TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique
SOYEZ DANS LE VRAI

FairGuest by RACCOURCI
E-RÉPUTATION

SUPPORT FAIRGUEST

Version : Juin 2021

Fairguest

Rappel méthodologique

Fairguest c'est quoi ?

Solution d'observation en ligne développée par l'agence Raccourci permettant d'observer, collecter, comparer, modérer et diffuser les avis déposés par les vacanciers suite à leur séjour sur différentes plateformes.

FairGuest observe les contenus mis en ligne, pour tous types d'établissements touristiques : hôtels, campings, chambres d'hôtes, gîtes, sites de visite, activités, restaurants…

FairGuest est un projet innovant prototype numériques financé par Région Nouvelle-Aquitaine

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

Fairguest

Contrat 2021

Les **1 000** prestataires suivis en Aveyron en 2021 :

- Tous les hôtels *
- Tous les campings *
- Tous les villages de vacances *
- Les gîtes (Membres du club 5 étoiles)
- Les chambres d'hôtes référence
- Les restaurants (Étoilés, Gault et Millau, Maîtres restaurateurs, …)
- Tous les prestataires d'activités de pleine nature *
- Les sites de visite (Membres du Club des Sites)
- Les organismes (Offices de Tourisme)

* Sous réserve que les établissements existent sur les plateformes d'avis clients

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

Fairguest

Comment fonctionne-t-il ?

> Import des données du système d'information touristique mis à jour par les professionnels du Tourisme

> Activation de la collecte des avis des établissements par l'ADT

>Fairguest détecte les URL des « providers » d'avis (google, facebook, tripadvisor...) sur lesquels votre établissement est répertorié.

> Tous les avis sont regroupés sur une seule plateforme

>Les professionnels disposent d'un compte personnel regroupant les avis au travers d'un tableau de bord et des fonctionnalités diverses (analyse statistique et sémantique)

>Si le nombre d'avis est suffisant, la licence peut être activée selon l'initiative du professionnel. Il doit se rapprocher de son Office de Tourisme.

>Le professionnel recevra un email automatique de Fairguest avec ses codes d'accès et pourra se connecter à son compte.

Nb: il faut un minimum de 10 avis sur les 3 dernières années pour que l'outil soit pertinent (fonctionnalités non disponibles en-dessous de 10 avis)

Fairguest

Offres PROS

Start : accès gratuit au tableau de bord pour le suivi de votre e-reputation (note moyenne, derniers avis, synthèse sémantique, évolution de la note par provider…), possibilité d'afficher d'un widget light sur votre site.

Analyser mes données (Offert gratuitement par l'ADT) : consultation de tous les avis, possibilité de répondre, différentes analyses statistiques, une analyse sémantique par mots clés, par catégories, comparaison entre 2 périodes.

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

Fairguest
Souscription

Vous n'êtes pas dans le panel des 1000 prestataires suivis par l'Aveyron et vous êtes intéressés par Fairguest ?

Quel que soit le type d'établissement que vous possédez, dès lors que vous disposez d'un minimum de 10 avis sur l'ensemble des plateformes d'avis, vous pouvez souscrire à Fairguest.

Le tarif pour l'ouverture d'un compte est de : **0,78 cts/mois** par prestataire.

Pour ce faire, vous devez vous rapprocher de l'Office de Tourisme dont vous dépendez, ou auprès de l'agence Raccourci (voir coordonnées à la fin du support).

Nb: Certains Offices de Tourisme prennent en charge le coût de l'abonnement.

Vous aurez accès aux mêmes offres que le panel des 1000 prestataires : offre START + Analyse des données.

Pour les offices de tourisme souhaitant rajouter des prestataires au-delà du panel des 1000 suivis par l'ADT -> se rapprocher directement de l'Agence Raccourci (voir coordonnées à la fin du support)

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

INTERFACE FAIRGUEST
Offre Start (offerte par l'ADT)

Notice explicative

-Offre Start

-Offre « Analyser mes données »

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

ACCÈS FAIRGUEST

Lien : https://www.fairguest.com/

Login et Mot de passe que vous avez reçus par e-mail lors de l'activation de votre licence*

*si vous perdez ou ne retrouvez pas votre identifiant et mot de passe, il faut que vous contactiez un des interlocuteurs Fairguest (voir diapo Contacts à la fin)

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique

Fairguest

Fiche de professionnel – (exemple fiche aire du viaduc)

Les coordonnées de l'établissement sont issues de la base SITA

Tableau de bord : analyse statistique et sémantique avec évolution

Analyser : liste de tous les avis, analyse sémantique par mots-clés, ce que les vacanciers disent le plus de l'établissement (points positifs et à améliorer), comparaison statistique entre 2 périodes..

Répondre : modération et droit de réponse

Diffusion : intégration d'un widget light sur le site de l'établissement, possibilité de souscrire à un widget expert avec affichage des meilleurs avis sélectionnés (OFFRES PROS)

Ma concurrence : analyse statistique et sémantique des concurrents (OFFRES PROS)

Collecter : (OFFRES PROS)

