

---

## 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 réserver tout ou partie de leur séjour sur internet en payant intégralement en ligne.

*\*Baromètre PagesJaunes-OpinionWay, 2018*

*Étude Google/Ipsos Connect, octobre 2016.*

*Étude 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 !**



Cette page est extraite du site [www.oisetourisme-pro.com](http://www.oisetourisme-pro.com)