

OFFICE DE TOURISME

BRETAGNE <sup>BE</sup>

# CÔTE DE GRANIT ROSE

CULTIVER L'ESSENTIEL



## CRÉER SON COMPTE TRIPADVISOR

Mai 2020

# POUR QUOI FAIRE ?

S'inscrire sur l'espace propriétaire de Tripadvisor vous permet d'accéder à des outils marketing pour profiter au mieux du plus grand site de voyage, le plus référencé sur la toile, pour ainsi attirer de nouveaux clients. Plusieurs fonctionnalités :

Gérer la page de  
votre établissement

Encourager vos  
clients à envoyer  
des avis

Répondre aux avis

Consulter vos  
statistiques

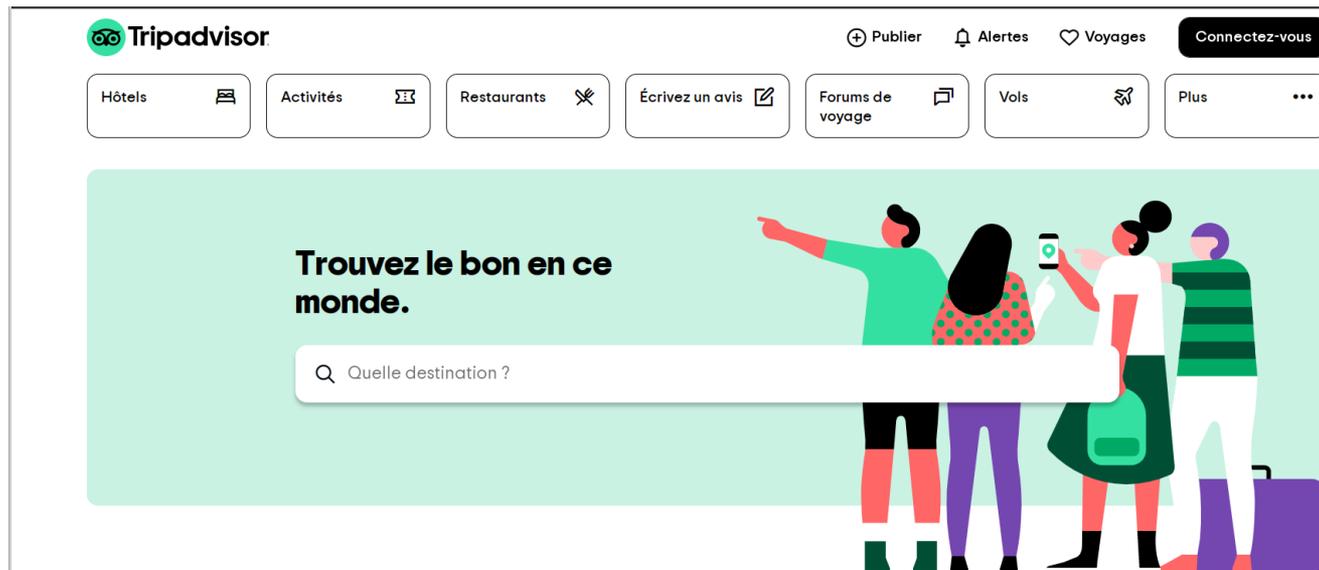
Gérer votre  
e-reputation

# OUVRIRE UN COMPTE TRIPADVISOR

Dans un premier temps, pour laisser vous-même un témoignage ou un avis sur TripAdvisor, ou participer au forum du site de voyage et profiter de tous les services du site, il faut se créer un compte.

Voici les étapes à suivre :

- Rendez-vous sur le site [www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr)
- Cliquez le bouton “Connectez-vous” tout en haut de la page



# OUVRIER UN COMPTE TRIPADVISOR

Vous pouvez vous connecter grâce à votre compte Facebook, votre compte Google ou vous inscrire via une adresse mail.  
NB : Si vous vous êtes créé un compte Google my business, il peut être judicieux de tout regrouper sur la même adresse mail.



 Se connecter avec Google

 Se connecter avec Facebook

OU

 Se connecter via e-mail



 **Tripadvisor**

Inscrivez-vous : c'est gratuit !

