



FREDERIC GONZALO

WEBINAIRE

BONNES PRATIQUES POUR GÉRER VOTRE RÉPUTATION EN LIGNE



AGENDA

1. Qu'est-ce que la réputation en ligne?
2. La gestion de réputation en quatre étapes
3. Les plateformes clés
4. Comment répondre aux avis

Environ 246 000 résultats (0,71 secondes)

cimeaventures.com › activite › lapopulaire ▼

Activité Gaspésie - Rivière Bonaventure - La Populaire

La Populaire : Une journée sur la rivière **Bonaventure** en formule auto-guidée, à bord d'un canot ou d'un kayak. L'activité à faire dans la Baie-des-chaleurs!

cimeaventures.com › activite › la-familiale ▼

La Familiale La rivière Bonaventure sans guide - CIME ...

La Familiale : La descente la plus facile pour voir la rivière **Bonaventure** et son ... Vous pouvez descendre en canot, en kayak simple ou double, en planche à ...

fr.tripadvisor.ca › ... › Bonaventure - À voir/À faire › Cime Aventures ▼

Kayak sur la Bonaventure - Avis de voyageurs sur Cime ...

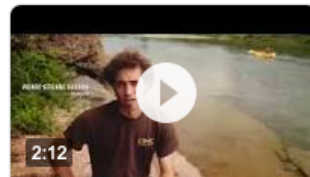
★★★★★ Note : 5 - Avis de voyageur Tripadvisor

Cime Aventures: **Kayak** sur la **Bonaventure** - consultez 355 avis de voyageurs, 153 photos, les meilleures offres et comparez les prix pour **Bonaventure**, Canada ...

Vidéos



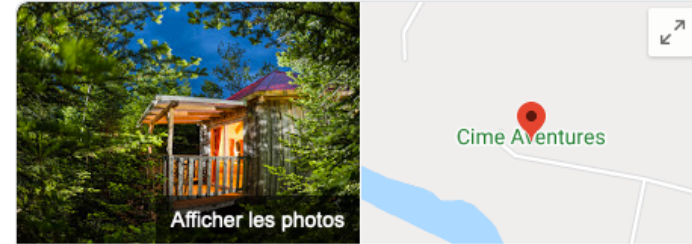
Cime Aventures - Vidéo de présentation



Rivière Bonaventure - Descente la



Expérience sur la rivière Bonaventure en



Cime Aventures

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,3 ★★★★★ **555 avis Google**



Terrain de camping

Lodges confortables sur pilotis, chalets, tipis, yourtes. Activités dont canoë-kayak et plongée avec tuba.

Adresse : 200 Chemin Athanase Arsenault, Bonaventure, QC G0C 1E0

Horaires : Ouvert aujourd'hui · 10h00–14h00 ▼

Téléphone : (418) 534-2333

[Suggérer une modification](#) ·

Évènements à venir

ven. 12 juin Spectacle À Cime Aventures

Cime Aventures

200 Chemin Athanase Arsenault, Bonaventure, QC

 Donner votre avis

4,3  555 avis 

Trier par : Avis les plus pertinents 



Marylin Bélanger

Local Guide · 22 avis · 9 photos

 il y a 2 mois

Le site est intéressant et la rivière belle, mais permettre les descentes en canot au mois d'août quand il reste moins d'un mètre d'eau, c'est complètement ridicule et désagréable, le but est clairement de faire de l'argent et on se soucie ... [Plus](#)

 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 2 mois

Chère Madame Bélanger,

Nous vous remercions de votre passage chez nous et du temps pris pour rédiger un commentaire concernant votre activité effectuée chez-nous il y a quelques mois. ... [Plus](#)



Josianne Cyrenne-Bourgeois

1 avis

 il y a 5 mois

Nous avons adoré notre séjour en cabine au camping ainsi que la descente de la rivière en kayak. La propreté des lieux est irréprochable et le service à la clientèle parfait. Nous avons eu quelques troubles avec notre équipement de camping ... [Plus](#)

