

# 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

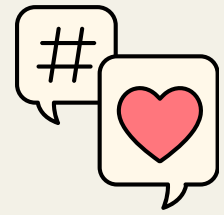


**Source : Brightlocal.com**

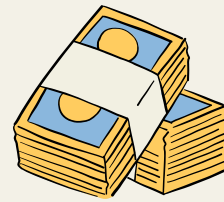


# LES AVANTAGES

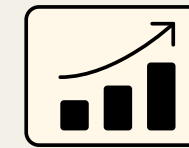
d'une bonne gestion de ses avis clients



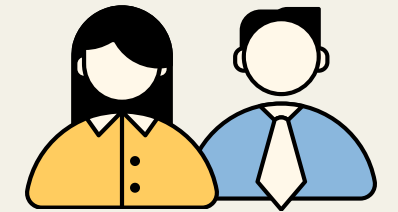
Ce sont vos clients  
qui font votre  
publicité  
(expérience client)



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?





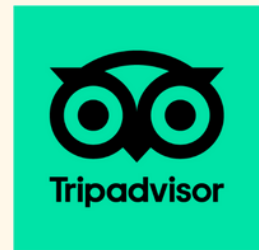
**Google**

La fiche établissement, **INDISPENSABLE !**



**Booking**

Seuls vos clients peuvent déposer des avis



**Tripadvisor**

Tout le monde peut déposer, très influent dans le tourisme



**Facebook**

Autorisez les avis et incitez à en déposer

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

**Sites revendeurs**



**Sites spécialisés**



etc. !

# FAIRGUEST, L'AGRÉGATEUR D'AVIS

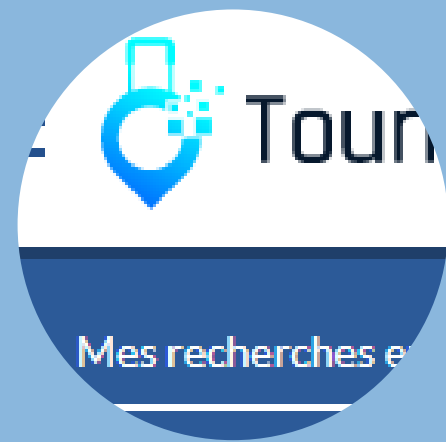
● 1015 Objets observés au niveau départemental

● 71 Objets observés à Gruissan

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

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

## Fairguest / Raccourci



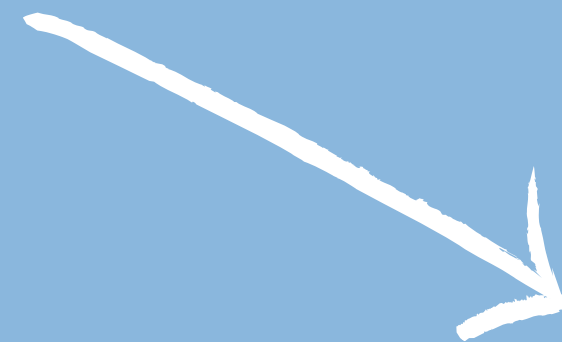
SIT Tourinsoft



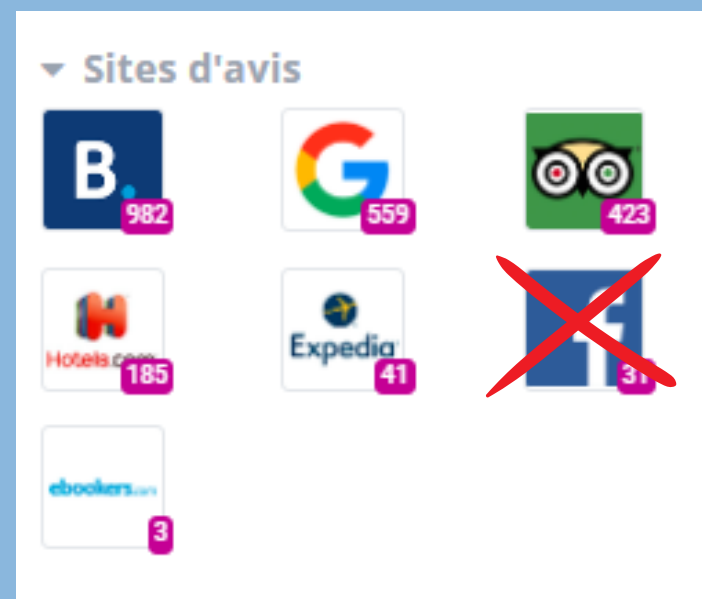
Diffusion Site OT



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  
← →  
• Catégorie : Equipements de loisirs