Fairguest

Fiche de professionnel - Tableau de bord

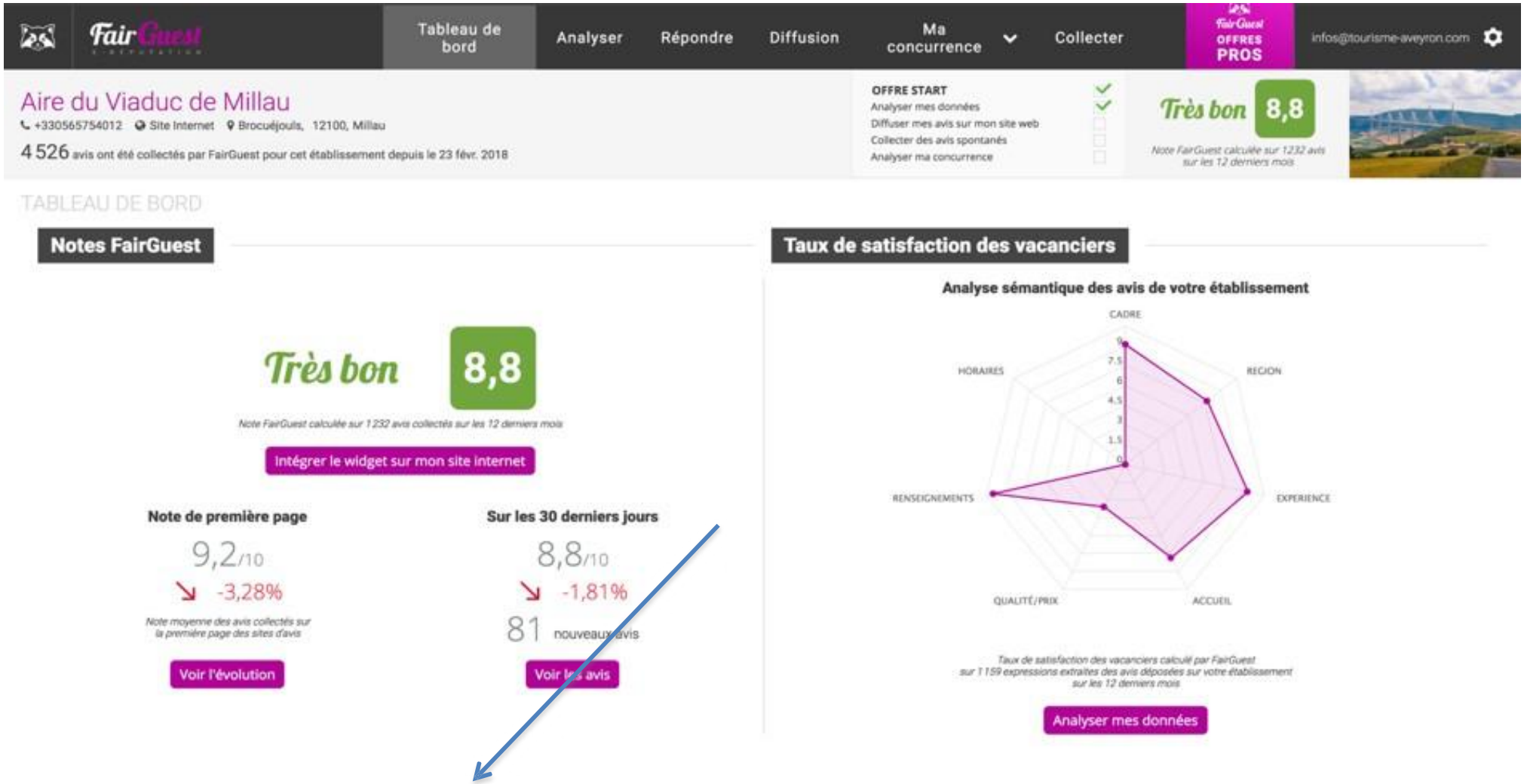
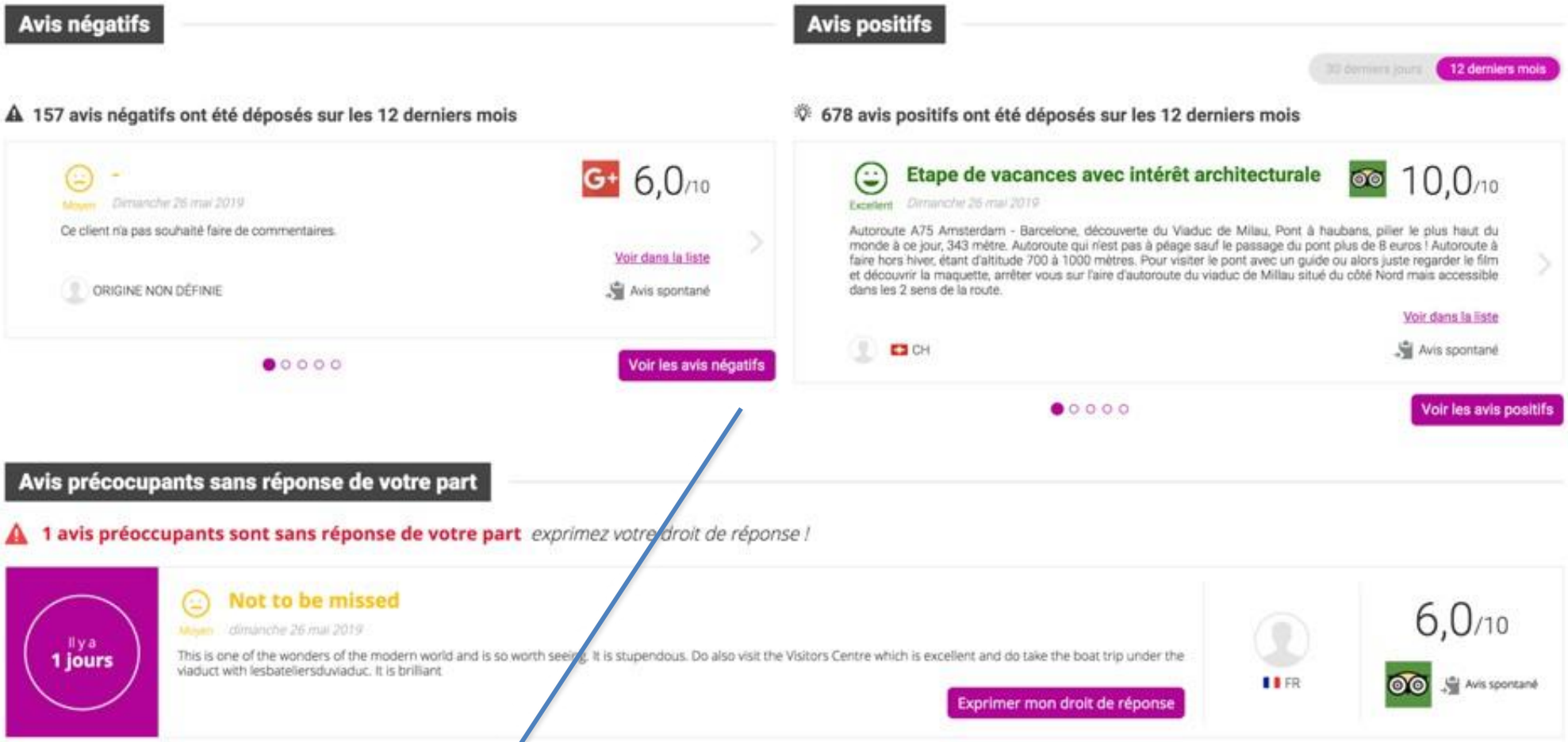