Adresse e-mail

E-mail

Créez un mot de passe

Mot de passe

**S'inscrire**

Vous avez déjà un compte ? [Connexion](#)

Vous préférez utiliser Facebook ou Google ? [Retour](#)

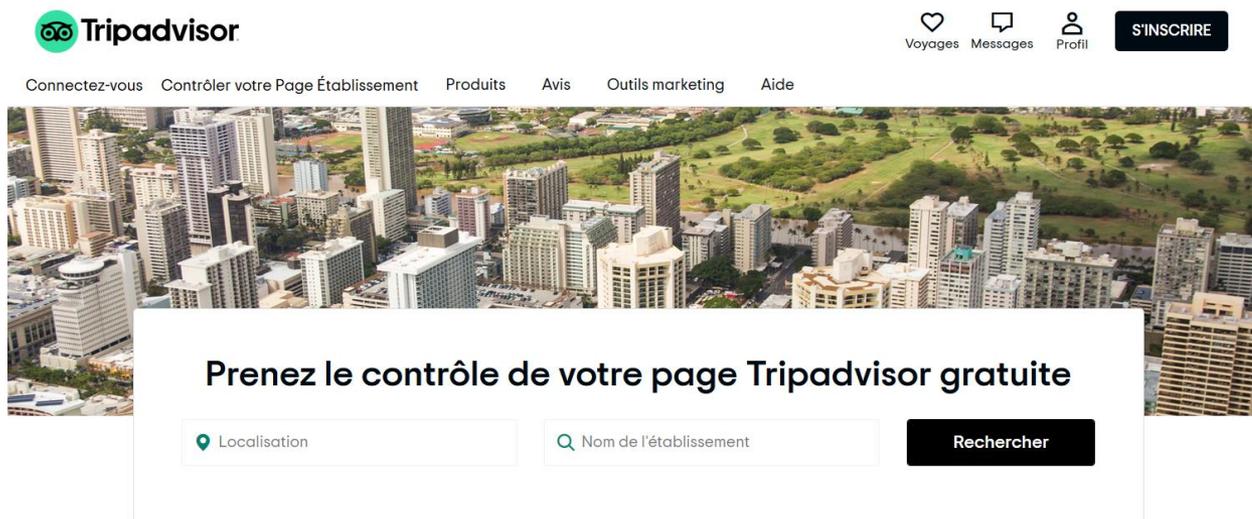
Oui, envoyez-moi des bons plans voyage, des conseils et des informations sur les nouvelles fonctionnalités de Tripadvisor. Je peux me désinscrire à tout moment.

Et poursuivant, vous acceptez nos [Conditions d'utilisation](#) et vous confirmez que vous avez lu notre [Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies](#).

# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

L'Espace Propriétaire est l'endroit où vous pouvez gérer tous les aspects liés à votre Page Établissement Tripadvisor. Il vous faut pour cela être enregistré et avoir confirmé votre identité en tant que représentant d'un établissement auprès de Tripadvisor.

1/ Rendez-vous sur [www.tripadvisor.fr/Owners](http://www.tripadvisor.fr/Owners)



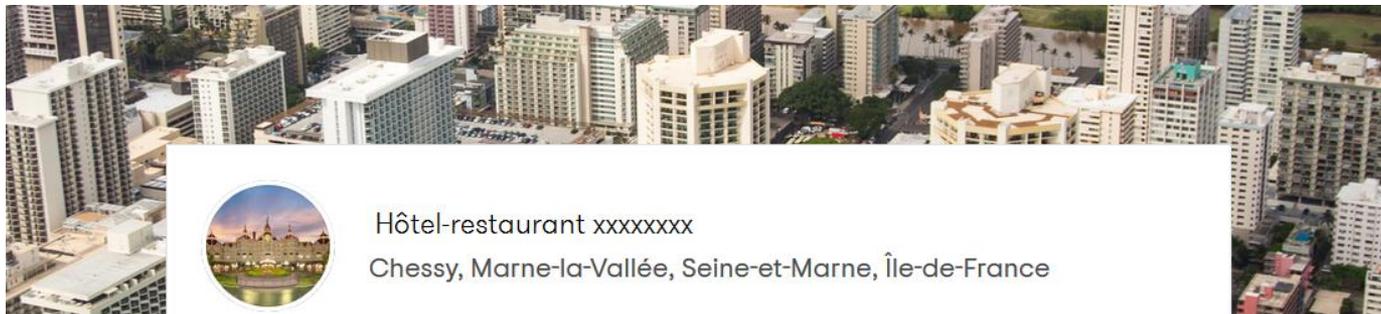
The screenshot shows the Tripadvisor website interface. At the top left is the Tripadvisor logo. To the right are navigation links: 'Voyages', 'Messages', and 'Profil', followed by a prominent black button labeled 'S'INSCRIRE'. Below the navigation is a horizontal menu with links: 'Connectez-vous', 'Contrôler votre Page Établissement', 'Produits', 'Avis', 'Outils marketing', and 'Aide'. The main content area features a large background image of a city skyline with a golf course. Overlaid on this image is a white search box with the heading 'Prenez le contrôle de votre page Tripadvisor gratuite'. The search box contains two input fields: 'Localisation' and 'Nom de l'établissement', and a black 'Rechercher' button.

