant, basé sur une étude auprès de 800 consommateurs, février 2009

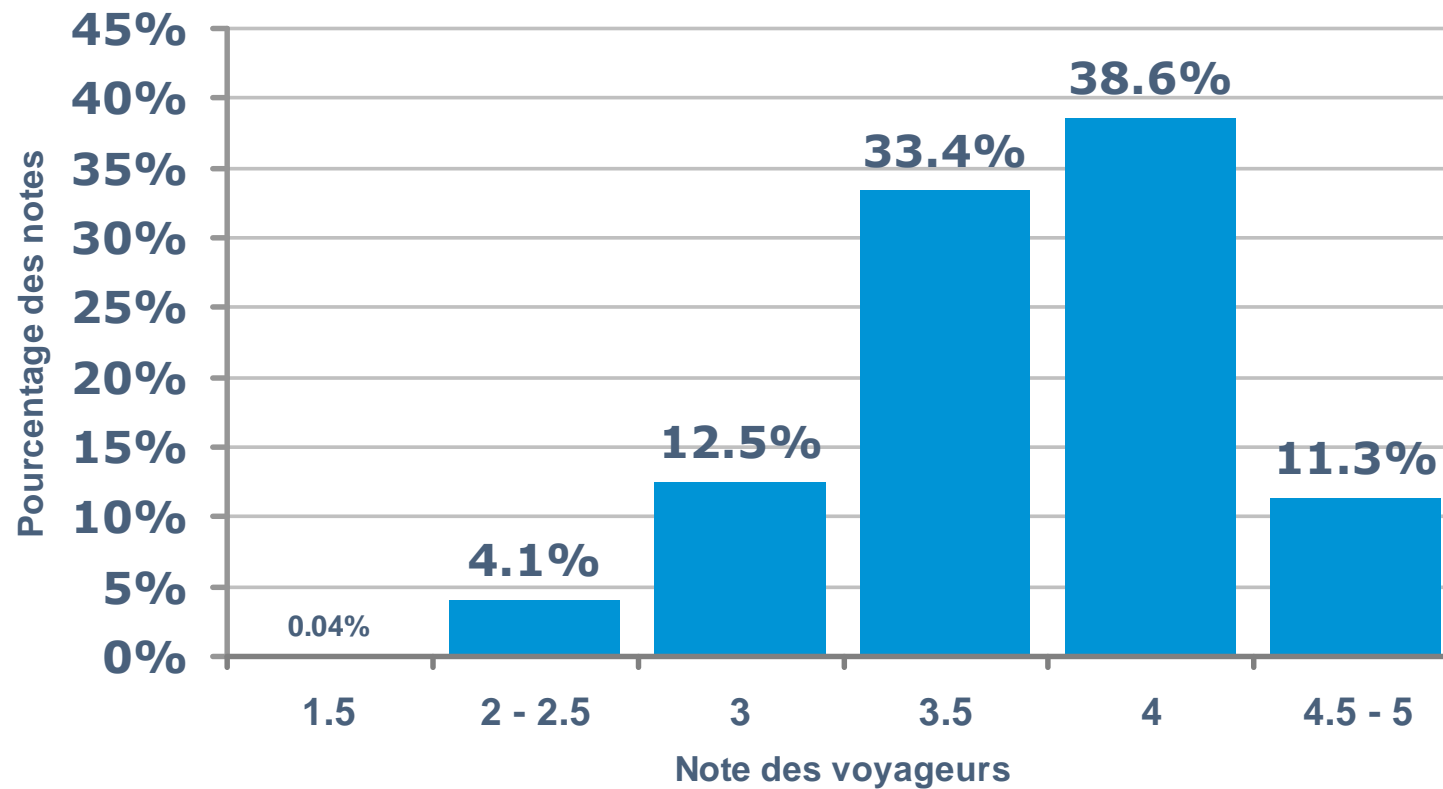
- 68% des sondés lisent les avis en ligne, et parmi eux 57% se déclarent influencés par cette lecture.
- 25% déposent un contenu en ligne à leur retour de vacances.
- Les avis déposés sont à 62% positifs, 34% négatifs et positifs, seuls 4% sont exclusivement négatifs.