 1

Réponse du propriétaire il y a 5 mois

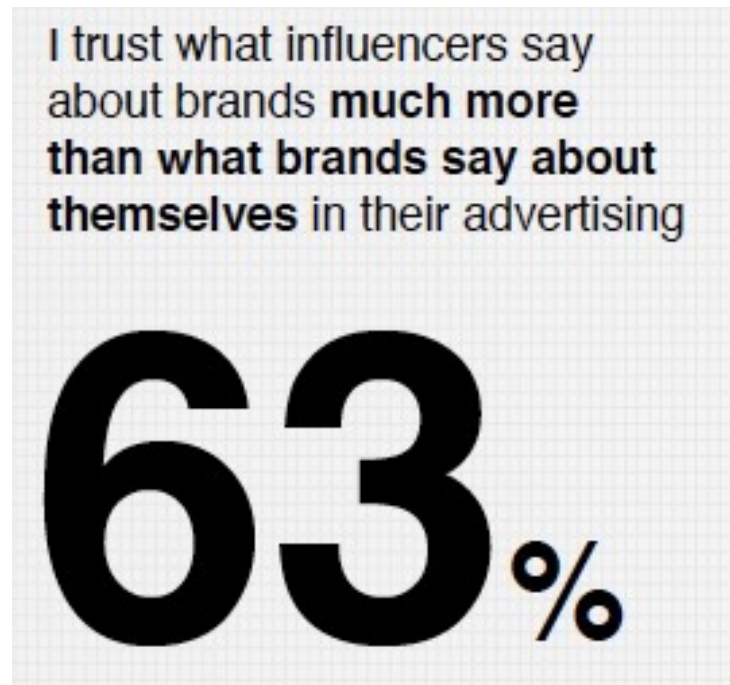
Bonjour Madame Cyrenne-Bourgeois,

1. Qu'est-ce que la réputation en ligne ?

L'**e-réputation**, parfois appelée **web-réputation**, **cyber-réputation**, **réputation numérique**, **sur le Web**, **sur Internet** ou **en ligne**, est la **réputation**, l'opinion commune (informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs...) sur le **Web** d'une entité (marque), **personne morale** (entreprise) ou **physique** (particulier), réelle (représentée par un nom ou un pseudonyme) ou imaginaire. Elle correspond à l'identité de cette marque ou de cette personne associée à la perception que les internautes s'en font.

Cette notoriété numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation et présenter un avantage concurrentiel dans le cas des marques, se façonne par la mise en place d'éléments positifs et la surveillance des éléments négatifs. L'e-réputation peut aussi désigner sa gestion, via une stratégie globale et grâce à des outils spécifiques (activité à l'origine de nouveaux métiers) pour la pérennité de l'**identité numérique**.

