

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 2018 :

- **500 prestataires** corréziens suivis
- **47 383 avis** déposés en 2018
+ 34 % de publications d'avis par rapport à 2017.
- **18** plateformes observées
- Des notes de satisfaction qui varient **de 7,9 à 9,3 / 10** selon les filières
- **47,5 %** des avis sont "**excellents**"
- **70,5 %** des avis concernent **l'hôtellerie et la restauration**
- **93 %** des avis déposés sur 3 providers : **Google +, Booking et Tripadvisor**

La **situation géographique et la qualité de l'accueil** et des renseignements sont les points forts relevés par les clients.

Les points de vigilance concernent **l'accès internet et la téléphonie mobile** ainsi que la disponibilité du wifi.

Définition de la 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 2018

	Nombre d'avis	Nombre d'établissement	Nombre moyen d'avis par établissement	Notes moyennes / 10
Locatifs	1 766	77	23	9,27
Office de Tourisme	2 378	13	183	8,78
Dégustation	193	6	32	8,66
Activités	1 515	39	39	8,61
Sites de visites	3 822	41	93	8,61
Restaurants	14 752	167	88	8,31
Campings	2 909	43	68	8,25
Hôtels	18 674	94	199	8,07
Hébergements collectifs	1 374	19	72	7,92
TOTAL	47 383	499	95	8,50

Avec 95 avis déposés en moyenne pour chaque prestataire, l'expérience client est un nouvel indicateur à prendre en compte pour avoir un bon positionnement de sa destination.

Le suivi des avis nous permet d'ajuster notre stratégie de territoire et répondre au mieux aux attentes des clients.

Répartition des avis par plateformes

18 plateformes sont analysées et 92,6 % des avis sont collectées par 3 plateformes :



GOOGLE + : 53 % des avis



BOOKING : 25,3 % des avis

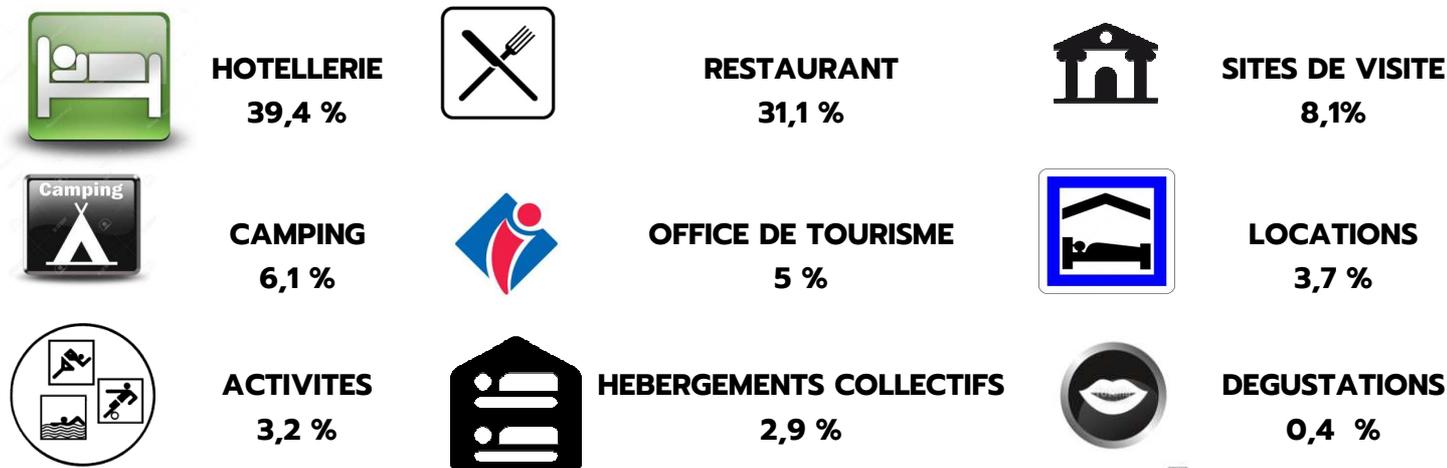


TRIPADVISOR : 14,3 % des avis

Répartition des avis par secteur d'activité

70,5 % des avis concernent l'hôtellerie et la restauration.

Près de 13 % des avis concernent les hébergements (hors hôtels), 11,7 % concernent les sites et activités et 5 % les offices de tourisme.



Répartition des avis par pays d'origine

99 % des avis proviennent d'une clientèle européenne et 80,8 % des avis ont été déposés par les clients français.