Source: Baromètre Guy Raffour 2010



Les commentaires sont largement positifs – la note moyenne est de 3.74

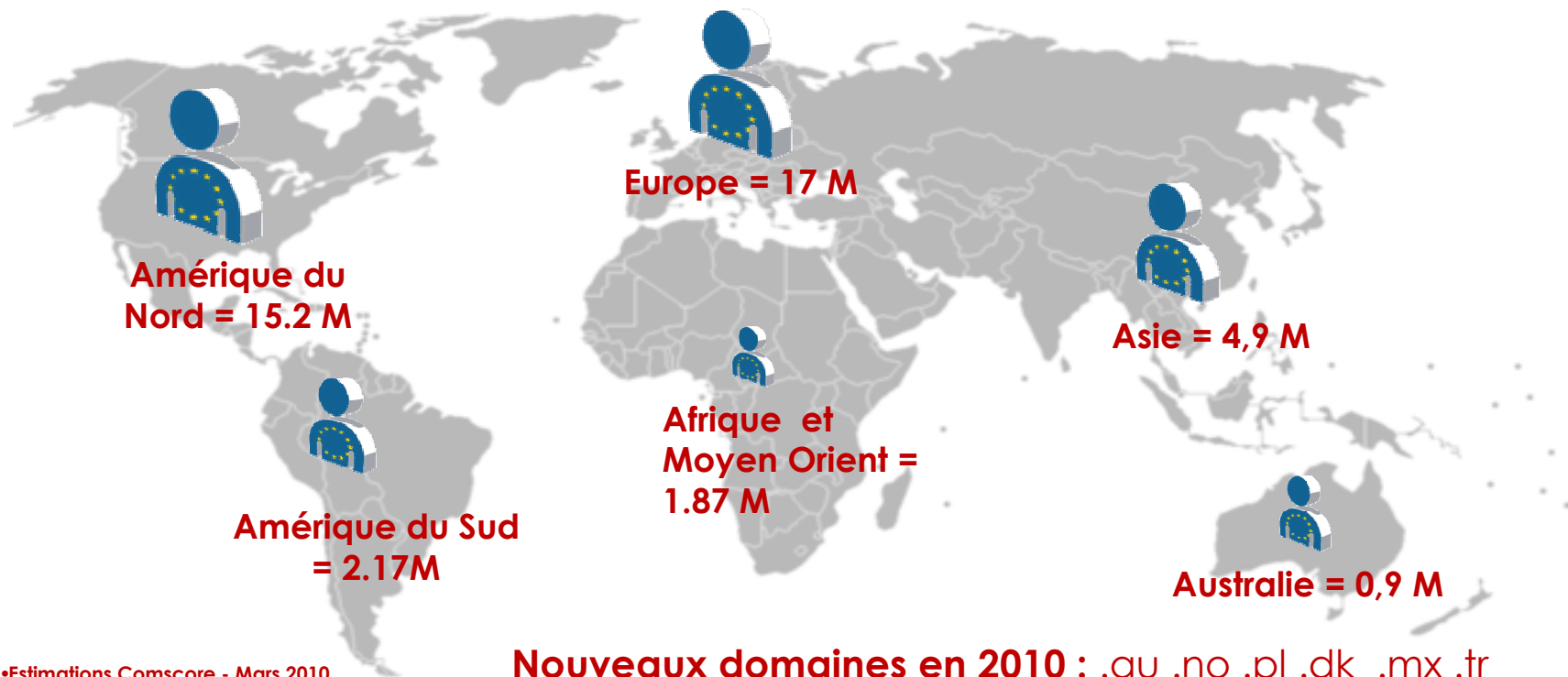
Plus de “top” que de “flop”