2/ Saisissez le nom de votre établissement, puis sélectionnez-le dans la liste déroulante.

The screenshot shows the TripAdvisor search interface. At the top, a banner reads "Prenez le contrôle de votre page Tripadvisor gratuite". Below this, there is a search bar with a location pin icon and the text "Localisation". To the right of the search bar, the text "Côte de Granit Rose" is entered, and a blue box highlights this input. To the right of the search bar is a black button with the text "Rechercher". Below the search bar, a dropdown menu displays search results. The first result is "Cote de Granit Rose" with a location icon and the address "Trégastel- Ploumanach - Perros-Guirec - Trebeurden- Treleven - Penvenan - Plougrescant - Pleumeur Bodout, Lannion, France". The second result is "Office de Tourisme de la Côte de Granit Rose" with a location icon and the address "2, quai d'Aiguillon, Lannion, France". The third result is "Aéro-club de la Côte de Granit" with a location icon and the address "Lannion, France". The fourth result is "IBIS LANNION COTE DE GRANIT ROSE" with a location icon and the address "30 Avenue du Général de Gaulle, Lannion, France". To the left of the search results, there is a section titled "Développez votre activité" with a large image of a building and a smaller image of a room. To the right of the search results, there is a section titled "Tripadvisor" with the text "de votre page" and "s sur votre page, pour montrer aux ment est unique."

# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

Pour une première connexion, Tripadvisor vous demandera si vous en êtes le propriétaire :



Ce n'est pas votre établissement ? Reprenez  
votre recherche

**Prenez le contrôle de votre  
page gratuite**

Cliquez ici

**Développez votre activité avec les outils gratuits de Tripadvisor**

3/ Suivez les instructions pour finaliser votre inscription.

Vous devrez suivre la procédure de confirmation avant de pouvoir accéder à votre Espace Propriétaire. Si vous êtes déjà inscrit, mais que vous n'avez pas procédé à la confirmation, vous serez invité à suivre les mesures de confirmation visant à améliorer la sécurité lors de votre connexion à votre Espace Propriétaire.

2 cases à cocher :

- Vous êtes représentant autorisé de votre établissement
- Vous acceptez les conditions d'utilisation

Puis vous pouvez poursuivre la confirmation de votre identité. Elle peut se faire suivant différentes méthodes :

par téléphone, par carte bancaire, ou par email.



## 1/ La confirmation par téléphone



Vous serez contacté, dans les minutes qui suivent, sur le téléphone de votre établissement (et non votre téléphone personnel) pour l'envoi d'un code de confirmation. Il peut se faire :

- par appel téléphonique
- ou
- par SMS.

Puis vous saisirez ce code de confirmation à 4 chiffres dans le champ fourni puis vous cliquerez sur « **Envoyer code** ».

## 2/ La confirmation par carte bancaire



Les informations de carte que vous fournissez sont utilisées à des **fins de vérification uniquement**. Un montant de 1 USD (soit 0,92€) sera retenu sur la carte pour leur permettre d'en confirmer la validité et votre identité, mais **aucun montant ne vous sera réellement facturé**.

A noter que la carte que vous utilisez doit être **émise à votre nom**. Vous devrez fournir des informations : type de carte, n° de carte, date d'expiration,...

Une fois validé, vous verrez un message de confirmation s'afficher à l'écran. Vous serez ensuite redirigé vers l'Espace Propriétaire de votre établissement.

