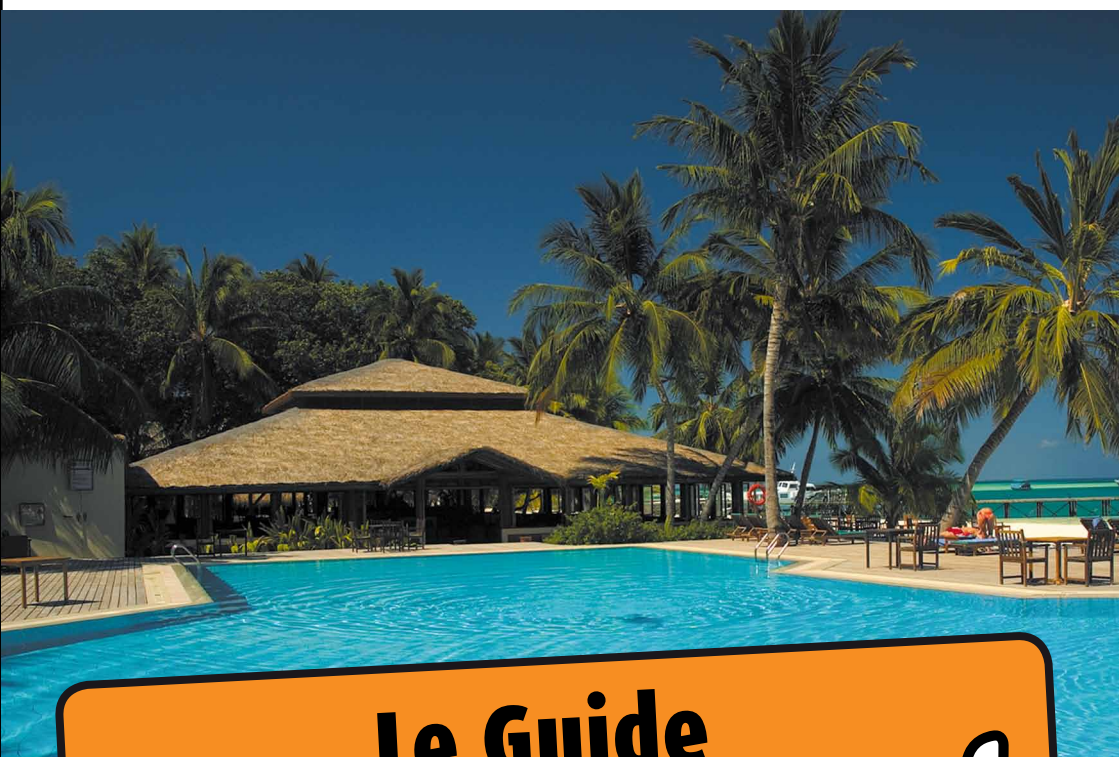


# zoover



avis de voyageurs

présente



## Le Guide de l'hôtelier 2.0



10

Edition 2011

# SOMMAIRE

## PREFACE

|   |    |
|---|----|
| Zoover : qui sommes-nous ?                | 4  |
| La plate-forme d'avis de voyageurs Zoover | 6  |
| Quel intérêt pour les Professionnels ?    | 8  |
| Soyez récompensés de vos efforts !        | 10 |

## AVIS DE VOYAGEURS : de la théorie à la pratique

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Soyez présent sur Zoover.fr         | 12 |
| Comment (bien) répondre aux avis ?  | 16 |
| Optimisez votre relation-client 2.0 | 18 |
| Augmentez votre visibilité          | 20 |

## Conclusion

# PREFACE

## QUE SIGNIFIE "HOTELIER 2.0" ?

- 2.0 : issu de l'expression « Web 2.0 » désignant, entre autre, le web participatif et tous les sites communautaires qui incitent l'internaute à être acteur, à donner son avis et créer du contenu.

Ainsi, « l'hôtelier 2.0 » est un hôtelier qui prend en compte toutes ces nouvelles formes de communication afin d'en tirer le meilleur parti pour la promotion de son établissement et pour la qualité de sa relation-client.

## POURQUOI UN GUIDE DE L'HOTELIER 2.0 ?

### **Un guide pour aider les hôteliers à comprendre et utiliser de manière professionnelle les plateformes d'avis de voyageurs**

Trop souvent, les hôteliers appréhendent les avis de voyageurs comme une mise en danger de la réputation de leur établissement, et trop souvent, ignorent comment les avis de voyageurs, bien utilisés, peuvent devenir de formidables outils de promotion, d'amélioration du service et de la relation client.

