

TripAdvisor révèle comment susciter l'engagement des voyageurs auprès des hôtels européens

L'étude montre que les avis, photos et réponses aux commentaires des voyageurs sont directement liés à l'augmentation de la visibilité sur le plus grand site de voyage au monde

Paris, France – le 8 novembre 2012 TripAdvisor®, le plus grand site de voyage au monde*, annonce aujourd'hui les résultats d'une étude portant sur les facteurs susceptibles d'accroître l'engagement des voyageurs concernant les hébergements en Europe, d'après la mesure de l'augmentation des pages vues. L'étude révèle une forte corrélation entre les hôtels ayant un grand nombre d'avis, de photos et de vidéos et l'augmentation notable de l'interaction des voyageurs avec les pages de leurs hébergements.

L'étude montre également, qu'en Europe, les hôtels qui publient des réponses de la direction aux avis des voyageurs ont non seulement un taux d'engagement avec les voyageurs plus important, mais également des notes plus élevées.

Une légère augmentation des avis a un fort impact

L'étude de TripAdvisor montre qu'un nombre plus important d'avis attire davantage l'attention des voyageurs. En effet, **les hébergements européens qui affichent 11 avis ou plus, enregistrent une augmentation de 28% de l'engagement des voyageurs comparé à celui des hôtels ayant moins d'avis. Les hôtels avec 50 avis ou plus sur le site voient 38% d'engagement supplémentaire des voyageurs** par rapport à ceux ayant 10 avis ou moins.

D'après l'étude, même une légère augmentation du nombre d'avis pour un hébergement aide à obtenir plus d'interaction de la part des voyageurs.

Réponses de la direction: engagement et notes plus élevés

TripAdvisor offre une plateforme marketing en ligne gratuite appelée [l'Espace Propriétaires](#) qui donne accès aux entreprises à des ressources et outils gratuits pour les aider à développer leur activité, gérer leur réputation en ligne et suivre leur progression sur le site. L'Espace Propriétaires comprend un outil de Réponse de la direction qui permet aux représentants et propriétaires d'entreprises de répondre aux avis des voyageurs.

TripAdvisor a étudié l'impact de ces réponses sur l'engagement avec les voyageurs et a constaté que **les hébergements européens ayant plus de cinq réponses de la direction connaissent un taux d'engagement des voyageurs de 17% supérieur** à ceux qui affichent 5 réponses de la direction ou moins.

Plus de contenu, plus d'engagement avec les voyageurs

Les hôteliers peuvent ajouter des photos et des vidéos sur leurs propriétés via l'Espace Propriétaires. Ce contenu vient compléter les photos et vidéos ajoutées par les voyageurs.

TripAdvisor a examiné dans quelle mesure la présence de photos et de vidéos sur les pages d'hôtels avait un impact sur l'interaction des voyageurs avec les hébergements européens.

L'étude révèle que les hébergements européens avec 30 photos ou plus enregistrent 42% d'engagement supplémentaire que les hôtels ayant 10 photos ou moins.

S'agissant du contenu vidéo, **les propriétés européennes ayant au moins une vidéo ont 21% d'engagement de plus que les propriétés n'ayant pas de vidéos.**

« Nous encourageons vivement les hébergements en Europe et dans le monde à répondre aux avis et à mettre à jour leur contenu photo et vidéo via l'Espace Propriétaires gratuit. Nous les encourageons également à demander à leurs clients de partager leurs commentaires sur TripAdvisor, » déclare Julio Bruno, Vice-président des Ventes, TripAdvisor for Business. « Nos données montrent que prendre ces mesures, certes mineures mais pourtant importantes, peut donner aux propriétaires d'hébergements un avantage sur leurs concurrents. »

« Etre à l'écoute de nos clients et répondre à leurs besoins est le fondement de tout ce que notre personnel accomplit », explique Anne Levioux, Directrice Générale, Hôtel le Six à Paris. « Disposer d'un outil tel que TripAdvisor nous permet d'étendre ce principe à l'étape clé de recherche et de planification d'un voyage. En effet, TripAdvisor nous permet de créer une interaction avec les clients en leur donnant un meilleur aperçu de notre hôtel grâce aux avis et aux photos. Consulter les avis de voyageurs afin de déterminer comment améliorer l'expérience de nos clients et répondre directement aux avis sont, pour nous, des opportunités inestimables. »

À propos de TripAdvisor

TripAdvisor® est le plus grand site de voyage au monde, il permet aux voyageurs de planifier et d'obtenir le voyage parfait. TripAdvisor offre des conseils fiables, provenant de vrais voyageurs et propose une grande variété de choix de voyages et diverses fonctionnalités d'aide à la planification, avec des liens directement intégrés aux outils de réservation. Les sites de la marque TripAdvisor constituent la plus grande communauté de voyageurs au monde, avec plus de 60 millions de visiteurs uniques mensuels*, et plus de 75 millions d'avis et opinions. Le site est présent dans 30 pays, dont la Chine sous le nom [daodao.com](#). TripAdvisor comprend également TripAdvisor for Business, une division dédiée aux entreprises de l'industrie du tourisme permettant aux professionnels d'accéder aux millions de visiteurs mensuels de TripAdvisor.

TripAdvisor, Inc. (NASDAQ:TRIP) et ses 19 sites de voyage affiliés attirent plus de 74 millions de visiteurs uniques chaque mois**. Les sites affiliés de TripAdvisor sont : [www.airfarewatchdog.com](#), [www.bookingbuddy.com](#), [www.cruise critic.com](#), [www.everytrail.com](#), [www.familyvacationcritic.com](#), [www.flipkey.com](#), [www.holidaylettings.co.uk](#), [www.holidaywatchdog.com](#), [www.library.com](#), [www.travelpod.com](#), [www.virtualtourist.com](#), [www.whereivebeen.com](#) et [www.kuxun.cn](#).

*Source : comScore Media Metrix pour les sites TripAdvisor du monde entier, juillet 2012

**Source : comScore Media Metrix pour TripAdvisor Inc. et ses affiliés dans le monde entier, juillet 2012

©2012 TripAdvisor Inc. Tous droits réservés.

SOURCE TripAdvisor

<https://tripadvisor.mediaroom.com/2012-11-08-TripAdvisor-r-v-le-comment-susciter-l-engagement-des-voyageurs-aupr-s-des-h-tels-europ-ens>