## 3/ La confirmation par email



La confirmation par email est également possible. Vous recevez alors un email contenant des instructions simples pour procéder à la confirmation.

Au besoin, pour obtenir de  
l'aide concernant la  
procédure de confirmation,  
appelez Tripadvisor au  
**+33-183771845.**

Voici les 5 grandes sections que vous trouverez dans l'Espace Propriétaire :

- Gérer la page
- Avis
- Réservations
- Outils marketing
- Aide et paramètres



## 1/ GÉRER LA PAGE



Office de Tourisme d... ▼ Gérer la page Avis Réservations Outils marketing Aide et paramètres

Esp  
Ro

Nom et description

Localisation

Heures

Informations sur l'attraction

Photos

Mettre à jour maintenant

Office de Tourisme de la Côte de Granit

clients

ator, et commencez à  
s votre page TripAdvisor.



Ajoutez des photos, gérez les informations sur votre établissement, mettez à jour vos services,...

## 2/ AVIS

The screenshot shows the TripAdvisor interface for a business page. At the top left is the TripAdvisor logo. Below it, the page title is 'Office de Tourisme d...' and the current page is 'Gérer la page'. A navigation menu includes 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The 'Avis' menu is open, showing options: 'Répondre aux avis', 'Répondre aux questions des voyageurs', 'Signaler un avis', and 'Obtenir plus d'avis'. On the left, there's a section titled 'Espace Propriétaire' for 'Côte de Granit Rose' with a call to action 'Transformez les itinéraires' and a 'Mettre à jour maintenant' button. On the right, there's a banner for 'la Côte de Granit Rose' with an image of two people on bicycles.

Répondez aux avis, signalez des avis et répondez aux questions des voyageurs dans cet onglet.

## 3/ RÉSERVATIONS



Office de Tourisme d... ▾

Gérer la page

Avis

Réservations

Outils marketing

Aide et paramètres

Espace Propriétaire  
Rose

Ajouter et mettre à jour des produits

Côte de Granit

### Transformez les internautes en clients

Mettez à jour vos circuits et activités sur Viator, et commencez à obtenir des réservations directement depuis votre page TripAdvisor.

Mettre à jour maintenant



Les hébergements trouveront ici des liens pour gérer **Avantage business** et les **Résultats sponsorisés**.

## 4/ OUTILS MARKETING

The screenshot displays the TripAdvisor 'Espace Propriétaire' (Owner Space) interface for the 'Office de Tourisme de Granit Rose'. The top navigation bar includes 'Office de Tourisme d...', 'Gérer la page', 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The 'Outils marketing' menu is open, showing options: 'Commander des autocollants', 'Outils promotionnels', and 'Widgets pour site internet'. Below the navigation, the page title is 'Espace Propriétaire Office de Granit Rose'. A prominent banner reads 'Transformez les internautes en clients' (Convert internet users into clients) and 'Mettez à jour vos circuits et activités sur Viator, et commencez à obtenir des réservations directement depuis votre page TripAdvisor.' (Update your circuits and activities on Viator, and start getting reservations directly from your TripAdvisor page). An orange button labeled 'Mettre à jour maintenant' (Update now) is visible. The background image shows two people riding bicycles on a waterfront promenade.

Attirez l'attention des clients potentiels avec des outils promotionnels, des récompenses, des widgets et des autocollants pour fenêtre

## 5/ AIDES ET PARAMETRES



Office de Tourisme d... ▾

Gérer la page

Avis

Réservations

Outils marketing

Aide et paramètres

### Espace Propriétaire Office de Tourisme de la Rose

#### Transformez les internautes en clients

Mettez à jour vos circuits et activités sur Viator, et commencez à obtenir des réservations directement depuis votre page TripAdvisor.

Mettre à jour maintenant



Modifier vos préférences d'e-mail

Gérer les autorisations d'accès

Centre d'aide

Bonnes pratiques TripAdvisor

Contacter TripAdvisor

Forum Propriétaires

Obtenez des réponses à toutes vos questions. Accédez aux factures et aux paiements, gérez les autorisations d'accès. Retrouvez le forum et le Centre d'aide aux propriétaires.

