

BRETAGNE



BRETAGNE  
CÔTE  
DE GRANIT  
ROSE  
TOURISME

## CRÉER SON COMPTE TRIPADVISOR



*Tutoriel de l'Office de Tourisme  
Juillet 2024*

# 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.
- Répondre aux avis.
- Encourager vos clients à envoyer des avis.
- Consulter vos statistiques.
- Gérer votre e-réputation.

# OUVRIER 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



The screenshot shows the top navigation bar of the TripAdvisor website. On the left is the TripAdvisor logo. To its right are links for 'Publier', 'Alertes', and 'Voyages'. A prominent black button labeled 'Connectez-vous' is on the far right of the navigation bar. Below the navigation bar is a horizontal menu with buttons for 'Hôtels', 'Activités', 'Restaurants', 'Écrivez un avis', 'Forums de voyage', 'Vols', and 'Plus'. The main banner area features the text 'Trouvez le bon en ce monde.' and a search bar with the placeholder text 'Quelle destination?'. An illustration of four people looking at a smartphone is positioned to the right of the search bar.

# OUVRIR 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 Business Profile, il peut être judicieux de tout regrouper sur la même adresse mail.

**Tripadvisor**

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

Créer un mot de passe

Mot de passe

**S'inscrire**

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

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

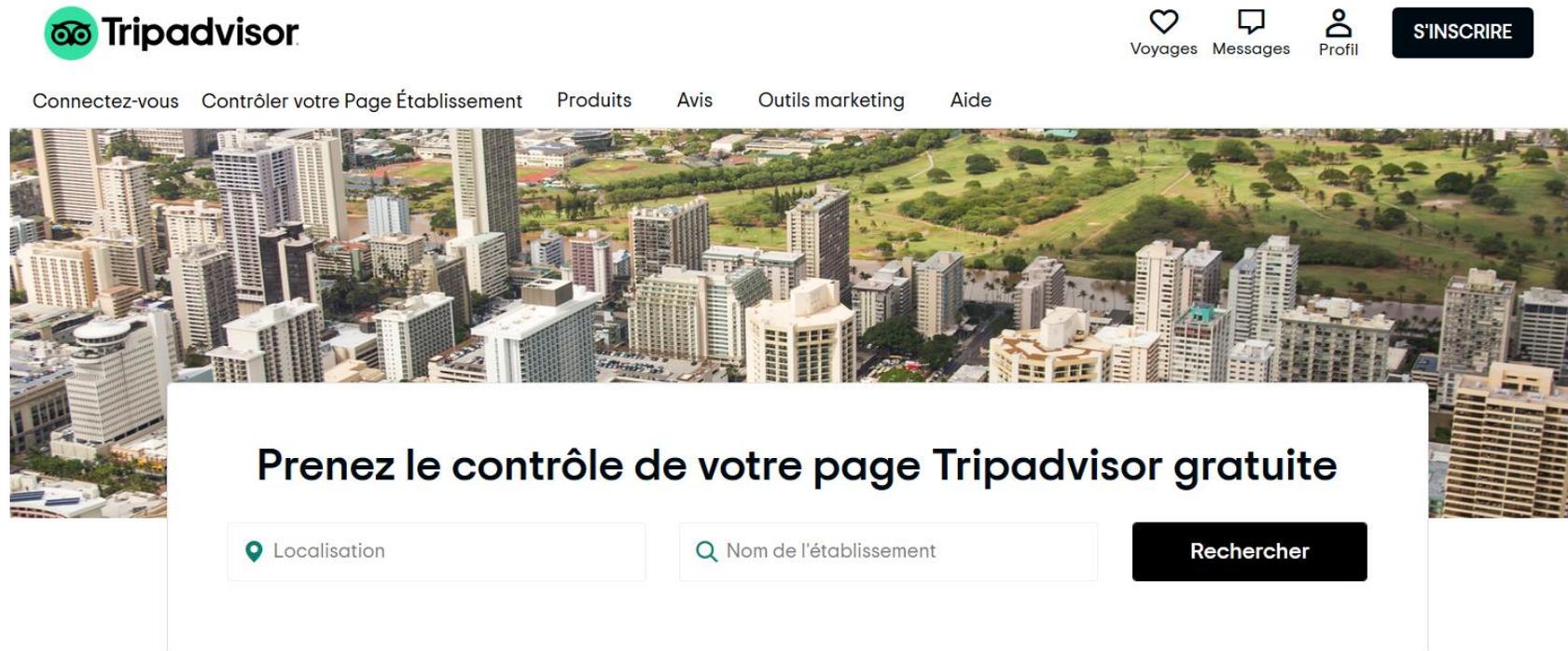
Oui, envoyez-moi des bons plans voyage, des conseils et des informations sur les nouvelles fonctionnalités de Tripadvisor. Je peux me désinscrire à tout moment.

