

# Checklist pour utiliser l'IA dans la gestion de la e-réputation d'un établissement touristique

---

## 1. Surveillance des Avis et des Mentions en Ligne

- ✓ Mettre en place des outils d'écoute sociale (*Google Alerts, TrustYou, ReviewPro*).
  - ✓ Configurer des alertes en temps réel pour les mentions de l'établissement sur les réseaux sociaux, sites d'avis et forums.
  - ✓ Utiliser l'analyse sémantique pour identifier les sentiments des avis (positifs, négatifs, neutres).
- 

## 2. Réponse Automatisée et Personnalisée

- ✓ Configurer des modèles d'IA générative (*ChatGPT, Jasper*) pour rédiger des réponses personnalisées aux avis.
  - ✓ Créer des templates standard pour les réponses courantes tout en ajoutant des personnalisations automatiques.
  - ✓ Définir une stratégie de ton (amical, professionnel, chaleureux) pour harmoniser les réponses.
- 

## 3. Analyse des Tendances et Insights Clients

- ✓ Regrouper les avis par thématiques pour détecter les points à améliorer (ex. : service, propreté).
  - ✓ Identifier les points forts à valoriser dans la communication.
  - ✓ Utiliser des outils d'analyse prédictive pour anticiper les attentes des clients.
- 

## 4. Gestion de Crise en Temps Réel

- ✓ Mettre en place une surveillance active des pics de mentions ou de commentaires négatifs.
  - ✓ Élaborer un plan de réponse automatisée pour les crises (excuses publiques, solutions immédiates).
  - ✓ Utiliser l'IA pour analyser les retours clients pendant la crise et ajuster les actions en conséquence.
- 

## 5. Optimisation de la Communication

- ✓ Générer des posts ou articles engageants valorisant les points forts identifiés dans les avis.
  - ✓ Utiliser des outils d'IA pour personnaliser les contenus selon les segments de clientèle.
  - ✓ Planifier des campagnes de communication basées sur les tendances détectées.
- 

## 6. Formation et Feedback du Personnel

- ✓ Utiliser des simulations avec des chatbots pour former le personnel à répondre aux avis.
- ✓ Analyser les interactions du personnel avec les clients grâce à des outils d'IA.
- ✓ Proposer des axes d'amélioration basés sur les retours des clients.

---

## 7. Veille Concurrentielle

- ✔ Configurer une surveillance des avis et stratégies des concurrents.
- ✔ Utiliser l'IA pour comparer votre établissement avec ceux de la concurrence (volume et qualité des avis).
- ✔ Identifier des opportunités ou niches à exploiter grâce à l'analyse concurrentielle.

---

## 8. Automatisation des Enquêtes de Satisfaction

- ✔ Envoyer automatiquement des enquêtes post-séjour pour recueillir les retours clients avant publication en ligne.
- ✔ Utiliser l'IA pour analyser les réponses et synthétiser les axes d'amélioration.
- ✔ Proposer des actions personnalisées en fonction des retours des enquêtes.

---

## Outils à Intégrer

- 📌 **Surveillance des avis** : Trustpilot, Mention, Sprinklr
- 📌 **Analyse sémantique et tendances** : ReviewPro, Talkwalker
- 📌 **Génération de réponses** : ChatGPT, Jasper
- 📌 **Création de contenu** : Canva AI, Writesonic

---

## Rappel Bonus

- 🔄 **Mettez à jour régulièrement vos outils et stratégies pour suivre les nouvelles tendances.**
- 💬 **Impliquez votre équipe pour renforcer la cohérence et l'authenticité dans la gestion de la e-réputation.**