TripAdvisor attire une audience mondiale

Plus de 42 millions de visiteurs uniques mensuels

Votre listing est publié sur 23 Domaines internationaux, dans 17 langues



•Estimations Comscore - Mars 2010

Nouveaux domaines en 2010 : .au .no .pl .dk .mx .tr



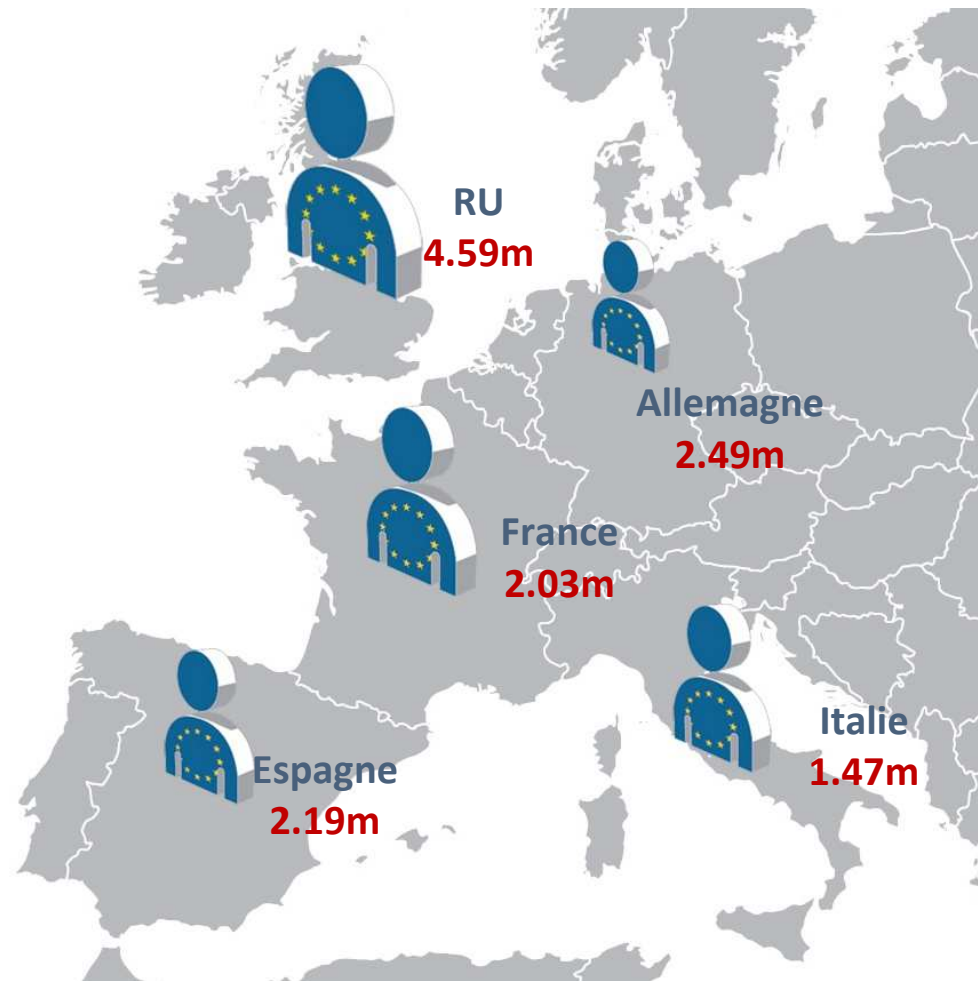
L'audience Europeene TripAdvisor

Total
13.7 million

Autres Marches

Pays Bas 652K

Irlande 192K



Votre *listing* et affiliation sur TripAdvisor

- Si votre établissement n'est pas encore listé sur TripAdvisor, vous pouvez en faire la demande gratuitement via notre site:
<http://www.tripadvisor.fr/pages/getlisted.html>
- Votre enregistrement gratuit en temps que propriétaire de l'établissement vous permet d'accéder aux outils de gestion de votre fiche. Si vous n'êtes pas encore affilié à votre établissement, cliquez sur :
<http://www.tripadvisor.fr/Owners>
- La gestion de votre fiche établissement sur TripAdvisor, l'abonnement à l'Espace Contacts, la publication d'*Offres Spéciales* se fait par l'intermédiaire de votre page propriétaire.

