

LES OUTILS POUR BOOSTER VOTRE **E-RÉPUTATION**

Mardi 12 Mars

Ateliers Pro Gruissan
Tourisme

Aleksandra IOUROFF –
Elodie GALSOMIES

TOUR DE TABLE



LES OBJECTIFS DE L'ATELIERS

1

Comprendre les enjeux
de l'E-réputation

2

S'initier à la veille
E-réputation

3

Connaître les bonnes
pratiques pour répondre
aux avis

Un programme 5 ★

1

QU'EST-CE QUE LA E-RÉPUTATION?

2

SUR QUELS SITES PARLE-T-ON DE MOI?

3

FOCUS FICHE GOOGLE

4

GÉRER LES AVIS

1

QU'EST-CE QUE LA E-RÉPUTATION?



QU'EST-CE QUE LA E- RÉPUTATION?

L' image véhiculée et / ou subie par une entreprise, une marque, un produit sur Internet et autres supports numériques

1

VOTRE SITE
INTERNET

2

VOS
RÉSEAUX
SOCIAUX

3

LES
PLATEFORMES
D'AVIS

QU'EST-CE QUE LA E- RÉPUTATION?

Image
véhiculée

Image subie

1

VOTRE SITE
INTERNET

2

VOS
RÉSEAUX
SOCIAUX

3

LES
PLATEFORMES
D'AVIS



L'IMPORTANCE DES AVIS CLIENTS

91%

des consommateurs français âgés de 18 à 54 ans lisent les avis publiés en ligne par les clients d'entreprises locales.

31%

À l'inverse, les acheteurs sont susceptibles de dépenser 31 % de plus auprès d'une marque qui reçoit des commentaires positifs

86%

des consommateurs hésitent à acheter auprès d'une entreprise avec des critiques négatives.

36%

des consommateurs utilisent 2 sites d'avis avant d'acheter



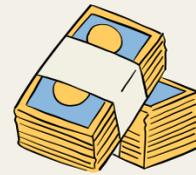
Source : Brightlocal.com

LES AVANTAGES

d'une bonne gestion de ses avis clients



Ce sont vos clients
qui font votre
publicité
(expérience client)



A part un peu de
temps et
d'organisation, ne
coûte rien !



Peut faire
émerger des
axes
d'amélioration



Outil de
motivation
pour vos
équipes

2

SUR QUELS SITES MES CLIENTS PARLENT-ILS DE MOI?





Google La fiche établissement, **INDISPENSABLE !**



Booking

Seuls vos clients peuvent déposer des avis



Tripadvisor

Tout le monde peut déposer, très influent dans le tourisme

**LES
PRINCIPALES
PLATEFORMES
DE SITES DE
DEPÔTS D'AVIS**



Facebook

Autorisez les avis et incitez à en déposer

Sites revendeurs



Sites spécialisés



etc. !

FAIRGUEST, L'AGRÉGATEUR D'AVIS

● 1015 Objets observés au niveau départemental

● 71 Objets observés à Gruissan

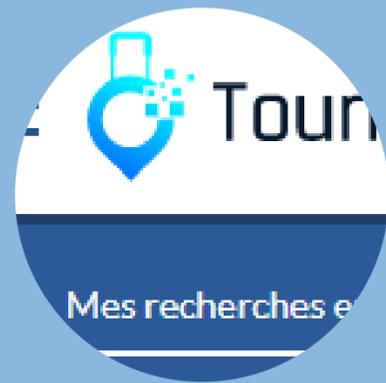
● Hôtels, agences, campings résidences, restaurants, prestataires, équipements, producteurs,

● Classés, labellisés, d'intérêt départemental ou en partenariat avec l'OT

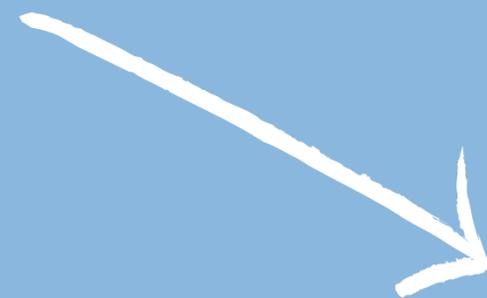
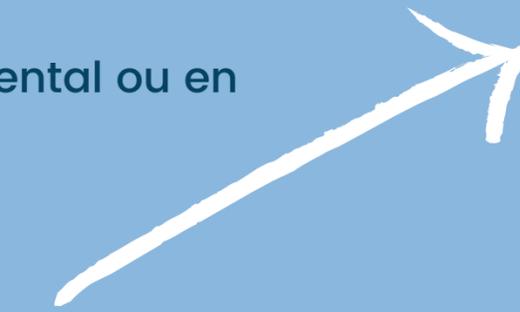
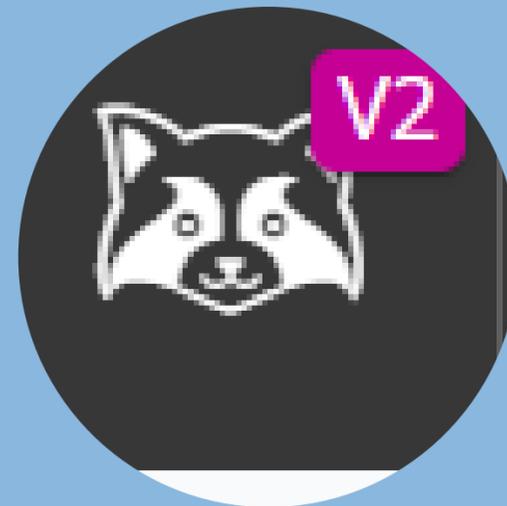


Diffusion Site OT

Fairguest / Raccourci



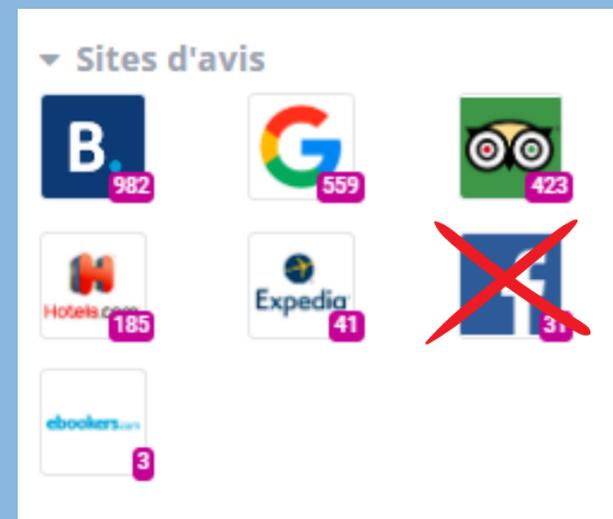
SIT Tourinsoft



Observation
Tableaux de bord



Comptes start



Bateaux électriques Gruissanais

GRIISSAN



Bateaux électriques Gruissanais

Quai du Ponant
Au pied de la passerelle
11430 GRIISSAN

[VOIR MON ITINÉRAIRE](#)



Tarifs
← [Grid Icon] →
Catégorie : Equipements de loisirs

Fair Guest
Les avis de tous les voyageurs

BATEAUX ÉLECTRIQUES GRIISSANNAIS
Données calculées sur 39 avis collectés sur les 12 derniers mois.



100 % des voyageurs ont apprécié !



Ouverture

Toutes les périodes d'ouverture sont passées. Merci de prendre directement contact avec le propriétaire pour plus d'informations.