**FairGuest**  
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

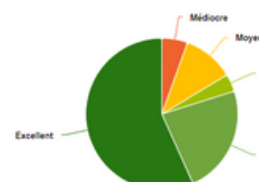
### Note FairGuest année dernière



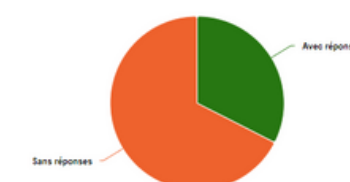
### Note FairGuest année N-2



### Répartition du nombre d'avis par tonalité



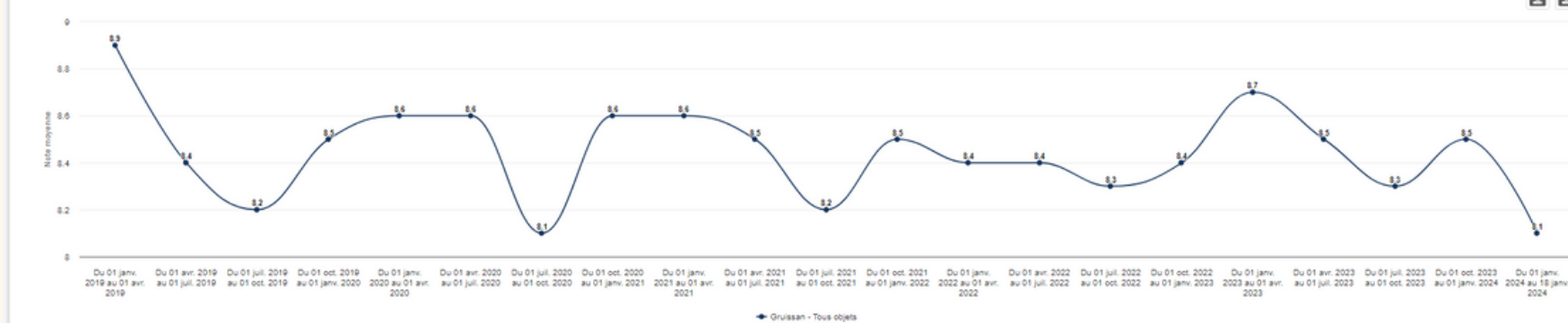
### Taux de réponse aux avis



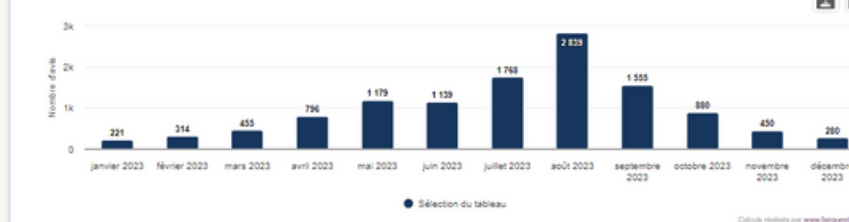
### Nombre d'établissements observés

70

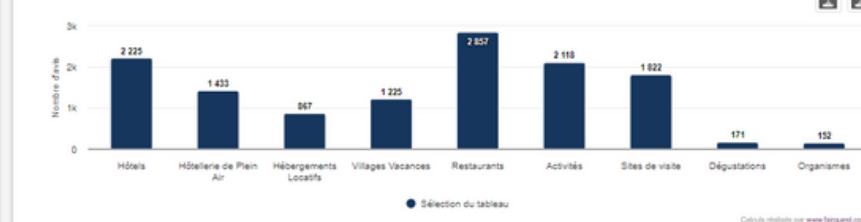
### Evolution de la note moyenne Gruissan depuis 2019



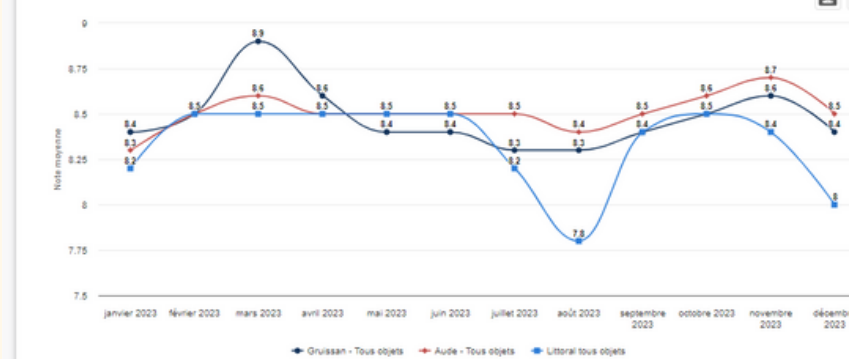
### Evolution du nombre d'avis déposé



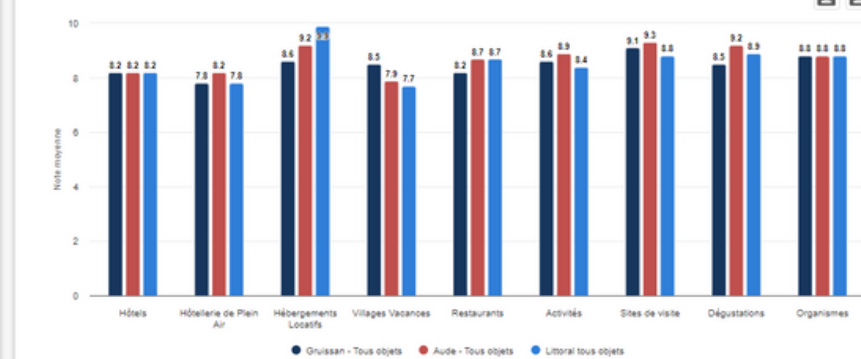
### Avis collectés par types d'établissements de Gruissan



### 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 ?

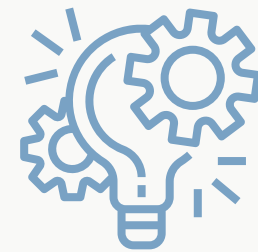
La veille est un processus régulier de recherche, d'analyse et de sélection pertinente d'informations pouvant apporter des avantages compétitifs à une entreprise.



# Les types de veille



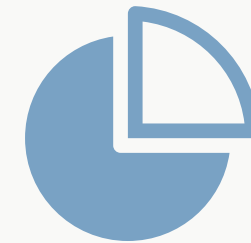
**E-réputation**



**Technologique**



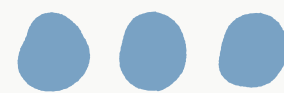
**Concurrentielle**



**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

officedetourisme

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

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

officedetourismegruissan

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 - gruisan-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 gruisan-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 ?