→ Un aperçu de l'*Espace Propriétaire*

L' *Espace Propriétaire* sur TripAdvisor

Sur chaque page d' établissement, d'activité ou de restaurant, vous trouverez cet encadré.

Êtes-vous le propriétaire de K+K Hotel Cayre ?

TripAdvisor vous propose des outils gratuits et simples pour vous aider à améliorer votre positionnement et à promouvoir votre établissement.

- ▶ [Visitez votre Page Propriétaire](#)
- ▶ [Ajouter une photo](#)

Faites votre promotion et obtenez plus d'avis



Donnez votre avis sur Hotel Restaurants du Chateau d'Agneaux

[Écrire un avis](#)

Présenté par TripAdvisor

A proximité: 

Carte A voir Manger



Le Mont-Saint-Michel Tourisme

A proximité:  Développé par 

Carte A voir Manger

A PROXIMITÉ:

Activités 99

Restaurants 11

Cliquez sur les repères de la carte pour plus d'informations.



Cherbourg Tourisme [Téléchargez ce widget](#)



Donnez votre avis sur La Bastide du Moulin

○○○○○ (Cliquez pour noter.)

Donnez un titre à votre avis - Décrivez votre séjour en une ligne ou moins.

[Suite](#)

Présenté par TripAdvisor



La Mare Palu à Carentan a 53 avis.

La Mare Palu

Note des voyageurs :
○○○○○

Sur la base de 53 avis de voyageurs

Indice de popularité de TripAdvisor
N° 1 sur 6 chambres d'hôtes à Carentan

Les derniers avis :

14 oct. 2009: "Ma femme et moi avons séjourné à "La Mare Palu" sur 12e et 13 2009 OCT..." [suite](#)

8 oct. 2009: "Je ne taris pas d'éloges sur la Mare Palu. Nous avons utilisé TripAdvisor exclusivement aux réserves..." [suite](#)

20 sept. 2009: "Nous avons récemment dormi 2 nuits à cet hôtel et avons eu un excellent séjour. Damien..." [suite](#)

6 sept. 2009: "Après avoir recherché sur Internet pendant des jours, se perdre dans tous les B&B que la..." [suite](#)

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

© 2010 TripAdvisor LLC *Présenté par TripAdvisor*



propose 40 avis pour La Thiaumerie à Saint-Lo

La Thiaumerie

Note des voyageurs :
○○○○○

Sur la base de 40 avis de voyageurs

Indice de popularité de TripAdvisor
N° 1 sur 3 chambres d'hôtes à Saint-Lo

Les derniers avis :

28 juin 2010: "formidable"

23 févr. 2008: "Un hôtel de qualité supérieure B&B avec..."

18 déc. 2007: "carte postale J"

17 nov. 2007: "Un excellent B&B"

27 août 2007: "Top hosts et calme rural magnifique"

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

© 2010 TripAdvisor LLC *Présenté par TripAdvisor*

RÉFÉRENCÉ SUR 

Donnez votre avis sur Auberge du Cotentin

ÉVALUÉ SUR 

Le Relais Saint-Michel

RECOMMANDÉ SUR 

Hotel de la Croix d'Or

Bravo!