Fermeture jusqu'à la saison 2024

Tarifs

Plein tarif Location Bateau 1h de 5 à 7 personnes 35 € - 45 €

Plein tarif Location Bateau 2h de 5 à 7 personnes 65 € - 85 €

Plein tarif Location Bateau 3h de 5 à 7 personnes

Moyens de paiement

Carte bleue Chèques Vacances Esp

FICHE PRESTATAIRE SITE GRIISSAN-MEDITERRANEE.COM



GRIISSAN - GÉNÉRAL ANNÉE N-1

L'année dernière
Modèle "Observer un territoire"

70 établissements
11 887 avis

Communes

Gruissan

Ce es mise No

TABLEAUX DE BORD

Contact: GRIISSAN TOURISME, Elodie GALSOMES, egalsomes@gruissan-mediterranee.com, 06 76 40 81 52

Nombre d'avis

11 887

Nombre d'avis Année N-1

10 803

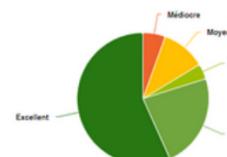
Note FairGuest année dernière



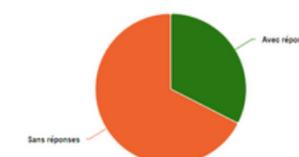
Note FairGuest année N-2



Répartition du nombre d'avis par tonalité



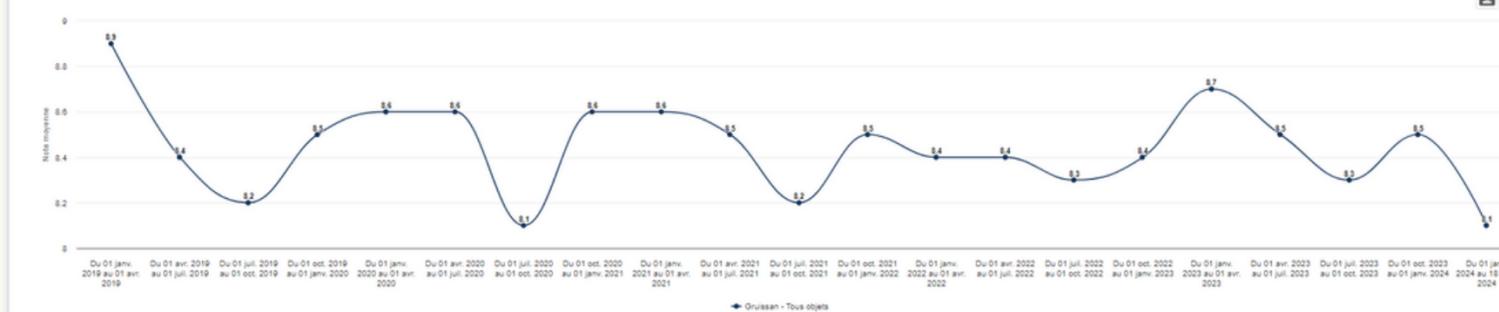
Taux de réponse aux avis



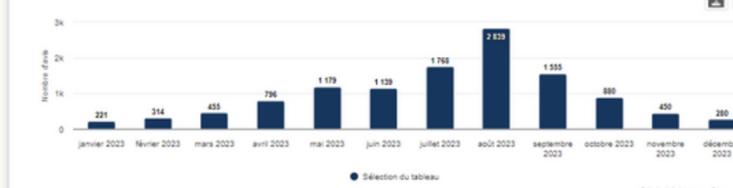
Nombre d'établissements observés

70

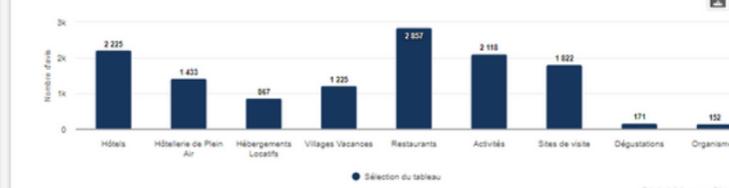
Evolution de la note moyenne Gruissan depuis 2019



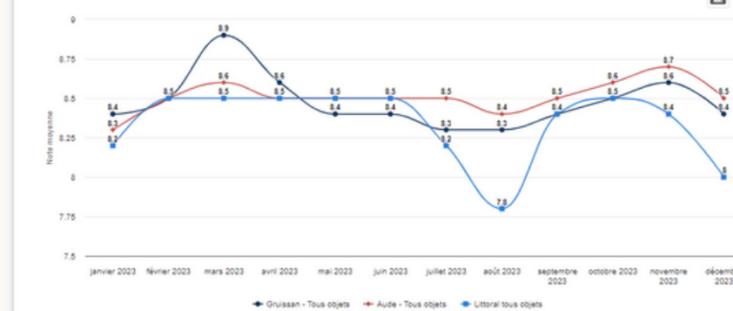
Evolution du nombre d'avis déposé



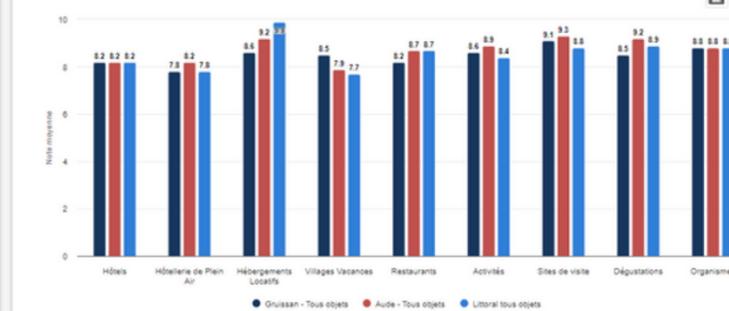
Avis collectés par types d'établissements de Gruissan



Evolution de la note moyenne Gruissan / Aude année en cours



Répartition de la Note moyenne par type d'établissement



Taux de satisfaction



**MAIS PAS
QUE !...**

Qu'est ce que la veille ?

La veille est un processus régulier de recherche, d'analyse et de sélection pertinente d'informations pouvant apporter des avantages compétitifs à une entreprise.



Les types de veille



E-réputation



Technologique



Concurrentielle



Sectorielle



Juridique



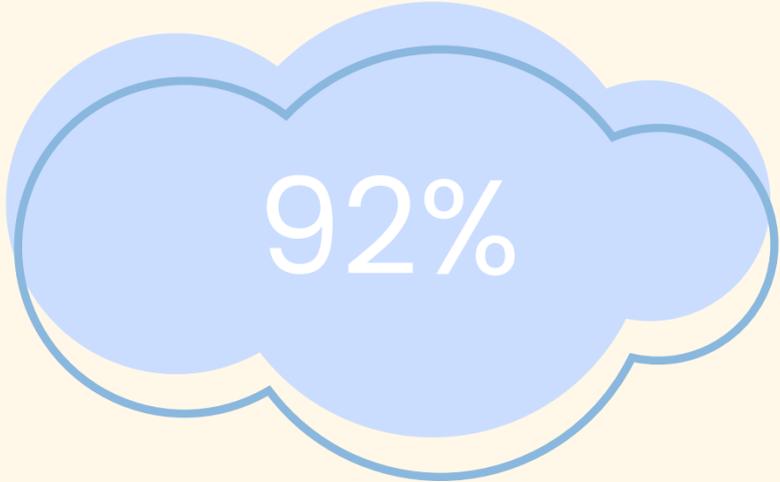
**Et autre (financière,
artistique, créative
....)**

“Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes”

– Henri Ford (1863 – 1947)

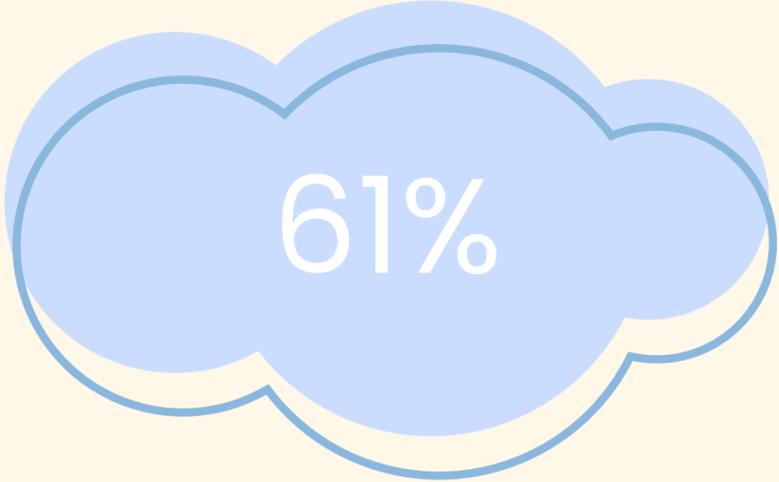


Quelques chiffres



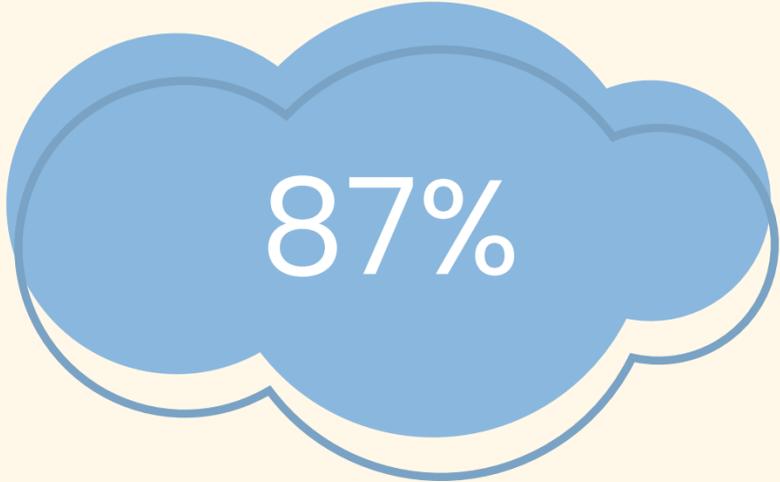
92%

Ont d'avantage
confiance en
l'info trouvée en
ligne qu'en celle
communiquée
par les
entreprises



61%

Comptent d'avantage
sur les avis des
utilisateurs que sur
l'information d'une
entreprise avant une
décision d'achat



87%

Pensent que la
réputation du
dirigeant
impacte celle
de l'entreprise

Faire de la veille e-réputation

permet de ...