1. Qu'est-ce que la réputation en ligne ?

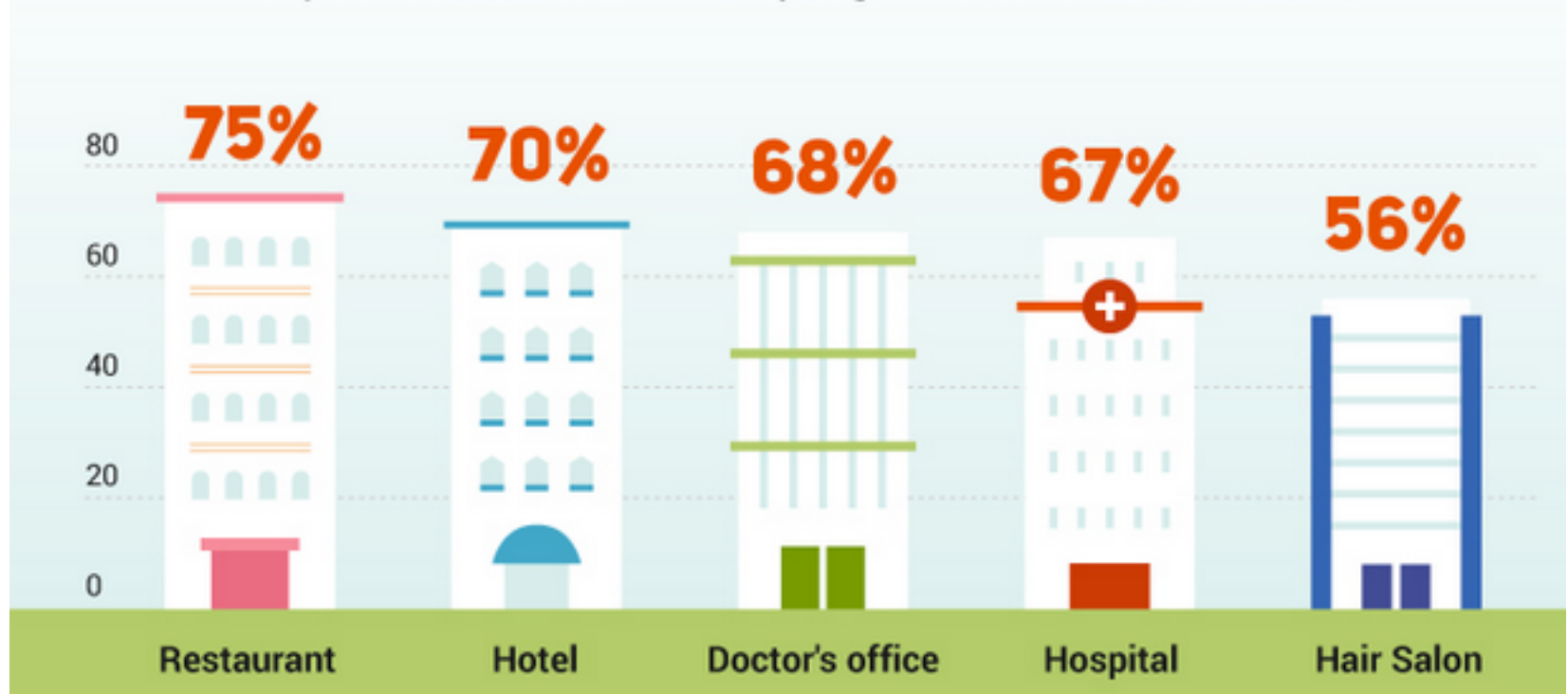


Source: Edelman Trust Barometer, 2019

L'importance des commentaires

IMPACT OF REVIEWS BY INDUSTRIES

Top five Industries affected by negative online reviews include:



La gestion de réputation en 4 étapes

1. Avoir une présence sur les plateformes clés
2. Effectuer de la veille (monitoring)
3. Gérer les avis, questions et commentaires sur les plateformes priorisées
4. Avoir une stratégie dans l'éventualité d'une crise