Chateau de Bouceel rated "excellent" by 80 travelers



Traquez vos performances

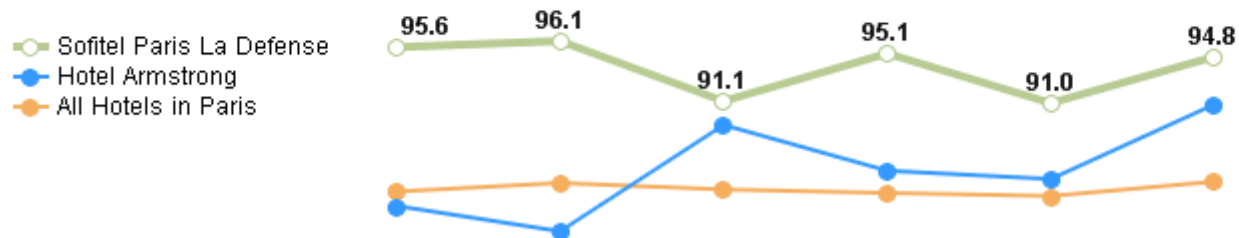


Analyze: CSI Score Comparison to a Competitor and Your City

Score ➔ **##.#** # ◀ Review Count

View results by:

Show: CSI Gap to Benchmark	Sep 2009	Oct 2009	Nov 2009	Dec 2009	Jan 2010	Feb 2010	Average
Sofitel Paris La Defense	95.6 12	96.1 12	91.1 12	95.1 6	91.0 8	94.8 2	93.9 52
Hotel Armstrong Change	82.4 19	80.3 7	89.1 9	85.3 13	84.6 14	90.9 10	85.2 72
All Hotels in Paris	83.6 3425	84.3 3579	83.8 2744	83.5 2629	83.2 2711	84.4 2172	83.8 17260



Participer – Gerer votre fiche

➤ Optimiser votre listing TripAdvisor en ajoutant :

• Photos et mises a jour

➤ Répondez aux avis

Le Paris - Page Propriétaires
Mettez la puissance de la communauté TripAdvisor à votre service

Démarrer | **Faites votre promotion** | Suivez vos performances | Obtenez plus d'avis | Gérez votre fiche

Souscrivez à l'Espace Contacts TripAdvisor
Indiquez les coordonnées de votre établissement sur votre page TripAdvisor et recevez des réservations en direct.

- Votre numéro de téléphone
- Votre adresse e-mail
- L'adresse de votre site web

Vos coordonnées s'afficheront sous 24 heures.

Achetez maintenant

Tarifs | Voir un exemple | FAQ | Contactez-nous

-30%
jusqu'au 30 juin

NOUVEAU: diffusez vos offres promotionnelles auprès des voyageurs TripAdvisor!
Découvrez comment

Les outils propriétaires les plus utilisés

- Demandez à un client d'écrire un avis
- Répondre à un avis
- Soyez informé des nouveaux avis.

FAQ Propriétaires

Voir tous les FAQ Propriétaires »

Voir votre fiche

Regardez comment les visiteurs voient votre fiche

Mettez à jour votre Page Etablissement

- Mettez à jour vos informations
- Ajoutez des photos sur votre page établissement
- Ajoutez un article
- L'adresse correcte de l'établissement
- Assistance photos et cartes
- Changement de propriétaire
- Signaler une adresse inscrite deux fois
- Signaler la fermeture d'un établissement
- Aide sur les notes
- Modifiez les prix et les infos réservation

Gérez les avis

- Soyez informé des nouveaux avis.
- Répondre à un avis
- Demandez à un client d'écrire un avis
- Signaler un avis litigieux
- Comment faire une Réponse de la direction ?

Autres outils pour propriétaires

- Suivez TripAdvisor sur Twitter
- Gérez vos abonnements
- Suivez TripAdvisor sur Facebook

Promouvoir votre activite avec l' *Espace Contacts*

La cible que vous pouvez toucher:

Une audience **qualifiée** de voyageurs, manifestant un **intérêt pour une destination** spécifique et **visitant le profil** d'un établissement sur TripAdvisor.

- Vos coordonnées directes (URL, E-mail et téléphone) présentées dans un **contexte ludique** sous **une forme attrayante**, auprès d'une population déjà à l'écoute !

- **Vous souscrivez à un abonnement annuel, le tarif est plafonné, les clics et appels sont illimités :**
Boostez vos réservations directes tout en réduisant vos frais de distribution (pas de commissions).