Tableau de bord avec la note moyenne des 12 derniers mois, le nombre d'avis, la note des 30 derniers jours avec l'évolution, l'analyse sémantique en étoile, les derniers avis positifs et négatifs, les mots clés sur ce que les vacanciers critiquent et apprécient

Fairguest

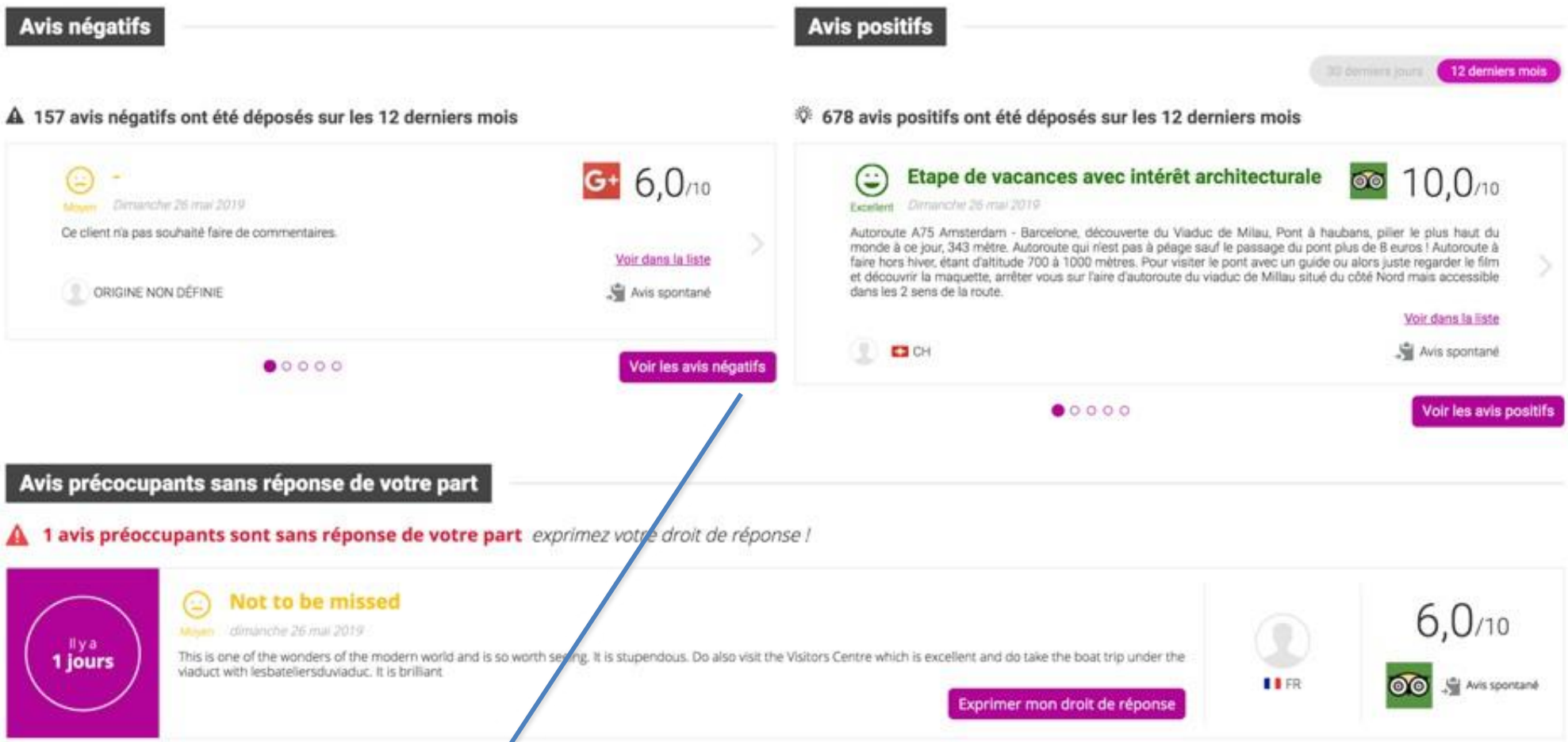
Fiche de professionnel - Tableau de bord



Les derniers avis négatifs et positifs déposés sur les 30 derniers jours ou 12 derniers mois