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 top navigation bar of the Tripadvisor website. On the left is the Tripadvisor logo. On the right are icons for 'Voyages', 'Messages', and 'Profil', followed by a black button labeled 'S'INSCRIRE'. Below the navigation bar 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 aerial photograph of a city with a golf course. Overlaid on this image is a white box with the heading 'Prenez le contrôle de votre page Tripadvisor gratuite'. Below the heading are two search input fields: one for 'Localisation' and one for 'Nom de l'établissement', followed by a black 'Rechercher' button.

# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

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

**Prenez le contrôle de votre page TripAdvisor gratuite**

Localisation

Côte de Granit Rose

Rechercher

**Développez votre activité**

**Tripadvisor**

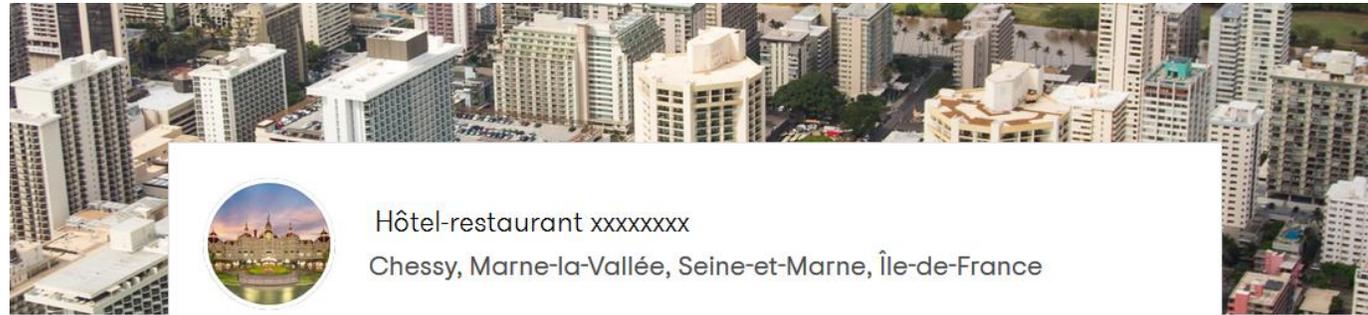
**de votre page**

sur votre page,  
pour montrer aux  
ement est unique.

- Cote de Granit Rose**  
Trégastel- Ploumanach - Perros-  
Guirec - Trebeurden- Treleven -  
Penvenan - Plougrescant -  
Pleumeur Bodout, Lannion,  
France
- Office de Tourisme de la Côte  
de Granit Rose**  
2, quai d'Aiguillon, Lannion,  
France
- Aéro-club de la Côte de  
Granit**  
Lannion, France
- IBIS LANNION COTE DE  
GRANIT ROSE**  
30 Avenue du Général de Gaulle,  
Lannion, France

# 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



Développez votre activité avec les outils gratuits de Tripadvisor

3/ Suivez les instructions pour finaliser votre inscription.

# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

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.

# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 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
- par SMS.

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



# S'INSCRIRE A L'ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 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.

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAIRE

Voici les 6 grandes sections que vous trouverez dans l'Espace Propriétaire :



## Répondre aux avis

Montrez aux clients que leur opinion a de la valeur pour vous en répondant à leurs avis.



## Afficher les Outils média

Ajoutez des photos et vidéos, et mettez en avant celles qui montrent votre établissement sous son meilleur jour.



## Gérer la page

Modifiez votre adresse, votre description et d'autres informations pour garantir l'exactitude de votre Page Établissement.



## Avis Express

La manière la plus simple et rapide d'obtenir gratuitement plus d'avis de voyageurs.



## Tableau de bord des performances

Consultez les tendances et les indicateurs de performance clés de votre établissement.



## Guides et articles

Lisez les bonnes pratiques sur la gestion de votre Page Établissement et sur la façon de développer votre activité avec les outils et services Tripadvisor.