**Ce guide vous aidera à comprendre la mécanique des avis de voyageurs et vous donnera toutes les clés et les outils pour en tirer le meilleur parti sur le site communautaire d'avis de voyageur Zoover.fr.**

**Qu'attendez-vous pour passer à la « relation client 2.0 » avec Zoover.fr ?**

# ZOOVER : QUI SOMMES-NOUS ?

## ZOOVER, 1er SITE INDEPENDANT D'AVIS DE VOYAGEURS EN EUROPE

Lancé en 2004 aux Pays-Bas, Zoover s'est rapidement imposé comme le site de voyage n°1\* au Bénélux. Zoover France a été lancé en septembre 2008.

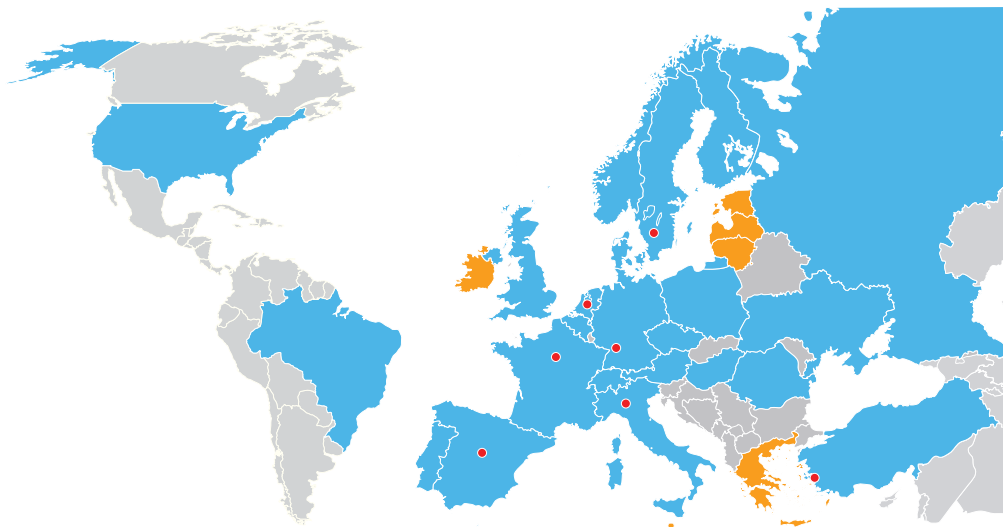
### Un site web 2.0 avec notes et avis de voyageurs

- Sur les hébergements
- Sur les destinations touristiques, attractions et points d'intérêts
- Avec sa propre communauté, MyZoover.fr

### Un site transparent, envers les utilisateurs comme les professionnels.

### Un site 100% indépendant sans conflit d'intérêt

## UNE PRESENCE INTERNATIONALE



#### Sites en ligne début 2011 :

France, Belgique, Pays-Bas, Danemark, Royaume-Uni, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Espagne, Portugal, Suède, Finlande, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Hongrie, Ukraine, Russie, Brésil, USA

#### Sites à venir :

Irlande, Lettonie, Lituanie, Estonie, Grèce, Malte.



Bureaux Zoover

# ZOOVER : QUI SOMMES-NOUS ?

## NOTRE VISION

Au travers de l'utilisation du web 2.0 pour le voyage, nous souhaitons :

### Offrir le maximum d'informations aux voyageurs

- Un contenu objectif et transparent : avec des avis de voyageurs validés par nos équipes éditoriales,
- Un contenu exhaustif pour préparer ses vacances, du choix de la destination à la recherche de points touristiques à visiter, en passant par le choix de l'hébergement.

### Permettre aux professionnels du tourisme de tirer parti de la puissance du web 2.0 :

- Outils dédiés et droit de réponse pour les hôteliers
- Publication gratuite de leur contenu et informations touristiques pour les Offices de Tourisme
- Génération de trafic qualifié pour les tour-opérateurs, agences de voyage en ligne et centrales de réservation
- Et pour tous nos partenaires, mise à disposition gratuite de nos avis de voyageurs et aide à la collecte de nouveaux avis propres à leur offre.

## ZOOVER AUJOURD'HUI, C'EST :

### Un contenu pertinent :

- Plus d'1,2 million d'avis collectés,
- Plus de 42 000 destinations répertoriées,
- Plus de 260 000 hébergements répertoriés
- **370 millions de pages vues en 2010\***

### Une forte audience

- 35 000 visites / jour sur le site Zoover.fr
- 180 000 visites / jour sur Zoover.nl ...
- **140 millions de visites en 2010\***

\* Tous les sites Zoover, sites météo exceptés

### METEOVISTA

En 2009, Zoover International B.V. a fait l'acquisition de la compagnie météo Weeronline B.V., aujourd'hui renommée MeteoVista.