The screenshot shows the TripAdvisor interface for Hotel Ares Eiffel. The navigation bar includes Home, Hotels, Flights, Restaurants, Vacation Rentals (marked as NEW), and Trip Ideas. A search bar is present with the text "City, hotel name, etc." and a "Search" button. The breadcrumb trail reads "Home → Europe → France → Ile-de-France → Paris → Paris Hotels". The main heading is "Hotel Ares Eiffel". Below the heading, there are links for "Hotel photos", "Map this hotel", "Hotel amenities", and "Virtual tour: VFM Interactive". The hotel class is shown as "Hotel class ★★★★★". The contact information is highlighted with a red box: "Rue du General de Laminaat | 15 Arr., 75015 Paris, France | +33 0147347404 | www.ares-paris-hotel.com | E-mail hotel".

Avantages de l'Espace Contacts

Caractéristiques	Avantages
<ul style="list-style-type: none">• Coût fixe	<ul style="list-style-type: none">• Une tarification annuelle pour augmenter votre fréquentation tout au long de l'année – <i>un coût limité pour un nombre illimité de réservations !</i>
<ul style="list-style-type: none">• Fidélisation	<ul style="list-style-type: none">• La réservation sur votre propre site fidélise les clients à votre marque.
<ul style="list-style-type: none">• Sans engagement	<ul style="list-style-type: none">• Investissez sans risque – si votre placement ne vous convient pas, vous pouvez l'annuler et être remboursé(e) au prorata à tout moment.
<ul style="list-style-type: none">• Traffic qualifié	<ul style="list-style-type: none">• TripAdvisor attire des voyageurs qui sont déjà en processus d'achat de voyage.
<ul style="list-style-type: none">• Efficacité mesurable!	<ul style="list-style-type: none">• Vous pouvez traquer le nombre de pages vues, le nombre de clics sur vos liens et de ce fait votre retour sur investissement très facilement

Promouvoir :Boostez la visibilité de votre établissement sur TripAdvisor

Promouvoir son hôtel sur TripAdvisor, c'est facile!

- Créez votre *Offre Spéciale* par l'intermédiaire de votre *Espace Propriétaire*
- Utilisez un modèle d'offre ou créez votre propre *Offre Spéciale*
- Vous pouvez insérer un lien vers votre site Internet dans l'offre
- Modifiez votre offre à tout moment
- Vous décidez des conditions de l'offre et des jours de validité afin qu'elle réponde exactement aux besoins de votre activité,
- Votre *Offre Spéciale* est diffusée sur TripAdvisor dans un délai de 24 heures sur la première page de résultat de votre destination

Diffusion de votre *Offre Spéciale*

- Votre offre est affichée en rotation sur la page d'accueil de votre destination
- Votre offre apparaît directement sous votre établissement.

Page d'accueil → Europe → France → Midi-Pyrénées → Toulouse

Hôtel Toulouse

Hôtels (139) Chambres d'hôtes (6) Autres (6)

Trouvez des Hôtels disponibles sur Toulouse

Arrivée: jj/mm/aaaa | Départ: jj/mm/aaaa | Adultes: 2 | Recherche | Changer de ville

Recommandé par les voyageurs

Trier par: Sélection qualité-prix en premier (4)