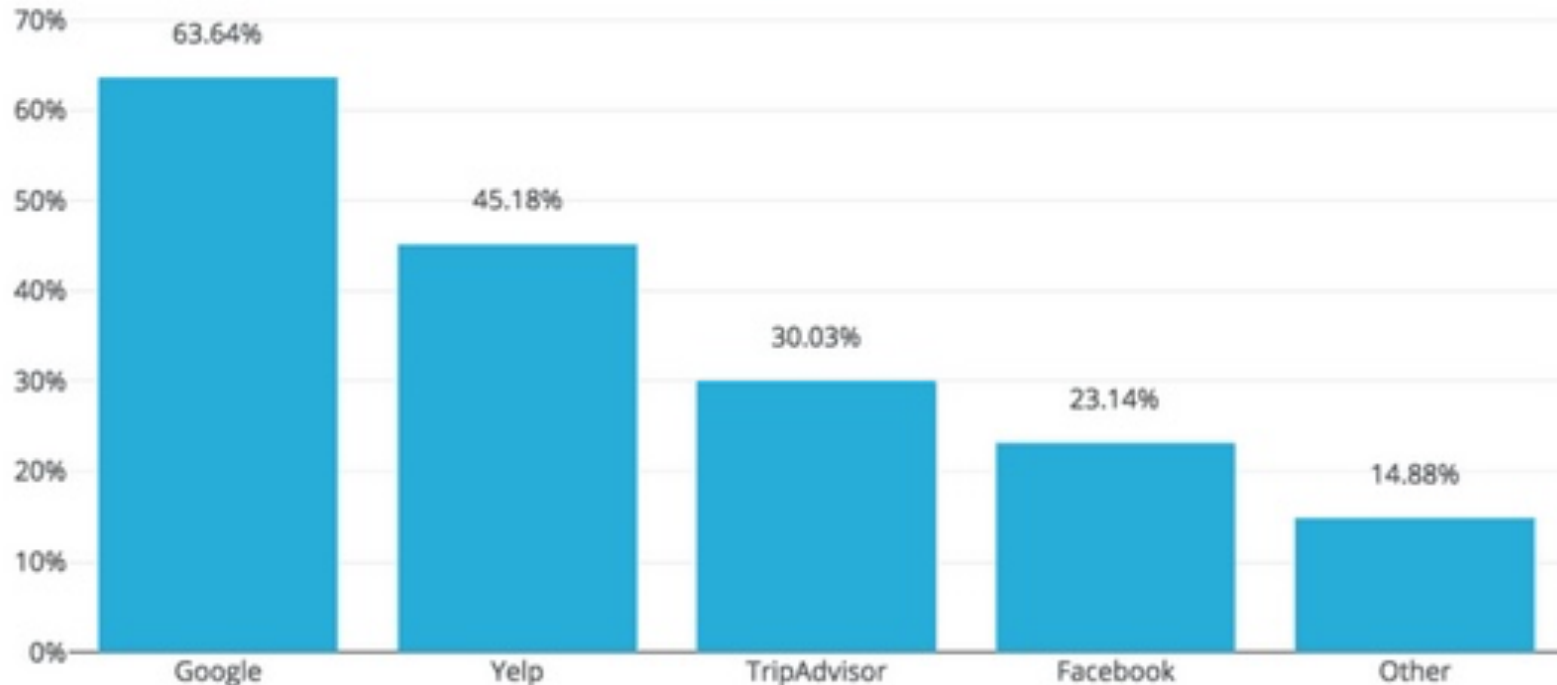
3. Les plateformes clés

L'entreprise moyenne compte habituellement sur des ressources limitées pour gérer sa présence en ligne, de son site web et passant par une présence active sur les médias sociaux.

Il importe donc de bien définir quelles devraient être les plateformes à prioriser en fonction de vos objectifs, de votre clientèle cible, et de votre capacité de répondre rapidement.

3. Les plateformes clés

Which of the following review sites are you most likely to check before visiting a business?



Source: Review Tracker, 2019

Google Mon Entreprise

The screenshot displays the Google My Business dashboard. On the left, a sidebar menu is visible with the 'Avis' (Reviews) option highlighted in yellow. The main content area shows a list of reviews for a business, with filters for 'Tous', 'Réponse reçue', and 'Aucune réponse'. The reviews are as follows:

- Isabelle Giroux** (5 stars, 5 days ago): *L'utilisateur n'a pas rédigé d'avis, il a simplement donné une note.* [Répondre](#)
- Souney203** (4 stars, 7 days ago): *La nourriture y est délicieuse mais dans ma commande, j'avais demandé un 7up qui n'est jamais venue et je n'ai pas pu attendre que la serveuse me le donne alors je suis parti, ils avaient probablement oublié* [Répondre](#)
- Sébastien Fournier** (5 stars, 1 week ago): *Petit restaurant super sympathique. Le menu est simple mais extrêmement savoureux. À essayer pour tout amoureux de soupes repas Asiatiques!* [Répondre](#)
- Les bazars de Gobem** (5 stars, 2 weeks ago): *Nous avons attendu 15min pour avoir une table pour 6 personnes... Mais ces 15min en valais largement la peine, les... [Plus](#)* [Répondre](#)
- Louis-Philippe Dmers** (4 stars, 2 weeks ago): [Répondre](#)

