



Retour d'expérience

Trip Advisor

Club Qualité Aquitaine

- Création de la fiche Trip Advisor
- Animation de l'équipe pour encourager la production d'avis clients sur les différents services de l'OT
- Gestion des avis postés
- Communication sur l'utilisation de Trip Advisor
- Sensibilisation des prestataires

TripAdvisor est la plus grande communauté de voyageurs au monde



375 MILLIONS
de visiteurs mensuels*



84 MILLIONS
membres



250 MILLIONS
d'avis et d'opinions



52 SITES
dans 28 langues

* Source : enregistrements de connexion de TripAdvisor, moyenne des utilisateurs uniques, deuxième trimestre 2015

Hôtels Vols Locations vacances Restaurants Destinations

Sarlat la Canéda, Dordogne – Périgord, France

Trouver des destinations

Sarlat la Canéda, France

27 892 avis et opinions



Hôtels (36)
10 185 avis



Locations vacances (179)
683 avis



Vols
à partir de 86 €



Activités (32)
2 747 avis



Restaurants (146)
14 246 avis



Forum
12 messages



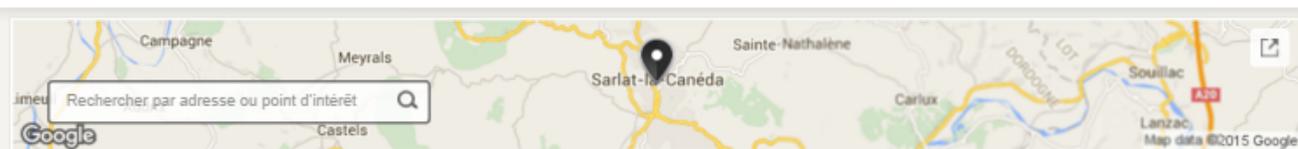
[Vue d'ensemble](#)

[Endroits où dormir](#)

[Position](#)

[Activités](#)

Sarlat la Canéda : les meilleures activités



TYPE D'ACTIVITÉ :

Sites et monuments (7)

Shopping (5)

Activités de plein air (5)

Cours et ateliers (2)

Ressources touristiques (1)

Circuits et activités (7)

Nature et parcs (2)

Musées (2)

Parcs d'attractions (1)

Plus

TRIER PAR : Classement



Vieux Sarlat

N° 1 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

565 avis

"Ville magnifique" 21/11/2015

"Le Joyau du Périgord" 21/11/2015

Monuments et sites remarquables



Canoës Loisirs (Vitrac)

N° 2 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

230 avis

"Très sympa !" 15/09/2015

"Une très belle ballade !" 09/09/2015

Certificat d'Excellence

Centres de remise en forme



Marché de Sarlat

N° 3 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

490 avis

"Un vrai bonheur" 19/11/2015

"haut en couleurs !" 04/11/2015

Certificat d'Excellence

Marchés aux puces et de rue



Les Jardins d'Eau (Carsac-Aillac)

N° 4 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

149 avis

"zen attitude" 03/11/2015

"très belle visite" 17/10/2015

Certificat d'Excellence

Jardins



Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir

N° 5 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

236 avis

"accueil et compétence" 28/11/2015

"très bon accueil" 30/10/2015

Certificat d'Excellence

Offices de tourisme



Sarlat Vue du Ciel

N° 6 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

97 avis

"Bravo l'ascenseur de Jean Nouvel" 28/10/2015

"A ne pas manquer" 16/10/2015

Certificat d'Excellence

Monuments et sites remarquables



Cathédrale Saint-Sacerdos

N° 7 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

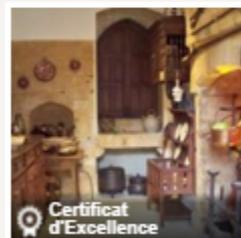
111 avis

"une belle église" 02/12/2015

"Splendeur" 09/11/2015

Certificat d'Excellence

Églises et cathédrales



Manoir de Gisson

N° 8 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

119 avis

"une très belle bâtisse, a voir ab..." 19/11/2015

"Magnifique manoir" 11/11/2015

Certificat d'Excellence

Musées spécialisés



Les Cabanes du Breuil (Saint-André-d'Allas)

N° 9 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda

106 avis

"pittoresques" 14/11/2015

"Cabanes en Périgord" 01/11/2015

Monuments et sites remarquables

Découvrez plus de 69 établissements à Sarlat-la-Canéda





- Premiers avis postés en septembre 2013
- Revendication de la fiche par l'OT
- Mise à jour de la fiche : photos, coordonnées, horaires d'ouverture...

Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir
●●●●● 235 avis | N° 5 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda |  Certificat d'Excellence
Offices de tourisme, Ressources touristiques

[Vue d'ensemble](#) [Avis \(235\)](#) [Questions et réponses \(4\)](#) [Position](#)



Toutes les photos de visiteurs (42)

L'auteur TripAdvisor a aimé [Lire les 235 avis](#)

Évaluation de visiteur

Excellent	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>	110
Très bon	<div style="width: 80%;"><div style="width: 80%;"></div></div>	98
Moyen	<div style="width: 20%;"><div style="width: 20%;"></div></div>	13
Médiocre	<div style="width: 5%;"><div style="width: 5%;"></div></div>	10
Horrible	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div>	4

"Très bien"
Allez y et vous trouverez tout ce qu'il y a à voir dans le Périgord. Bien placé et très utile! De nombreuses brochures ne vous donneront que l'embarras du choix de plus le... [lire la suite](#)

  Avis écrit le 13 octobre 2013
novelita13, Nérac, France  par mobile



Création de la fiche

Quelques chiffres

Rapport de performances des avis Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir

Vue d'ensemble

Informations sur les concurrents

 Infos avis

Données au 16 nov. 2015

Note



Note globale

Classement



#5

sur 28 choses à voir/à faire
sur Sarlat la Canéda

Avis



235 total

Réponses de la direction



30 total



- D'autres fiches existantes sur Sarlat, créées par les visiteurs et non revendiquées :
 - Sarlat vue du ciel (ascenseur panoramique)
 - Marché de Sarlat
 - Vieux Sarlat
 - Cathédrale Saint Sacerdos
 - Lanterne des morts



Vieux Sarlat
N° 1 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda
★★★★★ 556 avis
"Magnifique !!!" 11/11/2015
"le marché du mercredi" 11/11/2015

Monuments et sites remarquables



Marché de Sarlat
N° 3 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda
★★★★★ 483 avis
"haut en couleurs !" 04/11/2015
"marché avec de nombreux produits d..." 03/11/2015

Certificat d'Excellence

Marchés aux puces et de rue



Sarlat Vue du Ciel
N° 6 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda
★★★★★ 97 avis
"Bravo l'ascenseur de Jean Nouvel" 28/10/2015
"A ne pas manquer" 16/10/2015

Certificat d'Excellence

Monuments et sites remarquables



Cathédrale Saint-Sacerdos
N° 7 sur 28 choses à voir/à faire à Sarlat la Canéda
★★★★★ 110 avis
"Splendeur" 09/11/2015
"magnifique cathédrale" 08/11/2015

Certificat d'Excellence

Églises et cathédrales



- Choix de conserver une seule fiche pour tous les services de l'OT :
 - Accueil
 - Visites guidées
 - Service réceptif...
- Plus facile à gérer



Animation de l'équipe

Service réceptif

- Mail de retour de séjour pour inciter les clients à déposer un avis

{Civilité Nom},

Vous avez effectué un séjour du {Dates de séjour} en Périgord Noir par l'intermédiaire du service groupes de l'Office de Tourisme de Sarlat Périgord Noir et nous espérons que tout s'est bien déroulé.