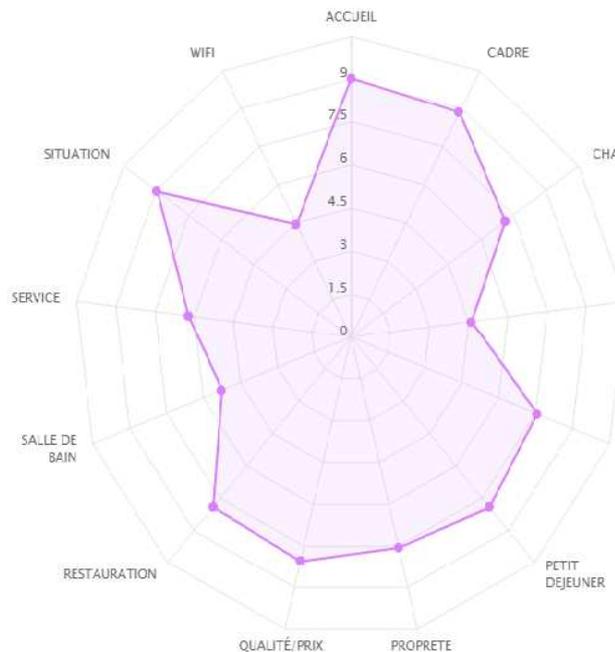
Top 10 des pays émetteurs d'avis :

PAYS	NOMBRE D'AVIS	PART	NOTE SUR 10
 FRANCE	11 806	80,8 %	8,2
 GRANDE BRETAGNE	613	4,2 %	8,5
 ESPAGNE	465	3,2 %	7,9
 BELGIQUE	444	3,8 %	8,4
 SUISSE	381	2,6 %	8,1
 ALLEMAGNE	327	2,2 %	8,1
 PAYS-BAS	322	2,2 %	8
 ITALIE	128	0,9 %	7,8
 AUSTRALIE	64 avis	0,4 %	8,8
 PORTUGAL	53 avis	0,4 %	7,7

Analyse sémantique par secteur d'activité

• Les hôtels:

Note des concepts :



Top 5 des avis positifs :

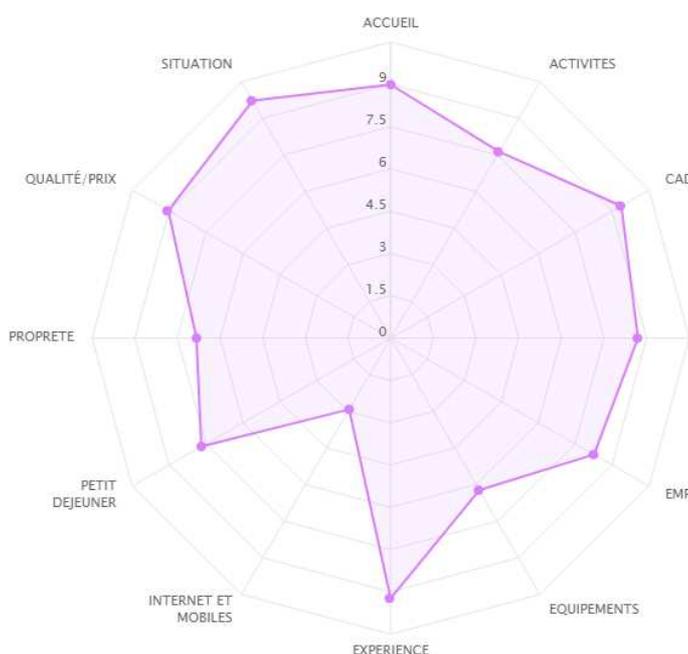
- L'accueil
- Le cadre
- La situation géographique
- Le rapport qualité / prix
- Le petit déjeuner

Top 3 des avis négatifs :

- La taille de la salle de bain jugé souvent trop petite
- L'absence ou le mauvais fonctionnement du wifi
- Un niveau d'équipement parfois jugé trop faible : pas de clim, mauvaise isolation phonique

• Les campings :

Note des concepts :



Top 5 des avis positifs :

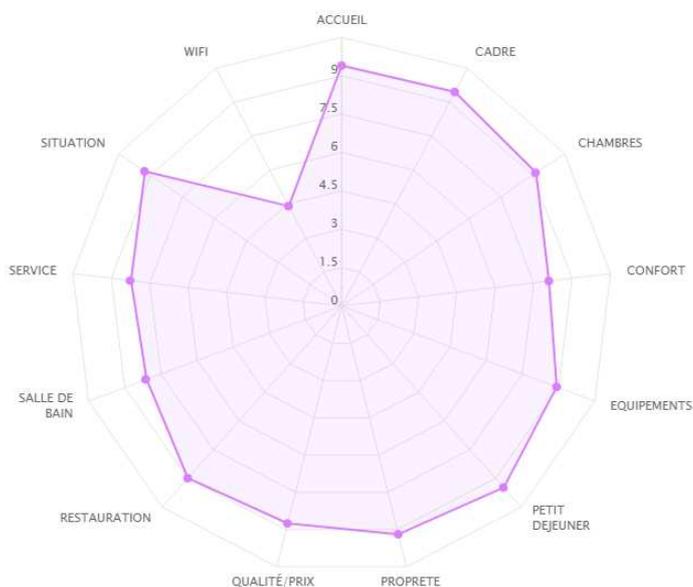
- La situation géographique
- Le cadre : la calme et le sentiment de retour aux sources
- L'expérience : un séjour vécu comme une vraie expérience.
- Le rapport qualité / prix
- L'accueil