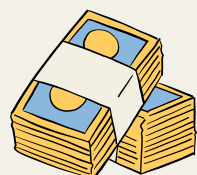
## C'est local

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

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 4,4/5 158 votes

Guide-piscine.fr 3/5 112 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 avec

**Boutique Gruissanot** sur Google

Ajouter un post

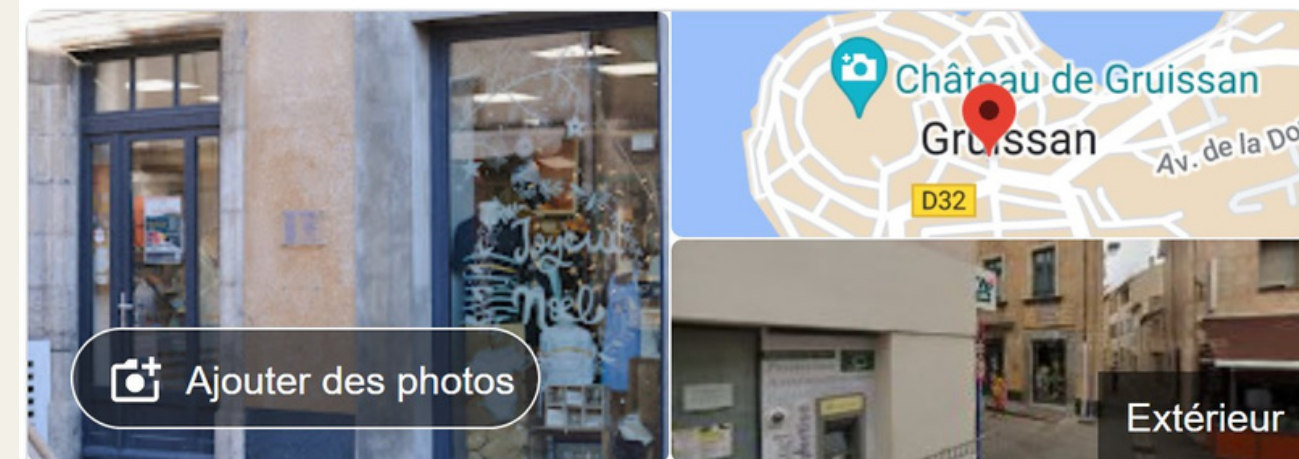
**OUVERTURE**  
L'équipe Gruissanot vous donne rendez-vous en Décembre

