



AGENCE DE COMMUNICATION INTERACTIVE

Contrôlez et améliorez votre e-réputation

MM Création
32 Avenue de Wagram
75 008 Paris
Tél : 01 45 74 76 00
Fax : 01 45 74 95 06
E-mail : jn@mmcreation.com
Site : www.mmcreation.com

L'AGENCE EN QUELQUES MOTS ET QUELQUES CHIFFRES

MMCréation, est depuis 12 ans une agence communication interactive polyvalente accompagnant ses clients sur l'ensemble de leurs besoins on-line : création de sites web, développement d'extranets / intranets, conception de newsletters et emailings, création de bannières publicitaires, organisation de jeux-concours, référencement naturel, ...

Ils nous font confiance



GRUPE ALAIN DUCASSE



DÉMÉPOOL

Stratégies.fr



Chiffres-Clés de l'agence

- ✓ 22 ans d'existence
- ✓ plus de 10 ans en tant qu'agence web
- ✓ 10 collaborateurs expérimentés
- ✓ 1 concentré de compétences : marketing, graphisme, développement, promotion, ...
- ✓ plus de 100 clients
- ✓ une présence dans de multiples secteurs
- ✓ des clients fidèles
- ✓ une très forte réactivité

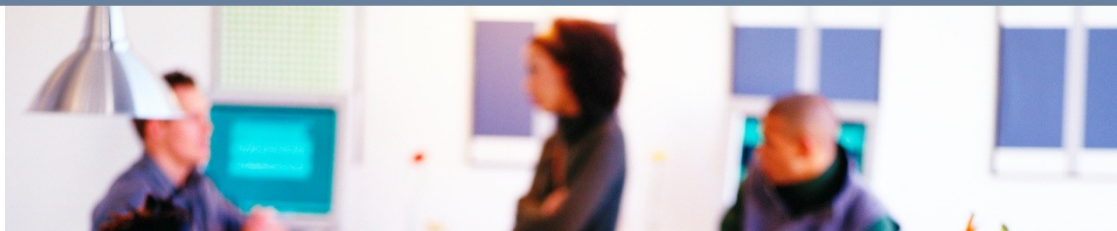
Ils nous font confiance



Plus de 10 ans d'expérience dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme

- ✓ Hôtels indépendants
- ✓ Chambres d'hôtes
- ✓ Agences de voyage
- ✓ Chaînes hôtelières
- ✓ Groupes d'hôtels

Nos collaborateurs tous spécialistes de vos problématiques sauront vous apporter le meilleur conseil et les meilleures solutions pour augmenter les visites de votre site et donc les réservations.



NOTRE PLUS GRANDE REUSSITE : LEUR FIDELITE (quelques réalisations)

Chaînes et Groupes hôteliers

www.hotelspreference.com

www.autriche.com

www.monalisahotels.com

www.hotels-emeraude.com

www.chvf.com

www.escapade-paris.com

www.oceaniahotels.com

www.villadelles.com

www.longitudehotels.com

www.historichotelsofeurope.com

www.hotels-francepatrimoine.com

www.pearlhotelsetresorts.com

www.opengolfclub.com

www.timhotel.com

Agences de Voyages

www.privileges-voyages.com

www.voyagesmasson.com

www.forumvoyages.com

Gastronomie / Restauration

www.alain-ducasse.com

www.bistrotDuboucher.fr

www.laduree.fr

www.ad-formation.com

www.spoon.tm.fr

www.cadhi.fr

www.chefs-chefs.com

Hôtels Indépendants

www.andana.it

www.canellabeach.fr

www.courcelles-etoile.com

www.ostape.com

www.bastide-de-gordes.com

www.hoteljardinseiffel.com

www.hotelmarceaubastille.com

www.lapetitefolie-honfleur.com

www.villadidon.com

www.lephebus.com

www.agassins.com

www.domainedesetangs.com

www.ledonjon-etretat.fr

www.lamaisonarabe.com

www.assiettechampenoise.com

www.hotelducastellet.com

www.chateaudupian.com

www.corderieroyale.com

www.chateaudemontvillargenne.com

www.manoirdegressy.com

www.domaine-albatros.com

www.hotelducastellet.net

www.selecthotel.fr

www.hotelaiglenoir.com

www.paris-hotel-mayfair.com

www.chateauvilliers.com

COMMENT VOTRE HOTEL EST-IL VU SUR INTERNET ?

- **Suivre et maîtriser la visibilité de sa marque sur Internet pour maximiser ses résultats**

VOTRE PRESENCE SUR INTERNET NE SE RESUME PAS A VOTRE SITE

Vous avez un site web officiel efficace, mais est-ce suffisant ?

Le référencement naturel de votre site web officiel suffit-il à maximiser votre chiffre d'affaires Internet ?