Fairguest

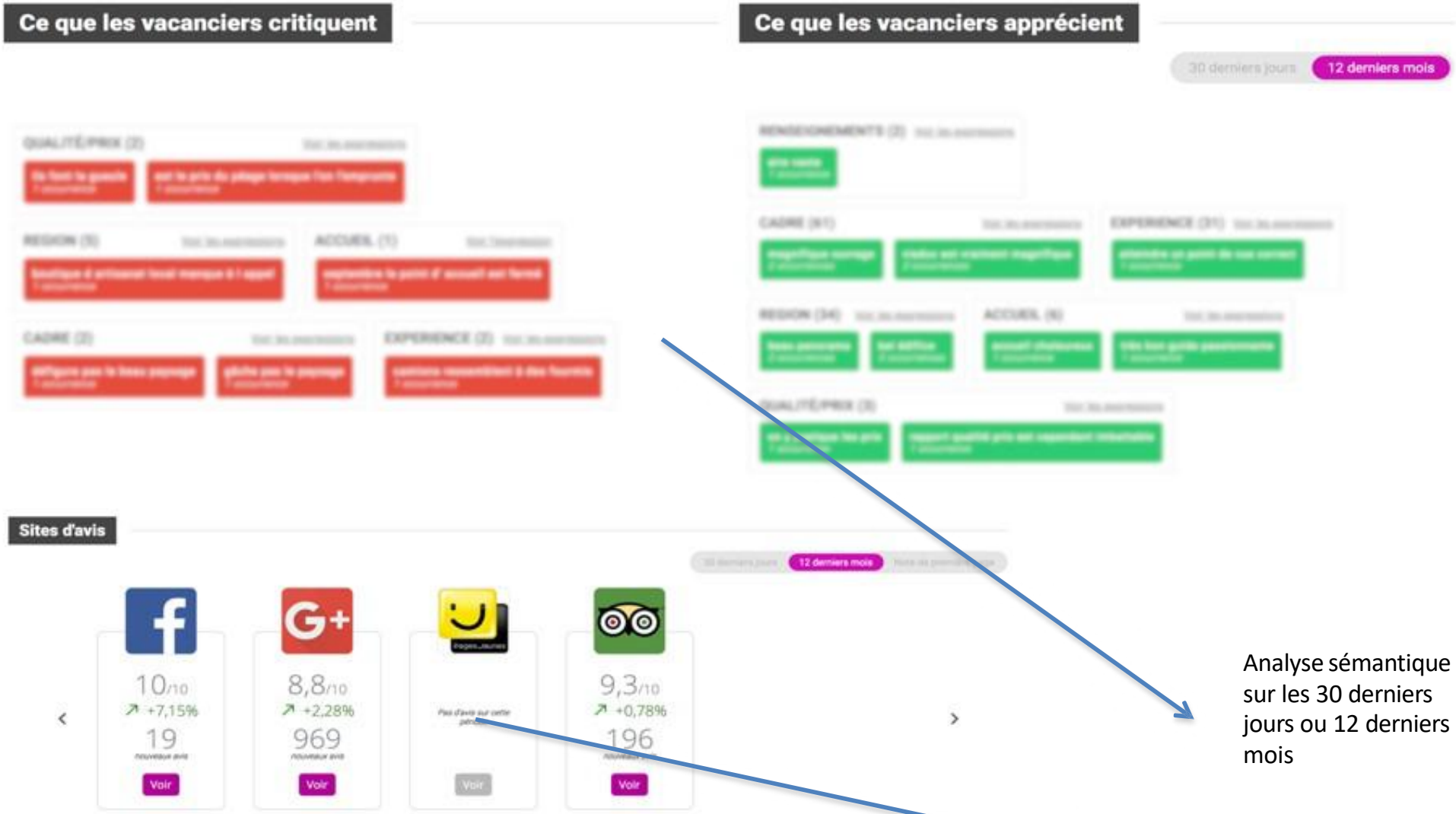
Fiche de professionnel - Tableau de bord



Les derniers avis négatifs et positifs déposés sur les 30 derniers jours ou 12 derniers mois