Surveiller ce qu'il se dit sur mon entreprise

Estimer les volumes de conversations se rapportant à une thématique en lien avec mon entreprise

Identifier les risques liés à mon identité

Les outils

Google Alertes

Une alerte est envoyée par mail dès que de nouveaux contenus avec les **mots clés identifiés** sont référencés par Google

Alertes

Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web

Cette action permet de créer une alerte par e-mail pour capitainerie.gruissan@gmail.com.

[Créer l'alerte](#) [Afficher les options](#)

Cette action permet de créer une alerte par e-mail pour capitainerie.gruissan@gmail.com.

[Créer l'alerte](#) [Afficher les options](#)

ACTUALITÉS

Culture : Aude, balade sur le littoral - ladepeche.fr
la Depeche
Office de tourisme Gruissan : 80 boulevard du Pech Maynaud, 11430 Gruissan. 04 68 49 09 00. Office de tourisme Leucate : espace Henry de Monfreid ...
Gruissan - gruissan-mediterranee.com
Office de Tourisme - Gruissan Tourisme - Gruissan Tourisme
OFFICE DE TOURISME DE GRUISSAN - Aude Tourisme
Toute l'actualité sur ce thème

Le festival photo Reg'Art promet un total dépaysement à Gruissan - lindependant.fr
L'Indépendant
Inscription aux ateliers sur le site de l'office de tourisme gruissan-mediterranee.com. Voir les commentaires.
Envie de donner votre avis ? J'ai ...
Commander une oeuvre ou une prestation - Artiste Photographe Narbonne - gilles-photographe.com
Toute l'actualité sur ce thème

WEB

OFFICE DE TOURISME (GRUISSAN) Chiffre d'affaires, résultat, bilans sur SOCIETE.COM
Societe.com
OFFICE DE TOURISME à GRUISSAN (11430) RCS, SIREN, SIRET, bilans, statuts, chiffre d'affaires, dirigeants, cartographie, alertes, annonces légales, ...

Agenda de l'été 2020 Office de Tourisme de Gruissan - Issuu
Issuu
... **Office de Tourisme - Gruissan** Agenda Directeur de publication : JC. MERIC Rédacteur en chef : A. COMBRES
Rédaction : N. BOIS, S. CHABRERIE ...

Rien ne vaut la veille manuelle

Attention les outils de veille ne font pas tout

Faites de la veille manuelle :

- Les réseaux sociaux : commentaires, posts sur les profils d'autres pages vous mentionnant ou non, hashtag de votre marque/produit, page de votre entreprise etc..
- Les sites de dépôts d'avis : sites spécialisés, tripadvisor, booking
- Les avis sur les applications mobiles



3

FOCUS FICHE GOOGLE





POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE BIEN LA RENSEIGNER ?



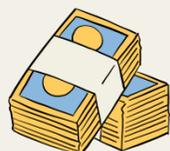
C'est local

Indispensable pour que vos clients vous trouvent



C'est relié aux outils Google

Maps, moteur de recherche



C'est gratuit

Possibilité de sponsoriser



C'est votre vitrine

1er lien qui s'ouvre sur Google

FICHE D'ÉTABLISSEMENT



J'INFORME MES CLIENTS

Espace Balnéoludique Gruissan

4,2 ★★★★★ 1 879 avis Google

Spa à Gruissan

Adresse : Av. des Bains, 11430 Gruissan

Horaires :

mercredi	10:30–20:00
jeudi	10:30–13:30, 16:00–20:00
vendredi	10:30–20:00
samedi	10:30–20:00
dimanche	10:30–17:30
lundi	10:30–20:00
mardi	Fermé

Téléphone : 04 68 75 60 50

1 879 avis Google

Horaires d'affluence

Horaires d'affluence

LUN. MAR. **MER.** JEU. VEN. SAM. DIM.

En direct : Très fréquenté

Durée moyenne sur place - 2,5 heures

Avis des internautes

Facebook	Guide-piscine.fr
4,4/5	3/5
158 votes	112 votes

1 879 avis Google

Les avis ne sont pas vérifiés

Informations fournies par Espace Balnéoludique G...

Consulter les précédentes informations sur Google

Localisation

Ou une zone de chalandise

Ouverture

Période et horaires

Contacts

site internet, téléphone,

Vente en ligne

suivant activité, relié à votre outil de réservation

Rubriques spécifiques

selon la catégorie d'établissement: menus, horaires d'affluence, etc.



Google

Votre établissement sur Google
378 interactions avec les clients

Efficacité de la fiche Compléter les infos

Éditer la fiche Voir les avis Messages Ajouter photo Performances Publicité

Éditer produits Retrait et livr... Questions Ajouter actu Demander d...

Complétez votre fiche
Ajoutez des informations détaillées et boostez votre visibilité

Ajoutez vos horaires
Informez vos clients de vos horaires d'ouverture

Créez une adresse e-mail perso
Configurez une adresse @votre-entreprise.com

Boutique Gruissanot sur Google

Ajouter un post

OUVERTURE
L'équipe Gruissanot vous donne rendez-vous en Décembre

Samedi 9 et 16
Dimanche 10
Mercredi 20
Vendredi 22
Samedi 23
9h30 / 12h30 et 15h / 18h
Dimanche 17 Nadalets
9h30 / 12h30 et 14h / 18h

En manque d'inspirations pour les cadeaux de dernières minutes ? La boutique...
15 déc. 2023
[Acheter](#)

Tic tac, Tic tac... ⏰ Bientôt la fermeture de la boutique. Pas de panique, comme chaque...
2 nov. 2023
[Acheter](#)

FICHE GOOGLE



Boutique Gruissanot

- Site Web
- Itinéraire
- Enregistrer
- Appeler

4,1 ★★★★★ 41 avis ⓘ

Magasin de vêtements à Gruissan

Vous gérez cette fiche d'établissement ⓘ

Fermé temporairement ▾

Adresse : 1 Rue Espert, 11430 Gruissan

Téléphone : 04 68 49 09 00

[Modifier les infos](#)

[Ajouter les informations manquantes](#)

[Ajouter les horaires](#)

Questions et réponses

[Afficher toutes les questions \(1\)](#)

[Poser une question](#)

[Envoyer sur votre téléphone](#)

[Envoyer](#)

FICHE D'ÉTABLISSEMENT



J'AFFICHE LES AVIS DE MES CLIENTS

Quantité d'avis

permet à Google de mieux vous placer

Qualité

la note est primordiale !