Un des principaux sites météo au Bénélux, MeteoVista fournit leurs données météo à 70% des tours opérateurs hollandais.

Grâce à l'expertise MeteoVista, Zoover fournit aux Zoovernautes des données météo précises, pour des vacances sans surprises !

# LA PLATE-FORME D'AVIS DE VOYAGEURS ZOOVER

## A QUOI SERT ZOOVER ?

Le site Zoover permet aux voyageurs de donner leur avis et de noter les destinations touristiques, les hébergements et les points d'intérêts qu'ils auront visités durant leurs vacances.

Zoover leur permet bien sûr de préparer leurs vacances et de choisir leurs hébergements en consultant les avis précédemment déposés sur notre plateforme, mais également nos autres services, comme la météo à 14 jours gratuite.

Zoover offre ainsi une information objective et transparente pour des vacances réussies !

## FILTRES ET CRITERES : DES FONCTIONS DE RECHERCHES AVANCEES



**Note**  
**8,6**  
7 avis

|   |     |
|---|-----|
| Impression générale .....               | 8,3 |
| Service .....                           | 8,6 |
| Rapport qualité-prix .....              | 8,6 |
| Restauration .....                      | 8,7 |
| Les chambres .....                      | 8,0 |
| Adapté aux enfants .....                | 9,0 |
| Emplacement par rapport...<br>au centre | 9,1 |

**Montrer les notes et les avis de :**

- Tout voir (7)**
-  En couple (3)
-  En famille (2)
-  Avec des ami(e)s (2)

Afin de permettre aux Zoovernautes d'avoir la meilleure information possible pour préparer leurs vacances, ces derniers peuvent **visualiser les hébergements selon les notes obtenues pour les critères qui les intéressent** : le mieux adapté aux enfants, le meilleur rapport qualité-prix, la qualité de la restauration, etc...

Les Zoovernautes peuvent également **filtrer les avis en fonction du type de voyageurs** (couples, familles avec enfants en bas âge, groupes...) afin de ne lire que les avis des voyageurs qui leur ressemblent.

Zoover offre également la **météo gratuite à 14 jours** (grâce à MeteoVista) et permet notamment aux voyageurs de **planifier un séjour de dernière minute en fonction de la météo prévue** : soleil, neige, chaleur... Pour des vacances sans mauvaises surprises !

# LA PLATE-FORME D'AVIS DE VOYAGEURS ZOOVER

## UNE VERIFICATION VIGILANTE DES AVIS

Afin d'éviter tout abus ou fraude sur notre plateforme mais aussi vérifier que les avis respectent la charte Zoover, ils sont vérifiés de 3 façons différentes :

- **Vérification automatique** : grâce à des outils internes nous permettant de « tracer » les avis et d'éviter les avis postés en double, les spams...
- **Vérification manuelle** : les avis sont relus, dans chaque langue, par nos équipes.
- **Vérification « collaborative »** : les Zoovernautes ou les propriétaires peuvent à tout moment nous signaler les avis leur semblant abusifs afin que nous les revérifions.

En cas de doute, nos équipes contactent directement les voyageurs afin d'effectuer les vérifications nécessaires.



## UNE NOTATION COHERENTE

Lorsqu'un Zoovernaute poste un avis, il doit également noter l'hébergement. Seule "l'évaluation générale" de l'établissement est obligatoire et compte pour la moyenne.

Il pourra, s'il le souhaite, détailler son avis en notant un ou plusieurs des critères suivant : l'emplacement, service, rapport qualité-prix, restauration, les chambres, et "adapté aux enfants".

**La moyenne est calculé uniquement à partir de la note "évaluation générale" et est pondérée en fonction de la fraîcheur des avis** : ainsi, plus un avis est ancien, moins il compte dans la moyenne.

# QUEL INTÉRÊT POUR LES PROFESSIONNELS ?

**Vous pensez que les avis de voyageurs ne bénéficient qu'aux voyageurs ? Détrompez-vous : bien utilisés, les avis de voyageurs et les plateformes telles que Zoover peuvent s'avérer être de puissants outils !**

## UN OUTIL DE SUIVI QUALITE

Dans la mesure où ils permettent aux voyageurs de s'exprimer sur leur ressenti quant à la qualité d'un établissement, **les avis de voyageurs sont ni plus ni moins des questionnaires de satisfaction en ligne, et dont les résultats sont visibles instantanément.**

En suivant les avis de voyageurs postés sur votre hébergement afin de savoir ce que l'on pense de vous et en prenant en compte les remarques, vous pourrez améliorer vos services afin de coller au mieux aux attentes de votre clientèle.