Fairguest

Fiche de professionnel - Tableau de bord

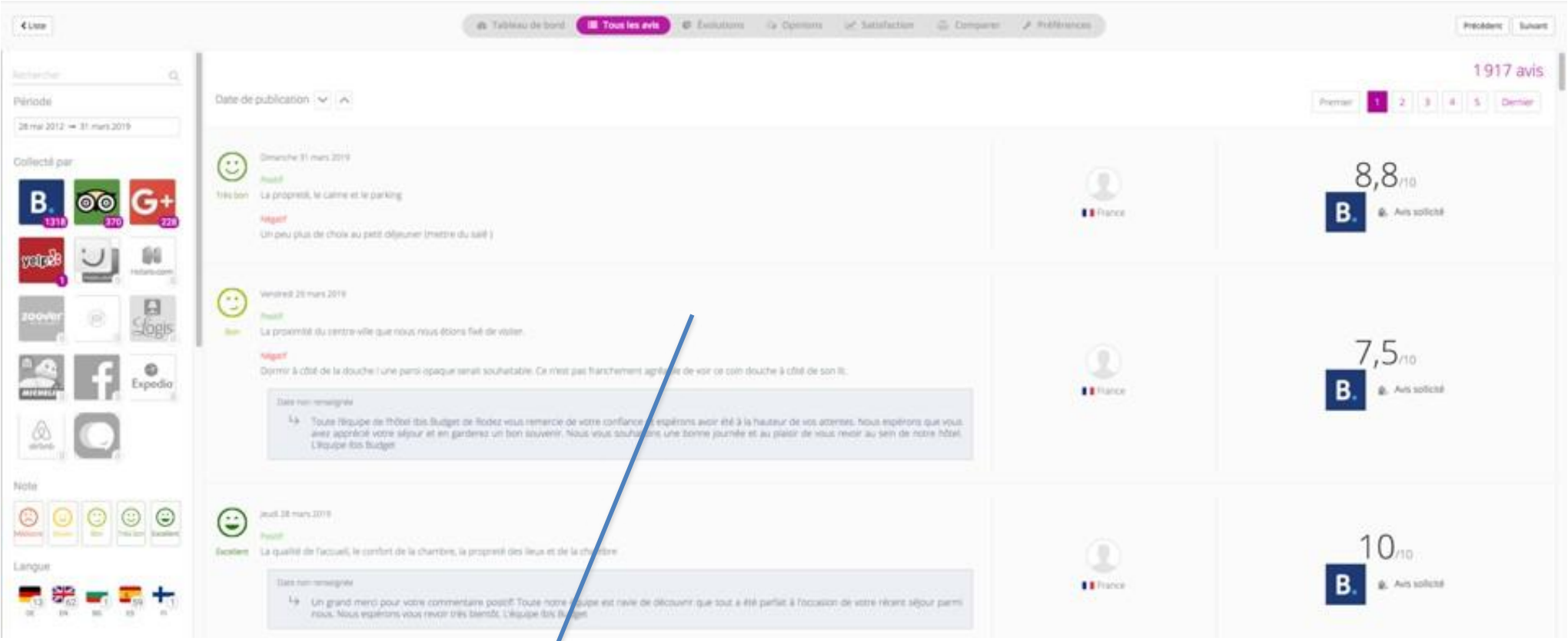


Analyse sémantique sur les 30 derniers jours ou 12 derniers mois

Evolution de la note par fournisseur d'avis

Fairguest

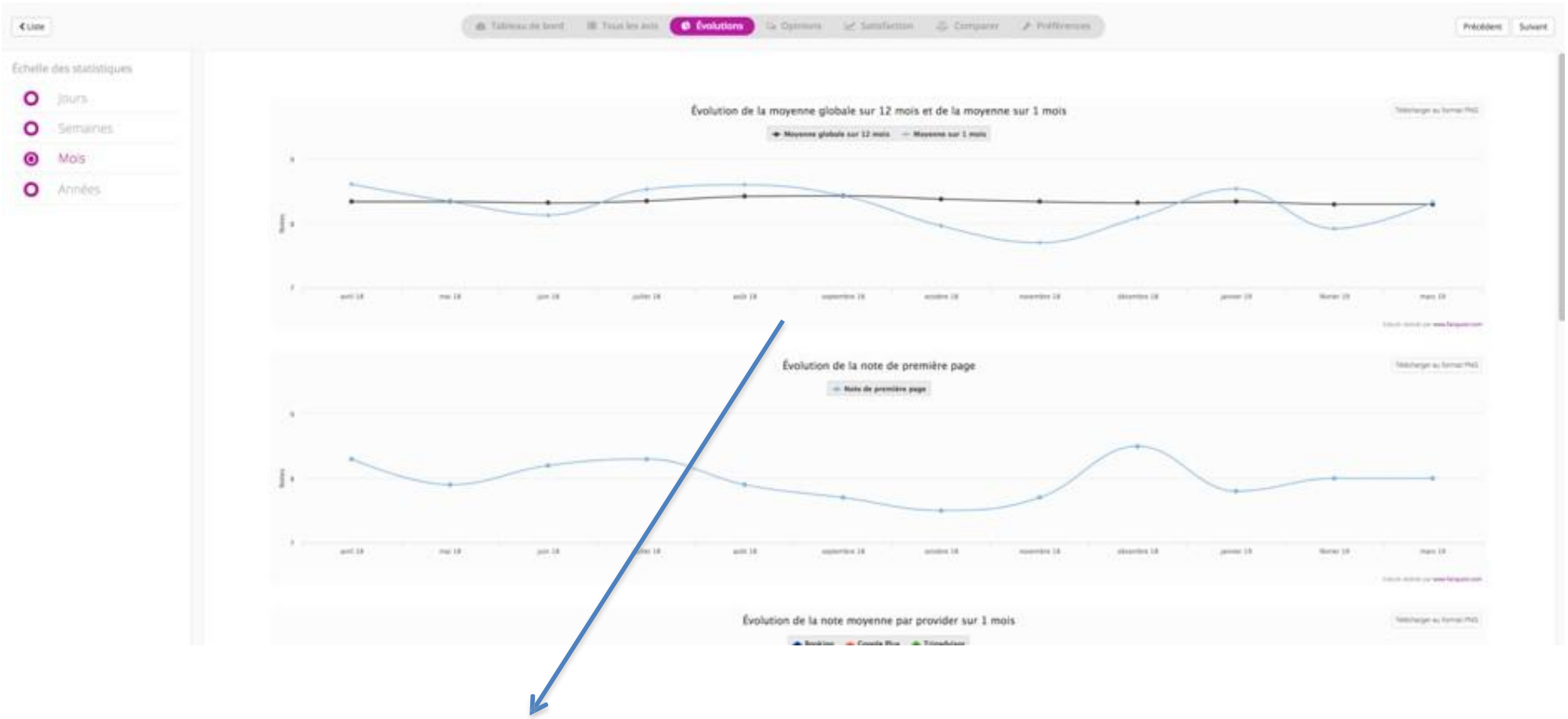
Fiche de professionnel - Analyser



Liste de tous les avis selon la période voulue et les différents filtres

Fairguest

Fiche de professionnel - Analyser



Différents graphiques montrant l'évolution de la moyenne et des différentes notes

Fairguest

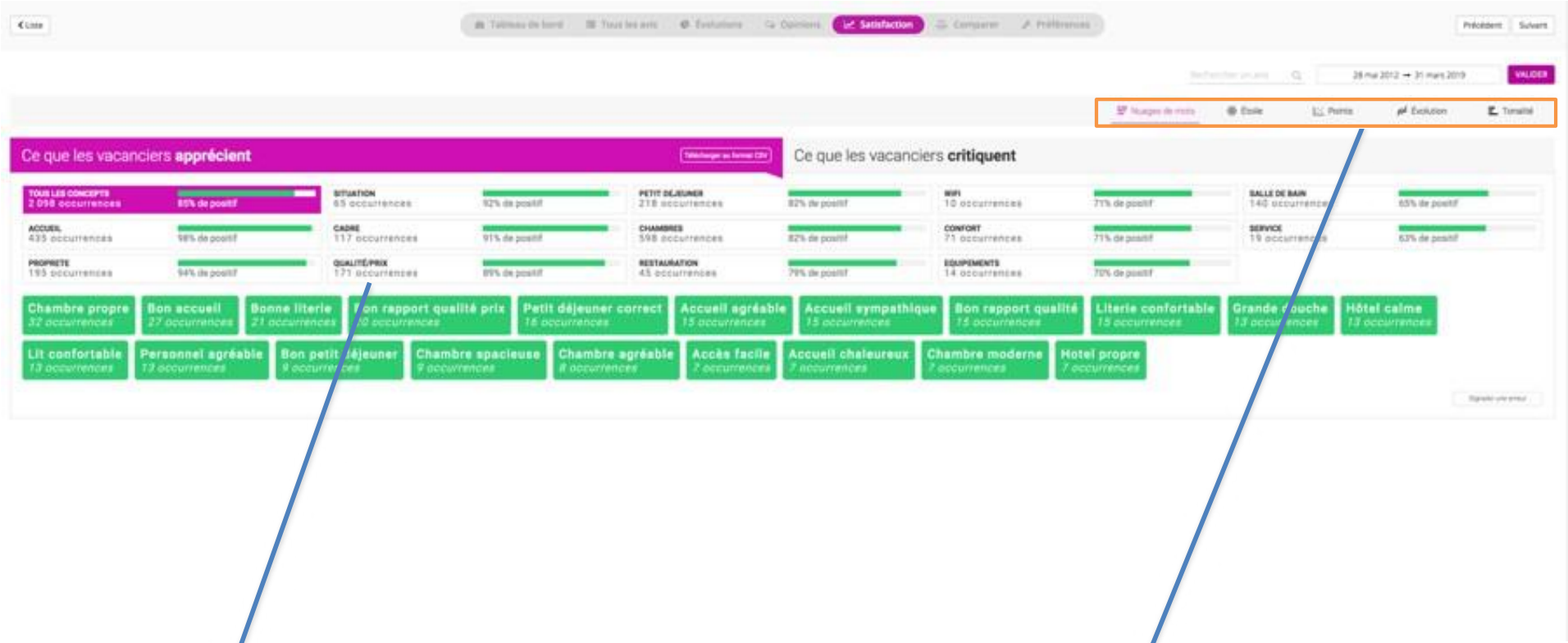
Fiche de professionnel - Analyser

Analyse sémantique mettant en avant ce que l'on dit le plus sur le professionnel et ce qui le différencie à l'aide de mots clés selon le nombre d'occurences