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAÉ

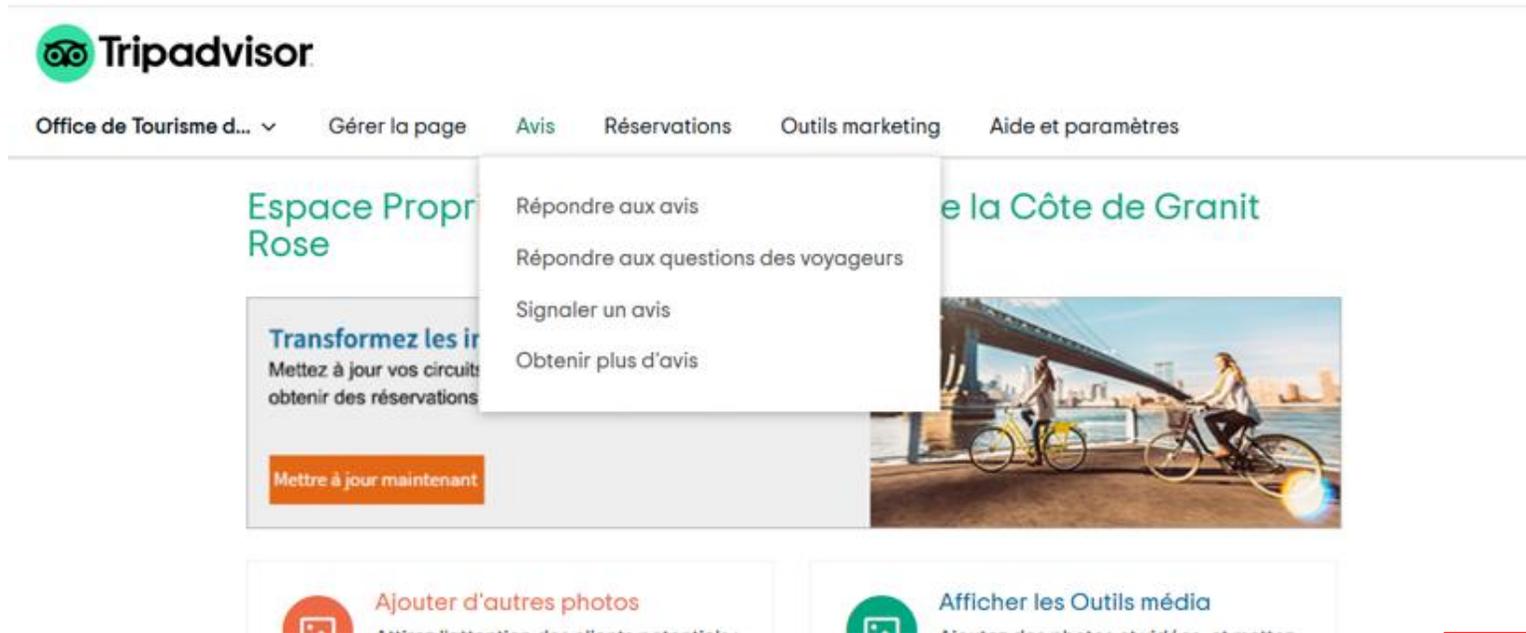
## 1/ GÉRER LA PAGE

The screenshot shows the TripAdvisor management interface for the 'Office de Tourisme de la Côte de Granit'. At the top left is the TripAdvisor logo. To the right are icons for 'Voyages', 'Messages', and a profile icon. Below the logo is a navigation menu with items: 'Office de Tourisme d...', 'Gérer la page', 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The 'Gérer la page' menu is open, showing options: 'Nom et description', 'Localisation', 'Heures', 'Informations sur l'attraction', and 'Photos'. Below the menu is a 'Mettre à jour maintenant' button. The main content area shows the title 'Office de Tourisme de la Côte de Granit' and a section for 'clients' with a photo of two people on bicycles. A red box with an arrow points to the 'Photos' option in the menu.

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

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 2/ AVIS



The screenshot shows the TripAdvisor interface for a business owner. At the top left is the TripAdvisor logo. Below it, the business name 'Office de Tourisme d...' is followed by a dropdown menu 'Gérer la page'. This menu is open, showing several options: 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The 'Avis' option is highlighted. Below the menu, there are two main sections. The first is 'Espace Propriétaire Rose' with a sub-section 'Transformez les itinéraires' and a button 'Mettre à jour maintenant'. The second is 'Espace la Côte de Granit' with a photo of two people on bicycles. At the bottom, there are two buttons: 'Ajouter d'autres photos' and 'Afficher les Outils média'.

