

TÉMOIGNAGE (AOÛT 2020)



William
KORSO
Propriétaire

Au2 - Maison
d'hôtes



Retour d'expériences :

Vous voulez apprendre à mieux vous vendre sur le web et/ou comprendre les fondamentaux de la gestion des avis clients mais vous ne savez pas comment vous y prendre ? Découvrez l'expérience de William KORSO, propriétaire de la [Maison d'hôtes Au 2](#) à Muidorge, qui a décidé de suivre un accompagnement proposé par l'Agence, afin de gagner en efficacité !



Pourriez-vous vous présenter ainsi que votre établissement ?

Je suis William, le décorateur et scénographe de la [Maison d'hôtes Au2](#) et avec mon partenaire Sébastien, le concepteur des jardins Au2, et aussi le chef d'orchestre de la table d'hôtes, nous sommes les heureux propriétaires d'un corps de ferme, qui accueille, après 5 ans de travaux, une maison d'hôtes comprenant 3 suites, un Spa et une table d'hôtes. Aux confins des rêves et de l'imaginaire de notre enfance, un lieu unique où le temps se suspend et se renverse. Le visiteur réinvente son présent par de doux rêves

de réserver en ligne, de réserver même sans prévenir par des clients éveillés.

Vous avez suivi l'accompagnement Mieux me vendre sur Internet, qu'est-ce qui vous a décidé ? Quels étaient vos besoins, attentes, souhaits...?

De nos jours, être présent sur internet est indispensable. Avoir un site web de qualité et attractif est primordial pour présenter aux internautes votre maison d'hôtes. Conscient qu'il était tout aussi important que notre maison d'hôtes soit présente et visible sur plusieurs plateformes de ventes, nous avons décidé de nous faire accompagner par Oise Tourisme pour nous permettre de gagner en efficacité dans le but de « mieux » commercialiser et optimiser nos réservations.

C'est Quentin qui vous a accompagné dans cette « jungle » des plateformes de distribution et outils de gestion de planning. Comment ça s'est passé ?

Avant tout, un mot sur notre interlocuteur. Quentin est un magicien des temps modernes ! Un véritable expert de l'e-tourisme et de l'e-business et un technicien hors pair. Il vous conseille avec professionnalisme et vous guide avec pédagogie, vous écoute, vous rassure, vous dépanne. Il vous accompagne toujours avec disponibilité, patience et bienveillance.

Quentin a fait le tour des différents canaux de distribution sur lesquels notre maison d'hôtes est présente. Puis il a écouté nos besoins et attentes. Incroyable, enfin un interlocuteur qui vous propose une solution adaptée pour vous ! Il ne nous a pas présenté des généralités, mais bel et bien un outil taillé sur mesure pour notre maison d'hôtes. Ensuite, est venu le temps de l'installation du Chanel manager, liens « ical » et j'en passe... Pas de panique, là encore, Quentin nous a aidé, pas à pas sur l'aspect technique. Un bug, une question... Quentin assure aussi le suivi et trouve toujours la disponibilité pour vous répondre.

Avez-vous pu trouver une solution pour synchroniser vos nombreux calendriers des différentes plateformes de distribution ?

Oui nous avons trouvé une solution, nous avons opté pour un Chanel Manager.

Est-ce que vous avez observé une augmentation de vos réservations en ligne ou un gain de temps depuis ?

Nos réservations n'ont pas spécialement augmenté, par contre grâce à cet outil nous évitons le surbooking, qui peut nuire à la bonne image que l'on souhaite véhiculer de notre établissement.

Nous avons obtenu un gain de temps réellement mesurable. Toutes vos réservations en un seul clic.... La magie de la technique qui vous permet de vous concentrer sur d'autres aspects de votre métier.

Vous avez également travaillé avec Laura sur la gestion de vos avis clients. Comment abordiez-vous ce sujet auparavant ?

Nous étions déjà sensibilisés auparavant sur l'importance des avis clients. Laura nous a fait parvenir le [Livre Blanc : Comment bien gérer vos avis clients](#) un document didactique, et fort utile. Un concentré d'informations et des trucs et astuces pour vous aider.

Est-ce que le diagnostic gratuit de votre e-réputation réalisé en amont par Laura vous a été utile ?

Laura nous a proposé d'effectuer gratuitement le diagnostic de notre e-réputation, grâce à un logiciel informatique qui a analysé l'ensemble de nos avis clients déposés depuis trois ans par nos visiteurs. Une compilation que seul un logiciel peut faire. Nous avons réalisé une réelle économie de temps et d'argent, et obtenu une véritable mine d'or d'informations : Comment nos clients perçoivent-ils notre maison d'hôtes !

Mais ce n'est pas tout ! Laura a pris le soin et le temps de nous commenter le résultat de cette analyse. Un véritable tour d'horizon de l'évolution de nos avis au fil des ans, du taux de satisfaction de nos clients, de situer notre maison d'hôtes par rapport aux autres établissements du département. Et ce n'est pas tout, nos points forts et les points à améliorer

établissements du département. Et ce n'est pas tout, nos points forts et les points à améliorer font aussi partie de l'analyse, accueil, l'expérience à vivre sur place, les équipements, la restauration.

Chez Oise Tourisme, on ne fait pas les choses à moitié ! Laura a eu la gentillesse de nous remettre un document synthétique reprenant l'ensemble de cette analyse.

Et maintenant, vous accordez combien de temps par semaine aux avis publiés par vos clients ?

Nous sommes soucieux d'apporter une réponse adaptée aux avis déposés par nos clients. On ne se laisse pas déborder et répondons à chaque avis. Une vingtaine de minutes par semaine suffisent pour y répondre.

Dernière question, auriez-vous un p'tit conseil à donner aux propriétaires d'hébergement touristiques qui découvrent votre témoignage et qui souhaiteraient eux-aussi développer et suivre leur présence numérique ?

Oise Tourisme nous accompagne depuis le début de notre aventure ! C'est une équipe dynamique, aux multiples compétences et avec une véritable connaissance des thématiques liées au tourisme. Ils sont soucieux de vous apporter une réponse adaptée à chacun et de vous accompagner pour que votre établissement rayonne sur le département. Alors n'hésitez pas à les contacter.



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

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