Fraîcheur des avis

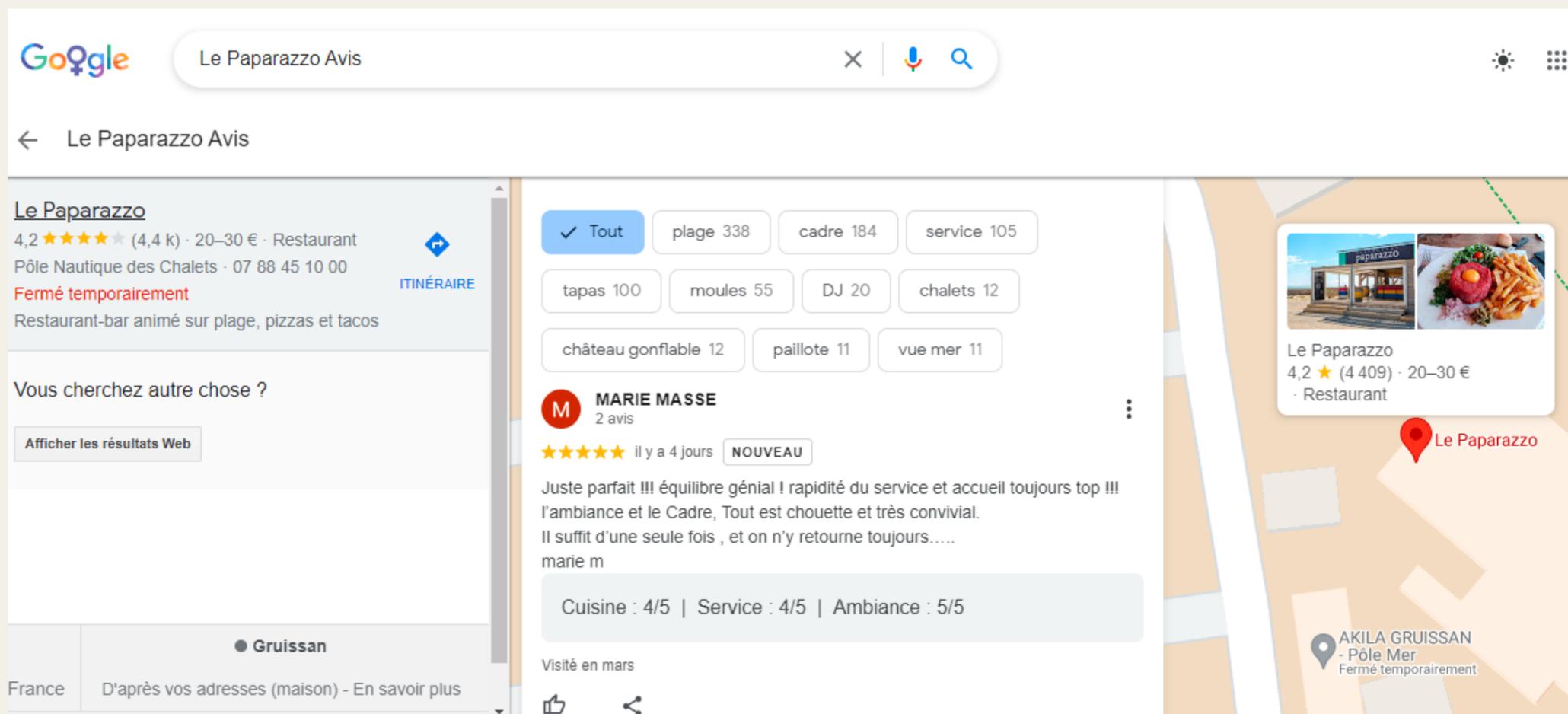
en recevoir régulièrement

Mots-clés

vont faire ressortir ce que les clients pensent

Réponse aux avis

favorise votre fiche



DIGITAL MARKETING ACT DE L'UE

Objectifs

- Régulation de l'économie numérique
- Contrer les pratiques anticoncurrentielles
- Briser le monopole dans le référencement local

Législation européenne

Entrée en vigueur 2022 mais effets depuis fin 2023

 Alphabet (Google)	 Amazon	 Meta Platforms	 Apple	 Microsoft
Google search Moteur de recherche Google maps GPS Google android Système d'exploitation mobile Youtube Streaming vidéo Gmail Service de messagerie électronique Google Cloud Services de cloud Chrome Navigateur web Google play Magasin d'applications mobiles Google music Streaming musical Google Ads Service publicitaire <i>Etc.</i>	Amazon Marketplace Ecommerce Amazon web services (AWS) Services de cloud Prime music Streaming musical Prime video Streaming audiovisuel Amazon kindle Liseuse électronique Amazon Ads Service publicitaire Amazon Pay Système de paiement Amazon FBA Logistique ecommerce Amazon Twitch Streaming vidéo <i>Etc.</i>	Facebook Réseau social Facebook marketplace Place de marché au sein de Facebook Instagram Réseau social WhatsApp Services de messagerie instantanée Giphy Service de gifs Oculus rift Casque de réalité virtuelle Facebook Ads Service publicitaire <i>Etc.</i>	Apple maps GPS Apple iOS Système d'exploitation mobile Apple mail Service de messagerie électronique Apple cloud Services de cloud Safari Navigateur web Apple Store Magasin d'applications mobiles Apple music Streaming musical PC Apple Ordinateurs Apple iPhone/iPad Smartphones, tablettes Siri Assistant virtuel <i>Etc.</i>	Bing Moteur de recherche Windows Système d'exploitation PC LinkedIn Réseau social professionnel Outlook Service de messagerie électronique Azure Services de cloud Edge Navigateur web Microsoft Office Suite bureautique Xbox Console de jeux vidéos Teams Service de visio-conférence GitHub Gestion de logiciels <i>Etc.</i>
1 104 Md€ 4 ^e capitalisation boursière	901 Md€ 5 ^e capitalisation boursière	324 Md€ 20 ^e capitalisation boursière	1 972 Md€ 1 ^{re} capitalisation boursière	1 632 Md€ 3 ^e capitalisation boursière



balade trottinette électrique gruisan

Tous Images Shopping Maps Actualités Plus Outils

Environ 4350 résultats (0,55 secondes)

TrottUp
https://trottup.fr
TROTTUP, une activité insolite, ludique et écologique !
Faites le plein de sensations avec nos **trottinettes** électriques tout terrain TROTTUP ! Une activité nature accessible à partir de 12 ans.
Vous avez consulté cette page 4 fois. Dernière visite : 16/02/23

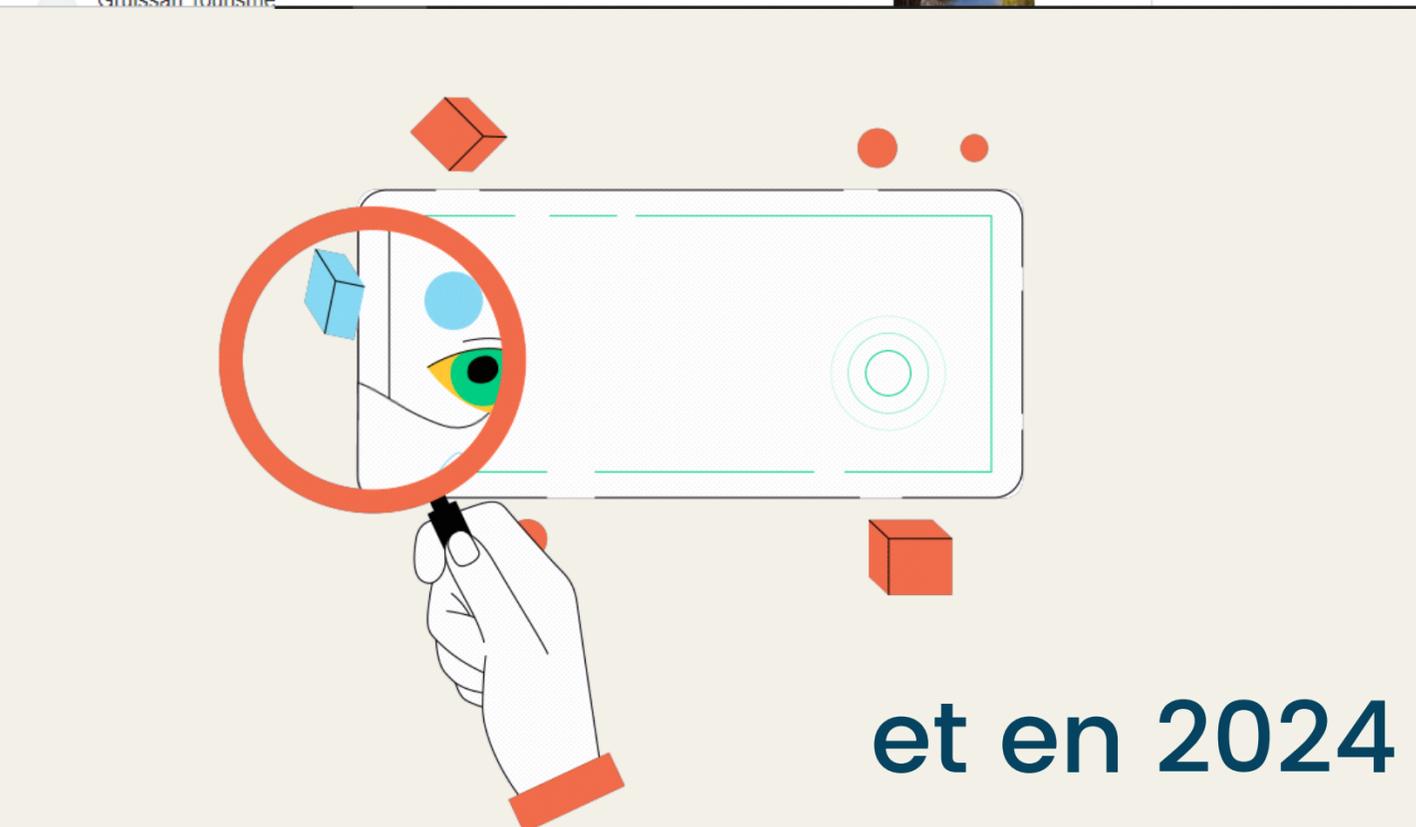
https://trottup.fr/balades-guidees-... Traduire cette page
Balades et Randonnées guidées en E-trott tout terrain
Balade de l'Etang à **Gruissan**. Seulement en Juillet et Août, après une rapide prise en main de la **trottinette**, nos guides vont vous faire découvrir l'...