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

**Espace Propriétaire Rose**

Transformez les itinéraires  
Mettez à jour vos circuits  
obtenir des réservations

Mettre à jour maintenant

**Espace la Côte de Granit**

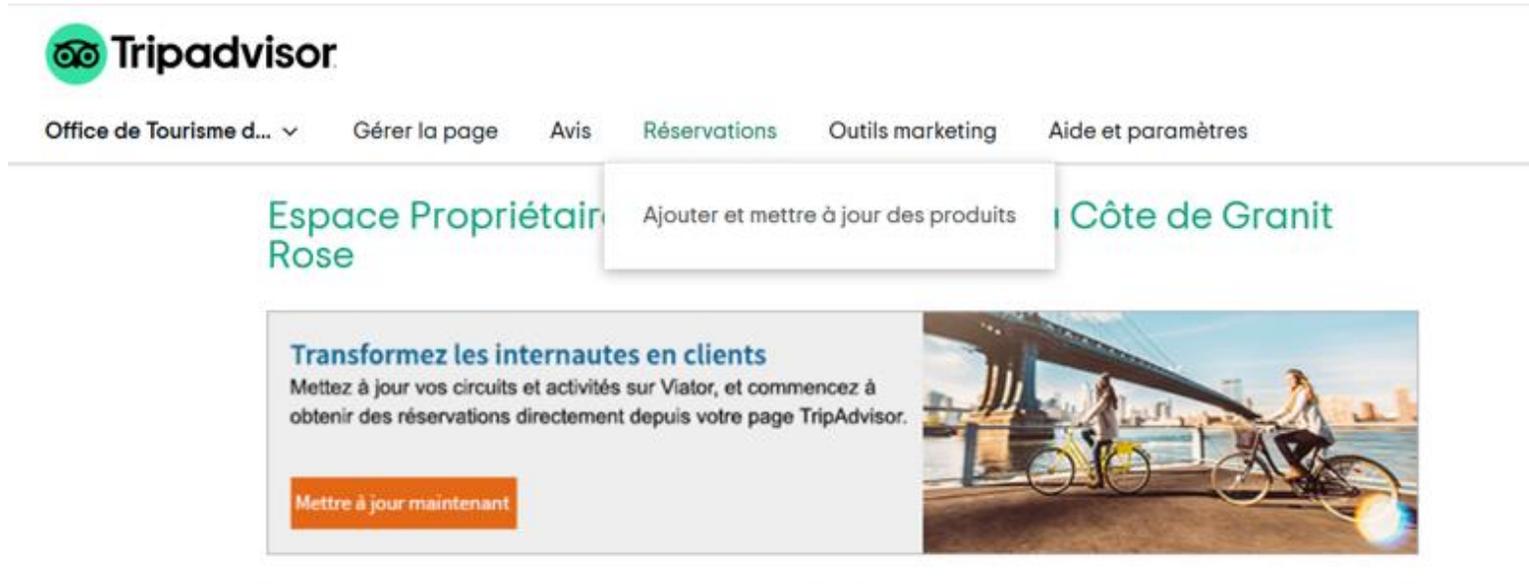
Ajouter d'autres photos

Afficher les Outils média

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

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 3/ RÉSERVATIONS



The screenshot shows the TripAdvisor Owner Space interface. At the top left is the TripAdvisor logo. Below it, a navigation menu includes 'Office de Tourisme d...', 'Gérer la page', 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The main header area displays 'Espace Propriétaire Rose' and 'Côte de Granit'. A dropdown menu is open under 'Réservations', showing the option 'Ajouter et mettre à jour des produits'. Below this, there is a promotional banner with the text 'Transformez les internautes en clients' and 'Mettez à jour vos circuits et activités sur Viator, et commencez à obtenir des réservations directement depuis votre page TripAdvisor.' An orange button labeled 'Mettre à jour maintenant' is visible. To the right of the text is an image of two people riding bicycles on a path near a bridge.