Parce qu'il nous semble important de veiller à la satisfaction de nos clients, nous serions heureux de recueillir votre avis :

[Postez votre avis en cliquant ici](#)

Vous en remerciant par avance,

Cordialement,



Animation de l'équipe

Accueil et visites guidées

- Incitation par les guides à déposer un avis sur Trip Advisor à l'issue de la visite guidée
- Lien pour déposer un avis sur les tickets de caisse (aussi tickets de visite guidée)

Merci, Thank you, Gracias
A bientôt, See you soon, Hasta pronto
info@sarlat-tourisme.com
www.sarlat-tourisme.com
Déposez votre avis sur bit.ly/avis-sarlat



- Widget inséré dans le footer du site internet



The screenshot shows the footer of the Sarlat Périgord Noir website. It features a dark background with white and orange text and icons. At the top left is the Sarlat Périgord Noir logo. To its right are social media icons for Twitter, YouTube, Facebook, and Instagram. Below these are the contact details for the Office de Tourisme de Sarlat Périgord Noir, including the address (3 rue de Tourmy, 24200 Sarlat la Canéda), phone and fax numbers, and the email address (info@sarlat-tourisme.com). There are also several certification logos, including 'VILLE FLEURIE' and 'OFFICE DE TOURISME CLASSE'. At the bottom left, a TripAdvisor widget is highlighted with a red box, displaying the text 'Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir', a 5-star rating, and '235 avis'. To the right of the widget is a section titled 'ARTICLES RÉCENTS DU BLOG' with a snippet of text: 'Que faire ce weekend en sarladais ? du 13 au 15 novembre 2015' and 'Vendredi 13 novembre'.

Animation de l'équipe Centrale de réservation

- Mail de retour de séjour par la centrale de réservation pour inciter les clients à déposer un avis
- Envoi automatique à J+5
- Plateforme FranceCritic

Bonjour,

Vous avez séjourné du **18/04/2015** au **25/04/2015** dans l'hébergement suivant : **La Fournerie**.

Nous vous sollicitons afin d'améliorer nos services en fonction de vos appréciations.

Il vous est désormais possible de laisser votre avis sur l'hébergement dans lequel vous avez séjourné.

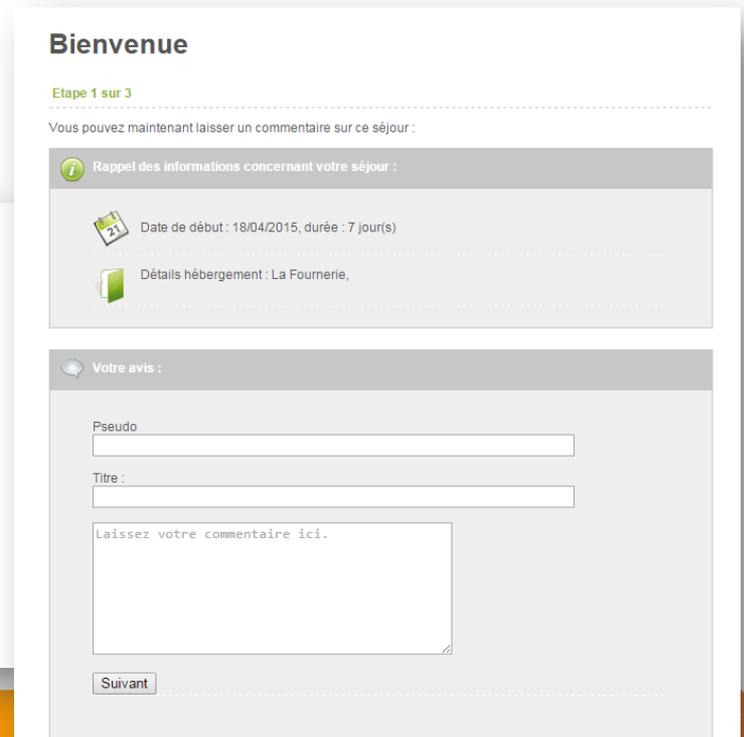
Pour cela, nous vous invitons à cliquer ici [Laissez votre avis](#)

En espérant que vous avez passé un agréable séjour, nous vous remercions par avance de votre participation.

Cordialement,

L'Office du Tourisme Sarlat Périgord Noir

« Ce mail est envoyé automatiquement, merci de ne pas y répondre. »



Bienvenue

Etape 1 sur 3

Vous pouvez maintenant laisser un commentaire sur ce séjour :

Rappel des informations concernant votre séjour :

- Date de début : 18/04/2015, durée : 7 jour(s)
- Détails hébergement : La Fournerie,

Votre avis :

Pseudo

Titre :

Laissez votre commentaire ici.

