



RÉSEAUX SOCIAUX

Des Hôtels et des Îles scrute les avis sur le Web

DEPUIS LE MOIS DE MARS, plus aucun avis publié sur Internet concernant leurs hôtels n'échappe au groupe Des Hôtels et des Îles. Une nouvelle plate-forme lui permet de centraliser, d'organiser et de gérer la réputation en ligne des établissements et, en un clic, de répondre à des commentaires ou de transmettre une remarque ou un problème à ses équipes sur le terrain. « *La mise en place de Global Review est longue et complexe, mais c'est devenu un outil indispensable aujourd'hui pour savoir ce qui se dit sur nous, pouvoir répondre à nos clients, surtout s'ils sont mécontents* », explique Carole Adam, directrice des ventes et du marketing du

groupe hôtelier. Déployé pour l'instant sur trois unités (La Toubana Créole Beach et Bwa Chik Hotel), l'outil sera progressivement étendu aux autres sites. TripAdvisor, HolidayCheck, Hotels.com, Booking.com mais aussi Twitter et Facebook sont scrutés par l'outil de veille. Des rapports sont envoyés toutes les semaines à la direction de chaque hôtel, ou aux responsables hébergement, et des objectifs de notes globales sont fixés. « *Cela nous permet aussi de nous situer par rapport à la concurrence après tous nos investissements pour faire monter en gamme nos hôtels* », conclut la responsable. ●

Bruno Gomes