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

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 4/ OUTILS MARKETING

**Tripadvisor**

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

Espace Propriétaire Office de Rose de Granit

- Commander des autocollants
- Outils promotionnels
- Widgets pour site internet

**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.

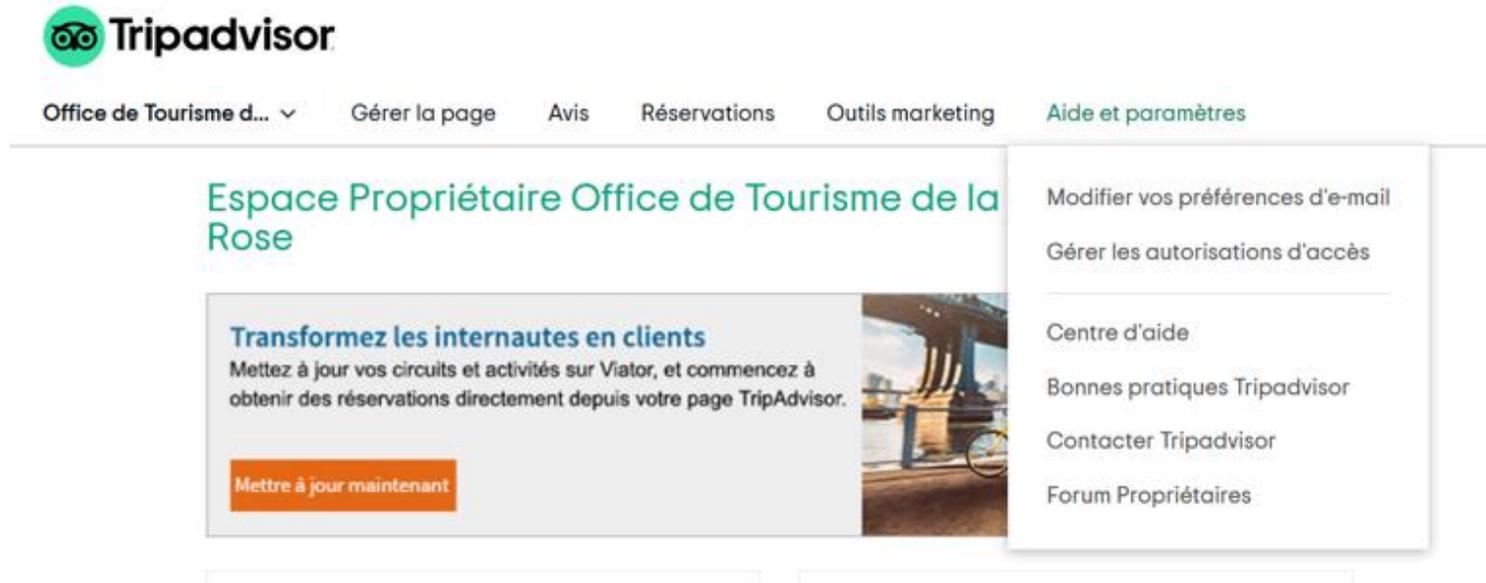
Mettre à jour maintenant



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

# GÉRER SON ESPACE PROPRIÉTAIRE

## 5/ AIDES ET PARAMÈTRES



The screenshot shows the TripAdvisor Owner Space interface. At the top, the TripAdvisor logo is on the left, and a navigation bar contains the following items: 'Office de Tourisme d...' with a dropdown arrow, 'Gérer la page', 'Avis', 'Réservations', 'Outils marketing', and 'Aide et paramètres'. The 'Aide et paramètres' menu is open, displaying a list of options: 'Modifier vos préférences d'e-mail', 'Gérer les autorisations d'accès', 'Centre d'aide', 'Bonnes pratiques TripAdvisor', 'Contacter TripAdvisor', and 'Forum Propriétaires'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Espace Propriétaire Office de Tourisme de la Rose'. A prominent banner reads 'Transformez les internautes en clients' with a subtext 'Mettez à jour vos circuits et activités sur Viator, et commencez à obtenir des réservations directement depuis votre page TripAdvisor.' and a 'Mettre à jour maintenant' button. A hand-drawn arrow points from the 'Centre d'aide' option in the menu to a text box on the right.

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 :

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 :

  
--Choisissez--  
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

# CONTESTER UN AVIS

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

 iripaavisor

© 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 aucun 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.

# CONTESTER UN AVIS

## 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.



# CONTESTER UN AVIS

## 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. ÉCRIRE 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.



## !! IMPORTANT !!

Dans tous les cas, il est impératif 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.

BRETAGNE



BRETAGNE  
CÔTE  
DE GRANIT  
ROSE  
TOURISME

C'EST A VOUS !