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

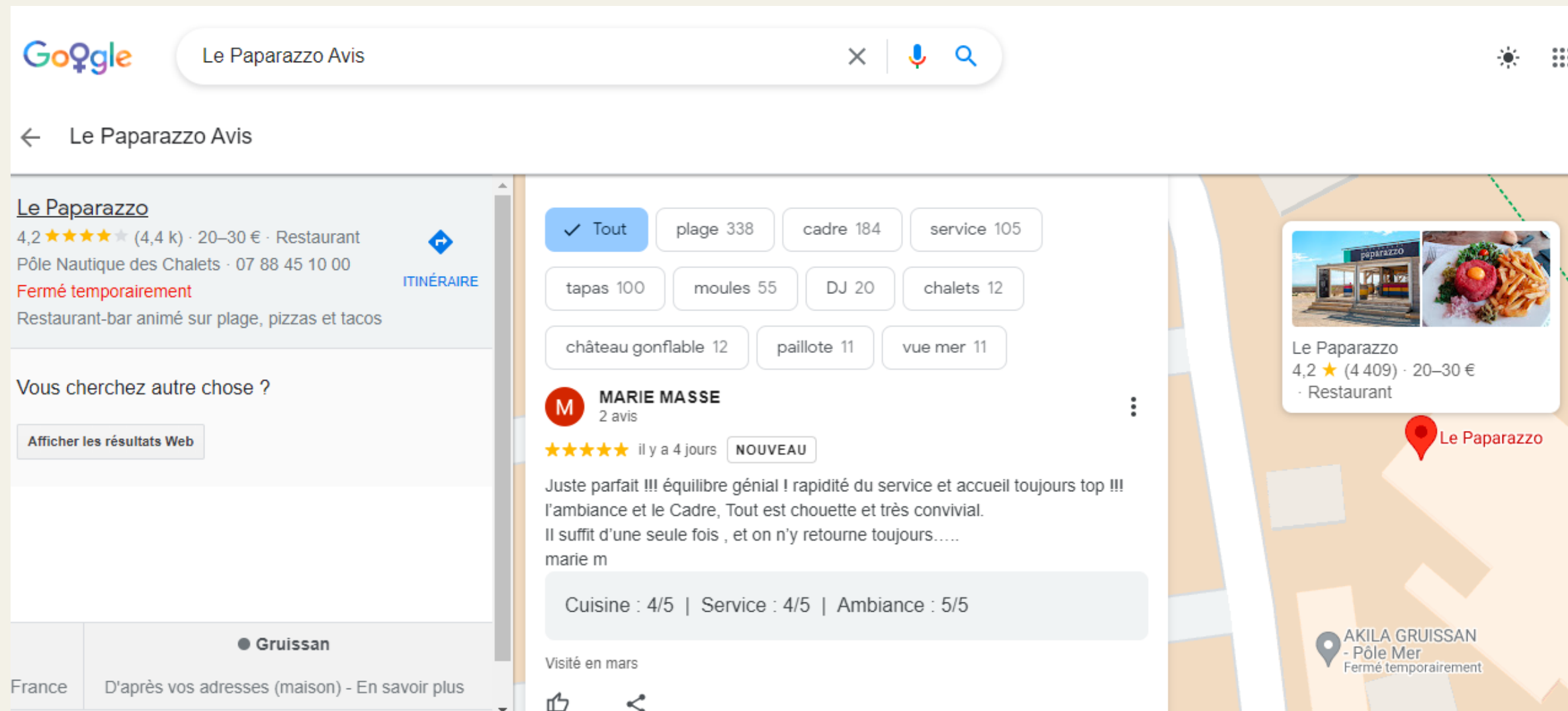
en recevoir régulièrement

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

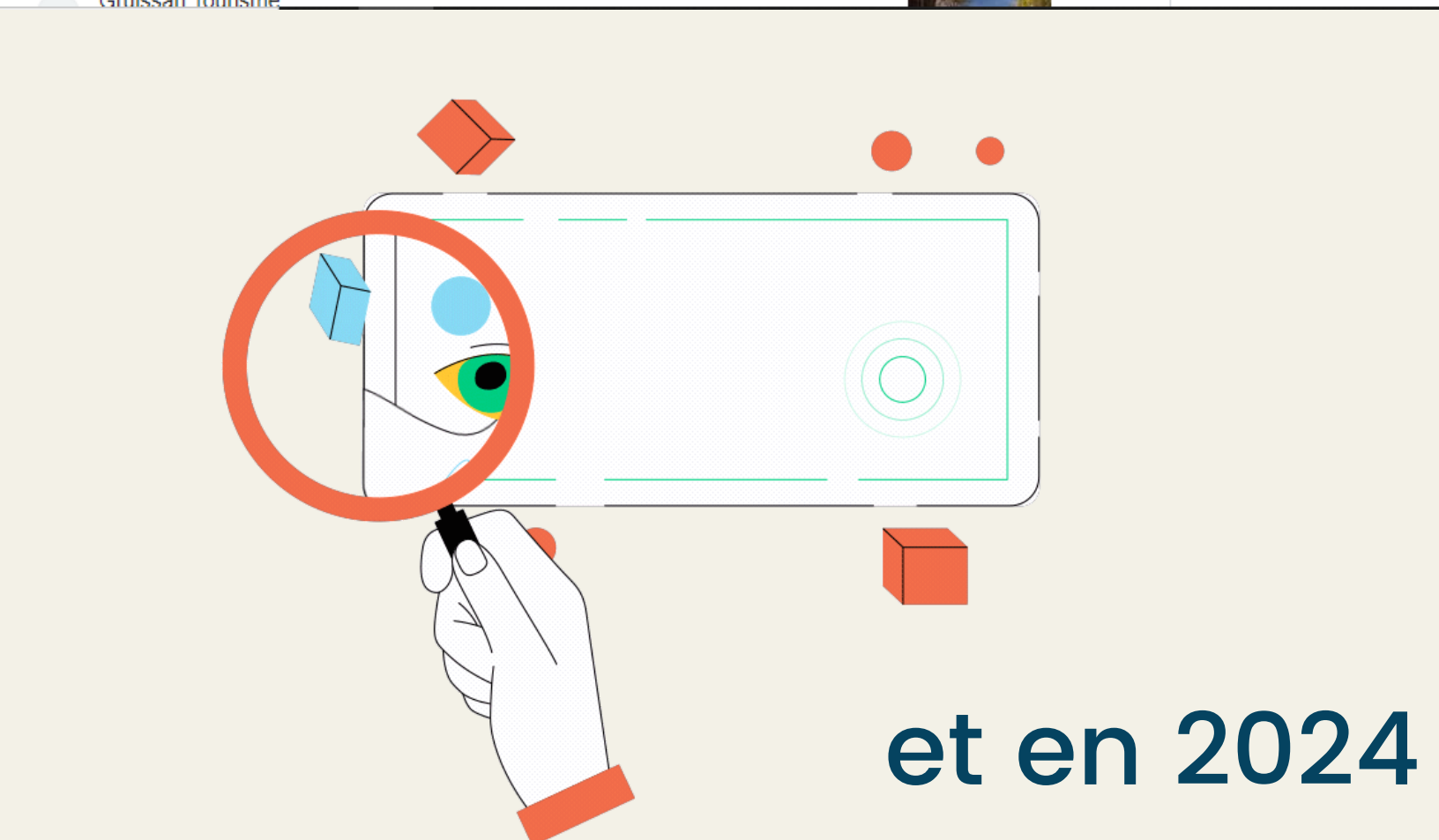
https://trottup.fr/balades-guidees-... Traduire cette page  
**Balades et Randonnées guidées en E-trott tout terrain**  
**Balade** de l'Etang à **Gruissan**. Seulement en Juillet et Août, après une rapide prise en main de la **trottinette**, nos guides vont vous faire découvrir l'...