Facebook

tora ya
RAMEN

Restaurant Tora-Ya Ramen
@ToraYaRamen

Accueil
Avis
Publications
Photos
Vidéos
À propos
Communauté

Créer une page

4,8
4,8 sur 5 ⓘ
Selon l'avis de 308 personnes

Vous avez quelque chose à partager à propos de votre expérience concernant les avis sur votre Page?
Nous avons apporté des modifications à l'onglet Avis et aimerions avoir votre opinion. Que pensez-vous de la nouvelle expérience?
Partager vos commentaires

Les avis et les évaluations changent
Les gens peuvent désormais plus facilement recommander votre Page
Learn More

Recommandé par 267 personnes

PLUS UTILES Plus récentes

Robert Dessureault recommande Restaurant Tora-Ya Ramen.
31 juillet 2019 · 🌐
Pour une première expérience de Ramen à Québec et j'étais en nostalgique de Montréal et bien j'ai trouver ma place pour les Ramen. J'ai pas essayer les autres choix mais j'y compte bien. Merci à la gang très bon service et chaleureux à bientôt!!
Hip atmosphere · Large menu · Comfort food · Chic décor · Great food · Large portions · Take-out menu

J'aime Commenter Partager Envoyer le message

Commenter en tant que Restaurant Tora-Ya Ramen

Nao Nishihara recommande Restaurant Tora-Ya Ramen.
9 septembre 2019 · 🌐
The real and best Japanese ramen I had in Québec City.

J'aime Commenter Partager Envoyer le message

TripAdvisor

- **77%** des utilisateurs consultent TripAdvisor pour de l'**hébergement**
- **50%** consultent pour un choix de **restaurant**
- **44%** consultent avant de choisir un **attrait**

TripAdvisor

Votre classement sur TripAdvisor découle d'un score, comptabilisé selon un algorithme sophistiqué.

Celui-ci repose sur trois variables principales:

1. **Quantité** de commentaires émis
2. **Qualité** des commentaires (ratio positif versus négatif)
3. **Récence** des commentaires

Autres plateformes à considérer...

- Hôtellerie: **Booking**, **Expedia**, Trip.com
- Restauration: **OpenTable**, Bookenda
- Attractions: **Viator**, GetYourGuide
- Commerce de proximité: **Yelp**

Agenda

1. Qu'est-ce que la réputation en ligne?
2. La gestion de réputation en quatre étapes
3. Les plateformes clés
4. Comment répondre aux avis