## UN OUTIL RELATIONNEL

En utilisant votre droit de réponse face aux voyageurs, vous vous positionnez comme un professionnel ouvert et à l'écoute de votre clientèle. Cette démarche permet de **renouer le contact et fidéliser les clients** qui vous connaissent déjà, mais également d'**engager le dialogue avec vos clients potentiels** (via la fonctionnalité forum Zoover par ex.).

## UN OUTIL DE PROMOTION

Les sites d'avis de voyageurs sont de plus en plus fréquentés par les voyageurs en quête d'information transparente : en étant, non seulement répertorié, mais aussi et surtout actif sur des plateformes comme Zoover, vous offrez à votre établissement une **visibilité supplémentaire** !

**Bon à savoir** : les établissements les plus notés et/ou les mieux notés ressortent mieux dans les résultats des recherches sur Zoover !

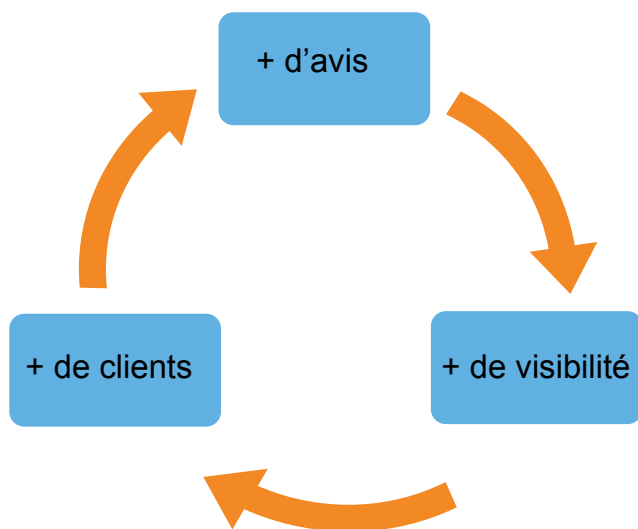
De plus, jouer la transparence en affichant votre note Zoover sur votre site est un atout « crédibilité » : **quoi de mieux qu'une bonne note, décernée par les voyageurs via un tiers de confiance, pour justifier votre discours promotionnel ?**

# QUEL INTÉRÊT POUR LES PROFESSIONNELS ?

Enfin, nous proposons des services de publicité supplémentaires afin d'améliorer votre visibilité et de rediriger directement les internautes vers votre propre site web : n'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations sur notre Pack Premium.

## LA RELATION CLIENT 2.0 : UN CERCLE VERTUEUX

Dans le cadre d'une démarche 2.0 qualitative\*, les avis de voyageurs engendrent une réelle dynamique de cercle vertueux : un grand nombre d'avis entraîne une plus grande visibilité sur Zoover, donc plus de visiteurs susceptible de visiter la page de votre hébergement, soit autant de clients potentiels. Or, un plus grand nombre de clients entraîne également un plus grand nombre d'avis, etc...



\*c'est-à-dire où les avis négatifs sont pris en compte et désamorçés (voir section « comment répondre aux avis »).

**Vous découvrirez dans la seconde partie de ce guide de l'hôtelier 2.0 toutes les démarches et les clés pour optimiser votre relation-client 2.0 et tirer le meilleur parti des avis de voyageurs.**

# SOYEZ RÉCOMPENSÉS DE VOS EFFORTS !

## ZOOVER SELECT : UNE RECOMPENSE DECERNEE PAR LES VOYAGEURS !

Chaque année, Zoover sélectionne les hôtels qui ont été les mieux (et le plus) notés par les Zoovernautes à travers l'Europe.

### Pour les 5000 hôtels sélectionnés :

- Mise en avant sur le site web
- Sticker Zoover Select à placer sur la porte de votre établissement

### En plus, pour les meilleurs de chaque catégorie et de chacune des destinations principales :

- Le certificat Zoover Select à votre nom,
- Mention dans notre communiqué de presse



# **AVIS DE VOYAGEURS : de la théorie à la pratique**

# SOYEZ PRÉSENT SUR ZOOVER.FR

## AJOUTER VOTRE ÉTABLISSEMENT A NOTRE BASE DE DONNEES

Vérifiez tout d'abord très simplement en tapant dans la barre recherche de Zoover.fr le nom de votre établissement. Vous pouvez tenter une recherche géographique en tapant le nom de la destination où se situe votre hébergement, ou en navigant via la carte.

Si votre établissement n'est pas répertorié, il vous suffit de cliquer sur « Ajouter un hébergement » et remplir la fiche de demande d'ajout.

