



E-Notoriété



# L'offre Coach Hôtels



Stratégie Marketing  
**E-Notoriété**  
CRM  
Rénovation  
Site Web  
Logo  
Acquisition d'un hôtel  
Food & Beverage

- ✓ 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
  - ✓ Obtenir une note de 4,5 sur TripAdvisor et  $\geq 9$  sur Booking.com
  - ✓ Mettre en place une dynamique « satisfaction clients » dans votre hôtel
  - ✓ 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



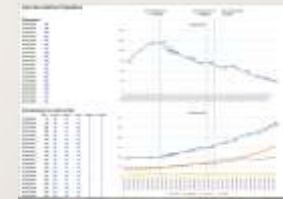
Définir avec vous le **plan d'action** :  
Implication de l'équipe, réponse aux avis, organisation, management...

## Toutes les semaines



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

## Chaque mois



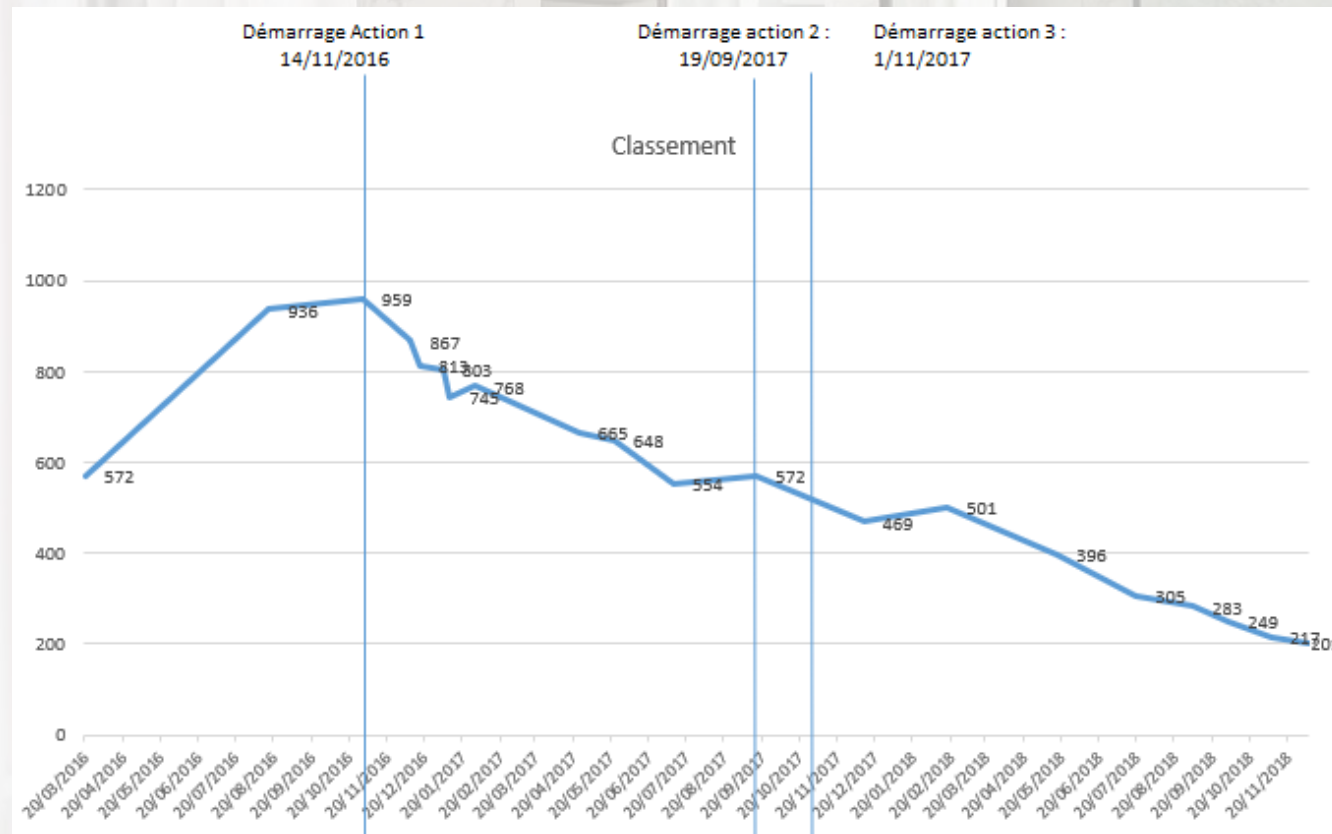
Suivre l'évolution de votre performance satisfaction clients



