



Table des matières

- 1 - Erreur n°1: Des photos de mauvaise qualité
- 2 - Erreur n°2: Une description “ trop belle “ et mensongère
- 3 - Erreur n°3: Pas de présence en ligne / mauvaise e-réputation
- 4 - Bonus : Comment corriger rapidement

INTRODUCTION

Vous avez un excellent hébergement, mais les réservations directes n'arrivent pas ?

Vous n'êtes pas seul. 87% des hébergeurs touristiques en France commettent au moins une de ces 3 erreurs.

Pire : beaucoup ne s'en rendent même pas compte !

Ce guide vous aide à les identifier et les corriger.

ERREUR N°1 : DES PHOTOS DE MAUVAISE QUALITÉ

Ça paraît évident... et pourtant !

LE PROBLÈME :

Votre client décide en 3-5 secondes en regardant les photos. Point.

Si elles sont :

- ✗ Floues, jaunes ou mal éclairées
- ✗ Prises avec un vieux téléphone
- ✗ Montrant un hébergement en mauvais état
- ✗ Pas assez nombreuses (moins de 15 photos)

RÉSULTAT : Personne ne clique sur votre fiche. C'est fini.

EXEMPLE CONCRET :

Gîte A : 8 photos, mal éclairées, prises avec téléphone

→ 25 clics/mois, 0 réservation



Gîte B : 30 photos professionnelles, bien cadrées, bien éclairées

→ 150 clics/mois, 5-7 réservations

C'est le même gîte, même région, même prix. La différence ? Les photos



CE QU'IL FAUT FAIRE :

✓ Minimum 20-30 photos (1 photo par 15m² environ)

✓ Photos professionnelles (téléphone flagship ou photographe pro)

✓ Bon éclairage (lumière du jour si possible)

✓ Montrer :

- Toutes les chambres (avec lit)
- La salle de bains (impeccable !)
- La cuisine (complète et propre)
- L'extérieur (jardin, terrasse, piscine)
- Les points forts (cheminée, vue, piscine, spa, etc.)
- Les alentours (paysage, vue, accès)

✓ Pas de photos maquillées (si c'est pas vrai, ne le mettez pas)

BUDGET :

Option 1 : Faire vous-même (GRATUIT)

- Achetez un bon téléphone flagship (500€+)
- Suivez des tutoriels YouTube
- Utilisez Canva Pro pour retoucher légèrement

Option 2 : Photographe professionnel (300-800€)

- Meilleur résultat
- Parfois un drone pour vue aérienne
- Corrections professionnelles
- À faire 1x/an

GAIN POTENTIEL : +40-60% de réservations directes juste en améliorant

ERREUR N°2: UNE DESCRIPTION " TROP BELLE " ET MENSONGÈRE

Les clients détestent les mauvaises surprises.

LE PROBLÈME :

Beaucoup d'hébergeurs tentent de "vendre du rêve" :

- ✗ "Vue panoramique imprenable" (alors qu'on voit juste un pré)
- ✗ "Calme absolu" (alors que c'est à côté de la nationale)

- ✗ "Entièrement rénové" (alors qu'il date de 1990)
- ✗ "Accès à tous les équipements" (alors que c'est limité)
- ✗ "WiFi ultra rapide" (alors qu'on a du 5 Mbps)

RÉSULTAT :

Le client arrive, découvre la réalité, et...

- ✗ Annule à la dernière minute
- ✗ Demande un remboursement
- ✗ Laisse un avis catastrophique sur Google/Booking/Airbnb
- ✗ Ne revient jamais

Un mauvais avis coûte 10x plus cher qu'un client perdu d'avance.

EXEMPLE :

Un gîte avec description honnête : "Petit gîte rustique, ancien mais bien entretenu, vue sur champs, accès route à 500m"

Attire moins de clients MAIS : rétention 95%, avis 4.8/5



Un gîte avec description menteuse : "Demeure luxueuse, vue imprenable, calme total"

Attire plus de clients MAIS : rétention 40%, avis 2.5/5



Sur 12 mois :

Gîte honnête : 200 réservations, 95% = 190 clients satisfaits

Gîte mensonger : 400 réservations, 40% = 160 clients satisfaits

→ Le gîte honnête gagne même avec moins de clients !

CE QU'IL FAUT FAIRE :

✓ Être honnête sur ce que vous offrez

✓ Mettre en avant vos points forts RÉELS

✓ Mentionner les points faibles clairement

Exemple : "Petite salle de bains mais entièrement rénovée"

Exemple : "À 2km du centre du village (accès voiture facile)"

✓ Spécifier ce qui est inclus/non inclus

✓ Lister les équipements précis (nombre de couvertures, lave-linge, climatisation, etc.)

✓ Mentionner les limitations (pas d'ascenseur, bruits du voisinage le week-end, animaux interdits, etc.)

✓ Terminer par vos points forts authentiques (localisation, ambiance, calme, nature, etc.)

FORMAT RECOMMANDÉ :

"[Nom], petit gîte typique de la région, idéal pour couples/familles cherchant calme et nature.