4. Comment répondre aux avis

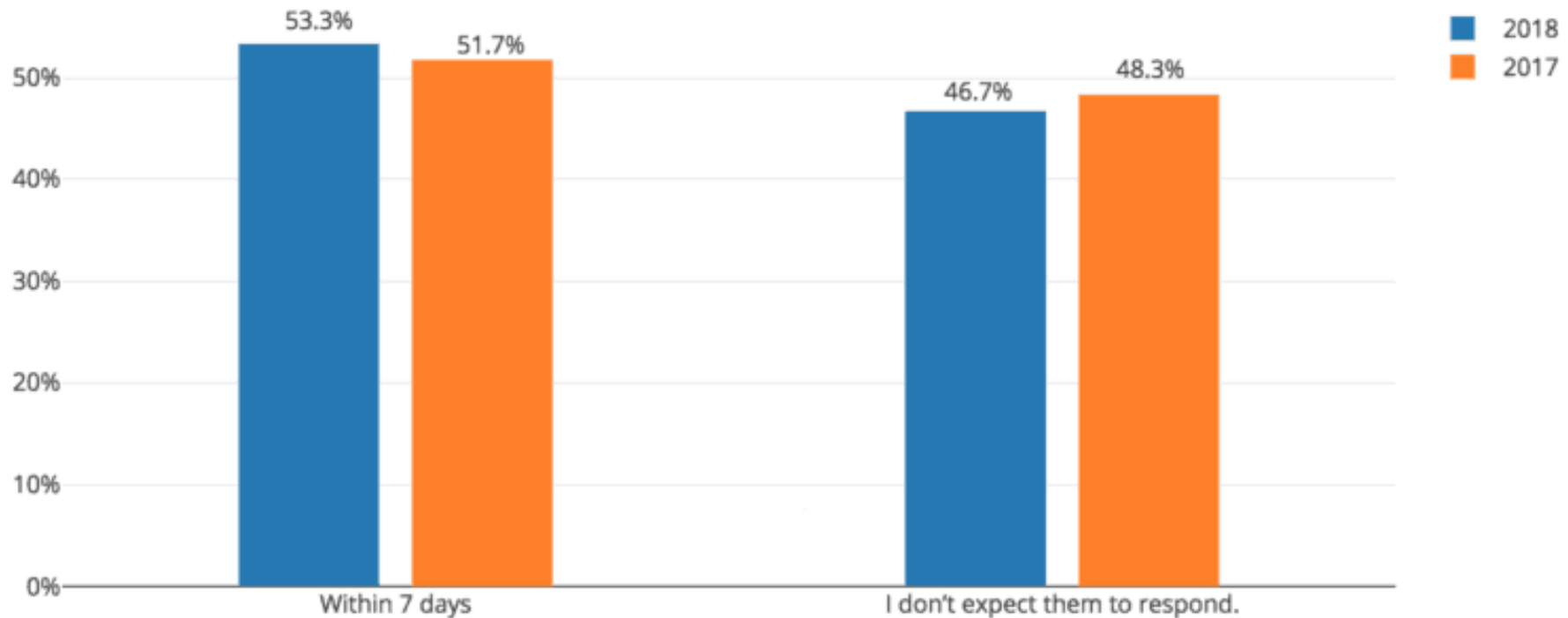
1. Doit-on répondre à tous les avis et commentaires?
2. De l'importance de répondre rapidement...
3. Montrer de l'empathie
4. Attention à la tentation de vous faire justice
5. Mettre l'emphasis sur le positif

Doit-on répondre à tous les avis ?

Taux de réponse suggéré : 40%



De l'importance de répondre rapidement





Dans quel délai attendez-vous une réponse d'un commerce à qui vous laissez un avis négatif?

De l'importance de répondre rapidement

In only 7 days, your reviews
have had 103 readers

Travelers really love your latest reviews.
Thanks for sharing your thoughts, they really do help.

Add a new review

| Review | Total readers |
|---|---------------|
|  <p><i>"Pricy but tasty"</i> Restaurant la Sagouine</p> | 43 |
|  <p><i>"Thrills, and then some!"</i> Guided Zipline Tour in Mont Tremblant</p> | 60 |

Montrer de l'empathie



Exploramer

23 décembre 2019 · 🌐

DÉFIS PROFESSIONNELS EN GASPÉSIE :

- Coordonnateur(trice) commercial de Fourchette bleue;
- Responsable du marketing.

Travaillez au son des vagues, à 3 pieds de la mer, pour sensibiliser les publics aux merveilles du Saint-Laurent. ... [Afficher la suite](#)

👍❤️ Sylvie Rivard et 146 autres

13 commentaires 51 partages

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager ⌵

Les plus pertinents ▾



Votre commentaire...



Sandra Gauthier <http://placement.emploiquebec.gouv.qc.ca/.../listoffr.asp...>



J'aime · Répondre · 7 sem



Cécile Teasdale Si seulement l'entrée en fonction était pas en janvier 😞

J'aime · Répondre · 6 sem



Auteur

Exploramer Cécile Teasdale nous sommes flexibles. Faites-nous parvenir votre CV si l'un de ces emplois vous intéresse.