Suivant

Animation de l'équipe Centrale de réservation



[Voir les autres photos](#)

FONDAUMIER - 020029 ★★ ★ 
Maison - 80m² - 2 personnes - 1 chambre
Castelnaud la Chapelle [[Voir sur la carte](#)]

Agréable petite maison de campagne située dans un havre de paix et dans un joli cadre verdoyant (5 ha) à 18km au Sud de Sarlat. Terrasse...

[Lire la suite](#)

NOTE MOYENNE : ●●●●● 4.95 / 5 6 AVIS CLIENTS

A partir de
395 €
7 nuits

RESERVER

●●●●● 4.94/5

[Lire les 6 avis](#)

- Qualité de l'accueil
- Emplacement
- Rapport qualité/prix
- Etat du logement à votre arrivée
- Propreté de l'hébergement
- L'hébergement a-t-il correspondu à votre attente
- Confort de la literie
- Loisirs sur place (jardin, salon de jardin, jeux, lecture...)
- Confort général

- Qualité de l'accueil
- Emplacement
- Rapport qualité/prix
- Etat du logement à votre arrivée
- Propreté de l'hébergement
- L'hébergement a-t-il correspondu à votre attente
- Confort de la literie
- Loisirs sur place (jardin, salon de jardin, jeux, lecture...)
- Confort général

 04-09-2015

5

Fondumier es una casa a la que no le falta detalle. El gusto y cariño con la que se ha hecho se nota nada más entrar. La tranquilidad y calma del entorno es increíble. Llevamos yendo más de 5 años y siempre volvemos con la misma ilusión de regresar al año siguiente. El trato que recibimos de Danièle y Jean Pierre es espectacular. Recomienda esta casita a todo el que quiera un sitio tranquilo que se respira calma y buen gusto en el campo.

Durée du séjour : 7 jours (Séjour du 22-08-2015 au 29-08-2015)

 29-08-2015

4.78

Difficile de déposer un commentaire complet de notre séjour à Fondumier... Nous avons passé d'agréables vacances dans cette maison de qualité! Un accueil attentionné et chaleureux de la part des propriétaires... que nous remercions à nouveau pour leur incroyable gentillesse et des petites attentions qu'ils ont eu à notre égard!! Bref, que dire de plus si ce n'est : n'hésitez plus louez cette magnifique maison situé dans un cadre idyllique

Durée du séjour : 7 jours (Séjour du 15-08-2015 au 22-08-2015)

 21-08-2015

4.89

location super agréable, bien située, très propre, très bien équipée, très bien décorée. Propriétaires très sympathiques. Environnement très reposant. Nous y retournerons.

Durée du séjour : 7 jours (Séjour du 08-08-2015 au 15-08-2015)



- Gestion et animation par la community manager
- Notifications envoyées par email (Trip Advisor) à l'équipe Communication à chaque avis posté :
 - Réactivité
- Rappel envoyé par email chaque mois (Google Agenda) pour la mise à jour des horaires d'ouverture
 - Informations à jour



Gestion de la fiche

Réponses aux avis

- Réponse réactive en moyenne dans les 48 heures aux avis mitigés et négatifs:
 - Remercier le client pour son avis, le temps qu'il a pris
 - Mise en avant des points positifs
 - Se montrer à l'écoute
 - Proposer une solution, s'excuser lorsque nous sommes en tort, et montrer ce qui a pu être fait
 - Montrer que l'établissement en sort amélioré et que le problème n'arrivera plus
 - Ne pas parler de dédommagement concédé ou en proposer en ligne, cela déclencherait une avalanche d'avis négatifs



Gestion de la fiche

Réponses aux avis

- Avis positifs:

Pas de réponse par manque de temps, le nombre d'avis étant relativement important

- Chaque mois, envoi d'un récapitulatif aux administrateurs et à l'équipe
- Publication du même récapitulatif sur l'espace pro

Présence de l'Office de Tourisme sur Trip Advisor - Septembre 2015

ot

01 oct.

