

TÉMOIGNAGE (JANVIER 2020)



Justine FANTONI
Chargée de communication
et du tourisme industriel

Clouterie Rivierre à
Creil



Retour d'expériences : gérer ses avis clients

À l'heure où internet occupe une place essentielle dans la préparation d'un voyage touristique, **gérer sa e-réputation est devenu un enjeu majeur pour les professionnels du tourisme**. Une bonne e-réputation vous apporte de la visibilité sur les moteurs de recherche et un bon classement dans les plateformes d'avis comme TripAdvisor. Elle se nourrit aussi des échanges que vous développez avec vos clients sur internet et les réseaux sociaux.

Vous voulez comprendre comment fonctionnent les avis clients ? Adopter de bonnes pratiques pour les collecter, bien les gérer et gagner en visibilité ? Découvrez l'expérience de **Justine FANTONI**, chargée de communication et du tourisme industriel à la **Clouterie Rivierre** à Creil qui a suivi la formation **Gérer ses avis clients** avec Oise Tourisme.

Clouterie Rivierre

★★★★★ 26 avis | N° 1 sur 6 choses à voir/à faire à Creil | Musées, Musées spécialisés
📍 6 Rue des Usines, 60100 Creil, France | 🕒 Ouvert aujourd'hui : 09:00 - 17:00

♥ Enregistrer | ➦ Partager

Points forts des avis

"emmenez vos enfants ; très intéressant"

Une guide qui se met à la portée des enfants; petits et grands apprennent plein de choses sur la... [lire la suite](#)



★★★★★ Avis écrit le 26 octobre 2019
CATMAR80, Amiens, France

"Très belle découverte"

Une visite très agréable, très enrichissante dans ce patrimoine industriel unique en Europe. Merci... [lire la suite](#)



★★★★★ Avis écrit le 18 octobre 2019
Patin P, Amiens, France



3 questions à Justine FANTONI

Quelle est l'importance des avis clients pour votre activité ?

La clouterie Rivierre accueille du public en groupe et individuel, nous avons un compte

[TripAdvisor](#) pour cette activité. Les avis clients permettent de faire savoir que les clous, c'est bien plus que ce que l'on imagine ! Même si notre établissement est déjà connu, car c'est la dernière clouterie de France. Nous faisons régulièrement l'objet de reportages télé et le bouche-à-oreille fonctionne très bien. Les avis clients sont un plus. C'est sincère, pas cher et ça fonctionne très bien !

Que vous a apporté la formation e-réputation dispensée par Oise Tourisme?

J'avais besoin de me rassurer et d'être certaine que ma méthode de réponse était pertinente. La formation m'a confortée dans l'idée qu'il ne faut pas répondre à chaud, comme on peut le faire avec son compte personnel. Surtout cela m'a aidée à gérer les avis frauduleux. Je n'arrivais pas à les enlever et cela nous causait du tort.

D'autres conseils à mettre en pratique ?

Je vais faire un effort pour susciter des avis. Je ne le fais pas assez. Les gens sont très contents en général et laissent leurs commentaires dans le Livre d'Or. C'est dommage que le public ne le voit pas plus, même si je mets des extraits sur le site internet.

EN SAVOIR +



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

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