Le Salin de Gruissan
https://www.lesalindegruisan.fr/content/8-visite-tr...
Visite trottinette - Le Salin de Gruissan
Vous partirez pour une **balade** de 1h ou de 1h30 selon votre choix (y compris l'initiation) en **trottinette électrique**, encadré par un animateur professionnel.

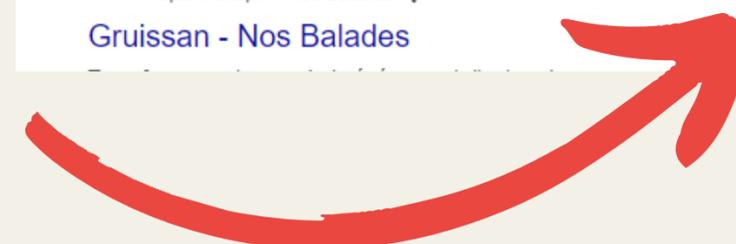
Gruissan Tourisme

LE JEU DES 7 DIFFÉRENCES...

Même recherche en 2023



et en 2024



balade trottinette électrique gruisan

Images Produits Vidéos Actualités Avis Livres Finance

Tous les filtres Outils SafeSearch

Environ 5600 résultats (0,41 secondes)

TrottUp
https://trottup.fr
TROTTUP, une activité insolite, ludique et écologique !
Faites le plein de sensations avec nos **trottinettes électriques** tout terrain TROTTUP ! Une activité nature accessible à tous à partir de 14 ans.
Gruissan · Leucate · Nos Balades · La Trott

Le Salin de Gruissan
https://www.lesalindegruisan.fr/content/8-visite-trot...
Visite trottinette
Vous partirez pour une **balade** de 1h ou de 1h30 selon votre choix (y compris l'initiation) en **trottinette électrique**, encadré par un animateur professionnel.

TrottUp
https://trottup.fr/Nos Balades
Gruissan - Nos Balades

TROTTUP
5,0 ★★★★★ 364 avis
Agence de visites touristiques à Gruissan

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

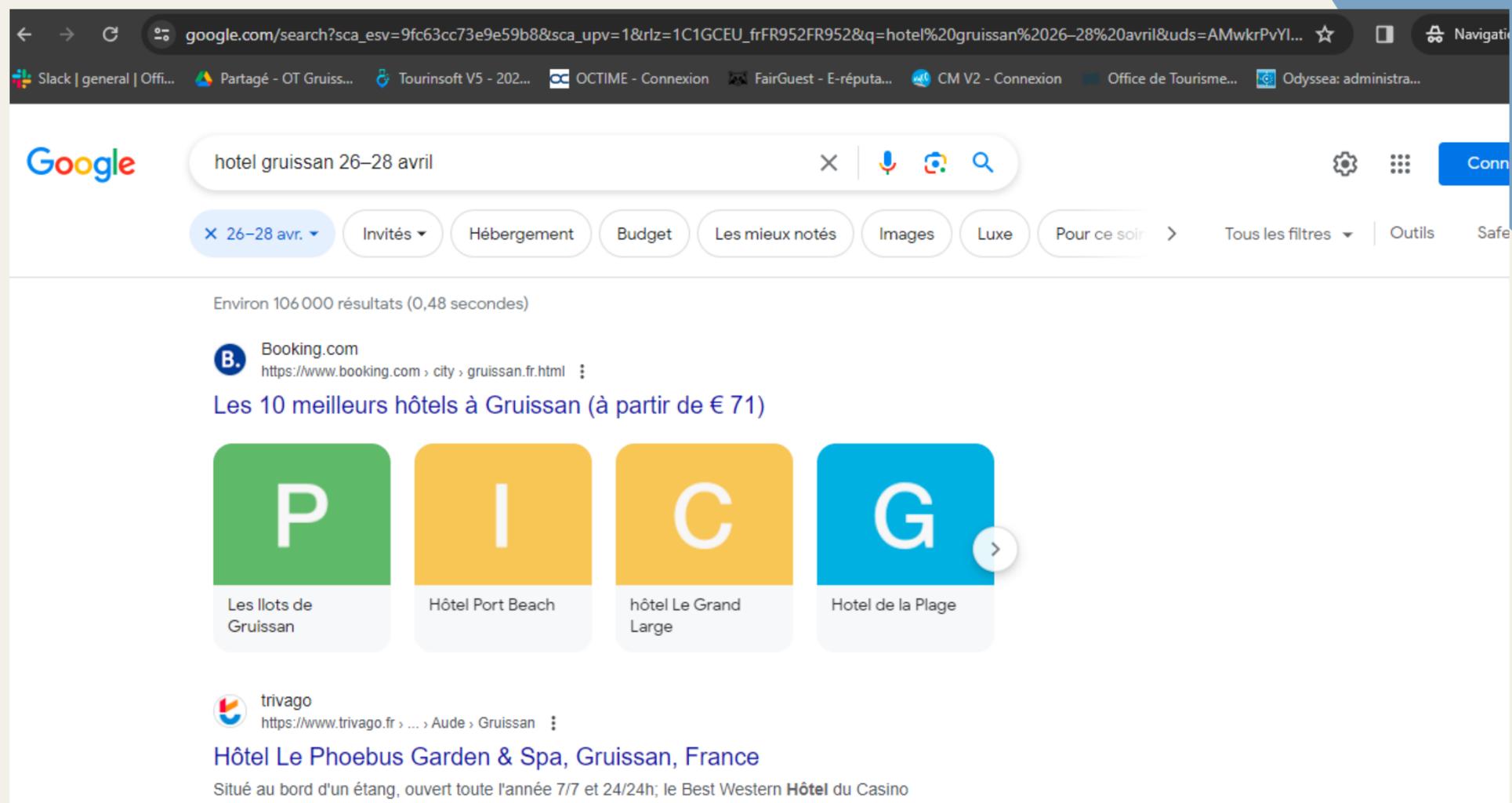
Services disponibles: Rendez-vous en ligne · Services sur place
Emplacement: Cycle Aventure

DIGITAL MARKETING ACT DE L'UE

Affaire à suivre... en attendant voici nos recommandations...

- Soigner ses avis sur d'autres plateformes et sites
- Soigner sa fiche Google avec les bonnes infos, choix de la catégorie (numéro de tel et sites sont censés être + faciles d'accès)
- Est-ce que Booking va se signaler en tant que Gatekeeper?

En attendant, ne pas négliger Booking et autres OTA



The screenshot shows a Google search for "hotel gruissan 26-28 avril". The search results are displayed on a desktop browser. The top result is from Booking.com, titled "Les 10 meilleurs hôtels à Gruissan (à partir de € 71)". Below this, there are four hotel cards: "Les llots de Gruissan" (green), "Hôtel Port Beach" (orange), "hôtel Le Grand Large" (yellow), and "Hotel de la Plage" (blue). The second result is from trivago, titled "Hôtel Le Phoebus Garden & Spa, Gruissan, France", with a description: "Situé au bord d'un étang, ouvert toute l'année 7/7 et 24/24h; le Best Western Hôtel du Casino".

DIGITAL MARKETING ACT DE L'UE

Affaire à suivre... en attendant voici nos recommandations...

- idem pour les activités, ne pas négliger Tripadvisor, ou encore le site de son Office de Tourisme 😊...
- Et surtout... soigner son référencement!

The screenshot shows a Google search for "activité gruisan". The search results include:

- Gruissan Tourisme**: Site Officiel de l'Office de Tourisme de Gruissan. Découvrez une ville authentique entre Terre et Mer dans l'Aude. Idées séjours, loisirs, événements, hébergements et restaurants. Tout l'agenda · Autour de Gruissan · Gruissan en hiver · Gruissan en été.
- Tripadvisor**: LES 10 MEILLEURES activités en plein air à Gruissan ...
 - Plage Du Grazel
 - Centre de Tourisme Equestre Les Ayguades
 - Aquastepper
 - Trottup
- Gruissan Tourisme**: Activités à terre

