

Une e-réputation maîtrisée grâce à Fairguest



Depuis 2017, Corrèze Tourisme et les offices de tourisme se sont dotés de l'outil "Fairguest" permettant d'analyser les avis déposés en ligne par les clients ayant séjourné ou pratiqué une activité en Corrèze.

Les faits marquants de l'année 2019 :

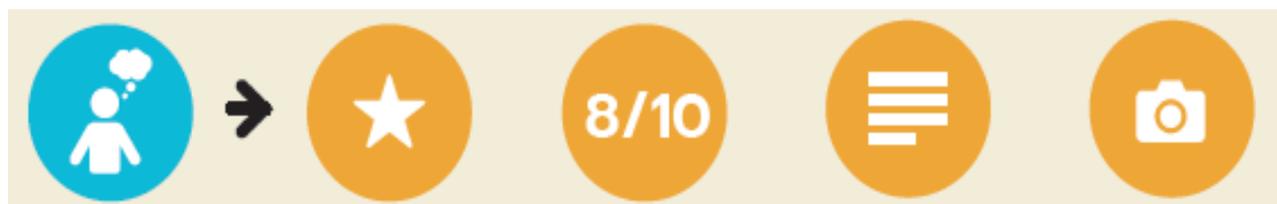
- **490 prestataires** corréziens suivis
- **49 198 avis** déposés en 2019
+ 3,8 % de publications d'avis par rapport à 2018 et + 39 % par rapport à 2017.
- **18** plateformes observées
- Des notes de satisfaction qui varient **de 8 à 9,3 / 10** selon les filières
- **La moitié (50 %)** des avis sont "**excellents**"
- **69,2 %** des avis concernent **l'hôtellerie et la restauration**
- **94 %** des avis déposés sur 3 providers : **Google +, Booking et Tripadvisor**

La situation géographique, le cadre naturel, la qualité de l'accueil et des renseignements et l'expérience vécue sont les points forts relevés par les clients.

Les points de vigilance concernent l'accès internet et la téléphonie mobile, la disponibilité du wifi et les horaires d'ouverture.

Définition de l'e-réputation

- C'est l'image que véhicule un établissement grâce aux avis déposés par les internautes.
- Les avis se présentent sous différentes formes : étoiles, commentaires, photos.
- La e-réputation est basée sur la perception du client quant à l'expérience vécue dans l'établissement.
- Travailler sa e-réputation, c'est faire en sorte que les avis collent avec la réalité de l'expérience proposée.



POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?



83%

des voyageurs lisent et sont influencés par les avis avant de consommer une prestation touristique.

La simple présence d'avis permet d'augmenter les ventes, c'est un élément d'assurance.



Les avis clients génèrent 12 fois plus de confiance auprès des autres clients que les descriptions proposées par les établissements.

L'ANALYSE ET LA GESTION DES AVIS PERMET DE :



suivre la satisfaction des clients



anticiper leurs attentes



améliorer ses services



améliorer sa visibilité



générer des ventes

Résultats par filière du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019

Méthodologie :

1. l'outil Fairquest collecte des avis et actualise ses données de manière quotidienne et perpétuelle. Le **nombre d'avis n'est jamais figé** car un internaute peut donner son avis à n'importe quel moment.
2. Certains avis concernent plusieurs structures (notamment les hôtels restaurants). Un même avis sera analysé dans les deux segments. Le nombre d'avis pour analyse (52 129) est donc supérieur aux nombre d'avis effectif affiché (49 198).

ITEMS	Nombre d'avis	Nombre d'établissement	Nombre moyen d'avis par établissement	Notes moyennes / 10
Locatifs	1 918	68	28	9,27
Offices de Tourisme	2 544	16	159	8,88
Dégustation	225	5	45	8,81
Sites de visites	5 178	37	140	8,79
Activités	1 858	38	49	8,45
Restaurants	16 608	171	97	8,45
Campings	2 993	47	64	8,43
Hébergements collectifs	1 320	21	63	8,10
Itinéraires	41	1	41	8,25
Hôtels	19 444	89	218	8,06
TOTAL	52 129	493	106	8,4

Avec 106 avis déposés en moyenne pour chaque prestataire (95 en 2018, en hausse de 11,4 %), l'expérience client est un indicateur à prendre en compte pour un bon positionnement de sa destination. En 2019, les locations meublées enregistrent la note la plus élevée avec un nombre d'avis peu important. A contrario les hôtels, avec un nombre d'avis très important enregistrent la note la plus basse.

Répartition des avis par plateformes

18 plateformes sont analysées et 94,5 % des avis sont collectées par 3 plateformes :