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

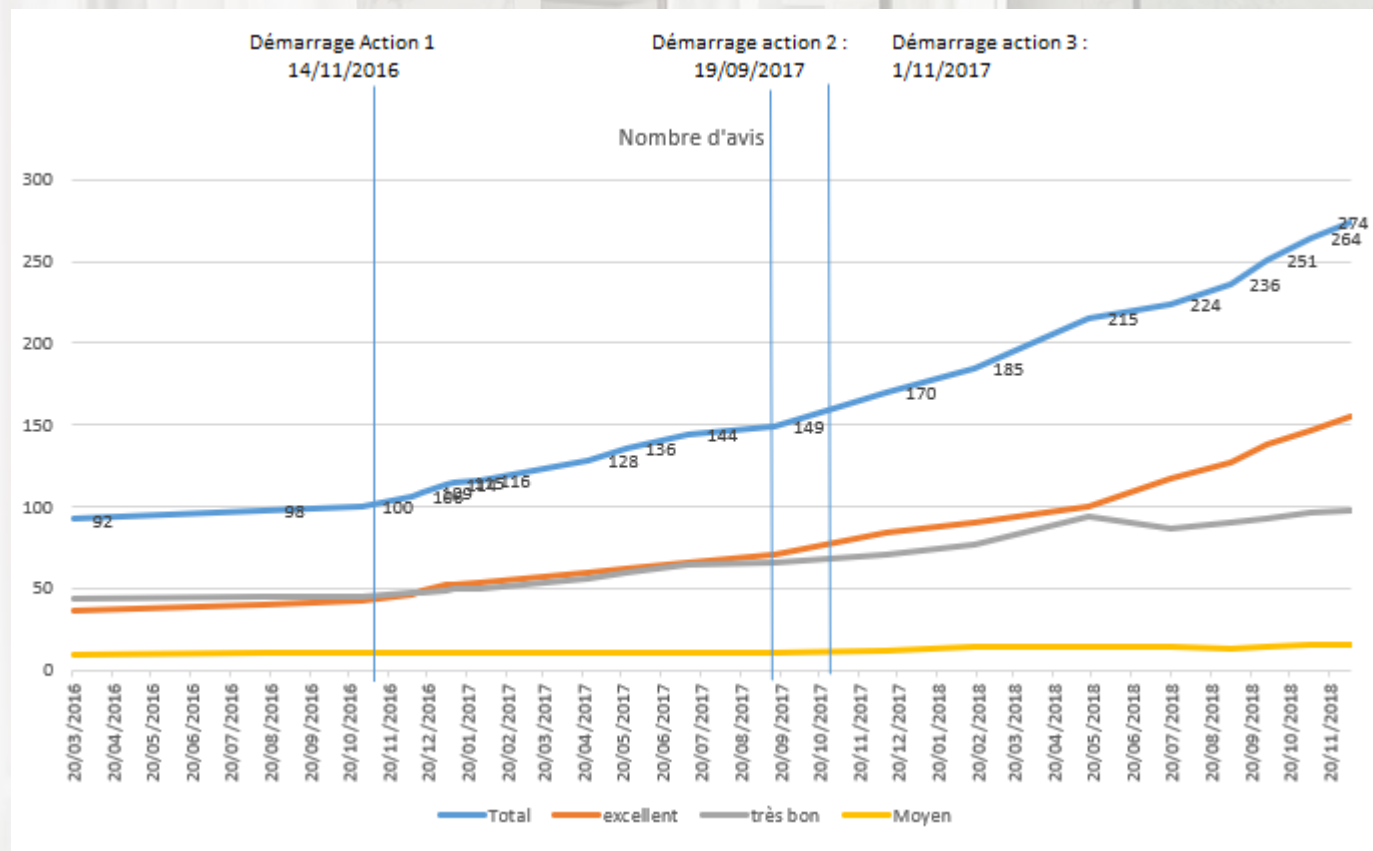
# Résultats

- ✓ Une amélioration continue de votre classement TripAdvisor



# Résultats

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





[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