Il faut compter environ 3 semaines pour que votre demande soit traitée. Un message vous sera envoyé lorsque votre hébergement aura été ajouté.

**Attention :** *beaucoup d'inscriptions d'établissement ont été faites à la demande des Zoovernautes eux-mêmes et il se peut que le nom de votre établissement soit mal orthographié ou qu'il ait été placé dans une mauvaise destination. En cas de souci, contactez nous directement : [contact\\_fr@zoover.fr](mailto:contact_fr@zoover.fr)*

## S'INSCRIRE AU MODULE HOTELIER - 100% GRATUIT

### Votre hébergement est déjà répertorié sur Zoover.fr ?

Inscrivez-vous sans plus attendre à notre module hôtelier 100% gratuit, qui vous permettra :

- De disposer d'un **droit de réponse** aux avis postés sur votre hébergement,
- De remplir et **mettre à jour la fiche « informations »** de votre hébergement (contact, services, coordonnées...)
- **D'ajouter des photos et vidéos** de votre hébergement,
- **D'afficher votre note Zoover sur votre propre site Internet** facilement grâce à notre widget.

Toutes ces fonctionnalités gratuites vont vous permettre de tirer parti des avis de voyageurs pour une meilleure visibilité et promotion de votre établissement sur Zoover : **qu'attendez vous pour vous inscrire ?**

## Comment vous inscrire ?

Sur la fiche de votre hébergement sur Zoover.fr, il suffit de cliquer sur le pavé tout en bas dans le menu de droite.

Vous pouvez également cliquer sur le lien « *Pro - module hôtelier* » dans le menu horizontal en bas de page, accessible depuis toutes les pages du site, puis cliquez sur « *Demandez dès maintenant votre accès propriétaire* ».

Une fois votre inscription complétée, vous pourrez vous connecter directement via le lien de bas de page « *Accès au module hôtelier* »

**Attention :** à chaque hébergement ne correspond qu'un seul et unique compte propriétaire. Aussi si vous souhaitez en donner l'accès à différentes personnes, il faudra leur fournir les identifiants de ce compte unique. Ne donnez ce code qu'à des personnes de confiance !

zoover  
avis de voyageurs

Accueil > Propriétaire d'hébergement

Connecté en tant que: mariola [ Se déconnecter ] [ Changer de mot de passe ] [ Allez sur la page de votre hébergement ]

Page d'accueil propriétaires

Rechercher  
par ex. "Barcelone" Go!

Répondre aux avis  
Ajouter des photos de votre hébergement  
Ajouter des vidéos de votre hébergement  
Ajouter des informations sur votre hébergement  
Intégrer les notes Zoover sur le site web de votre hébergement  
Répondre aux messages sur le forum

Sites internationaux : [Flags]

Accès au module hôtelier Espace Presse Contact Conditions générales FAQ Plan du site Espace Pro Ajouter aux favoris

14:28:35 | 0.23 | fr-mona | Zvr-WEB-04 | 0

tourweb © NetWatch

Page d'accueil propriétaire - module hôtelier

## AJOUTER / METTRE A JOUR LES INFOS DE VOTRE ETABLISSEMENT

Une fois connecté à votre espace propriétaire dans le module hôtelier, en cliquant sur "Ajouter des informations sur votre hébergement", vous pourrez modifier les informations contenues dans la fiche "Infos" à laquelle les Zoovernautes ont accès :

- **Des informations de contact** (adresse, téléphone, site web, e-mail)
- **Des informations générales** sur votre établissement (nombre de chambres, animaux acceptés, chambres adaptées aux personnes handicapées...)
- **Les services et équipements proposés dans votre établissement** (piscine, internet, bar...)

**Mettez à jour régulièrement ces informations afin de donner le maximum d'éléments aux internautes et leur permettre de vous contacter facilement !**

**N.B :** *Si aucun compte propriétaire n'a été créé pour un hébergement, ce sont les utilisateurs qui peuvent venir rajouter ces informations. Il peut arriver que les fiches informations soient donc incomplètes voir erronées. Pour vous assurer que vos coordonnées et descriptif d'hébergement soient corrects, inscrivez-vous au module hôtelier !*

## AJOUTER DES PHOTOS ET DES VIDEOS

Sur Zoover, seules les photographies et vidéos postés par les utilisateurs sont autorisées.

Néanmoins, grâce au module hôtelier, les propriétaires d'hébergement connectés (et donc facilement identifiables) peuvent désormais également déposer leur propre contenu.