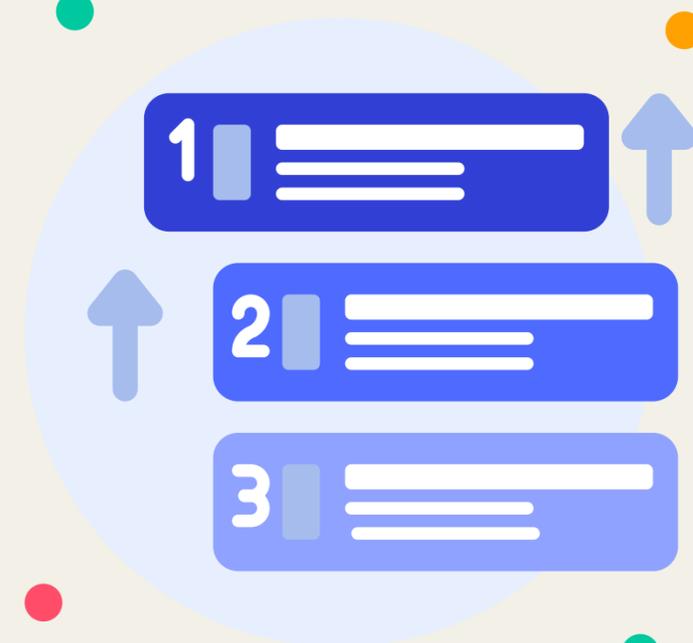
On the right, a knowledge panel for Gruissan provides details:

- Gruissan**: Commune en France
- Gruissan [gʁɛjisɑ̃] est une commune française, située dans l'Est du département de l'Aude en région Occitanie. Sur le plan historique et culturel, la commune fait partie du Narbonnais, un pays comprenant Narbonne et sa périphérie, le massif de la Clape et la bande lagunaire des étangs. [Wikipédia](#)
- Superficie : 43,65 km²
- Altitude : 2 m
- Population : 4 996 (2015) INSEE
- Maire : Didier Codomiou
- Météo : 15°C, vent NO à 14 km/h, 47 % d'humidité Données météo
- Heure locale : mercredi 17:41
- Quartiers : Les Ayguades, Ilot 10, ilot 11, ilot 9, Port Rive Gauche

Qu'est ce que le **SEO**?

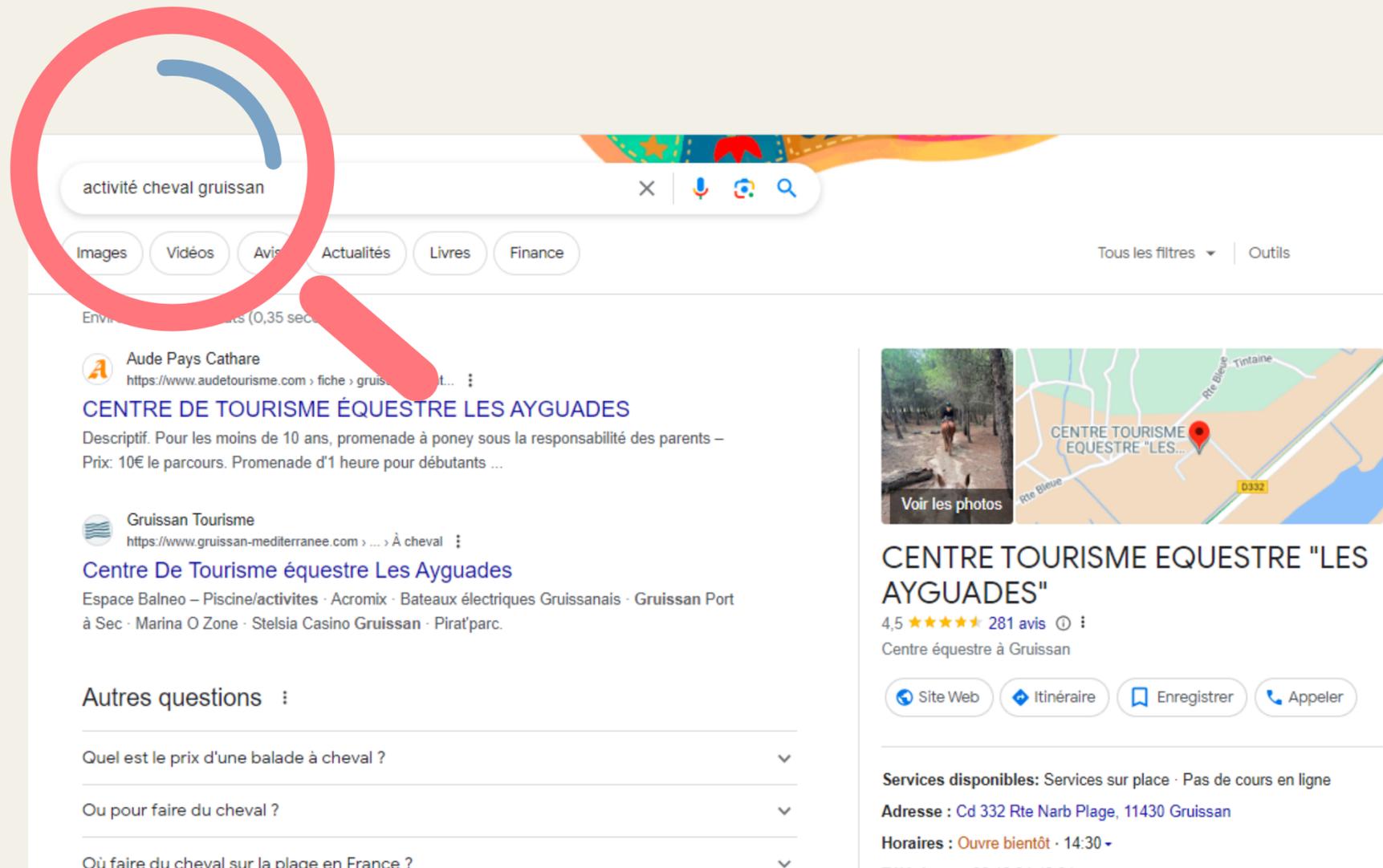
Search **E**ngine **O**ptimization ou en français Optimisation pour les moteurs de recherche

C'est l'ensemble des techniques mises en oeuvre pour améliorer la **position de votre site web** sur les pages de résultats de recherche. Autrement dit c'est ce que l'on appelle le **référencement naturel**





J'AMÉLIORE MON RÉFÉRENCIEMENT



SEO

Les mots clés ont leurs importances. Il faut soigner le choix des mots dans vos descriptions, réponses aux avis et autres communications

Cohérence des infos NAP

Mêmes adresse, numéro de contact, nom, etc.

Autres annuaires

Ne pas négliger pages jaunes, tripadvisor, site de l'OT, etc

Les avis font "remonter" ma fiche

Google aime ce que les clients aiment !

Mais alors quelle est la différence avec le SEA?

Search Engine Advertising ou en français méthode de **référencement payant**

Le **SEA** permet de se positionner de manière rapide sur les termes les plus recherchés sur Google. Il est possible donc via **Google Ads** de se positionner sur des **mots clés** et de **créer des campagnes publicitaires Adwords** pour se trouver en tête des recherches Google.



Attention avec les nouvelles normes européennes et le DMA les annonces publicitaires ne seront plus aussi bien positionnées

COMMENT GÉRER LES AVIS CLIENTS

4



JE GÈRE LES AVIS DE MES CLIENTS

1

Lister les sites d'avis
et les prioriser

2

Se bloquer du
temps
RÉGULIÈREMENT
!
(1h / semaine)

demander à la personne
de supprimer

3

Si besoin, nettoyer

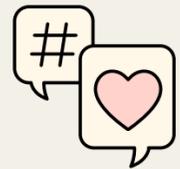
signaler si diffamatoire
(attention aux réseaux sociaux)

4

Répondre

noyer en récoltant des avis
positifs, des contenus

RÉPONDRE À TOUS LES AVIS MÊME LES POSITIFS !