**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.

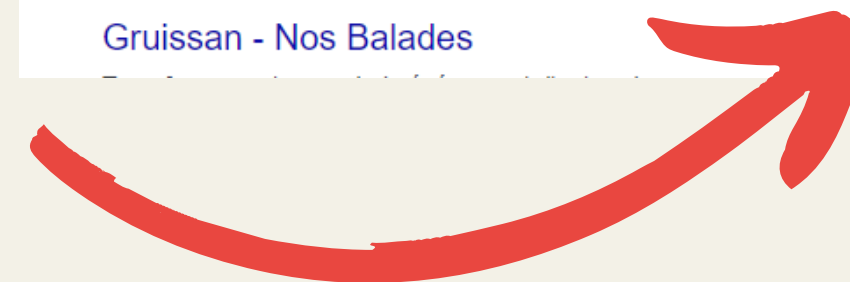
Gruissan Tourisme

# 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

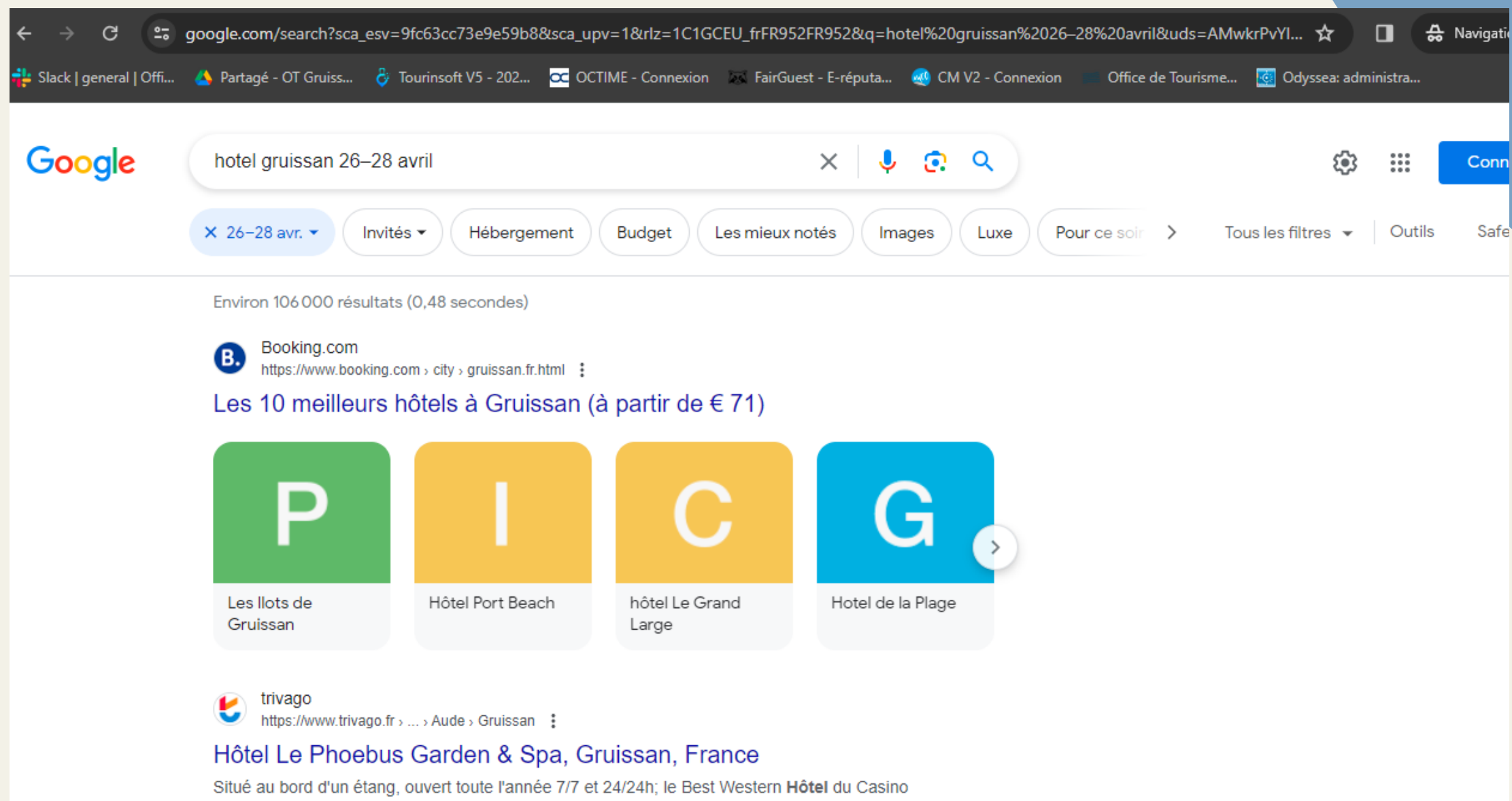
**Services disponibles:** Rendez-vous en ligne · Services sur place  
**Emplacement:** Cycle Aventure

