

Les avis sur Internet tout le monde en profite

Écrit par jocelyne.hubert@finances.gouv.fr (Jocelyne Hubert)
Mardi, 27 Août 2013 00:00 -

"Autrefois, le voyageur prenait le risque de se retrouver face à des draps douteux ou du personnel acariâtre. Avec la flambée de sites comme TripAdvisor ou Yelp, il sait où il va.

Le commerce en profite aussi. Mais un hôtel ou un restaurant peut se retrouver très vite puni, si le client n'est pas satisfait et l'écrit.

"Cela a marché pour nous de manière phénoménale", assure Adele Gutman, vice-présidente des ventes de Library Hotel Collection, qui gère quatre hôtels à New York.

Mme Gutman a remarqué les premiers avis positifs en 2004, quand l'un de ses hôtels s'est retrouvé au 7e rang des hôtels les plus appréciés de New York, sur le site TripAdvisor. Les réservations ont alors explosé.

"Nous avons alors décidé que ce serait notre priorité. Chouchouter nos hôtes, trouver ce qui leur plaît et regarder les avis pour nous améliorer", dit-elle à l'AFP.

Depuis, les quatre hôtels du groupe sont dans la liste des huit premiers recommandés à New York et un seul d'entre eux, le Casablanca, génère entre 100.000 et 180.000 revues par mois sur TripAdvisor.

"Quand vous avez cette visibilité, vous n'avez pas besoin d'autre publicité", ajoute la responsable selon qui le taux d'occupation de ses hôtels va de 89 à 94%.

Une étude de la Harvard University a montré que les chiffres d'affaires de restaurants à Seattle (nord-ouest) avaient augmenté de 5 à 9% par étoile rajoutée à leur critique sur le site Yelp.

Une autre enquête de l'université de Californie à Berkeley assure que la probabilité qu'un restaurant de San Francisco remplisse toutes ses tables augmente de 20 points par demi-étoile ajoutée.

Il est plus difficile en revanche de mesurer les mauvaises critiques, quelquefois sanglantes : "Je suis sûr que ce serait meilleur à la soupe populaire", écrit ainsi un touriste du Texas, Aldo D, sur Yelp, en commentant un restaurant de Chicago".

[lire la suite](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Les avis sur Internet tout le monde en profite](#)