Lorsque vous saisissez le nom de votre établissement sur un moteur de recherche des milliers de réponses s'affichent et qui ne correspondent pas à votre site.

Lorsque vous analysez vos statistiques de fréquentation des dizaines voire des centaines de mots-clefs d'accès sont référencés.

De la même façon, la liste des sites référents (sites renvoyant vers le votre) comporte de multiples résultats.



Le site officiel seul ne suffit pas à maximiser ses résultats

Les dernières analyses et études comportementales mettent, largement, en lumière cette tendance.

Développement de la présence et de l'influence :

- des sites d'avis, de commentaires
 - des blogs
- portails de réservation
- des guides de voyage en ligne
- des communautés (ex. : facebook, ...)

94% des internautes ont utilisé le web au moins une fois pour préparer leurs vacances, 60% ne passent que par lui
(Etude 2009 "Le processus d'achat de voyage" réalisée par Médiatrie pour Easyvoyage)

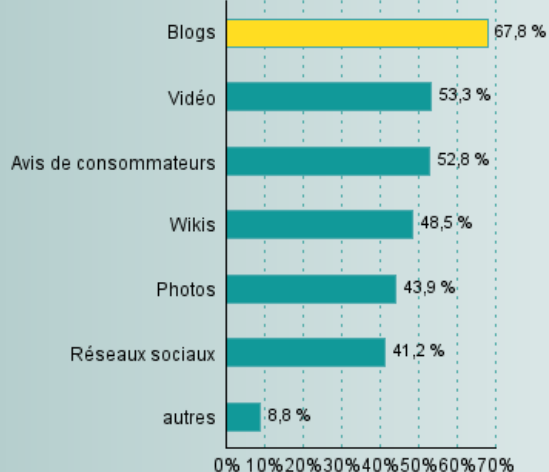
QUELS SONT LES SITES VISITES PAR LES INTERNAUTES POUR PREPARER / ACHETER LEURS VOYAGES ?



DES CHIFFRES ELOQUENTS: Blogs, avis, réseaux sociaux, ... une influence de + en + grande

Si oui, quels types de sites (choix multiples)

Base : 456 internautes



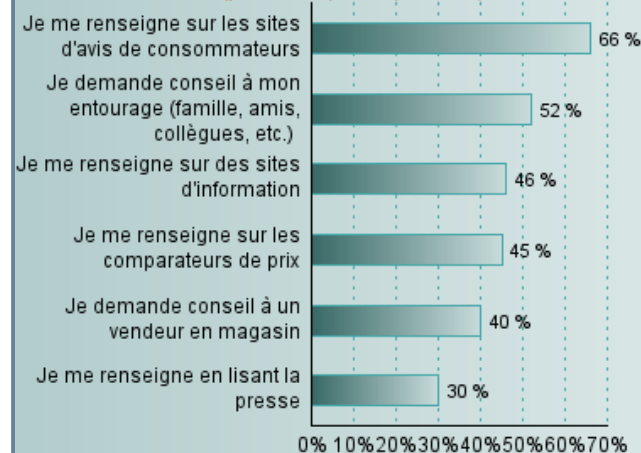
Source : JDN, août 2007

NOUVEAUX COMPORTEMENTS

Facteurs d'achat et de décision essentiels : les avis des consommateurs, le blogs, les vidéos, les réseaux sociaux

Comment les internautes se renseignent sur les produits d'une marque

(plusieurs réponses possibles)

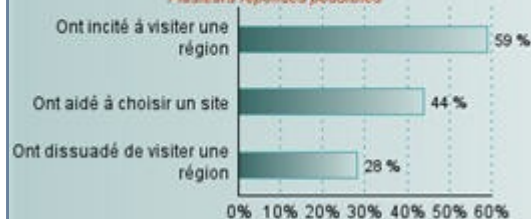


Source : Journal du Net / 2009

Ces tendances se retrouvent fortement dans le secteur de l'e-tourisme

Influence des blogs sur le comportement d'achat de voyages

Plusieurs réponses possibles



Source : Benchmark Group, octobre 2006

Blogs, avis d'utilisateurs : un pouvoir de prescription et une efficacité reconnus

ANALYSER ET AGIR

Un bilan

PRESENCE

Sur quels sites web, supports en ligne, ... suis-je présent ?

IMAGE

Comment mon établissement y est-il présenté ?

REPUTATION

Quelle est la réputation en ligne de mon établissement ?

Un plan d'actions adapté

PRESENCE

J'augmente et je maîtrise ma présence en ligne

IMAGE

J'améliore ma présentation sur les sites où je suis déjà présent

REPUTATION

J'améliore ma réputation sur les sites où je suis déjà présent

- Favoriser la bonne réputation de votre établissement pour doper vos réservations

E-REPUTATION : où en est votre établissement ?

E-REPUTATION

Quelle la réputation de votre établissement sur Internet ?

