

## Entretien avec Blandine Cuenot, Responsable Sales & Marketing du Modern Times Hotel

**1) Quel est votre avis sur les sites d'évaluation (booking, tripadvisor etc.) ?**

Très bon avis, c'est nécessaire et bien utiliser selon peut apporter un bon retour

**2) Quels sont les avantages pour votre hôtel d'être sur un site d'évaluation ?**

Avoir l'avis des clients tout simplement, nous améliorer, avoir plus de réservations avec un bon score et de bons avis

**3) Quels sont les inconvénients pour votre hôtel d'être sur un site d'évaluation ?**

Répondre à tous les avis.  
Etre parfois une cible facile

**4) Rencontrez-vous des difficultés et si oui lesquelles ?**

Non aucunes difficultés

**5) Utilisez-vous les sites d'évaluation dans votre stratégie marketing ? Si oui comment ?**

C'est actuellement un point important pour notre ranking, le référencement, les campagnes google adwords, pour connaitre nos points forts et faibles.  
C'est un instrument important de connaissance de notre clientèle

**6) Avez-vous déjà pensé à quitter les sites d'évaluation ? si oui, pourquoi ? Si non, pour quelles raisons restez-vous sur ceux-ci ?**

Non, c'est bien, le contact direct avec la clientèle

**7) Avez-vous encore des formulaires de satisfaction ou est-ce que vous vous basez seulement sur les sites d'évaluation ?**

Seulement les sites d'évaluation vers lesquels on incite les gens à aller donner leur avis après leur départ

**8) Accordez-vous de la valeur aux opinions se trouvant sur les sites d'évaluation ?**

Bien sûr qu'ils soient bon ou mauvais, il faut les entendre

**9) Répondez-vous à tous les types de commentaires ou faites-vous une sélection ? Êtes-vous parfois surpris ou en difficulté ?**

Je réponds à tous les commentaires. Il est parfois difficile de se retenir

**10) Selon vous, la fonctionnalité « Questions-Réponses » aide-t-elle les voyageurs à obtenir les informations dont ils ont besoin avant de réserver chez vous ?**

Non

**11) Faites-vous des offres plus attractives sur votre propre site que sur les sites d'évaluation ?**

Oui en direct c'est toujours plus attractif

**12) Pensez-vous que les commentaires sur votre personnel ont une influence positive ou négative sur vos employés ?**

Oui et nous leur en faisons part

**13) Quel est votre avis sur la politique des prix ?**

Elle est ce que nous en faisons !

**14) Combien de temps accordez-vous à la gestion de votre e-réputation ?**

30mn par jour

**15) Changez-vous les prix en fonction de votre popularité ?**

Je change les prix en fonction du taux de remplissage, de la période et de la concurrence.