

5 étapes pour gérer sa présence en ligne

Quelle est la meilleure approche à adopter dans la gestion de la réputation de votre établissement ? Pour vous permettre de rester concentré sur votre activité, voici quelques points pour gérer efficacement votre E-Réputation.

1- Comprendre le fonctionnement et l'importance de l'E-Réputation

Parce qu'un nombre croissant de voyageurs s'intéresse aux commentaires pour la planification de leur voyage, maîtriser sa présence en ligne est un facteur important à la satisfaction de vos clients, au succès de votre entreprise, à l'augmentation de vos revenus.

2- Adopter une approche collective

Partagez la vision que vous avez de votre réputation avec votre personnel afin que chacun comprenne son rôle. Définissez votre politique de communication et impliquez vos employés dans cette stratégie. Une équipe formée et informée répondra mieux aux attentes des clients et évitera des réclamations ultérieures en faisant remonter les informations. La réputation passe forcément par de l'humain.

3- Surveiller votre présence en ligne

Afin de contrôler votre présence en ligne, assurez-vous tout d'abord que toutes les informations sur votre établissement sont à jour : coordonnées, photos, descriptif, jour d'ouverture... Pour ne pas manquer un avis ou une publication, mettez en place des alertes et nommez une personne en charge de surveiller les commentaires vous concernant.

4- Analyser les remarques

Lisez et analysez le profil du rédacteur ainsi que son avis afin de pouvoir mettre en avant les points forts de votre établissement lors de votre réponse. Certains cas nécessiteront peut-être une recherche plus approfondie mais cette attitude permettra de résoudre les malentendus voire rétablir la vérité.

5- Rédiger votre réponse

Dans une démarche professionnelle, donnez de l'importance à votre relation client et répondez personnellement aux avis en y apportant des éléments constructifs et productifs. Qu'ils soient positifs ou négatifs, c'est l'occasion de montrer à vos clients et prospects que vous êtes à l'écoute.

En intégrant la gestion de votre E-Réputation tout au long de l'année à vos tâches quotidiennes, vous assurerez la satisfaction de vos clients, renforcerez leur fidélité à votre établissement et attirerez plus de voyageurs par une meilleure visibilité.