# CONTESTER UN AVIS

Il existe 3 cas dans lesquels un avis peut être supprimé par Tripadvisor :

- Il a été publié sur la mauvaise page
- Il ne respecte pas les [critères de publication](#)
- Il est suspect

Tripadvisor n'arbitre pas les litiges factuels, pour autant, contester un avis reste possible :

## Avis / Signaler un avis

Nom du propriétaire

Nom de l'établissement  
(menu déroulant dans le cas où  
vous en avez plusieurs)

Choisissez le motif de votre  
problème dans le menu  
déroulant

### Aide au représentant de l'établissement

Merci de remplir le formulaire ci-dessous afin que nous puissions rapidement vous aider.

Tous les messages sont confidentiels, mais pour des raisons de sécurité, n'incluez pas vos informations de paiement (comme vos numéros de compte ou de carte bancaire) ou vos informations de connexion (comme vos mots de passe).

\*Nom du propriétaire :

\*Nom de l'établissement :

\*Merci de nous décrire le problème :

Questions sur un avis

- Modifier les informations sur votre établissement
- Modifier l'accès à l'Espace Propriétaire
- Réponse de la direction
- Photo et vidéos / Outils média
- Informations sur les récompenses, le classement et les notes
- Questions sur un avis
- Signaler une fraude
- Avis Express
- Résultats sponsorisés

ez « L'avis n'est pas conforme au règlement ».

x-employé, directement ou indirectement,

imez que l'avis concerne un autre

Pour finir dans le menu déroulant « **Quel problème souhaitez-vous signaler ?** », sélectionnez la réponse appropriée.

## Consulter nos critères de publication des avis

Si vous estimez qu'un avis ne répond pas à nos critères, choisissez « L'avis n'est pas conforme au règlement ».

Si vous pensez qu'un avis a été publié par un concurrent ou un ex-employé, directement ou indirectement, choisissez l'option « L'avis est suspect ».

Choisissez « L'avis n'a pas été publié au bon endroit » si vous estimez que l'avis concerne un autre établissement et a été publié par erreur.

\*Quel problème souhaitez-vous signaler ?

--Choisissez--

--Choisissez--

L'avis n'est pas conforme au règlement

L'avis est suspect

L'avis n'a pas été publié au bon endroit

tripadvisor

© 2020 TripAdvisor LLC Tous droits réservés. [Conditions d'utilisation](#) | [Confidentialité et utilisation des cookies](#) | [Accord d'utilisation des cookies](#) | [Plan du site](#) | [Fonctionnement du site](#)

\* TripAdvisor LLC n'est pas une agence de réservation et ne facture aucuns frais de service aux utilisateurs de son site... [\(plus\)](#)

Le traitement de votre demande prendra quelques jours et vous n'êtes pas assurés que Tripadvisor supprimera l'avis. Mais l'important dans un premier temps est de répondre à l'avis. Voici 3 mesures à prendre.

## 1. ANALYSEZ CE QUI S'EST PASSÉ

Ne répondez pas immédiatement ! Prenez le temps d'examinez l'avis avec votre équipe, sans laisser vos émotions prendre le pas. Quel est le problème rencontré par votre client ? Est-ce oui ou non la première fois que vous recevez ce genre de commentaire ?

**Connaître le contexte** peut vous aider à identifier la cause profonde de n'importe quel problème.



## 2. TRANSMETTEZ LES COMMENTAIRES A VOTRE EQUIPE

Consultez votre équipe et définissez des stratégies précises pour apporter les améliorations nécessaires. Préparez un plan d'action pour votre établissement. Si c'est un problème que vous ne pouvez pas résoudre, définissez le meilleur moyen pour en informer vos clients potentiels, peut-être en mettant à jour votre site internet.



## 3. ÉCRIVEZ UNE RÉPONSE DE LA DIRECTION

Ne laissez pas un avis négatif sans réponse car elle fait la lumière sur l'avis pour les clients potentiels qui consultent votre Page Établissement.

Ne sous-estimez pas le pouvoir des excuses sincères, tachez d'apporter des éléments de réponses avec un plan d'action si besoin.

L'objectif est bien de **rassurer les clients potentiels** en mettant un terme aux incertitudes.



Dans tous les cas, il est important de répondre aux avis, positifs comme négatifs.

Pour les avis négatifs il peut être judicieux de communiquer une adresse mail pour régler le litige en privé et ainsi éviter que les visiteurs de Tripadvisor aient connaissance de l'ensemble de l'échange.

Maintenant, c'est à vous !