Le client se sent pris en considération, donc fidélisé



On peut valoriser l'équipe, signer avec son prénom



Répondre en mettant en avant un atout de l'établissement

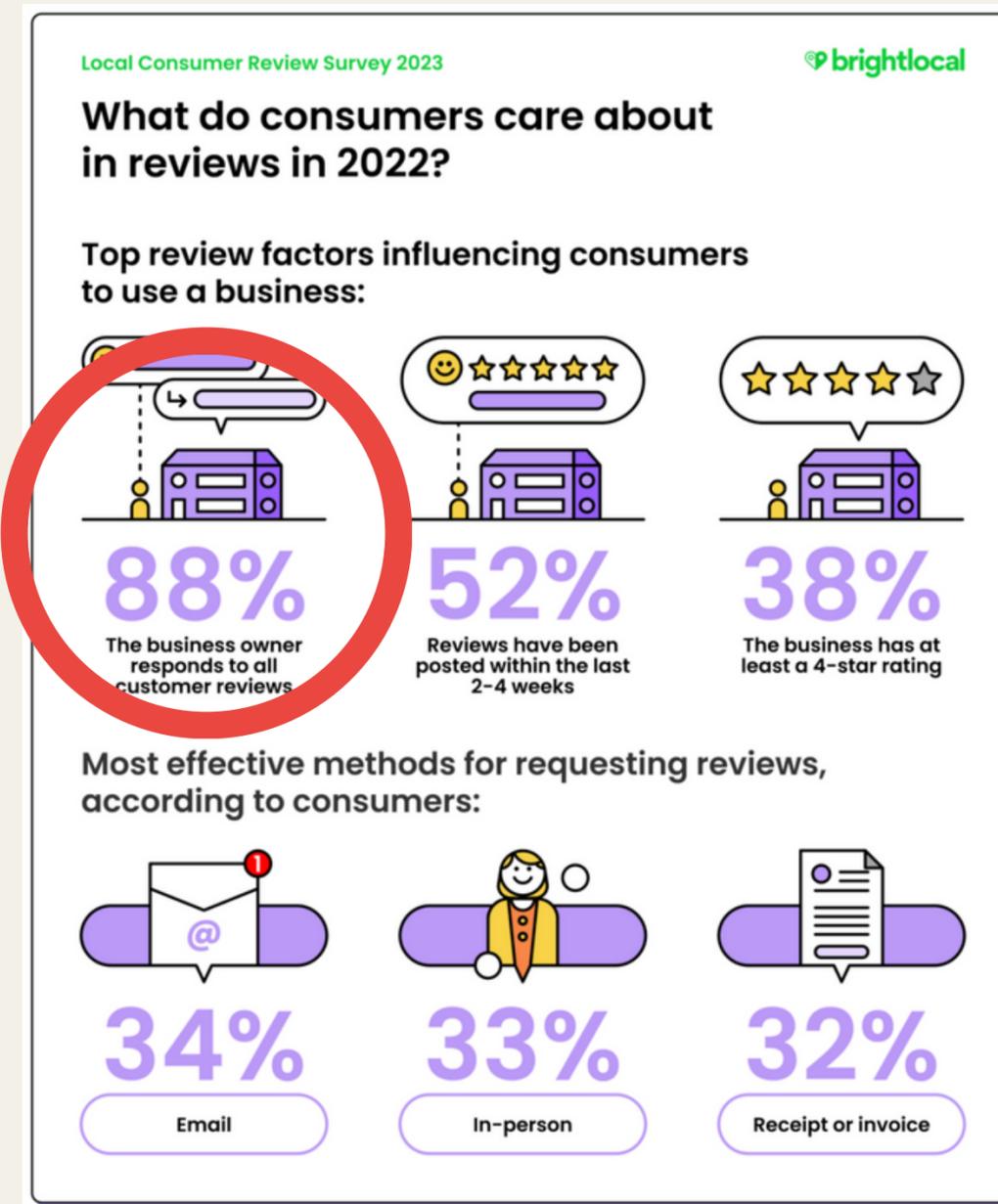


On répond au client, mais aussi à tous les lecteurs, donc clients potentiels

ON RASSURE...

RÉPONDRE À TOUS LES AVIS

MÊME LES POSITIFS !
(au moins en théorie)



RÉPONDRE À TOUS LES AVIS MÊME LES POSITIFS !

Office de Tourisme de Gruissan

80 Bd du Pech Maynaud, Gruissan

Modifier votre avis

4,4 ★★★★★ 652 avis

Les avis n'ont pas été validés. ⓘ



Sylvie Girard

Local Guide · 470 avis · 627 photos

★★★★★ il y a 8 mois

Un lieu où le ciel et la mer se rejoignent, flâner le long des quais, passer sur un pont et se rafraîchir dans un bar, tant d'autres activités pour les différents touristes.

Visité en juillet 2022



J'aime

Réponse du propriétaire il y a 8 mois

Merci Sylvie Girard de partager ces jolies photos avec nous. En effet, Gruissan est une destination chaleureuse dotée de multiples atouts où chacun peut trouver son bonheur ! Revenez vite nous voir, d'autres idées vous attendent !



Heloise Benazeth

Local Guide · 64 avis · 60 photos

★★★★★ il y a 6 mois

Bonne expérience

On a du bataillé un peu au téléphone pour avoir un bateau mais tout a été arrangé

On a pu faire qu'une balade d'une heure à cause du vent mais c'était sympa avec une équipe sympathique

Visité en août 2023



Les Bateaux Électriques Gruissanais (propriétaire)

il y a 6 mois

Merci beaucoup Heloise pour votre retour 😊.

Même avec deux bateaux supplémentaires cette année on a du mal à satisfaire tout le monde, mais ravis que ça vous ait plu 😊.

Nick

QUELQUES CLÉS POUR

RÉPONDRE AUX AVIS NÉGATIFS



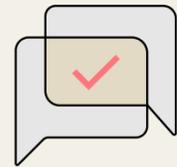
Analyser

Prendre le temps de comprendre ce qui s'est passé, ne pas répondre à chaud, sous le coup de l'émotion, même si on se sent agressé



Prendre en compte

Il y a souvent du vrai, surtout si la critique revient souvent, donc il peut y avoir des remarques constructives pour améliorer vos services



Apporter une réponse argumentée

posée, constructive, réaliste, cordiale



Être humain

Reconnaitre qu'on peut s'être trompé, faire preuve d'empathie, mais ne pas non plus s'abaisser si vous sentez si les remarques sont vraiment injustifiées !

EXEMPLES

Office de Tourisme de Gruissan

80 Bd du Pech Maynaud, Gruissan

 Modifier votre avis

4,4  652 avis

Les avis n'ont pas été validés. 

 43 avis · 3 photos

 il y a un mois

Nous sommes venu pour le feu d'artifices du 14 juillet 2022.

Village sympathique.

Mais la circulation catastrophique après le feu d'artifices, 1h30 à l'arrêt, ... [Plus](#)

Visité en juillet 2022

 J'aime

Réponse du propriétaire il y a un mois

Bonjour Julien NOAH. Nous sommes heureux que vous ayez choisi Gruissan pour vos vacances. Et vous avez raison, son village typique en circulade est particulièrement agréable ! Il est vrai aussi que le Feu d'artifice sur l'étang avec la Tour Barberousse en toile de fond a toujours beaucoup de succès et qu'il accueille chaque année plus de monde. Malgré les désagréments rencontrés, nous espérons que vous avez apprécié ce beau spectacle et que vous reviendrez nous voir en dehors de ce jour si particulier !

 **Virginie Wardzala**

14 avis · 1 photo

 il y a 8 mois

Qu'une déception! Verres et couverts vraiment très sale, assez cher pour ce que c'est, accompagnement fade ou sur cuit... de la boîte et du surgelé au prix du vrai fait maison... une cantine limite scolaire les uns sur les autres, que la salle avec vu des photos était tout simplement fermé.... et pourtant, ça ne desemplie pas! Le personnel est fort sympathique par contre, ça doit être ça le secret...

Visité en juin 2022

 2

Réponse du propriétaire il y a 8 mois

Merci Virginie pour ce sympathique retour...

Nous sommes vraiment désolés de voir un tel mécontentement...

Mes pauvres cuisiniers qui se tapent la découpe des légumes chaque matin et ce depuis 7h30 vont être dégoûtés de vous lire...

Concernant les couverts sales c'est anormal et j'en suis fort désolée, nous avons pourtant une sècheuse et lustreuse à couverts et vu le prix que cette foutue machine m'a coûté nous allons la vérifier!!!

La salle c'est exact est fermée tout simplement car nous ne pouvons pas l'ouvrir l'été.

Concernant les prix nous avons pourtant un bon rapport qualité prix mais bon...c'est votre avis.

Les secrets de notre réussite eh bien ça va rester secret!!!!

A bientôt!

EXEMPLES

 **Big_Brother Du_11**
2 avis

★★★★★ il y a 2 ans

C'est une bande de voleur, à fuir !

Comme tous les ans nous avons organisé une journée paintball entre amis. Nous avons réservé le terrain pour cette occasion. Mais arrivé sur les lieux nous nous rendons compte que le terrain n'est pas réservé. De plus lorsque nous avons utilisé nos propres billes en plus de 100 qu'ils nous fournissent, nous nous sommes fait virer en pleine partie sans possibilité de n'utiliser que les billes du forfait, ni remboursement. Irrespectueux et désagréable en prime. Résultats de la journée on a 2000 billes sur les bras et 23 € chacun de perdu. On était 6... On est narbonnais j'imagine pour les touristes...

Visité en août 2021

👍 3

 **Paintball et lancer de haches Gruissan (propriétaire)**
il y a 2 ans

Bonjour Big_Brother Du_11

J'attendais avec impatience votre avis négatif. Quand vous réserver une session de paintball, c'est uniquement le matériel que l'on vous réserve et non pas le terrain de paintball où nous pouvons accueillir 30 personnes simultanément. En ce qui concerne votre expulsion, vous savez pertinemment qu'il est interdit de remplir les chargeurs avec vos propres billes.(accroupi sous la table avec vos billes cachées dans votre sac à dos) c'est un peu comme si vous allez dans un restaurant et que vous amenez votre repas dans le sac.

