

Droit de réponse de la Direction – site internet Trip Advisor

Nous recommandons à chaque établissement de veiller à son positionnement sur le site internet www.tripadvisor.fr

- Vérifier sa présence
- Augmenter la visibilité par l'ajout d'un descriptif, de photos ou de vidéos présentant l'établissement
- Utiliser le droit de réponse de la direction pour les commentaires des clients.

1/ **Recommandations pour réponses aux commentaires, avis négatifs d'internautes sur votre entreprise, sur le site www.tripadvisor.com**

- Prendre en compte tous les commentaires, même les plus anciens
- Répondre de manière courtoise
- Remercier le client de ses commentaires sur le site
- Apporter des réponses claires, précises, qui serviront autant au client ayant écrit le commentaire qu'aux autres clients susceptibles de lire le commentaire
- Reprendre les points positifs du client dans son commentaire
- Faire ressentir aux internautes que la qualité des prestations délivrées constitue un enjeu pour l'entreprise et que les remarques de tous les clients sont prises en considération

Exemple de commentaire avec points négatifs et notation faible (3 / 5) et de réponse possible de l'exploitant

The screenshot shows a TripAdvisor review from a user named 'Un voyageur d'Expedia' dated '20 févr. 2009'. The review has a rating of 3 out of 5 stars. The text of the review describes a negative experience with a hotel room, mentioning issues with heating, hot water, and towels. The reviewer also mentions that the staff was helpful in resolving the issues. Below the review, there is a section for 'Réservez sur Expedia' and a question 'Cet avis vous a-t-il été utile ?' with a progress bar showing 'PAS UTILE' and 'UTILE'. There is also a link to 'Signaler des propos déplacés'.

Un voyageur d'Expedia
20 févr. 2009

Arrivés tard, on nous donne une chambre qui ne collait pas avec ce qu'on avait demandé et qui était peu chauffée (dommage, en février...) mais très classe, grande. On nous change de chambre et là : chambre riquiqui et PAS chauffée, l'eau de la douche ne restait pas chaude très longtemps, (ils avaient des soucis de chauffage apparemment, ce WE-là!) pas de serviettes dans la SDB, et le lendemain ils n'ont pas remis de savon (il a fallu en demander...))!! Bref, chambre mal préparée à la base : mettons ça sur le fait que cette chambre-là ne devait pas être donnée ce soir-là ?? Pour leur défense, un personnel souriant, très dispo, qui a "réparé" chacun de ces désagréments en s'excusant à chaque fois. Déco sympa, grande armoire dans la chambre (c'est appréciable) hôtel bien situé en intramuros, pas de parking privé mais un parking public à 2 pas (on trouve tjs une place HORS SAISON). On recommande quand meme cet hôtel car il a tout pour plaire, on a passé 4 jours là-bas, tout confort le reste du temps ! On a juste pas eu de chance à notre arrivée !! Attention, pas de restaurant (sauf le petit déj) mais y'a la Brasserie de l'Ouest juste à côté qui est TOP !

Cet avis est l'opinion subjective d'un voyageur et non de TripAdvisor LLC ou de ses partenaires.

Réservez sur Expedia

Cet avis vous a-t-il été utile ?

PAS UTILE UTILE

Signaler des propos déplacés

Exemple possible de réponse :

Réponse de la direction, Monsieur XXX, Propriétaire

Madame, Monsieur,

L'équipe de l'hôtel XXX et moi-même tenons à vous remercier pour vos commentaires suite à votre dernier séjour dans notre établissement.

Je suis sincèrement désolé des inconvénients que vous avez subis le jour de votre arrivée, qui ne sont pas le reflet de la qualité de service que nous souhaitons offrir à nos hôtes.

Effectivement, comme vous le soulignez, nous avons subi le jour de votre venue des problèmes de chauffage, qui n'ont pu être résolus immédiatement. Ces dysfonctionnements ont cependant pu être réparés dans un délai de 24h00.

Je vous remercie pour votre commentaire quant à la gentillesse et à l'écoute de notre équipe, ainsi que pour votre appréciation sur la décoration et le confort de notre établissement.

En espérant avoir le plaisir de vous accueillir de nouveau à l'hôtel XXX,

Mr XXX, Propriétaire

2/ **Recommandations pour réponses aux commentaires, avis positifs d'internautes sur votre entreprise, sur le site www.tripadvisor.com**

- Répondre aux commentaires positifs présentant une question ou une remarque, même si la notation est bonne voire très bonne
- Répondre de manière courtoise
- Remercier le client de ses commentaires sur le site
- Apporter des réponses claires, précises, qui serviront autant au client ayant écrit le commentaire qu'aux autres clients susceptibles de lire le commentaire
- Faire ressentir aux internautes que la qualité des prestations délivrées constitue un enjeu pour l'entreprise et que les remarques de tous les clients sont prises en considération

Exemple de commentaire avec notation positive (4,5 / 5) et de réponse de l'exploitant

Construit en 1993, l'hôtel la Pérouse est un établissement avant-gardiste situé au coeur de Nantes. Décrié lors de sa construction, il est devenu avec le temps une référence architecturale. D'aspect extérieur l'hôtel est assez imposant et semble très compact, très lourd. Les lignes sont pures et minimalistes. Les fenêtres sont rectangulaires et l'une des façades est penchée pour rappeler les hôtels particuliers de l'île Feydeau dont les fondations se sont affaissées avec le temps.



