



Pilotage de la e-Notoriété

# L'offre Coach Hôtels

Stratégie  
Marketing

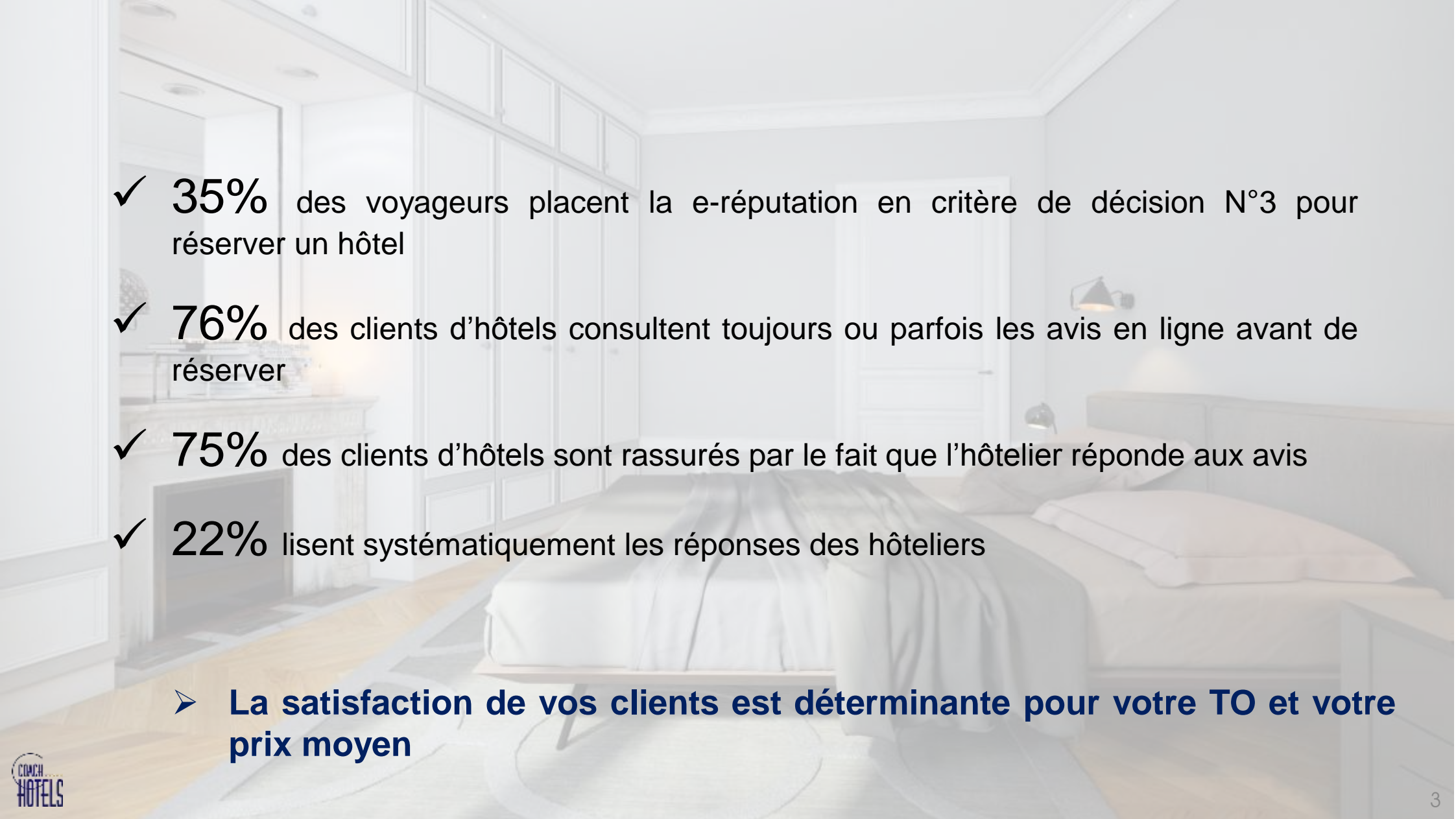
Pilotage de la  
e-notoriété

CRM

Rénovation

Refonte de site  
web

Logo

- 
- ✓ **35%** des voyageurs placent la e-réputation en critère de décision N°3 pour réserver un hôtel
  - ✓ **76%** des clients d'hôtels consultent toujours ou parfois les avis en ligne avant de réserver
  - ✓ **75%** des clients d'hôtels sont rassurés par le fait que l'hôtelier réponde aux avis
  - ✓ **22%** lisent systématiquement les réponses des hôteliers