Vous avez sinon la possibilité d'acheter du matériels de paintball sur internet et de jouer entre vous sur un terrain privé.

 **Natascha Guisset**
Local Guide · 231 avis · 42 photos

★★★★★ il y a 3 jours **NOUVEAU**

Un dimanche après -midi. Extérieur fermé mais payer plein tarif pour un sauna ou on ne transpire pas au bout de 30 minutes. Le VINO, parlons en...le gars vient verser un colorant rouge à des heures précises au milieu de la foule dans un bain à peine tiède. Je me dis, allez...on attend et profitons du bain lavande... même topo, un colorant violet qui ne sent pas la lavande... 😞. Beaucoup de cinéma pour pas grand chose en fait. Comment tromper son monde gentiment quoi. Je me suis gelée et on se marchait dessus malgré une fréquentation moyenne. Je suis déçue et me sent amoché.

Visité
Week-end

Durée d'attente
Pas d'attente

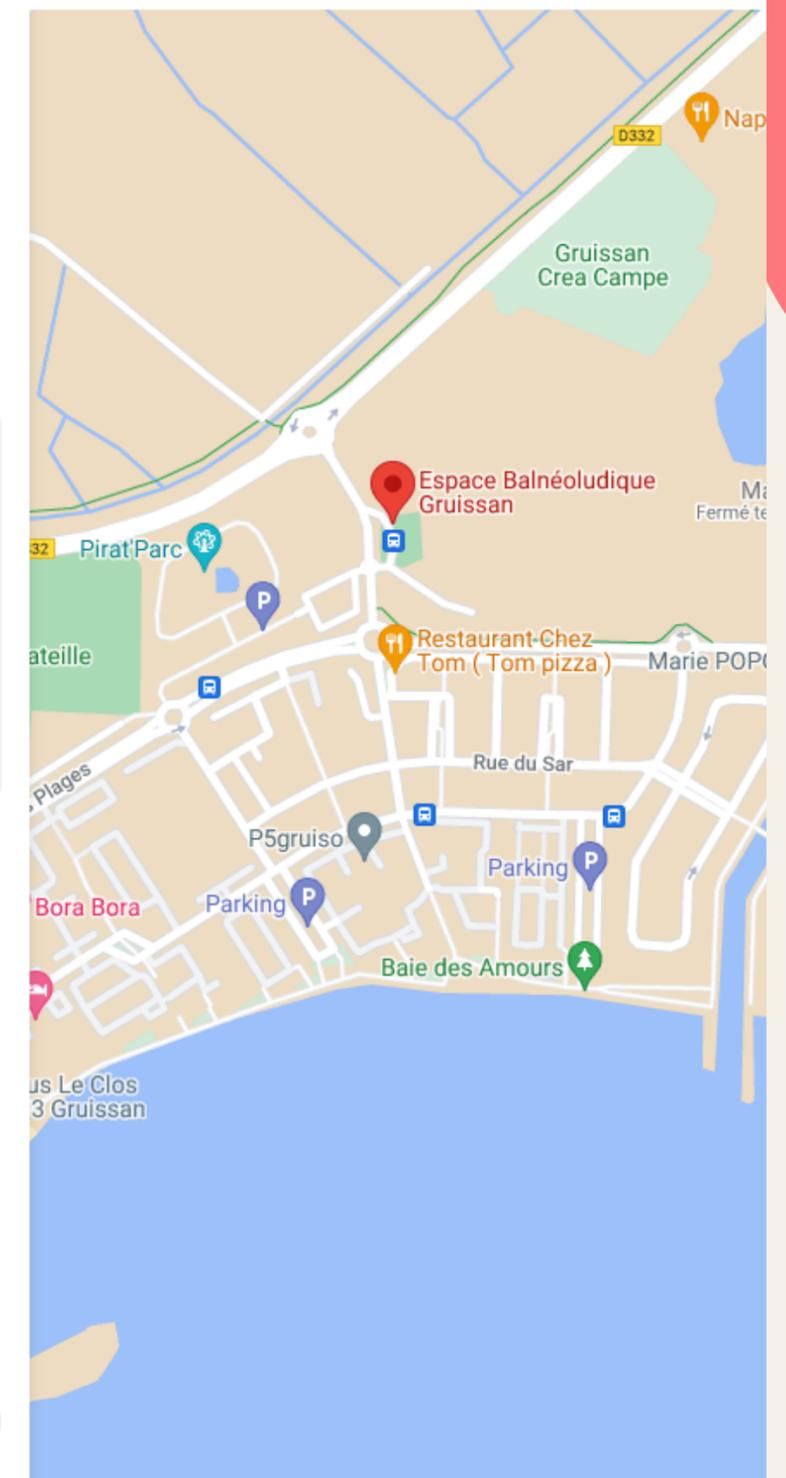
Réservation recommandée
Non

Visité en mars

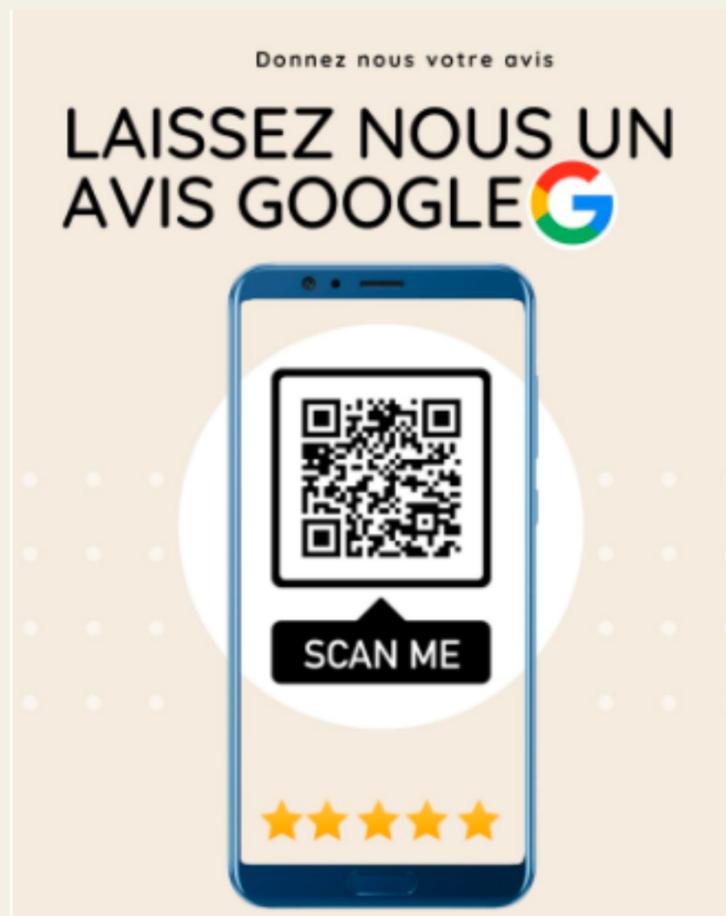
👍

 **Espace Balnéoludique Gruissan (propriétaire)**
il y a un jour

Bonjour Madame,
Nous sommes désolés que votre expérience n'ait pas été des plus agréables. Néanmoins, les bassins sont (en respect de nos cahiers des charges) à une température de 32-33° et celle-ci est contrôlée plusieurs fois par jour. Le sauna intérieur est infra rouge donc à 55°. Le sauna nordique est chauffé à 80°.
Concernant le bassin extérieur, comme indiqué sur le site ainsi qu'à l'accueil, ce dernier peut être fermé si la température descend en dessous de 10° et/ou s'il y a plus de 50 km/h de vent pour nous permettre de conserver nos prix d'entrée malgré les augmentations répétées de l'Energie. Le maître nageur-sauveteur verse du colorant homologué et non des huiles essentielles parfumées pour éviter d'éventuelles allergies. C'est un clin d'œil à la région et aux vigneron de Gruissan.



COMMENT FAIRE POUR AVOIR DES AVIS ? (ET DES BONS!)



- Être bon ! Avoir des prestations qui méritent d'être recommandées !
- Demander en face à face, en profiter si le client vous félicite
- Poser une affichette avec un QR code à scanner au comptoir
- Attention, on n'offre pas de récompense en échange d'un bon avis, c'est interdit !
- Utiliser les réseaux sociaux, montrer un exemple et inciter à en faire autant
- **Le plus efficace : le mail !**
Ni trop tôt, ni trop tard, et idéalement, avec quelques... suggestions !



MERCI POUR VOTRE
ATTENTION...
5 ÉTOILES!

