
E-réputation : les chiffres parlent !

Les études sur le e-tourisme le confirment : la e-réputation est indispensable pour une activité prospère. Voici quelques chiffres qui en disent plus long qu'un beau discours. Sachez en tirer profit.

La toute-puissance des avis clients

La restauration et le tourisme-loisir sont les premiers secteurs pour lesquels les Français consultent des avis clients.

Près de **8 Français sur 10** (77 %) consultent systématiquement les avis clients avant d'acheter un produit ou un service. Et plus de la moitié, **60 %**, déposent des avis.

- **91%** des consommateurs de 18 à 34 ans font plus confiance aux avis en ligne qu'aux recommandations personnelles.
- **89 %** des internautes lisent les réponses proposées par les professionnels aux avis en ligne les concernant.

Les établissements qui répondent aux avis inspirent 1,7 fois plus confiance que les autres (76 % contre 46 %).

TripAdvisor : les habitudes des utilisateurs qu'il faut connaître

- **72 %** lisent fréquemment ou même systématiquement les avis sur TripAdvisor avant de prendre une décision sur leur choix de logement ou de restaurant.
- **87 %** laissent des avis positifs sur TripAdvisor pour partager une belle expérience.
- **79 %** réservent un hôtel ayant une note plus élevée lorsqu'ils hésitent entre deux établissements aux prestations identiques.

Tourisme numérique : les Français sont adeptes en grande majorité

En 2019 :

- **79 %** ont préparé en ligne leurs séjours de loisir, sur mobile, tablette ou ordinateur.
- **58 %** ont utilisé leur smartphone ou tablette durant leurs séjours pour trouver des activités,
- **55 %** ont réservé tout ou partie de leur séjour sur internet

ou se en réserve tout ou partie de leur séjour sur internet en payant intégralement en ligne.

**Baromètre PagesJaunes-OpinionWay, 2018*

Étude Google/Ipsos Connect, octobre 2016.

Etude TripAdvisor sur les avis en ligne et leur rôle dans la réservation d'hôtels, de restaurants et d'expériences, juillet 2019.

Baromètre Raffour Interactif, « Courts séjours, vacances, nouvelles tendances et e-tourisme », juin 2019.

Sondage de BrightLocal « Local consumer review survey », 2018

Et vous ? Avez-vous pensé à améliorer votre e-réputation pour relever le défi du numérique ? Pour approfondir le sujet, n'hésitez pas à lire notre Livre blanc (guide) réalisé spécialement pour vous, professionnels du tourisme en activité ou en devenir ! Vous y trouverez certainement les réponses à vos questions.



Oise
Tourisme

Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

**LIVRE BLANC
COMMENT BIEN GÉRER
SES AVIS CLIENTS ?**

E-réputation : adoptez les **bonnes pratiques** pour **collecter** les avis clients, bien les **gérer** et gagner en **visibilité**.

JE VEUX LE RECEVOIR !



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com