# 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

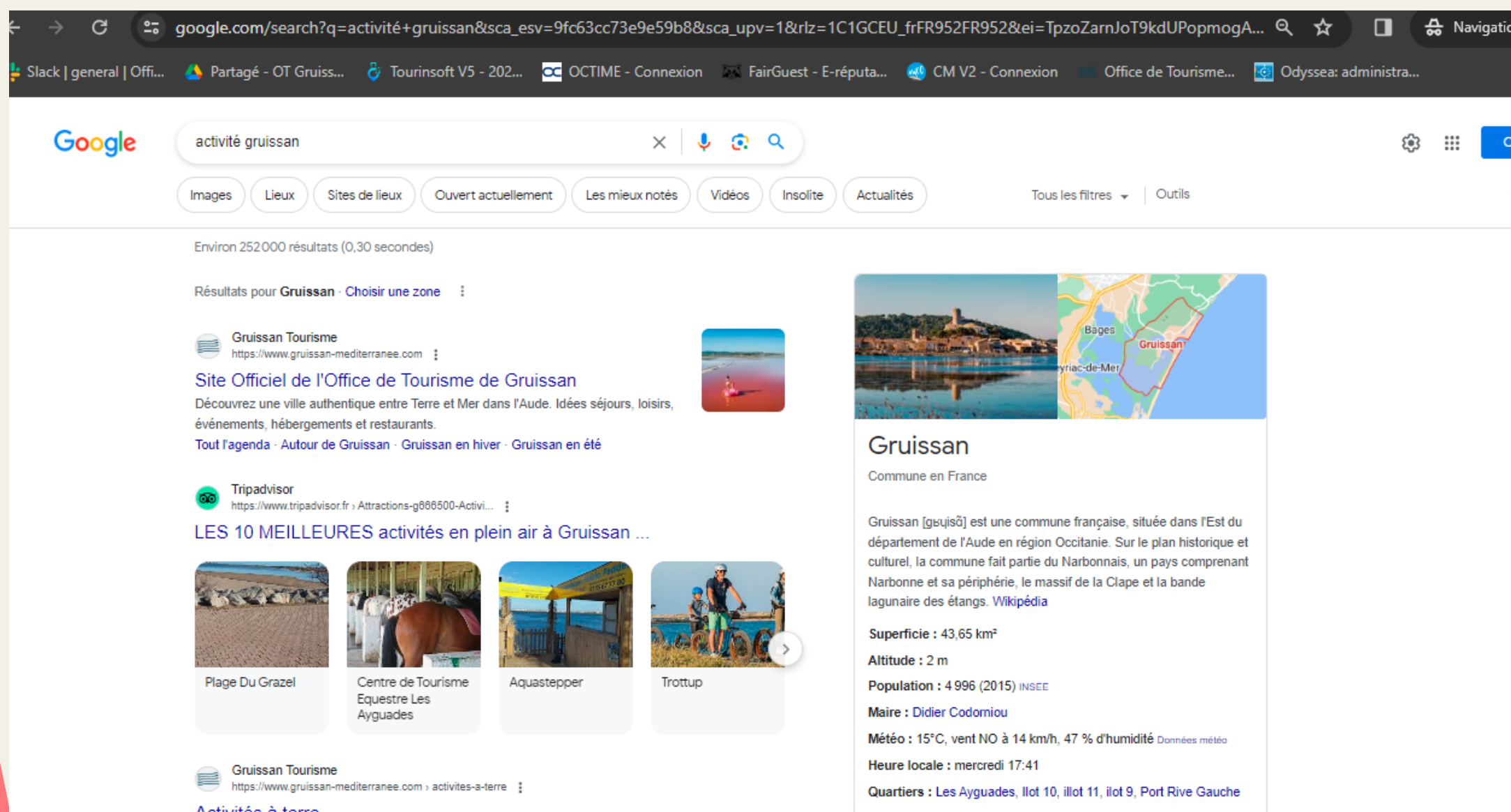


The screenshot shows a Google search for "hotel gruissan 26-28 avril". The search results are filtered for "26-28 avr.", "Invités", "Hébergement", "Budget", "Les mieux notés", "Images", "Luxe", and "Pour ce soir". The results show approximately 106,000 results in 0.48 seconds. The top result is from Booking.com, listing "Les 10 meilleurs hôtels à Gruissan (à partir de € 71)". Below this, four hotel cards are displayed: "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, listing "Hôtel Le Phoebus Garden & Spa, Gruissan, France" and noting it is "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 ...

The list of activities from Tripadvisor includes:

- Plage Du Grazel
- Centre de Tourisme Equestre Les Ayguades
- Aquastepper
- Trottup

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

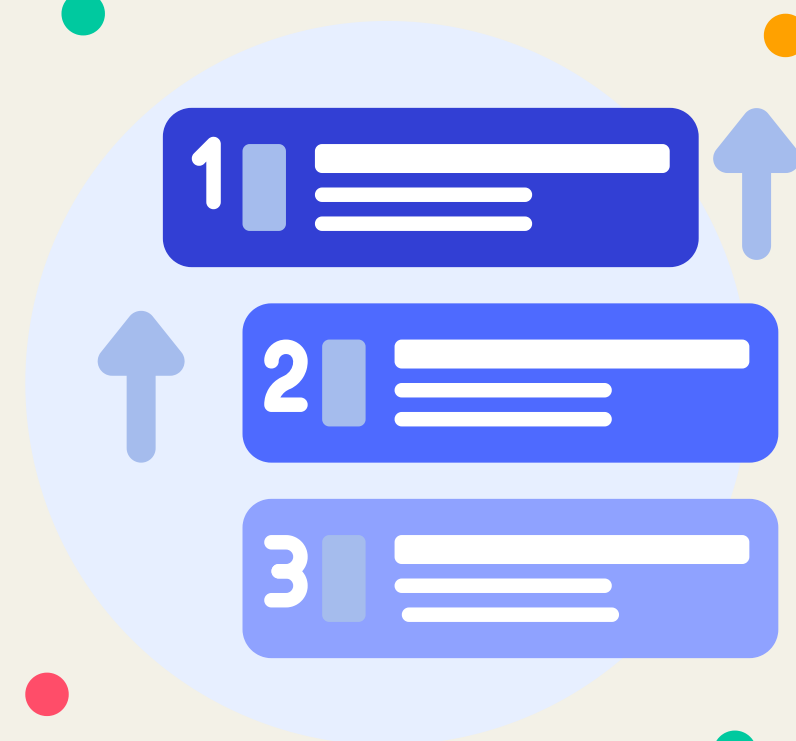
- Gruissan**: Commune en France
- Gruissan [gʁɛjisɑ̃] est une commune française, située dans l'Est du département de l'Aude en région Occitanie. Sur le plan historique et culturel, la commune fait partie du Narbonnais, un pays comprenant Narbonne et sa périphérie, le massif de la Clape et la bande lagunaire des étangs. [Wikipédia](#)
- Superficie : 43,65 km<sup>2</sup>
- 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