Capacité : 4 personnes

Chambres : 2 (lit 140 et lits jumeaux)

Équipements : Cuisine complète, salle de bains, salon avec TV

Avantages : Vue sur verger, accès direct aux sentiers de randonnés, parking privé

À savoir : Route rurale à 300m (bruit occasionnel), WiFi standard (pas fibre), petit espace mais bien aménagé

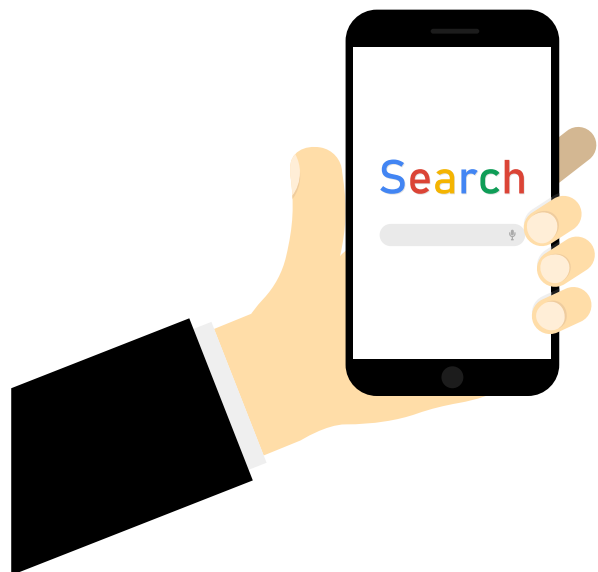
GAIN POTENTIEL : -10% de réservations au départ, mais +300%
de satisfaction et fidélité !

ERREUR N°3 : PAS DE PRÉSENCE EN LIGNE / MAUVAISE E-RÉPUTATION

La plupart des clients tapent votre nom sur Google AVANT de réserver.

LE PROBLÈME :

Scénario 1 : Vous n'existez pas sur Google



- Impossible à trouver
- Clients pensent que vous n'êtes pas sérieux
- Zéro avis en ligne
- Zéro présence

Résultat : Les clients choisissent vos concurrents.

Scénario 2 : Vous avez une mauvaise e-réputation



- Avis négatifs visibles en premier
- Pas de réponse aux avis
- Fiche Google incomplète
- Présence négligée

Résultat : Les clients hésitent et vous contournent.

STATISTIQUES :

- 95% des clients consultent les avis avant de réserver
- Une note < 4/5 = -50% de réservations
- Une fiche Google incomplète = -30% de visibilité

CE QU'IL FAUT FAIRE :

✓ CRÉER UNE FICHE GOOGLE MY BUSINESS COMPLÈTE



- Nom de l'hébergement
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Horaires
- 20+ photos
- Description détaillée
- Catégorie appropriée
- Vérification du propriétaire

✓ DEMANDER DES AVIS (systématiquement)



- Après chaque séjour, envoyer email : "Votre avis nous aide !"
- Lien direct vers page Google
- Petit bonus optionnel (chocolat, café)
- Ne jamais forcer, juste proposer

✓ RÉPONDRE À TOUS LES AVIS

- Avis positif : remercier, inviter à revenir
- Avis négatif : répondre rapidement, reconnaître le problème, proposer une solution

Exemple réponse avis négatif :

"Merci pour votre retour. Nous sommes désolés que [problème].

Nous avons [action corrective]. On aimerait vous accueillir

à nouveau pour vous montrer les améliorations."

✓ CRÉER UNE PRÉSENCE RÉSEAUX SOCIAUX



- Instagram : photos attrayantes, vidéos, boucles
- Facebook : actualités locales, événements, avis
- Lien vers profils depuis votre fiche Google

✓ SURVEILLER VOTRE E-RÉPUTATION

- Chercher votre nom mensuellement sur Google
- Surveiller les commentaires
- Réagir aux problèmes rapidement

DÉLAI D'EFFET :

Les avis et la présence en ligne mettent 2-3 mois à vraiment impacter vos réservations. Soyez patient mais constant.

GAIN POTENTIEL : +20-30% de réservations en 3-6 mois

BONUS : COMMENT CORRIGER RAPIDEMENT

URGENCE :

Faites ceci cette semaine :

- Vérifier et compléter votre fiche Google My Business
- Ajouter 10 photos de qualité à Google
- Répondre à tous les avis existants (même anciens)
- Revoir la description : est-elle honnête ?

À 30 JOURS :

- Photographie : faire 20 nouvelles photos
- Contacter vos 20 derniers clients pour demander avis Google

- Améliorer la description basée sur les commentaires reçus
- Créer compte Instagram ou Facebook si pas encore fait

À 90 JOURS :

- Mensualiser : demander avis à chaque client
- Mettre à jour photos saisonnièrement
- Créer du contenu social média 2x/semaine
- Surveiller votre e-réputation

CALCUL D'IMPACT

Situation initiale :

- 10 réservations/mois via OTA
- 1 réservation/mois direct
- Taux de satisfaction : 70%

Après correction de ces 3 erreurs (6 mois) :

- 10 réservations/mois via OTA
- 5 réservations/mois direct
- Taux de satisfaction : 95%

IMPACT ÉCONOMIQUE :

- 4 réservations directes × 150€ marge × 12 mois = +7 200€/an

- Rétention clients directs (fidélisation clients) = +2 000€/an
- TOTAL : +9 200€/an

C'EST VOTRE TOUR !

Ces 3 erreurs sont très faciles à corriger et l'impact est énorme.

Besoin d'aide pour les corriger ?

VisiHôte peut vous aider à :

- ✓ Optimiser vos photos et descriptions
- ✓ Gérer votre e-réputation
- ✓ Créer votre présence en ligne
- ✓ Mettre en place un système d'avis

👉 **Contactez nous pour un audit gratuit !**




VisiHôte
CONSULTANT EN MARKETING DIGITAL TOURISTIQUE

Régis HERVE

CONTACTEZ MOI

+33 6-13-37-69-31  WhatsApp

www.visihote.fr 

7 impasse de la gare 34340 MARSEILLAN 

regis@visihote.fr 