

Kit opérationnel – Gestion de la e-réputation

Destination : Aube en Champagne

Ce kit fournit aux socio-professionnels aubois des outils concrets pour générer, suivre et valoriser les avis en ligne. Objectifs : accroître la visibilité, maintenir une note moyenne élevée, renforcer la confiance des visiteurs et améliorer la gestion des réponses.

Objectifs départementaux

Visibilité	Augmenter le nombre d'avis (Google, Tripadvisor, Booking).
Crédibilité	Maintenir une note moyenne $\geq 4,5/5$.
Confiance	Répondre à 100 % des avis en ≤ 72 h.
Langues	Assurer ≥ 20 % d'avis en EN/DE/NL.

Outils pratiques pour générer des avis

QR codes à placer sur : comptoirs, factures, menus, chambres, navettes, billets.

Lien type : https://search.google.com/local/writereview?placeid=VOTRE_PLACEID

Messages multilingues :

FR : Merci de votre visite ! Un avis en 30 sec nous aide beaucoup : [QR]

EN : Thanks for visiting! A 30-sec review helps us a lot: [QR]

DE : Danke für Ihren Besuch! Ihre 30-Sek.-Bewertung hilft uns sehr: [QR]

NL : Bedankt voor je bezoek! Een review van 30 sec helpt ons enorm: [QR]

Moments clés :

- À la sortie d'une visite ou dégustation.
- Mail/SMS de remerciement post-séjour.
- Groupes affaires : inclure le lien dans le mail final.

Scripts de réponse aux avis

Avis positif :

Bonjour [Prénom], merci pour votre commentaire ! Nous sommes ravis que [élément concret : "vous ayez apprécié la dégustation"]. Nous espérons vous accueillir à nouveau très bientôt en Champagne.

Avis négatif :

Bonjour [Prénom], merci d'avoir partagé votre ressenti. Nous sommes désolés que [situation] n'ait pas été à la hauteur. Nous prenons en compte votre retour et espérons vous accueillir dans de meilleures conditions.

Tableau de bord & KPI

À suivre via FairGuest :

Indicateur	Objectif
Volume d'avis/mois	≥ 5 (campings ≥ 10 en haute saison)
Note moyenne	$\geq 4,5/5$
Délais de réponse	≤ 72 h
% avis multilingues	≥ 20 %