Liste des avis qui correspondent au mot clé choisit (mot en surbrillance)

Fairguest

Fiche de professionnel - Analyser

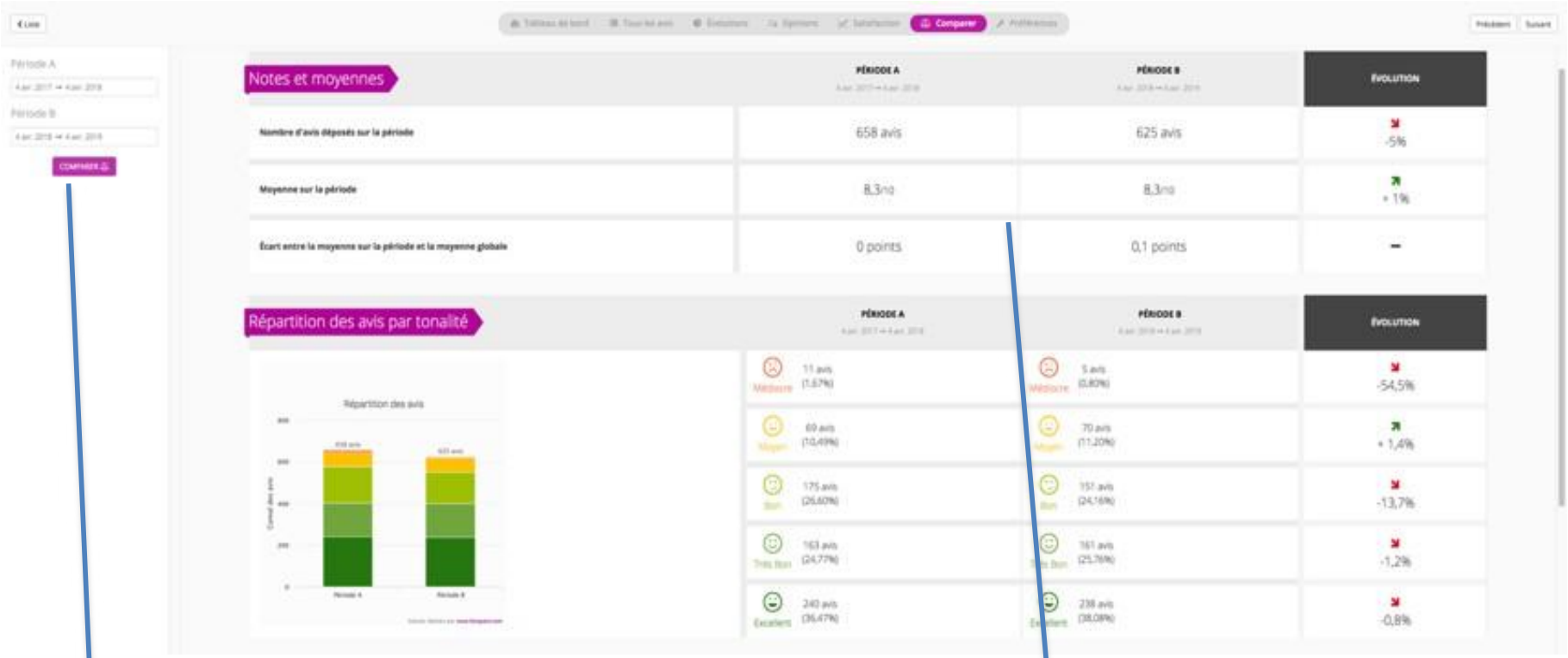


Catégories de mots clés classées selon le nombre d'occurences

Vue en étoile, par points, évolution entre les catégories de mots clés, tonalité

Fairguest

Fiche de professionnel - Analyser



Choix des 2 périodes à comparer

Comparaison entre les 2 périodes, avec évolution:

- du nombre d'avis
- de la moyenne sur la période
- des avis par tonalité et par provider

Offres payantes*

-Collecter et diffuser mes avis sur mon site web

-Collecter des avis sur mes ventes

*Se rapprocher de l'agence Raccourci pour plus de renseignements et pour souscrire à une offre payante
Coordonnées : stephane.fourlin@raccourci.fr ; 05.46.28.17.17

Fairguest

Fiche de professionnel - Diffusion

Intégrez le widget FairGuest LIGHT

Le Widget LIGHT est étudié pour mettre en valeur le meilleur de votre e-réputation sur la page d'accueil de votre site internet. est compris dans le pack FairGuest START. Vous pouvez donc l'utiliser gratuitement.

Le Widget LIGHT affiche :

- **la note moyenne de tous vos avis,** mise à jour quotidiennement,
- **le nombre de voyageurs qui vous ont déjà très bien notés.**

Cette étiquette est conçue pour **mettre en valeur votre savoir-faire, ce que vos clients disent de vous en bien.**

L'étiquette FairGuest se pose en effectuant **un simple copier-coller du code du widget**. Le Widget **se met à jour automatiquement** sur votre site internet. Vous pouvez le placer où vous le souhaitez.

L'étiquette FairGuest en mode EXPERT

Vous pouvez **ajouter une option à votre widget**, qui vous permet **d'afficher au clic sur l'étiquette, une sélection de vos meilleurs avis**. De manière automatique, FairGuest affichera au clic sur votre widget, la liste des en souscrivant à l'option **"Afficher mes avis sur mon site internet"**.