Top 3 des avis négatifs :

- La propreté de certains locatifs ou des sanitaires
- Les équipements : la piscine est parfois peu ou pas chauffée et dénuée d'équipements ludiques
- Internet peu disponible et emplacements non équipés de wifi.

• Les locations meublées et chambres d'hôtes

Note des concepts :



Top 5 des avis positifs :

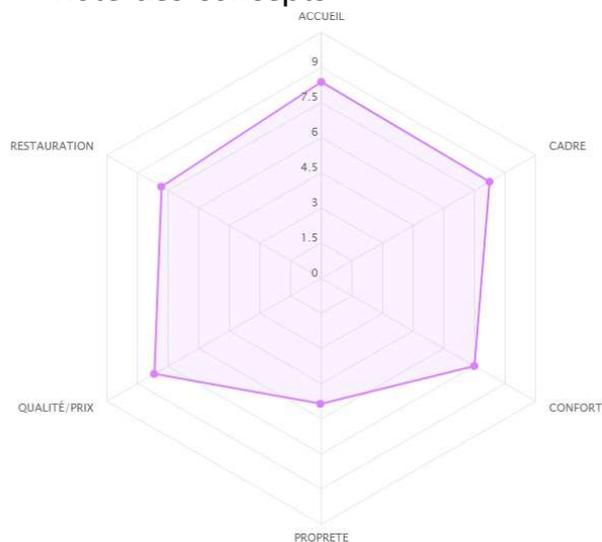
- Le petit-déjeuner : copieux et surtout avec des produits locaux comme la confiture maison
- Le cadre : calme, vert propice à la déconnexion
- L'accueil personnalisé de la part des propriétaires
- La situation géographique
- La propreté du logement

Avis négatifs :

- une seule faiblesse : l'équipement en wifi qui n'est pas toujours présent ou une connexion de mauvaise qualité.

• Les Restaurants :

Note des concepts :



Top 3 des avis positifs :

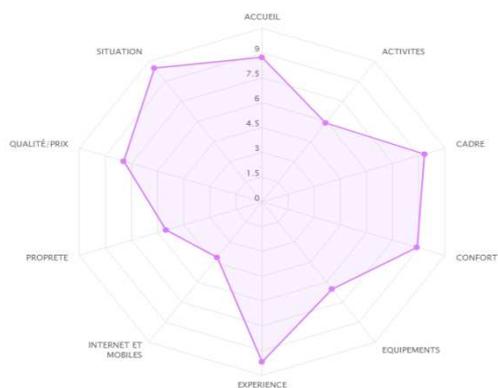
- L'accueil
- Le rapport qualité prix
- Le cadre et l'ambiance

Avis négatifs :

- Le confort de la salle de restaurant
- La propreté de certains établissements

• Les villages vacances

Note des concepts :



Top 5 des avis positifs :

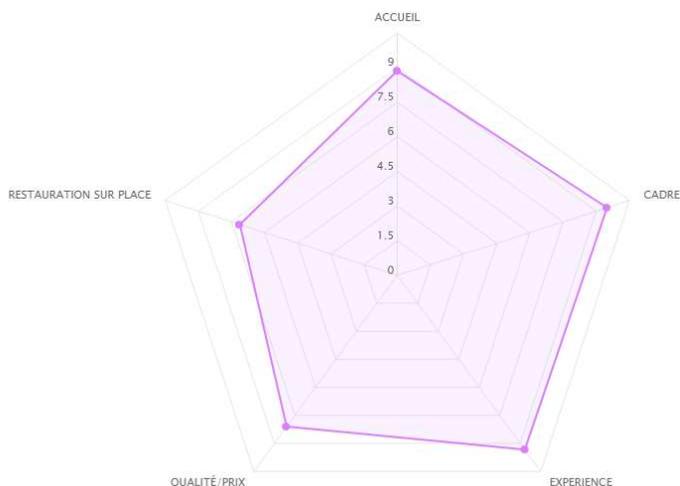
- La situation géographique
- L'expérience vécue durant le séjour
- Le cadre propice au retours aux sources
- Le confort
- L'accueil

Avis négatifs :

- La propreté de certains hébergements
- Pas de wifi ou connexion internet

• Les activités

Note des concepts :



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

Note des concepts :



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