

Guide pratique - Réponse aux avis FairGuest déposés depuis le site Destination Angers		Date : 01/10/2025
Émetteur : Destination Angers	A l'attention de : Socio-professionnels touristiques	Copie à :

Aujourd'hui, la notoriété digitale est devenue un enjeu majeur. Afin de proposer la meilleure recommandation possible aux internautes, Destination Angers utilise le logiciel de gestion d'avis FairGuest développé par l'agence web Raccourci Agency et basé sur les offres touristiques présentes sur le site internet www.destination-angers.com

Les internautes peuvent visualiser les avis déposés spontanément sur les offres et ils peuvent également déposer un avis. L'établissement sera destinataire de l'avis déposé et pourra y répondre. Nous vous expliquons comment répondre aux avis.

Procédure de réponse aux avis FairGuest

En tant que prestataire référencé dans la base de données des offres touristiques du territoire, vous pouvez désormais recevoir, sur l'adresse mail renseignée dans votre offre touristique, des avis déposés par des internautes depuis le site <https://www.destination-angers.com/>

Le logiciel utilisé par Destination Angers pour la collecte, la modération et la diffusion des avis est **FairGuest**.

Depuis l'adresse mail hello@news.fairguest.com, vous pourrez recevoir une alerte mail avec pour objet « [OT Destination Angers] Nouvel avis déposé pour votre établissement depuis FairGuest » (attention cette alerte peut arriver dans le dossier Newsletter de votre boîte mail). Elle récapitule l'avis déposé, composé d'une note et d'un commentaire, et vous permet de formuler votre droit de réponse :



The screenshot shows an email notification titled "Droit de réponse," with a timestamp of 06/05/2025 09h58. The main heading is "un avis vient d'être déposé" for the establishment "TEST Patrimoine culturel" on FairGuest. It displays a rating of 10.0/10 and a comment box. A red box highlights the "Exprimer mon droit de réponse" button at the bottom.

Annotations with arrows pointing to the screenshot:

- Note sur 10 déposé par l'internaute
- Commentaire déposé par l'internaute
- Accès à votre espace de réponse

En cliquant sur « Exprimer mon droit de réponse », vous serez redirigé vers un espace vous permettant de répondre à l'avis :



Répondre à l'avis

Test avis Médiocre
Avis de Jouin · Profil: Seul
Mardi 06 Mai 2025
3/10
Avis spontané

Bonjour, cet avis est un test avec la note Médiocre.

Médiocre

Entrez votre réponse.

10 caractères minimum

Annuler Répondre

Note et commentaire de l'avis déposé

Zone de saisie de votre réponse

Destination Angers est modérateur des avis et des réponses. Il décide de leur publication ou non.

Destination Angers doit donc valider ou invalider l'avis déposé par l'internaute avant qu'il ne soit publié.

Votre réponse à l'avis est aussi validée avant d'être envoyée à l'internaute et publiée.