J'aime · Répondre · 6 sem



Rolland St-Gelais a donné son avis sur **Groupe Riôtel/Riotel**

Hospitality Group - 5★

23 juin 2017 · 🌐

Si le Paradis existe, cet hôtel a certainement servi d'inspiration à Dieu pour le créer. Excellent service, personnel courtois, emplacement très agréable servant à un repos absolu et le restaurant est à rendre jaloux les Européens. 😊

Je ne cesserai jamais de le recommander à mes amis et connaissances.

Bravo mille fois!



Nathalie Blouin et 6 autres personnes

3 commentaires

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager



Rollandjr St-Gelais Je ne peux pas me contredire là-dessus. 😊

J'aime · Répondre · 2 ans



Groupe Riôtel/Riotel Hospitality Group Nous vous remercions grandement d'avoir pris quelques minutes pour nous partager ces bons mots sur Facebook. Nous sommes sincèrement ravis de constater que vous avez pleinement apprécié votre expérience à notre hôtel et vos commentaires nous vont droit au cœur ! Il nous réjouit de savoir que vous avez reçu un service courtois et professionnel de la part de notre personnel et que vous avez apprécié votre expérience au restaurant ! Nous espérons sincèrement vous accueillir de nouveau très bientôt ! Au plaisir, Mélissa B.

J'aime · Répondre · [?] · 2 ans · Modifié



Attention à la tentation de vous faire justice...



of travelers agree that appropriate management responses to bad reviews "improves my impression of the hotel"



of respondents agree that an aggressive or defensive management response to a bad review "makes me less likely to book that hotel"



Source: TripAdvisor

Attention à la tentation de vous faire justice...

 **Garderie Sandra** reviewed Le Mousso — 
May 9 at 8:53am · 

Like · Comment · Share

 **Le Mousso** Je ne sais pas si tout cela vous amuse mais je doute fortement que vous ayez mis le pied dans notre établissement...
Like · Reply · May 9 at 6:07pm

 **Garderie Sandra** j'y ai plutôt mis la bouche et je n'ai pas apprécié le repas je voulais être polie et épargner les détails aux futurs ex clients dites -moi pas merci monsieur le cuisto qui peut pas encaisser qu'un client n'aime pas ça bouffe 😞
Like · Reply · May 9 at 7:56pm

 **Le Mousso** Je peux encaisser ne vous en faites pas. Je trouve simplement lâche le fait de faire des critiques et de ne pas laisser de détails.
Like · Reply · May 9 at 9:20pm

 **Le Mousso** Je suis persuadé que si quelqu'un devait noté votre garderie, vous aimeriez savoir sur quoi sa note serait basée...
Like · Reply · May 9 at 10:05pm

 **Le Mousso** 🤔
Like · Reply · May 11 at 2:28pm

 **Le Mousso** Nous attendons toujours un peu de développement de votre part, ne serait-ce que d'élaborer un peu sur votre expérience. En exemple...
Tel plats ne m'a pas plu ou le serveur était bête, c'est très simple (et en plus ça aide les restaurants à améliorer leur offre).
Mais ce toujours dans l'optique où vous avez bel et bien visité le restaurant et ce malgré le fait que sur vos reviews GOOGLE vous avez attribué à 10 commerce sur 16 la note de une étoile...
Merci de nous revenir afin que nous puissions offrir LE meilleur service à nos clients.
Au plaisir
Like · Reply · May 13 at 1:34pm

 **Le Mousso** 🤔🤔🤔

Mettre l'emphase sur le positif

Hotel Le Crystal

About

Location

Reviews

Party de Noël RÉUSSI !