➤ **La satisfaction de vos clients est déterminante pour votre TO et votre prix moyen**



# Objectifs

- ✓ Obtenir un classement TripAdvisor dans les 15% meilleurs (pour Paris < 300/1800 hôtels)
  - ✓ Obtenir une note de 4,5 sur TripAdvisor et  $\geq 9$  sur Booking.com
  - ✓ Mettre en place une dynamique « satisfaction clients » dans votre hôtel : Un plan d'actions et un suivi
  - ✓ Montrez à vos clients que vous êtes attentif à leur satisfaction
- 
- **Plus d'avis et des avis de meilleure qualité**
  - **Rassurer le voyageur et développer vos réservations**

# La prestation livrée

## Au lancement



*Définir avec vous le **plan d'action** : Implication de l'équipe, réponse aux avis, organisation, management...*

## Toutes les semaines



***Obtenir plus d'avis** : Invitez vos clients ayant séjourné la semaine précédente à écrire un avis*

## Chaque mois



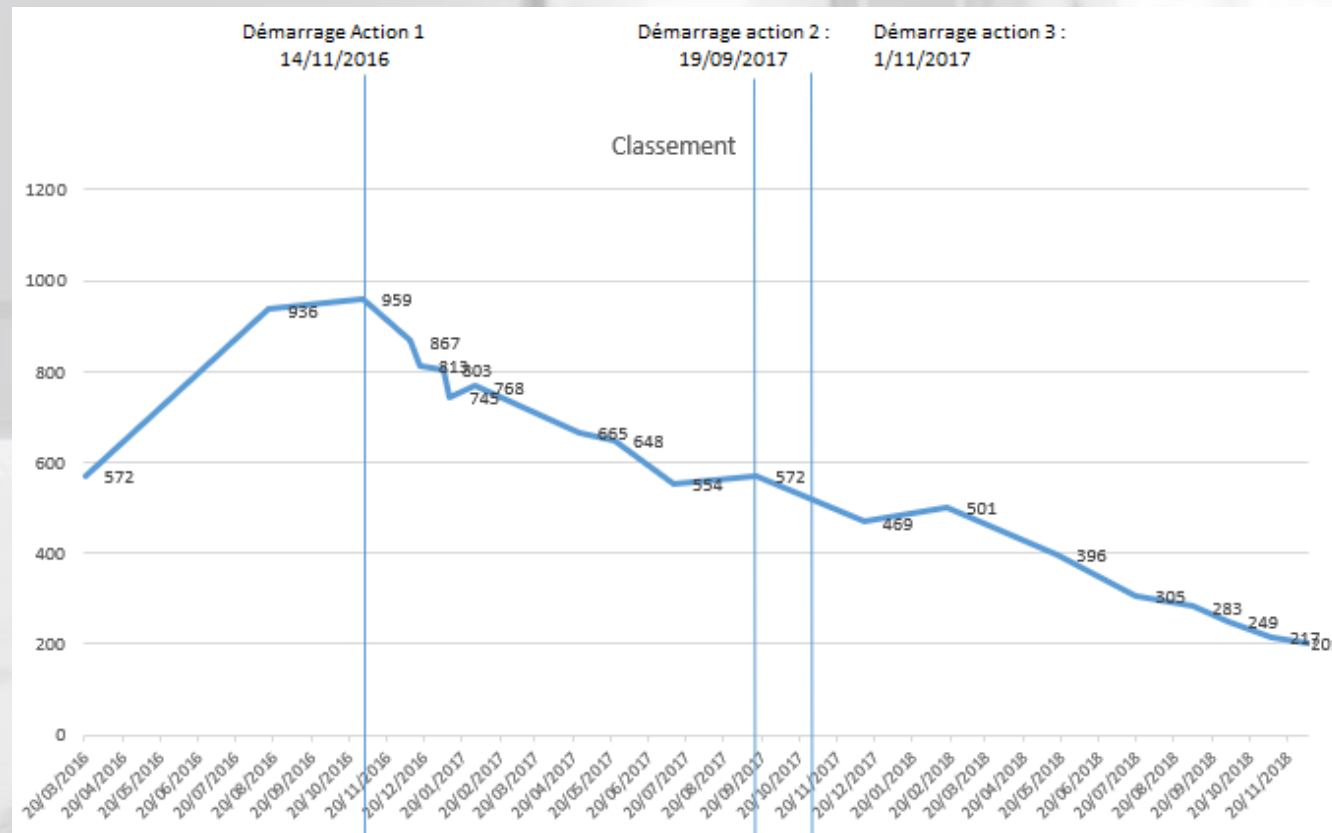
*Suivre l'évolution de votre **performance satisfaction clients***