Vous trouverez ci-après un aperçu des avis publiés sur la fiche de l'Office de Tourisme sur le site d'avis clients Trip Advisor durant le mois de septembre.

Date de publication ▼	Titre de l'avis	Note	Réponse
26 sept. 2015	Génial !	★★★★★	Non
25 sept. 2015	Très complet	★★★★☆	Non
23 sept. 2015	Great assistance	★★★★★	Non
22 sept. 2015	Aide et documentations efficaces	★★★★★	Non
20 sept. 2015	Mapas, dicas e orientaões	★★★★☆	Non
20 sept. 2015	Très bon accueil	★★★★★	Non
20 sept. 2015	Useful source of tourist information...	★★★★☆	Non
17 sept. 2015	GREAT INFORMATION	★★★★☆	Non
16 sept. 2015	Visite guidée de la ville de Sarlat la...	★★★★★	Non
16 sept. 2015	Service representative Ann	★★★★★	Non
15 sept. 2015	Ponen interés pero no hablan muy bien...	★★★★★	✓Oui
15 sept. 2015	UN INCONTOURNABLE !! Une guide au top !	★★★★★	Non
15 sept. 2015	Un modèle de gentillesse et de...	★★★★☆	Non
15 sept. 2015	Visite Super !!	★★★★★	Non
10 sept. 2015	l' office de tourisme de sarlat ne...	★★★★☆	Non
08 sept. 2015	un point de passage	★★★★★	Non
07 sept. 2015	only go there if your travel guide...	★★★★☆	✓Oui
07 sept. 2015	Très bon accueil	★★★★★	Non
06 sept. 2015	bon accueil	★★★★☆	Non
06 sept. 2015	Central to medieval Sarlat	★★★★☆	Non
06 sept. 2015	Incontournable	★★★★★	Non
04 sept. 2015	Efficienza e competenza	★★★★★	Non
01 sept. 2015	un peu déçu par l'accueil	★★★★☆	✓Oui

Sensibilisation des prestataires

- Organisation d'ateliers « Gérer ses avis clients » dans le cadre de l'animation numérique de territoire
- Création de fiche personnalisée par établissement pour une prise de conscience



 CHÂTEAU FÉODAL DE BEYNAC

Classement : 1 sur 7
367 avis

208 avis noté(s) Excellent ●●●●● 6 avis noté(s) Horrible ●○○○○

Nombre de réponses aux avis : 0

Votre note :

 4,5/5

la visite est magnifique même si il faut grimper pas mal (sympa pour les mollets et les fessiers), mais trop cher . Une viste de chateau à 8 euros , un parking a 3 euros , des wc payants , un croque monsieur à 7 euros , c 'est abusé , en fait dans cet endroit très touristique tout est payant et c 'est un peu dommage ! quand on vient 3 jours et que l onont veut faire quelques château il faut avoir que la main au porte monnaie , a revoir ...
Visité en septembre 2014

Date de récolte des informations : 28/1/2015

Nos conseils

- **MONTRER QUE L'ON S'INTERESSE A CE QUI EST DIT**
- **REPENDRE AUX AVIS EN TOUTE TRANSPARENCE EN RESTANT TOUJOURS AIMABLE ET SERVIABLE QUELQUES SOIENT LES CIRCONSTANCES !**
- **INCITER VOS CLIENTS A LAISSER DES COMMENTAIRES.**



Optimisez votre Page Établissement



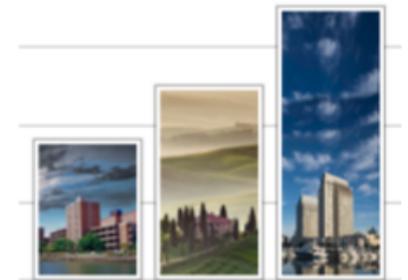
Modifiez la description de votre établissement, ajoutez des photos et mettez en avant vos services et équipements pour attirer l'attention des voyageurs

Gérez vos avis



Recevez plus d'avis avec Avis Express et dialoguez avec vos clients avec les Réponses de la direction

Suivez vos performances



Analysez les interactions des voyageurs avec votre page TripAdvisor et faites des comparaisons avec vos concurrents