Une fois à l'intérieur, après avoir cherché l'entrée, on se retrouve dans un hall assez spacieux, lumineux, et composé de matériaux nobles (bois et pierres). L'endroit est dépourvu de tout superflu. Il n'y a là que le strict minimum : 2/3 fauteuils design, une table basse, une plante verte et l'accueil. Pas de fioriture. C'est simple et efficace. Et le tout respire le calme et la tranquillité.

Notre chambre au dernier étage était dans le même esprit. Lignes épurées, mobilier design, sol en parquet. Là non plus il n'y a pas de superflu. Que du fonctionnel. C'est très avant-gardiste, minimaliste. La chambre est spacieuse et propre. Malgré son manque de chaleur, elle reste très agréable.

La salle de bain, quant à elle, tranche avec le côté massif du bois et de la pierre que l'on trouve dans le reste de l'hôtel. Les murs et le sol sont en mosaïque de verre. Original. Elle aussi est spacieuse et propre.

Le petit déjeuner est servi soit en chambre soit au rez de chaussée. Celui-ci est généreux, et les produits de très bonne qualité (crêpes, croissants, baguettes, pains aux céréales, yaourts, fromages, céréales etc...). Les yaourts ne sont malheureusement pas fait maison. Dommage.

Au niveau de la localisation, l'hôtel la Pérouse est idéalement placé au coeur de Nantes. La plupart des monuments historiques se trouvent aux alentours.

Nous avons choisi cet hôtel pour une petite escapade le temps d'un week-end afin de découvrir Nantes. Nous avons été comblé

Hotel La Per
Smart Des
lastminute.c
séjours

Hotel La Per
Smart Des
RatesToGo.fi
monde. Résen

Afficher les 2
Nantes

Photos & Vid



Voir toutes les ph
Ajouter des ph

Guide de Na

Téléchargez vo
meilleurs hôtels



Hôtels

Imprimez-le et

week-end e...

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

2009
es
ai
es
ai
es
2009
es
titat
vr.
es
rs
es
es
es
ai
es
ai
es
ot.

Cet avis vous a-t-il été utile ?

PAS UTILE UTILE

Voir le profil | Envoyer un message

Signaler des propos déplacés

Réponse de la direction de Gilles64, Propriétaire
(Représentant de la direction)
1 avr. 2009

Je vous remercie d'avoir pris la peine de ce long texte au sujet de l'hôtel. J'ai bien reçu le message au sujet du "manque de charme" que vous avez ressenti. Je serai intéressé d'avoir des suggestions de votre part car c'est bien grâce aux avis de nos clients que nous pouvons progresser.

Nous sommes en train de travailler sur la rénovation de la salle de bain avec le cabinet Barto+Barto à l'origine de l'établissement. Le moment tombe à pic pour vos suggestions.

Gilles Cibert

Cette réponse est l'opinion subjective du représentant de la direction de l'établissement concerné et non de TripAdvisor LLC

VOIR LES PRIX

Prix moyen* : **108 €**
(toute l'année)

Réservez tout de suite au: +33 (0) 157 323 398 chez Hotels.com

Photos de l'hôtel

“ Hotel très agréable, chambre... ”

Hotel La Perouse

Un voyageur de Venere.com

Rest
env
REST
la ba
La ca
MON
TOUS
Acti
env
ACTIV
Les C
Chât
Bret
The
TOUT
G
5
abriel C
POWER
Go
VOIR
PERC
Hot
voy

3/ Veille sur le site www.tripadvisor.com assurée par Manche Tourisme

Le secteur « Publicité, web 2.0 » effectue une veille sur les messages postés par les internautes, sur l'ensemble des établissements de La Manche répertoriés sur ce site internet.

Le secteur « Publicité web 2.0 » alertera ainsi les établissements dès lors qu'un nouveau message négatif apparaît (notation égale ou inférieure à 3 / 5, commentaires négatifs accompagnant la notation).

Il appartient à chaque établissement de réaliser la réponse à publier sur le web. Toutefois, Manche Tourisme peut :

- Proposer une réponse en fonction des critères objectifs soumis par l'établissement (en s'appuyant sur les caractéristiques proposées ci-dessus)
- Valider ou apporter des modifications sur la réponse préparée par un établissement

Contact au sein du pôle supports de communication :

Ophélie Marlier

Gestionnaire des communautés web