**Nous vous conseillons :**

- **De bien utiliser les descriptions d'images** afin d'apporter le maximum d'informations aux internautes,
- **De préciser tout changement (rénovation...) ainsi que sa date** afin que les utilisateurs puissent identifier les photos les plus récentes et les plus à jours sur le site

## LA FONCTIONNALITE "REPOUDRE" DU MODULE HOTELIER

Une fois connecté à votre espace propriétaire dans le module hôtelier, en cliquant sur le menu "Répondre aux avis", vous serez redirigé vers la page de votre hébergement, et, à côté de chaque avis, s'affichera le bouton "Répondre".

Kosgangers, 11/09/2007 En famille, inconnu

Nous y avons passé un bon séjour. Peu de chaises d'enfants. La nourriture était assez bonne, dommage qu'il n'y ait pas de charcuterie pour les enfants à midi. Dans notre appartement il y avait un escalier ce qui n'était pas pratique avec les 2 enfants (moins de 2 ans). Le lendemain ils nous ont donné un appartement au rez-de-chaussée. Personnel agréable au restaurant et dans le lobby, au bar ils sont antipathiques. Bonne pataugeoire et des chaises longues.

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>Note générale</b> ..... | <b>7.3</b> |
| Impression générale.....   | 8.0        |
| Emplacement.....           | 8.0        |
| Service.....               | 7.0        |
| Rapport qualité-prix.....  | 7.0        |
| Restauration.....          | 7.0        |
| Les chambres.....          | 8.0        |
| Adapté aux enfants.....    | 6.0        |

[Répondre à cet avis](#)

En cliquant sur ce bouton, vous pourrez poster votre réponse, qui s'affichera sous l'avis principal, en précisant bien votre qualité de propriétaire / responsable de l'hébergement.

Kosgangers, 11/09/2007 En famille, inconnu

Nous y avons passé un bon séjour. Peu de chaises d'enfants. La nourriture était assez bonne, dommage qu'il n'y ait pas de charcuterie pour les enfants à midi. Dans notre appartement il y avait un escalier ce qui n'était pas pratique avec les 2 enfants (moins de 2 ans). Le lendemain ils nous ont donné un appartement au rez-de-chaussée. Personnel agréable au restaurant et dans le lobby, au bar ils sont antipathiques. Bonne pataugeoire et des chaises longues.

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>Note générale</b> ..... | <b>7.3</b> |
| Impression générale.....   | 8.0        |
| Emplacement.....           | 8.0        |
| Service.....               | 7.0        |
| Rapport qualité-prix.....  | 7.0        |
| Restauration.....          | 7.0        |
| Les chambres.....          | 8.0        |
| Adapté aux enfants.....    | 6.0        |

**Guillemin, 23/11/2007** **Propriétaire**

Nous avons beaucoup fait récemment afin de mieux accueillir les familles avec enfants : mise à disposition systématique de chambres plus accessibles, des menus enfants revus et plus variés... Merci de vos remarques, nous espérons vous revoir bientôt dans notre établissement !

**Attention :** votre réponse sera lisible par tous les visiteurs du site, et non uniquement le voyageur qui a déposé l'avis. Pour soigner votre image, soignez votre réponse ! (voir les conseils "Comment (bien) répondre aux avis négatifs")

# COMMENT (BIEN) RÉPONDRE AUX AVIS ?

## LA GESTION DES AVIS NEGATIFS : LES ATTITUDES A EVITER

Une fois écartées les réelles tentatives de fraude ou de diffamation, largement minoritaire et auxquelles nous sommes particulièrement attentifs, la plupart des avis négatifs ne se basent que sur la déception réelle (certes souvent exagérée) du client vis-à-vis de la qualité de service promis ou attendu.

### Face aux avis négatifs, deux attitudes à oublier :

- La **politique de l'autruche**, consistant à ignorer ces avis, ou à les considérer de manière fataliste : "de toutes façons, *les gens ne sont jamais contents*"...
- La **politique de l'attaque**, visant à forcer le client à retirer son avis par tous les moyens (légaux ou non) sous prétexte de diffamation.

### Elles sont toutes les deux très dangereuses pour l'hébergement :

Dans le 1er cas, les critiques, mêmes constructives, ne sont pas entendues, le client se sent ignoré et les éventuels problèmes demeurent.

Encore pire, dans le second cas, le client se voit renier son droit légitime à l'expression : c'est le meilleur moyen de transformer un simple client déçu en meneur d'une campagne anonyme et particulièrement vigoureuse à l'encontre de votre hébergement, par le bouche-à-oreille négatif auprès de son entourage ou sur Internet.