Courtyard by Marriott Toulouse

N°1 sur 139 hôtels pour Toulouse

30 avis

“ Hôtel luxueux dans la périphérie de Toulouse ” 15 juin 2010

“ proche aéroport et gd axes routiers ” 22 avr. 2010

66 € - 156 € Prix moy./nuit*

Novotel Toulouse Aeroport

N°2 sur 139 hôtels pour Toulouse

60 avis

“ excellente qualité d'accueil et de service ” 29 juin 2010

“ Super ” 28 mai 2010

75 € - 152 € Prix moy./nuit*

Offre spéciale 8€ 59 € par nuit

St Claire Hotel

N°3 sur 139 hôtels pour Toulouse

32 avis

“ excellent ” 5 juil. 2010

recommander 1 juil. 2010

69 € - 98 € Prix moy./nuit*

St Claire Hotel

N°3 sur 139 hôtels pour Toulouse

75 € - 152 € Prix moy./nuit*

Novotel Toulouse Aeroport

N°2 sur 139 hôtels pour Toulouse

60 avis

“ excellente qualité d'accueil et de service ” 29 juin 2010

“ Super ” 28 mai 2010

75 € - 152 € Prix moy./nuit*

St Claire Hotel

N°3 sur 139 hôtels pour Toulouse

Toulouse hôtels : Offres spéciales

- St Claire Hotel 8€ 59 € par nuit
- Les Loges de Saint Sernin 125 € par nuit
- Hotel Heliot Offre exclusive

Hôtels à Toulouse : les meilleures offres

- 75 Hôtels à Toulouse www.booking.com/Hotels-Toulouse Réservez votre hôtel en ligne. Et profitez de nos offres spéciales
- 110 hôtels à Toulouse www.Expedia.fr/Toulouse Trouvez un hôtel à Toulouse et réservez en ligne avec Expedia!
- Hotel Toulouse ActiveHotels.com/Toulouse Réservez en ligne maintenant. Sans frais. Jusqu'à 75% de réduction!
- Résidence Hôtelière www.Monno-Decroix-Residences.fr Pour votre séjour à Toulouse, 81 appartements de standing.

Afficher les 476 offres de voyage pour Toulouse

Abonnez-vous à notre newsletter | Forums de voyage

Votre Offre Spéciale sur votre page établissement

Magic Circus Hotel at DisneylandR Paris



[Photos de l'hôtel](#)

[Plan du quartier](#)

[Services et équipements](#)

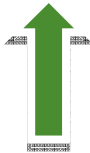
[Visite virtuelle : VFM Interactive](#)

Catégorie ★★★★★

20 avenue la Fosse des Pressoirs, 77703 Marne-la-Vallée, France
+33 0164633737 | Site internet de l'hôtel | Contactez l'hôtel

Offre spéciales

Surclassement gratuit



Votre offre spéciale s'affiche directement sous vos coordonnées

Lorsqu'un visiteur clique sur le l'offre, les détails de l'offre s'affichent

Détails de l'offre

Surclassement chambre supérieure offert
Surclassement en catégorie supérieure disponible

Magic Circus Hotel at DisneylandR Paris
20 avenue la Fosse des Pressoirs, Marne-la-Vallée, Seine-et-Marne, Île-de-France
+33 0164633737

Un coupon en cours de validité doit être présenté à l'arrivée. Sous réserve de disponibilités. Les surclassements ne concernent pas les suites, les villas et les autres hébergements spéciaux. Pas d'échange possible.

Code - **Upgrade**
Offre valable le : lun., mar., mer., jeu., ven., dim. Expire le : **19 déc. 2010**

Translation:
Free Room Upgrade
Upgrade to the next best available room
- Must present unexpired coupon at check-in. Subject to availability. Upgrades exclude Suites, Villas and specialty accommodations. No substitutions.

tripadvisor Imprimé le 21 juin, 2010

Imprimez le coupon

* La publication d'Offres Spéciales est gratuite (pour une durée limitée) pour tout abonnement à l'Espace Contacts et est valide pour la durée de l'abonnement.



L'application TripAdvisor sur téléphones portables

- Les utilisateurs trouvent votre établissement listé en fonction de leur critères de recherche.
- Si vous êtes titulaire de l'*Espace Contacts*, vos coordonnées apparaissent et les utilisateurs peuvent vous contacter en un clic !
- 2 millions de visites uniques par mois
- Compatible avec la majorité des téléphones portables et les smart phones.



Questions/Reponses

Espace Contacts –
achorier@tripadvisor.com

Service Clientele – Support
Visitez votre centre propriétaire
ou bien appelez nous au
0800-911161 (appel gratuit)
+44 203 318 5019