"Nous avons fait affaire avec l'Hôtel Le Crystal pour notre party de Noël de bureau et franchement, ce fût un succès grâce à toute l'équipe. Tout d'abord, grâce à Amélie qui a su comprendre mes demandes et répondre à celles-ci, mais aussi grâce à toute l'équipe qui nous a servi tout au long de la soirée : Daniel, Léonard, Vanessa, Arthur, Marc et Thierry. La salle était superbe de A à Z (Centre de table, décoration, lumières, sous assiettes), les repas étaient succulents et ce, de façon unanime pour les 70 invités que nous avons, le service était fluide, jamais nous n'avons ressentis de longueur entre les plats et nous ne nous sentions pas pressés non plus ! On dirait que tout arrivait au bon moment. Pour tout événement corporatif, je recommande grandement cet endroit et cette équipe ! Vous ne vous tromperez pas !"

[Read less](#) ▲

Date of stay: December 2019



Trip type: Travelled on business

○○○○○ Value

○○○○○ Service

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC

1 Helpful vote

 **Helpful**  **Share**



Response from Eric_Hamel-GM, General Manager at Hotel Le Crystal

Responded 2 weeks ago

Bonjour atremblay28,

Merci de recommander L'Hôtel Le Crystal à notre communauté sur Trip Advisor. C'est très apprécié. Je suis bien content que de la planification à l'exécution, nous avons surpassé vos attentes. Ce fût un très beau party de Noël.

À l'an prochain,

Répondre à un avis négatif

Quand on répond à un avis ou commentaire négatif :

- **Remercier** l'utilisateur d'avoir pris le temps de rédiger un avis
- **S'excuser** face au problème mentionné, perçu ou réel
- **Adresser** le problème et identifier comment votre établissement prend des mesures correctives pour régler ou atténuer le problème mentionné
- **Inviter** l'utilisateur à refaire l'expérience ou **réitérer** vos valeurs d'entreprise.



Répondre à un avis positif

Quand on répond à un avis positif :

- **Remercier** l'utilisateur d'avoir pris le temps de rédiger un avis
- **Communiquer** votre appréciation et partager avec les membres de vos équipe, le cas échéant
- **Rappeler** vos valeurs d'entreprise, au bénéfice des autres utilisateurs qui ne connaissent peut-être pas votre établissement
- **Inviter** l'utilisateur à revenir ou inciter le partage auprès de parents et amis



Un exemple concret...

Cime Aventures

200 Chemin Athanase Arsenault, Bonaventure, QC

 Donner votre avis

4,3  555 avis 

Trier par : Avis les plus pertinents ▾



Josianne Cyrenne-Bourgeois

1 avis

 il y a 5 mois

Nous avons adoré notre séjour en cabine au camping ainsi que la descente de la rivière en kayak. La propreté des lieux est irréprochable et le service à la clientèle parfait. Nous avons eu quelques troubles avec notre équipement de camping et ils nous ont rapidement trouvé une solution. En effet, les employés sont tous très gentils, attentionnés (malgré le fait que nous étions en fin de saison) et s'assurent que la descente de rivière soit faite en toute sécurité. Vraiment, un superbe camping où nous retournerions sans hésiter !



Réponse du propriétaire il y a 5 mois

Bonjour Madame Cyrenne-Bourgeois,

Désolée de ne pas avoir pu vous dire "au revoir" en personne avant que vous quittiez ce matin. Nous sommes ravis que vous ayez apprécié votre séjour. Étant donné que les cabines sont en mode "prototype" vos commentaires sont bienvenus et confirme notre nouvelle orientation.

Nous serons ravis de vous recevoir encore avec votre petite famille la prochaine fois. Et peut-être pour une plus longue descente!

Merci encore,

Conclusion

Le consommateur d'aujourd'hui se forge une opinion non seulement sur la foi de ce que vous dites sur votre site web ou dans vos publicités, mais de plus en plus basé sur l'expérience de votre produit ou service ou encore sur l'expérience d'autres personnes, partagée sur des plateformes telles que blogues, forums, médias sociaux.

Il importe donc de veiller à ce qui est dit, s'inviter dans la conversation, remercier ou corriger les faits lorsque nécessaire, mais en faisant toujours preuve de professionnalisme.



FREDERIC GONZALO

QUESTIONS / COMMENTAIRES