### Mais alors que faire face aux avis négatifs ?

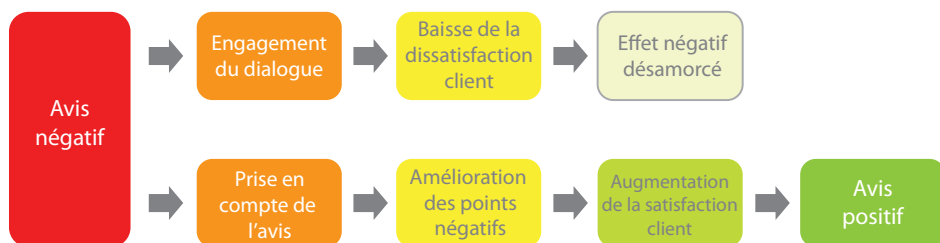
Face à un client déçu, il existe un moyen de limiter voir annuler l'impact négatif de son avis : en répondant de manière constructive à ce dernier.

Constructive signifie ici qu'il ne suffit pas de répondre à l'avis sur le site Zoover, mais également analyser cet avis afin d'identifier les points négatifs qui ont été soulevés et de pouvoir les améliorer : il en va non seulement de votre réputation, mais plus largement de la qualité de service de votre établissement.

### Répondre et réagir de manière constructive aux avis négatifs, c'est :

- protéger votre réputation
- montrer que vous êtes attentifs aux attentes de chacun de vos clients,
- avancer vers une amélioration de votre service

# COMMENT (BIEN) RÉPONDRE AUX AVIS ?



## LA REPONSE AUX AVIS NEGATIFS

L'efficacité d'une réponse à un avis négatif réside essentiellement dans la capacité à **montrer au client que son avis a été écouté et entendu** :

### Sur la forme :

1. **Répondre de manière calme et polie** : s'énerver ne ferait que renvoyer une mauvaise image de votre établissement,
2. **Soigner la formulation de la réponse**, notamment les mots choisis,
3. **Répondre de manière synthétique et factuelle**,
4. **Faire preuve d'empathie** ("*nous sommes sincèrement désolés que votre séjour ait été gâché par ce détail...*")

### Sur le fond :

5. **Répondre point par point à l'avis**, en n'occultant aucun des problèmes soulevés par le client,
6. **Pointer les "malentendus"** (ex : *service 4\* attendu dans un 2\**) et expliquer ce qui a été mal compris,
7. **Préciser la politique de votre établissement** en rapport avec les points évoqués ("*les sanitaires sont nettoyés 3 fois par jour...*")
8. **Eventuellement proposer un geste commercial** si le mécontentement est directement et légitimement imputable à votre établissement,
9. **Proposer au client de reprendre contact directement** s'il souhaite rediscuter avec vous plus en détails sur son séjour.

# OPTIMISEZ VOTRE RELATION-CLIENT 2.0

## IMPLIQUEZ VOS EQUIPES DANS LA DEMARCHE QUALITE 2.0

Vous pouvez faire le choix de gérer votre relation client 2.0 seul, en votre qualité de propriétaire / manager de l'hébergement.

Mais la relation-client 2.0, au même titre que la relation client « réel » est une démarche qui implique toute votre équipe :

- **Faites lire les avis à vos équipes** : comme vous, c'est en prenant connaissance des avis des clients qu'ils sauront devancer leurs attentes et améliorer la qualité du service.
- **En cas d'avis négatif**, identifiez si possible les membres de votre équipe ayant eu affaire au client déçu et discutez-en avec eux avant de poster une réponse au commentaire sur le site.
- En fonction de l'évolution, bonne ou mauvaise, de vos commentaires dans le temps, **établisseez avec votre équipe des "bonnes pratiques" à suivre** pour améliorer vos scores, et félicitez toute votre équipe en cas de progrès significatifs.

## JOUEZ SELON LES REGLES DU JEU

Rappelez vous que les avis de voyageurs sont utilisés dans un but de transparence vis-à-vis de l'établissement : frauder sur le site, par exemple en invitant ses proches ou employés à déposer un avis sur votre hébergement, ou en déposant un avis sur les hébergements concurrents, va à l'encontre du but et des règles du site Zoover.

**Nous vous rappelons que nous relisons scrupuleusement chaque avis, et que tout abus ou fraude détectés pourront être punis par l'exclusion du site de l'hébergement et/ou des fraudeurs.**

**Important** : mettez au courant votre équipe des règles Zoover et notamment de l'interdiction formelle faites aux responsables, employés, prestataires ou proche de ces derniers, de poster un faux commentaire. En cas de fraude, c'est tout votre établissement et son image qui en pâtiront.