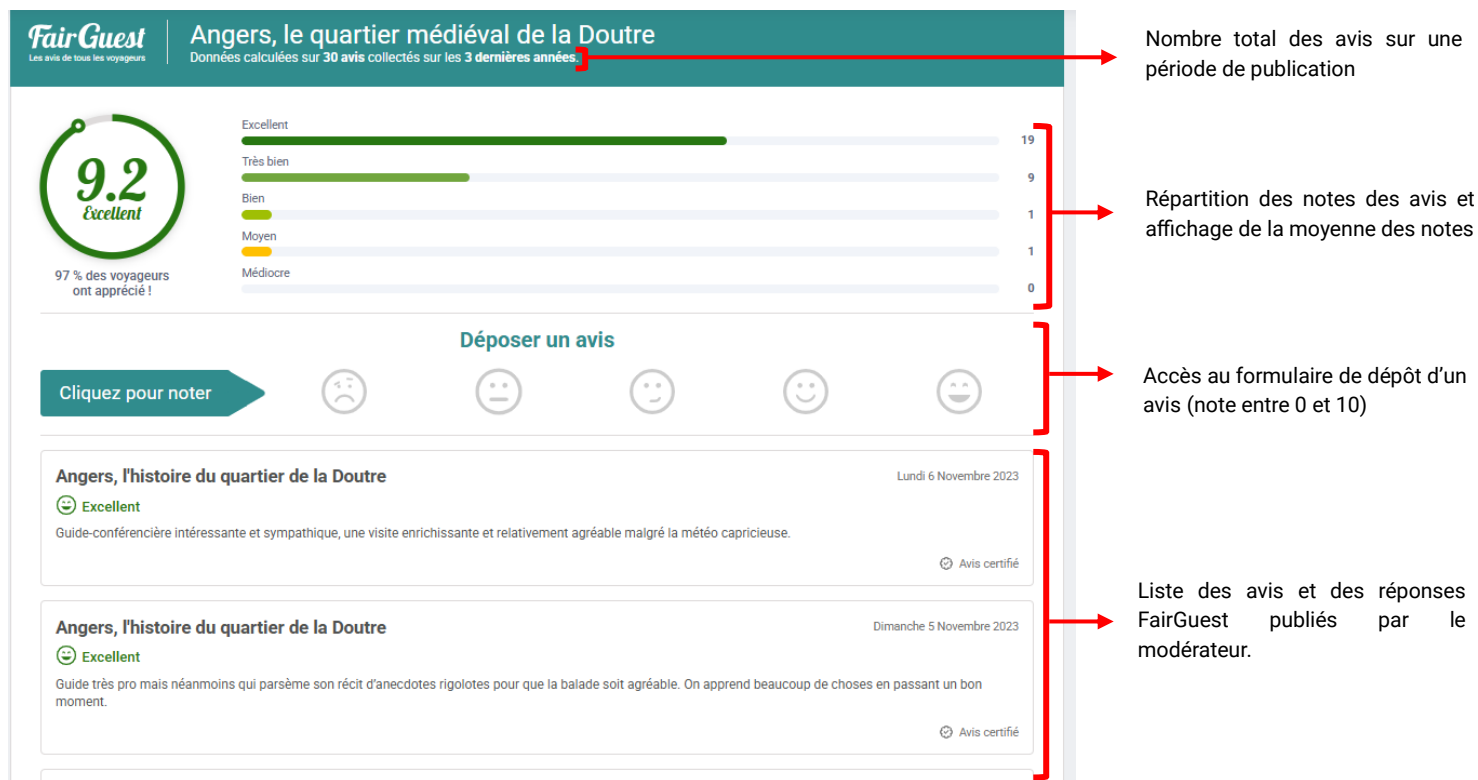
Voici les raisons pour lesquelles un avis ou votre réponse pourrait être refusé :

- Insulte,
- Dénigrement,
- Contenu inapproprié,
- Hors sujet par rapport à la question ou au service,
- Informations mensongères ou non vérifiables,
- Divulgence de données personnelles ou confidentielles,
- Publicité ou auto-promotion,
- Spam ou contenu généré automatiquement,
- Langue non comprise par la majorité des utilisateurs,
- Fautes d'orthographe répétées.

Nous vous demandons de répondre aux avis Médiocre et Moyen, c'est-à-dire ceux avec une note inférieure à 6/10, qui sont considérés comme des réclamations. Pour ces avis négatifs, nous vous enverrons des relances à J+3, J+5 et J+7 après dépôt de l'avis pour y répondre. Sans réponse de votre part après ce délai, si l'avis est jugé publiable, il sera validé et publié.

Pour les avis positifs, vous n'êtes pas obligé de formuler votre droit de réponse, mais nous vous y invitons.

Après publication de l'avis et de la réponse, les informations seront visibles sur votre offre en ligne sur le site <https://www.destination-angers.com/>, dans ce module :



Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter Destination Angers par mail : officedetourisme@destination-angers.com