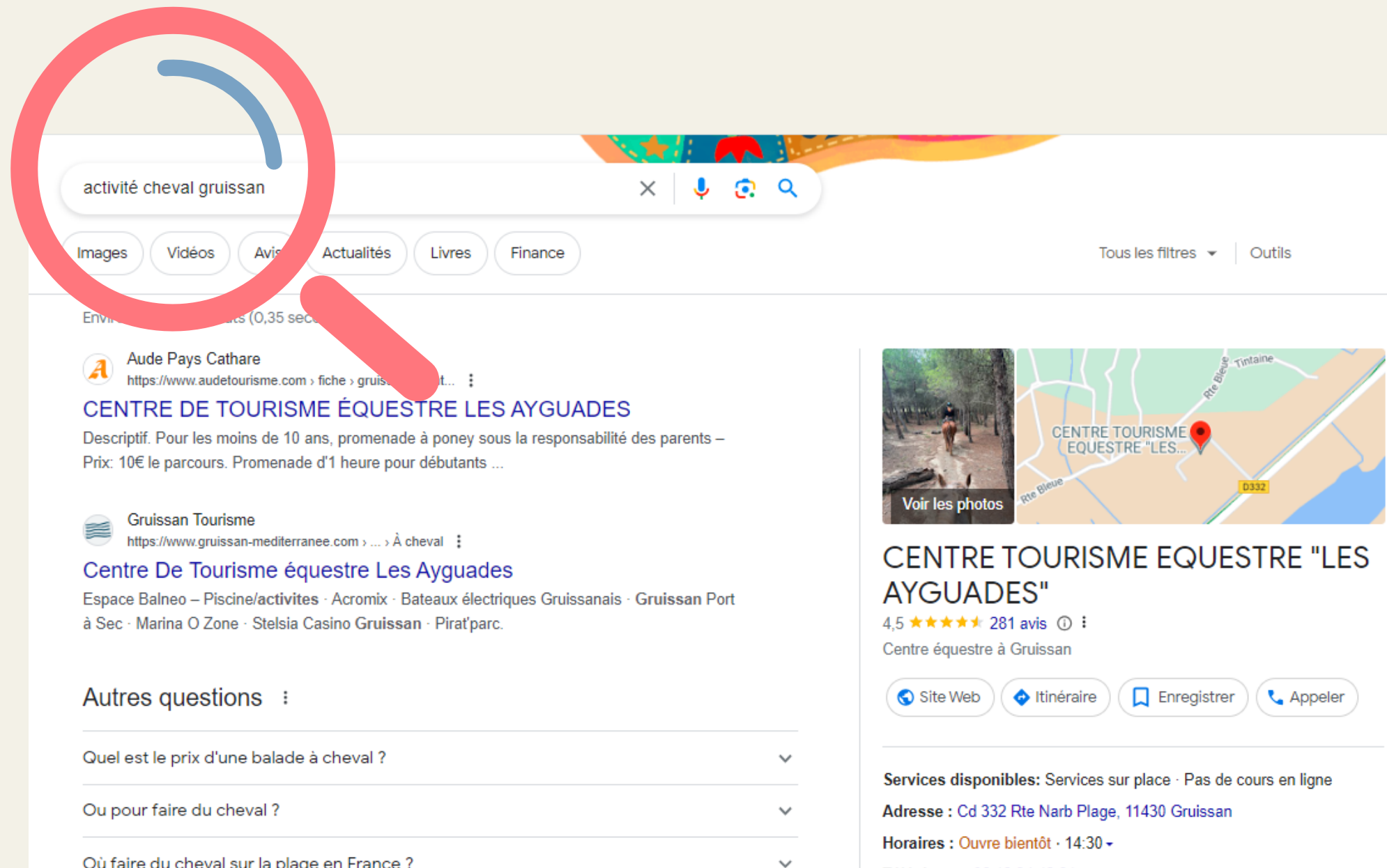
C'est l'ensemble des techniques mises en oeuvre pour améliorer la **position de votre site web** sur les pages de résultats de recherche. Autrement dit c'est ce que l'on appelle le **référencement naturel**







## 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

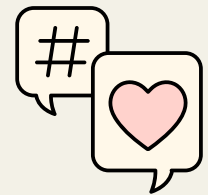
signaler si diffamatoire  
(attention aux réseaux sociaux)

4

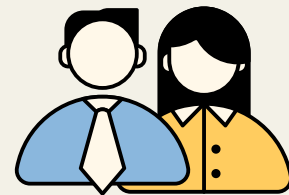
Répondre

noyer en récoltant des avis  
positifs, des contenus

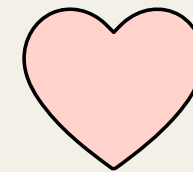
# RÉPONDRE À TOUS LES AVIS MÊME LES POSITIFS !



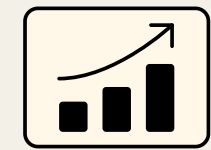
Le client se sent pris en considération, donc fidélisé