Sites d'avis

Sur le web de nombreux sites d'avis se sont développés et leur impact sur les décisions de réservation des internautes est croissant. Il est, donc, essentiel de connaître quelle est l'image de votre établissement qui y est véhiculée.

- **Sites généralistes d'avis**

(ex. : Ciao 38 M de visites / mois, Vozavi, avis issus de plus de 12.000 blogs, L'Internaute, CityVox, ...)

- **Sites Spécialistes e-tourisme**

(ex. : TripAdvisor + de 20 M d'avis, Venere, CityZeum, HolidayCheck, Trivago, Travelpost, Easyopinions, ...)

- **Sites d'avis négatifs et de notation**

(ex. : Jesuisencolère, notetonentreprise, ...)

Portails de réservation publiant des avis

De plus en plus de portails de réservation hôtelière proposent à leurs clients de laisser des avis sur les séjours achetés sur le portail. Comment votre établissement y figure-t-il ?

Blogs / Forums

De plus en plus d'internautes créent leur « carnet de voyage » en ligne, parlent de leurs vacances sur leur blog personnel, échangent des tuyaux et des informations tourisme sur des forums. Il est, donc, important de savoir si votre établissement y figure et en quels termes il y est décrit.

Google Sidewiki, ...

D'autres systèmes d'avis se développent tel que Google Sidewiki : système d'avis publiables directement sur votre site visibles par la communauté Google

TRIPADVISOR en quelques Chiffres

Le 1^{er} site d'avis d'e-tourisme

La plus importante communauté
de voyageurs au monde

**Trip Advisor apparait sur la 1^{ère}
page de résultats de Google
dans 42% des recherches
sur des mots clefs de l'hôtellerie,
en Grande Bretagne**
(exemple hôtel Paris, hôtel New York,...)

*L'étude a été menée par Greenlight Search sur 5.6 million de
recherches faites en mars 2009 à partir d'une sélection de
1200 mots clefs du secteur hôtelier.*

**Globalement les critiques
sont largement positives :**
note moyenne de 3,74 sur 5
avec 78% de 3, 4 ou 5
et seulement 12% de très négatifs

Chiffres de TripAdvisor dans le monde

Près de 36 millions de visiteurs uniques
par mois (France : 1,5 million)

Fait partie des 500 sites les plus visités au
monde

+ de 30 millions d'avis publiés (en France :
20 avis sont postés chaque minute)

+ de 11 millions de membres inscrits

+ de 450.000 hôtels présents dans le
monde entier

+ de 2 millions de photos postées par les
membres sur plus de 100.000 hôtels

Site présent dans 14 pays

INFLUENCE DE TRIPADVISOR SUR LES DECISIONS DES VACANCIERS

Une influence incontournable

88% des utilisateurs de tripadvisor déclarent que le site a influencé leur choix de destination de voyage

37% consultent systématiquement le site avant chaque décision de voyage

82% attachent plus d'importance aux avis des autres internautes qu'à la description officielle d'un hôtel

58% pensent que le fait qu'un hôtelier ou fournisseur de voyage réponde à un avis de voyageur le rend plus crédible et le fait bénéficier d'un à priori favorable

Pour plus de 46% des internautes l'absence d'avis est un élément dissuasif

Les hébergements dont la note est supérieure à **7/10** sont d'avantage réservés que les autres

AMELIORER MA REPUTATION

Une offre : quatre volets d'action...

1- Un système d'alerte automatique pour chaque nouvel avis posté sur TripAdvisor

2- Une plate-forme en ligne pour générer automatiquement des invitations à laisser des commentaires sur TripAdvisor

3- L'intégration sur votre site des « widgets » TripAdvisor (*option*)

4- Suivi et bilan des actions « TripAdvisor »

- ESTIMATION BUDGETAIRE

OFFRE MMCREATION E-REPUTATION

E-Réputation > TripAdvisor

Système d'Alerte

Plate-forme d'envoi d'invitations
à commenter pour vos clients ayant réservé

Insertion « widgets » TripAdvisor
sur votre site, votre blog, ...

Suivi et bilan semestriels
pour vérifier les résultats

Frais de mise en place : 1 500 €



Abonnement annuel : 900 €
soit 75 € / mois

REACTIVITE

Une agence à taille humaine fortement réactive

EXPERIENCE

Plus de 10 ans d'expérience Internet,

SPECIALISATION

Le multimédia = notre métier à 100% depuis plus de 10 ans

CONFIANCE / ECOUTE

Une très forte fidélisation de nos clients



AGENCE DE COMMUNICATION INTERACTIVE

MM Création
32 Avenue de Wagram
75 008 Paris
Tél : 01 45 74 76 00
Fax : 01 45 74 95 06

E-mail : jn@mmcreation.com
Site : www.mmcreation.com