Installer le widget LIGHT sur mon site | Décrouvrir le widget EXPERT

Info : le widget light est compris dans l'Offre Start qui est gratuite

Fairguest

Fiche de professionnel - Diffusion

Visualisation des deux Widgets proposés :

Widget **LIGHT**

Widget **EXPERT**

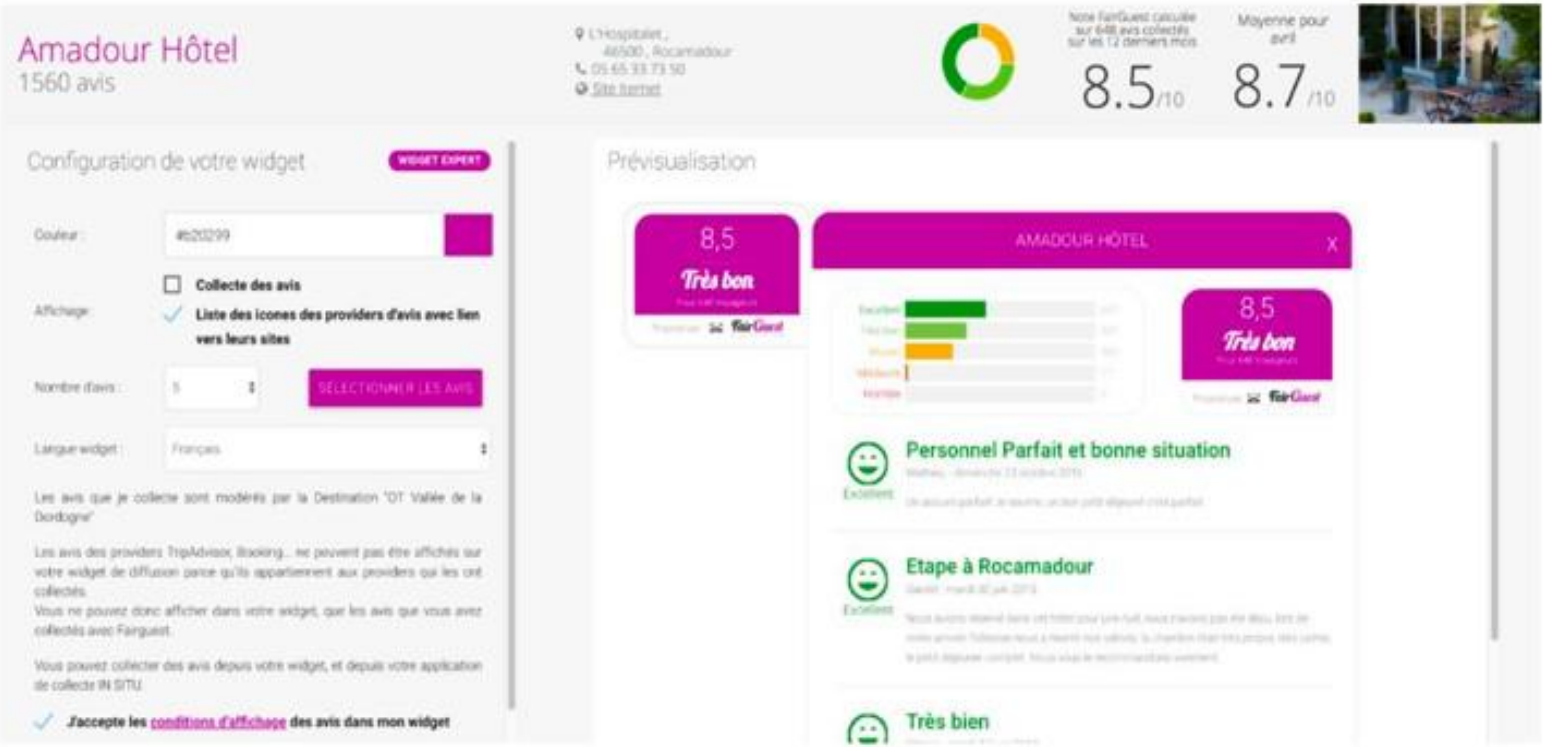
Info : le widget light est compris dans l'Offre Start qui est gratuite

Fairguest

Fiche de professionnel - Diffusion

Possibilité de configurer votre Widget EXPERT :

Choix du code couleur, du type d'affichage et des avis que le professionnel souhaite mettre en avant sur son site internet

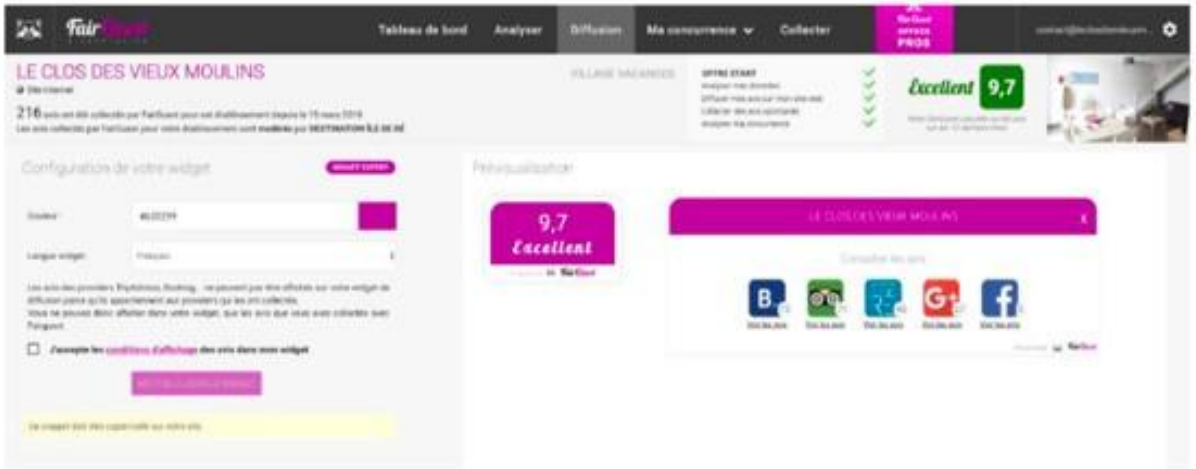


Fairguest

Fiche de professionnel - Diffusion

Diffuser mes avis sur mon site web:

- Affichez les avis que vous avez collecté avec votre tête de réseau
- Diffusez les avis que vous avez sélectionné
- Affichez votre nuage de mots clés, l'étoile des concepts
- Intégrez le formulaire de collecte de nouveaux avis



Fairguest

Fiche de professionnel - Collecter

Collectez des avis spontanés !

Les avis spontanés, sont **les avis que vos clients déposent de leur propre initiative** sur votre établissement ou sur le site internet de votre partenaire .