On peut valoriser l'équipe, signer avec son prénom



Répondre en mettant en avant un atout de l'établissement

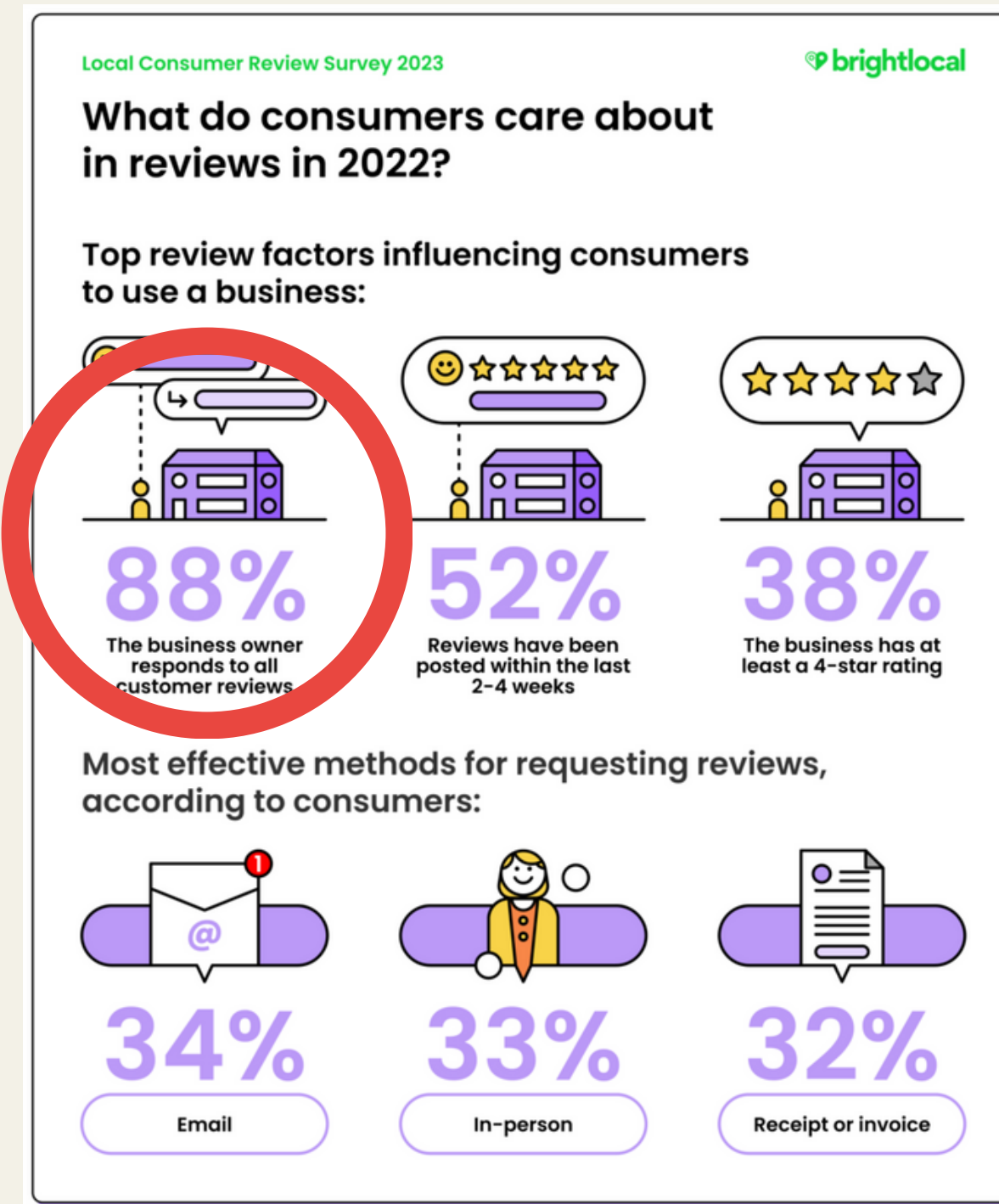


On répond au client, mais aussi à tous les lecteurs, donc clients potentiels

## 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

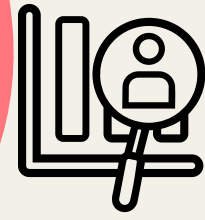
Merci beaucoup Heloise pour votre retour 😊.

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

Nick

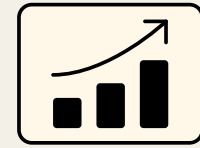
# QUELQUES CLÉS POUR

# RÉPONDRE AUX AVIS NÉGATIFS



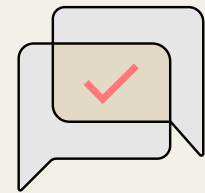
## Analyser

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



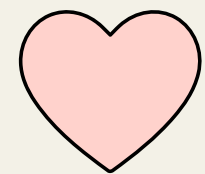
## Prendre en compte

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



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

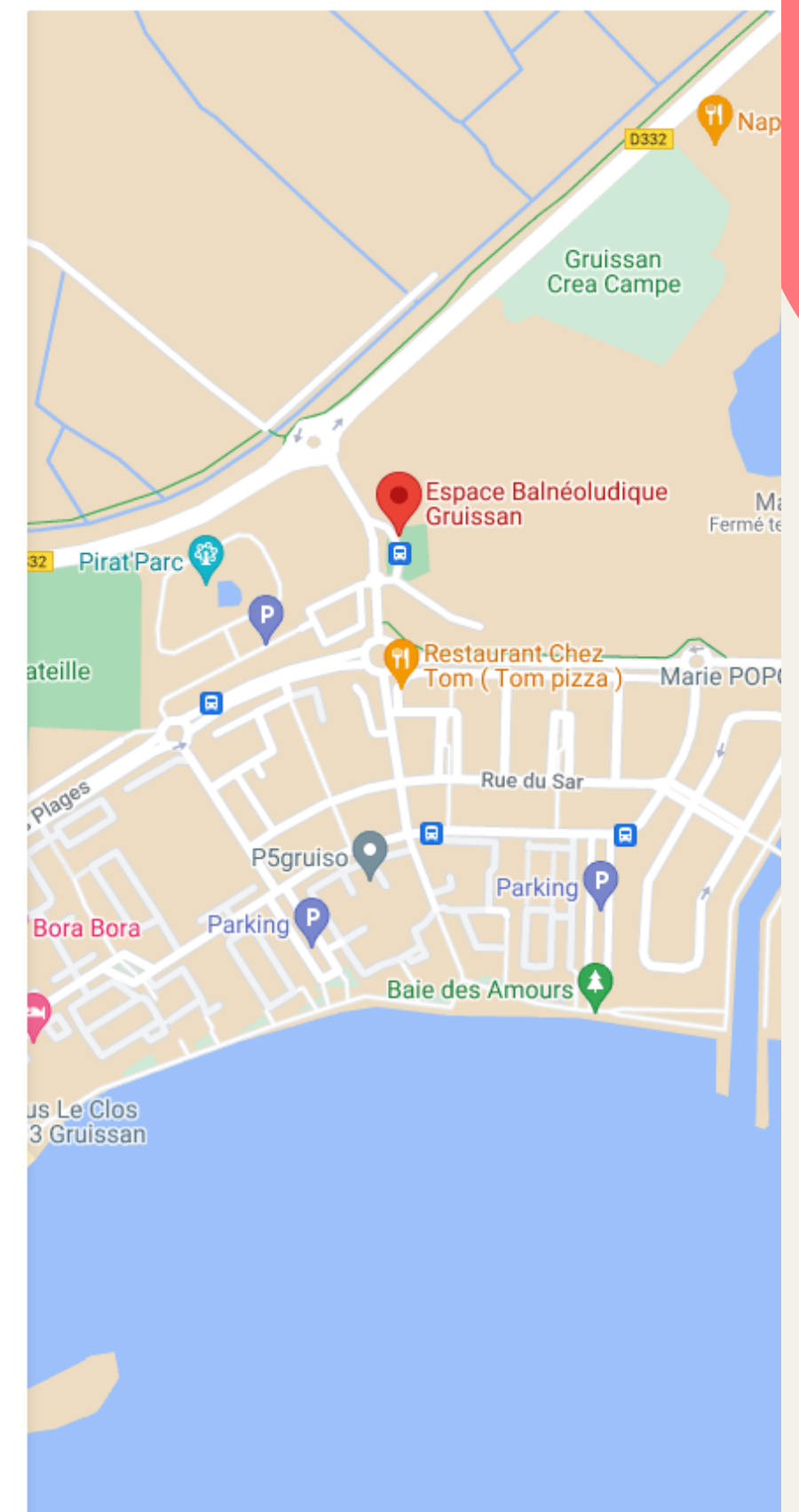
Réservation recommandée  
Non

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!