# OPTIMISEZ VOTRE RELATION-CLIENT 2.0

## INCITEZ VOS VISITEURS A DONNER LEUR AVIS

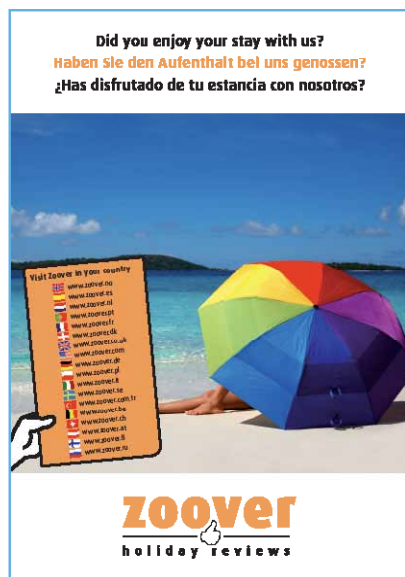
Les plates-formes d'avis de voyageurs sont des relais « online » du phénomène naturel de bouche à oreille.

Si c'est un phénomène « naturel », c'est-à-dire que les utilisateurs déçus ou ravis vont naturellement le partager à des proches ou sur des sites, sachez que **le bouche-à-oreille est une chose qui s'entretient** :

- Signalez votre présence sur les plateformes d'avis de voyageurs en affichant votre note Zoover dans votre établissement et/ou sur votre site Internet,
- N'hésitez pas à signaler un nouvel avis via votre propre site internet, votre blog, votre page Facebook ou votre compte Twitter!
- **Encouragez vos visiteurs à poster un avis sur Zoover !**

**Zoover vous propose des flyers gratuits à disposer dans votre établissement pour inciter vos voyageurs à déposer un avis !**

Les flyers sont disponibles dans plusieurs langues pour s'adapter au mieux à votre clientèle. **Demandez les dès maintenant : [contact\\_fr@zoover.fr](mailto:contact_fr@zoover.fr)**



# AUGMENTEZ VOTRE VISIBILITÉ

## OPTIMISEZ VOTRE PRESENCE GRACE AU PACK PREMIUM

Afin de capter encore plus de trafic vers votre site et d'améliorer votre visibilité sur notre plateforme, nous vous proposons notre pack Premium.

**Pour un tarif unique et compétitif, vous bénéficiez pendant un an :**

- D'un lien direct vers votre site internet ou votre outil de réservation sur TOUS les sites Zoover (plus de 20 marchés)
- Une bannière publicitaire vers votre site internet

## POURQUOI SOUSCRIRE AU PACK PREMIUM ?

**Si vous êtes déjà présents sur Zoover, le pack Premium c'est:**

- Un service publicitaire à travers l'Europe pour un prix annuel compétitif
- Une meilleure visibilité de vos liens : plus de chance d'obtenir des réservations directes sur votre propre outil de réservation et non via des sites tiers (agences de voyage, tour opérateurs...)
- Une meilleure visibilité de votre hébergement, dans les résultats de recherches comme sur les pages régionales.

Actuali > Europa > Grecia > Herzote > Kusadas > hôtel Aqua Fantasy Aquapark & Club hotel\*\*\*\*

### Avis Aqua Fantasy Aquapark & Club hotel\*\*\*\*

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Impression générale  | 8,4 |
| Emplacement          | 7,6 |
| Service              | 6,1 |
| Rapport qualité-prix | 6,0 |
| Restauration         | 7,0 |
| Les chambres         | 6,1 |
| Adapté aux enfants   | 5,0 |

**8,2**  
1529 avis

Site officiel de l'hébergement

Vous voulez éviter les mauvaises surprises ? Réservez dès à présent les avis des voyageurs sur hôtel Aqua Fantasy Aquapark & Club hotel\*\*\*\* pour être sûr de votre choix et passer de bonnes vacances à Kusadas !

**Aqua Fantasy Aquapark Hotel & Spa**  
[www.aquafantasy.com](http://www.aquafantasy.com)

# CONCLUSION

Nous espérons, grâce à ce guide, vous avoir fait convaincu de la puissance des avis de voyageurs lorsqu'ils sont correctement gérés, et vous avoir donné les clés d'une gestion des avis cohérente et bénéfique pour votre établissement.

**A présent, tout est entre vos mains !**

N'hésitez pas à visiter régulièrement la partie professionnelle de notre blog Zoover (vous pouvez y accéder via le menu de bas de page), où vous pourrez trouver tout au long de l'année des conseils, des exemples et des témoignages d'hôteliers !

**Maintenant, à vous de jouer, pour devenir un hôtelier 2.0 !**



**Zoover France SARL**

3 rue Andrieux  
75008 Paris

**tél :** 01 83 56 34 45

**fax :** 01 58 28 59 05

**e-mail :** [contact\\_fr@zoover.fr](mailto:contact_fr@zoover.fr)