Vous pouvez aussi solliciter des avis auprès de vos clients, en utilisant l'application de collecte INSITU que vous pouvez installer sur votre tablette. iOS ou Android. Si vous disposez de l'option **"Afficher mes avis sur mon site Internet"**, vous pouvez **afficher les avis spontanés de votre choix** sur votre site internet. Vous diffusez votre **livre d'or dont vous pouvez personnaliser le contenu !**

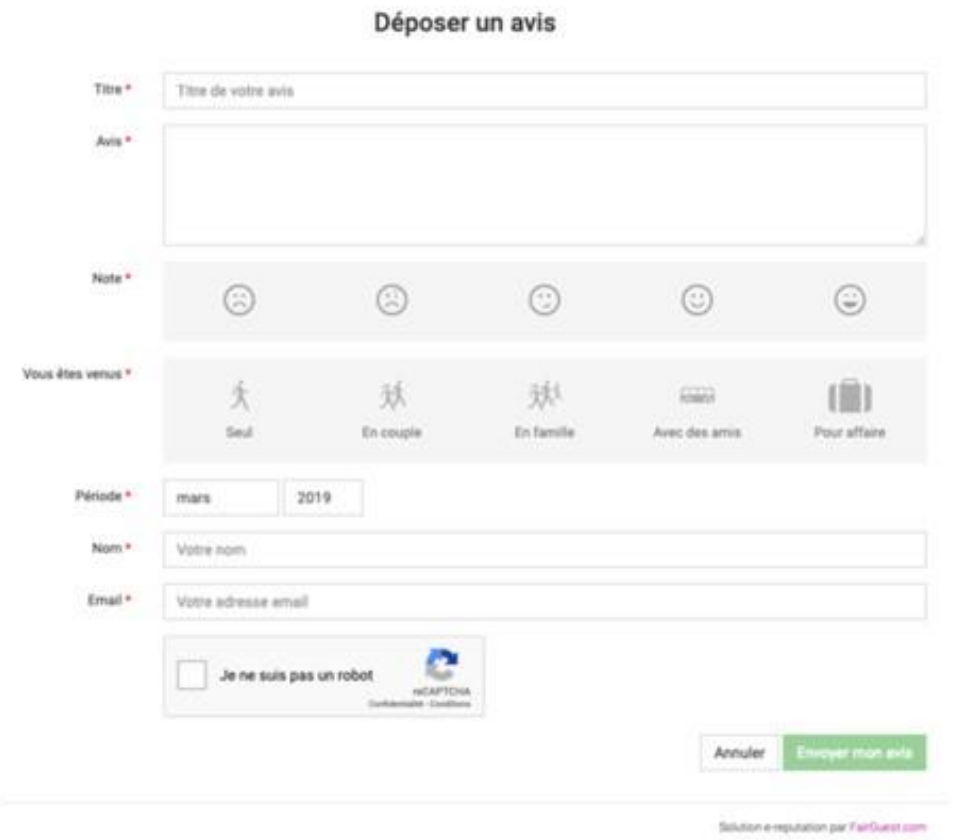
Les avis spontanés sont modérés par avant leur diffusion. Vous disposez de **trois jours pour exprimer votre droit de réponse** après publication. Les **avis spontanés** sont aussi **diffusés sur le site internet de votre partenaire .**

Les avis **que vous avez collectés vous appartiennent , vous pouvez donc les diffuser librement.** Ce n'est pas le cas des avis **Booking ou TripAdvisor que vous n'avez pas le droit de rediffuser,** ou à certaines conditions.

L'application de **Collecte INSITU s'installe facilement** sur votre tablette Android ou iOS si vous avez un iPad. **Vous n'avez pas besoin d'accéder aux stores GooglePLay ou au centre de téléchargement des applications d'Apple, pour utiliser l'application Collecte INSITU.**

Il vous suffit de **suivre les instruction du guide d'installation** de l'application Collece INSITU.

Voici l'exemple du formulaire de dépôt d'avis que vous pouvez visualiser sur le site internet **https://www.leclosdesvieuxmoulins.com/** sur l'île de Ré.



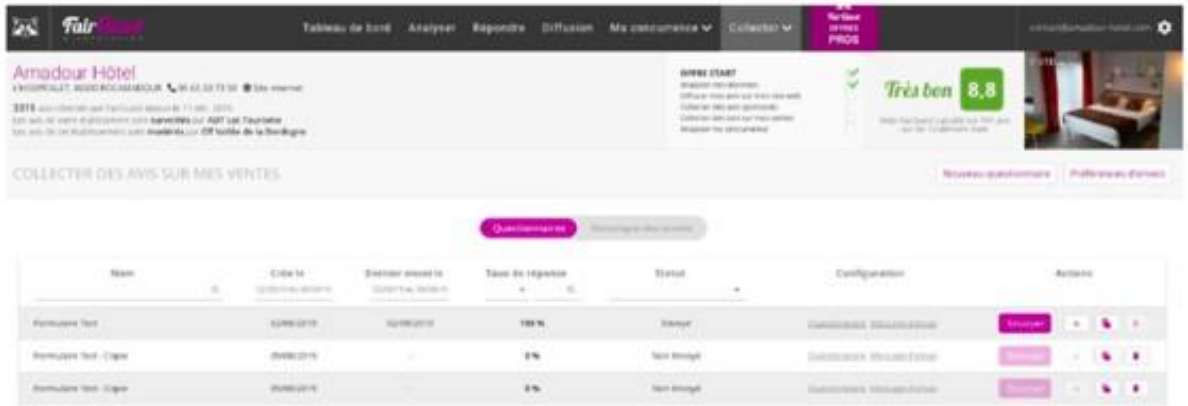
Souscrire à l'option Collecter des avis spontanés

Fairguest

Fiche de professionnel - Collecter

Collecter des avis sur mes ventes:

- Réalisez votre propre questionnaire de satisfaction sur les ventes
- Créez le contenu de votre mail
- Importez tout votre listing client
- Analysez le taux de réponse
- Dupliquez à volonté grâce à votre historique d'envoi



Contacts

TOURISME AVEYRON
Agence de Développement Touristique
SOYEZ DANS LE VRAI

> AGENCE RACCOURCI : florent.saccavini@raccourci.fr ; 05.46.28.17.17

> ADT : fairguest@tourisme-aveyron.com ; 05.65.75.55.83

> L'Office de Tourisme de votre territoire