GOOGLE + : 59 % des avis en hausse de 22 %



BOOKING : 24,3 % des avis en hausse de 5,7 %



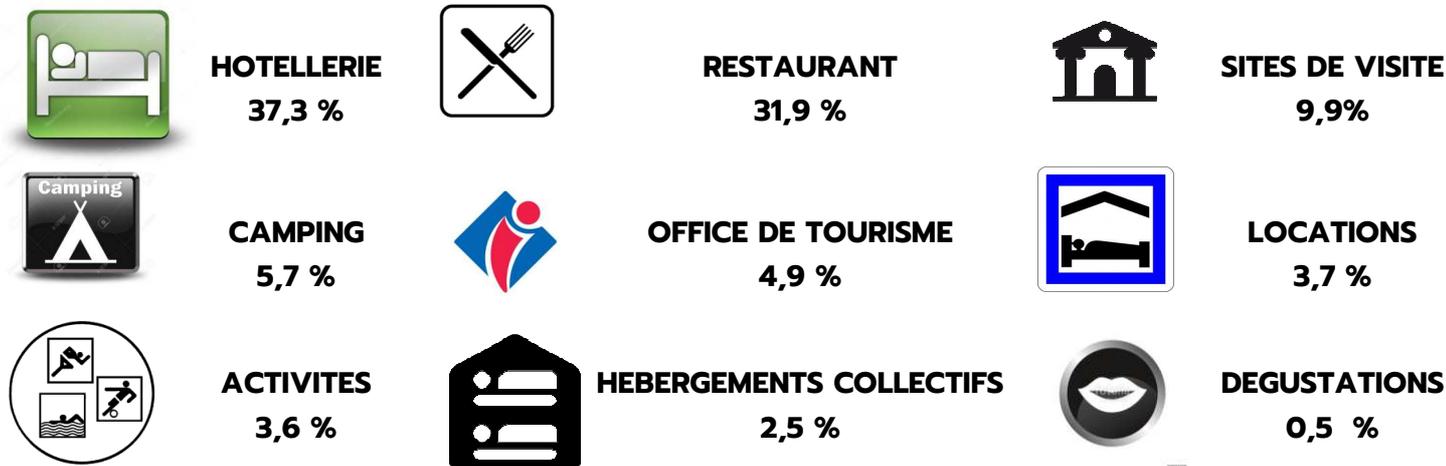
TRIPADVISOR : 11,2 % des avis en baisse de 13,5 %

Derrière ces 3 plateformes, arrivent Les Logis de France, Facebook, Camping2be et hôtels.com. Sur ces 4 dernières, le nombre d'avis collectés est en baisse sauf pour Hôtels.com.

Répartition des avis par secteur d'activité

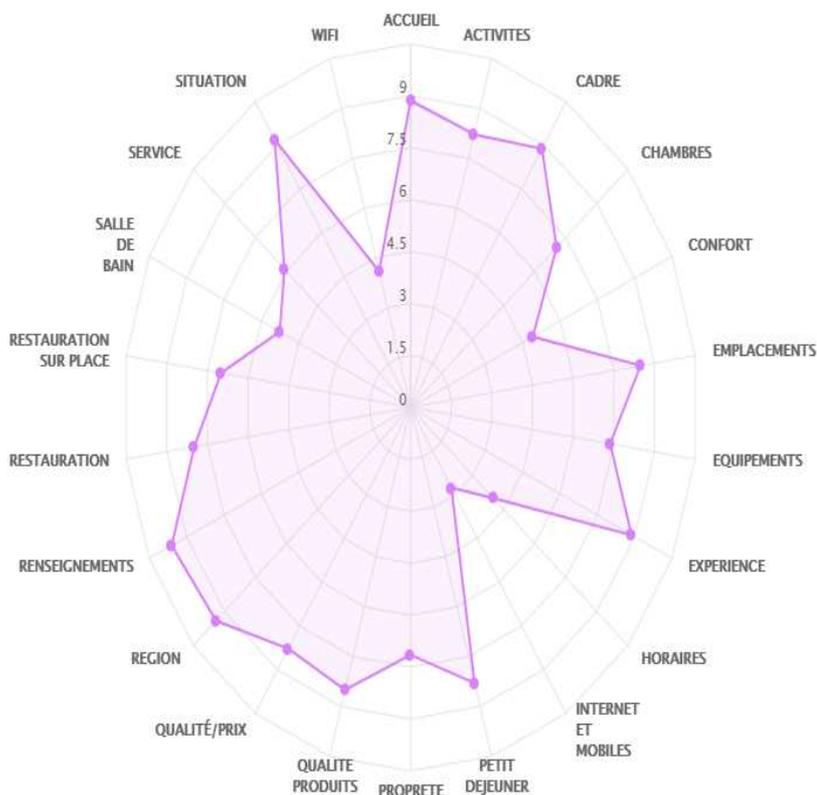
69,2 % des avis concernent l'hôtellerie et la restauration.

Près de 12 % des avis concernent les hébergements (hors hôtels), 13,5 % concernent les sites et activités et 4,9 % les offices de tourisme.



Niveaux de satisfaction des touristes sur l'ensemble des items :

8,4 / 10 : c'est la note globale attribuée à la destination Corrèze pour l'ensemble des 493 professionnels observés. **Cette note est une moyenne des 22 critères** évalués ci-dessous.



• Les activités

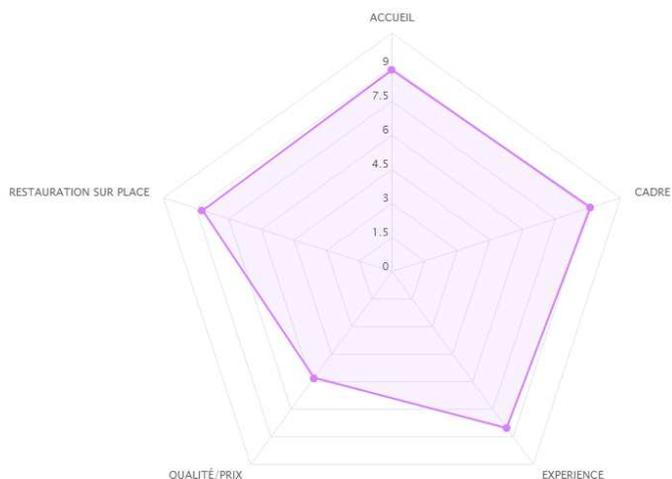


Top 5 des avis positifs :

- Le cadre
- L'expérience
- L'accueil
- Le rapport qualité prix
- La restauration sur place

Pas d'avis négatifs.

• Les sites de visite



Top 5 des avis positifs :

- Le cadre
- L'accueil
- La restauration sur place
- L'expérience

Avis négatifs

- Le rapport qualité prix est décevant pour certains touristes