***Faire un point mensuel** : Résultats, vos réponses aux avis négatifs, management, équipe...*

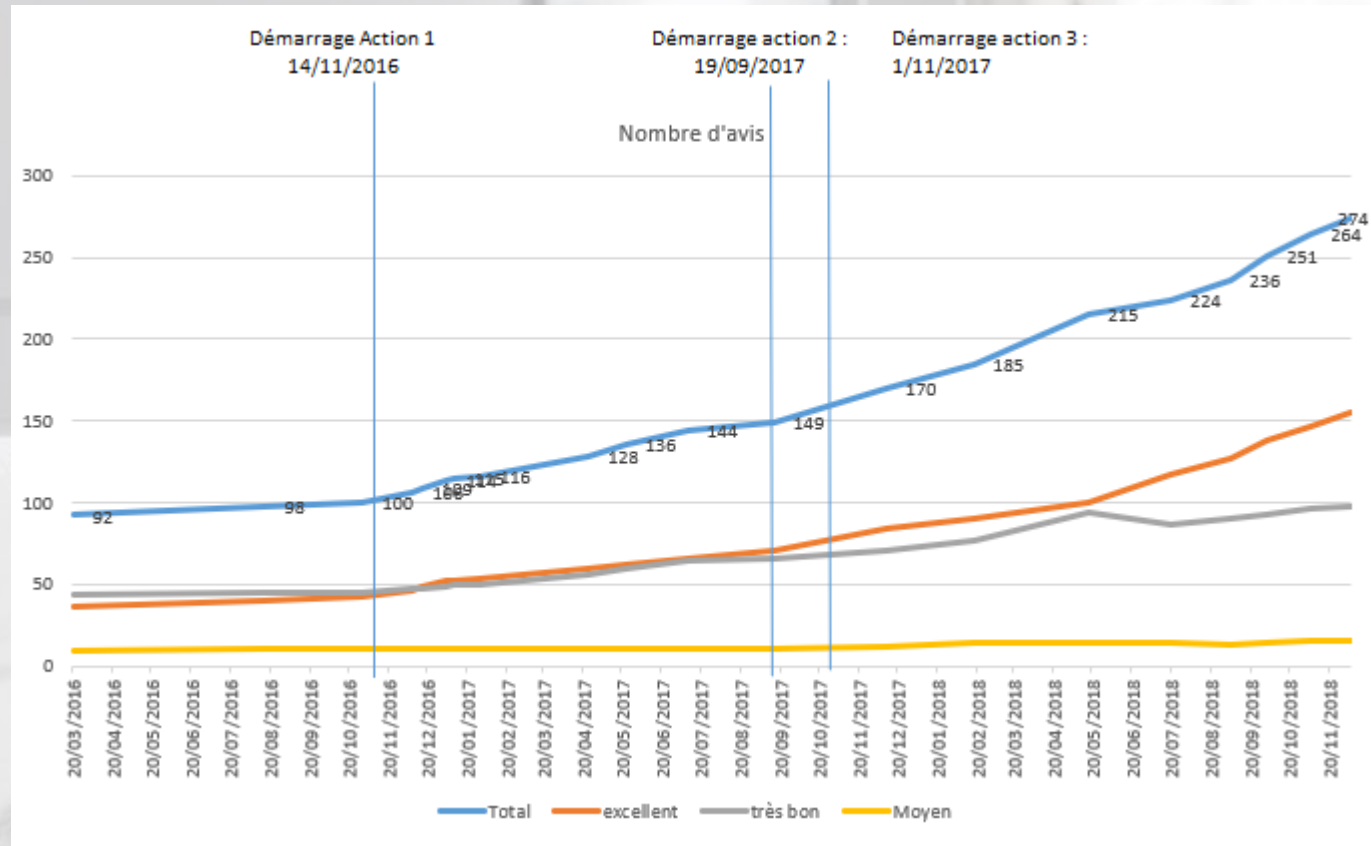
# Résultats

- ✓ Une amélioration continue de votre classement TripAdvisor



# Résultats

- ✓ Une amélioration de la qualité et de la quantité de vos cotations



*Une partie de nos prestations sont formatives et peuvent être pris en charge par votre OPCA.  
Contactez nous*



[www.coach-hotels.com](http://www.coach-hotels.com)  
[contact@coach-hotels.com](mailto:contact@coach-hotels.com)  
+33 (0)1 42 08 65 79