

Secureholiday.net  
System

## Procédures Avis conso

Depuis juillet 2009, Ctoutvert collecte les avis consommateur auprès de vos clients qui ont réservé un séjour en ligne via Secureholiday.net. Cette collecte est automatique dès lors que vous avez activé la fonction sur votre interface Secureholiday.net.

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des procédures à suivre pour gérer la collecte et la diffusion de vos avis conso.

### Comment activer la collecte des avis conso ?

### Ou Comment activer la diffusion des avis conso ?

- 1- Connectez-vous à [www.secureholiday.net/admin](http://www.secureholiday.net/admin) avec votre login et password.
- 2- Dans le menu Web 2.0, cliquez sur « Module Avis conso ».

**Statut** | Gestion nouveaux avis | Alertes notes < 5 | Alertes contenu | Tous les avis | Messages Supprimés | Stats | Questionnaire | FAQ

En attente / Off

Je veux seulement collecter les avis consommateur, pour la diffusion, je me prononcerai plus tard. (Attention: Sauver en bas de page)

Je veux collecter et diffuser les avis consommateur. (Attention: Sauver en bas de page)

Sur mon Pack Individuel

Sur les portails partenaires

**Conditions d'utilisation du Module Avis consommateurs.**  
Le module Avis consommateur est subordonné au respect des présentes conditions d'utilisation. Tout utilisateur s'engage avoir pris connaissance préalablement des conditions d'utilisation et s'engage à les respecter sans réserve.

**Fonction de monitoring:** Le monitoring est défini comme la capacité pour l'établissement de filtrer les avis mis en ligne par le consommateur. L'établissement est seul responsable de ce monitoring sauf si cette fonction est prise en charge par un groupe auquel l'établissement adhère, chargé à ce groupe de l'informer de cette prise de responsabilité.

Sauver - J'accepte les conditions générales d'utilisation

3- Sélectionnez « Je veux seulement collecter les avis consommateur, pour la diffusion, je me prononcerai plus tard » ou directement pour diffuser « Je veux collecter et diffuser les avis consommateur » en choisissant la diffusion (Votre site à travers le Pack Individuel et /ou sur les portails partenaires).

4- Sauvez en bas de page.

L'activation de la collecte des avis conso permet d'activer un e-mailing automatique et rétroactif à destination de vos clients ayant réservé leur séjour en ligne dans les 8 derniers mois via Secureholiday.net.

Pendant la saison 2010, un email sera envoyé à chaque client 3 jours après la fin de son séjour.

### Portails diffusants actuellement les avis consommateurs

**camping2be.com**  
**Camping Qualité**  
**Naturisme.fr**

pour tous les utilisateurs du système Secureholiday.net quel que soit le produit  
pour tous les adhérents Camping Qualité  
pour tous les adhérents au groupement France Espace Naturiste

### Pack Individuel

site personnel du camping dans l'interface de réservation Secureholiday.net  
la diffusion est gratuite pour tous les campings clients Pack Individuel  
vous pouvez également ajouter les avis consommateurs où vous le souhaitez dans votre site en récupérant le lien de la page en langue ou en nous contactant.

94 bis  
avenue des Minimes  
F - 31200 Toulouse

tel. +33 5 61 47 23 53  
fax. +33 5 34 40 84 77

[www.  
ctoutvert  
.com](http://www.ctoutvert.com)

SARL AU CAPITAL  
DE 16 312,05 €  
SIRET : 433 265 618 00010  
APE / NAF : 722 Z


## Comment gérer vos avis conso ?

Lorsqu'un avis est posté, il est validé automatiquement. Mais vous avez la possibilité, à tout moment, de le gérer (suspension, activation, suppression...). Pour cela, suivez la procédure suivante :


- 1- Connectez-vous à [www.secureholiday.net/admin](http://www.secureholiday.net/admin) avec votre login et password
- 2- Dans le menu Web 2.0, cliquez sur « Module Avis conso ».




## Gestion nouveaux avis ou Gestion de Tous les avis


Dans ce menu, nous vous montrons tous les nouveaux avis postés par les consommateurs. Ces avis sont automatiquement en ligne si vous avez activé la diffusion, sauf les avis signalés avec l'icône  (Alerte contenu), ces-derniers sont suspendus automatiquement.


### Menu d'actions sur les avis consommateurs



- 1- Sélectionner les avis sur lesquels vous voulez faire une action en cochant la case « Sélection »
- 2- Choisir l'action que vous voulez faire sur cette sélection :

**Vu** Votre avis va disparaître de « Gestion des nouveaux avis » et va être indiqué dans « Tous les avis » avec cette nouvelle icône :  : cela signifie que vous avez lu l'avis et qu'il est en ligne.

**Suspendre** Vous suspendez votre avis, il va disparaître de « Gestion des nouveaux avis » et va être indiqué dans « Tous les avis » avec cette nouvelle icône : . Vous pourrez réactiver les avis suspendus quand vous le souhaitez.

**Activer** Mêmes fonctions que VU, mais aussi il sert à activer un avis qui a été désactivé automatiquement pour une alerte contenu qui s'est avérée fautive (avis indiqué par ) ou pour activer un avis suspendu.

**Supprimer** Votre avis est supprimé définitivement, vous ne pourrez plus les remettre en ligne. Nous vous conseillons plutôt de suspendre un avis.  
Vos avis supprimés sont regroupés dans le menu « Messages supprimés ».

### Visible Pack Indiv.

Ce menu est coché par défaut, vous pouvez décider de désactiver certains avis uniquement sur votre propre site Internet (Pack Individuel) en sélectionnant la fonction « **Non visible Pack Indiv.** ». La case de la colonne « Visible Pack Indiv. » sera alors décochée. Vous pouvez les remettre en ligne quand vous le souhaitez dans le menu « Visible Pack Indiv. ».

Ce menu est indépendant de la diffusion générale sur d'autres sites partenaires.

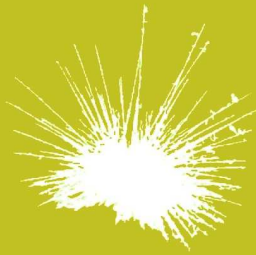
Secureholiday.net  
System

94 bis  
avenue des Minimes  
F - 31200 Toulouse


tel. +33 5 61 47 23 53  
fax. +33 5 34 40 84 77

[www.  
ctoutvert  
.com](http://www.ctoutvert.com)

SARL AU CAPITAL  
DE 16 312,05 €  
SIRET : 433 265 618 00010  
APE / NAF : 722 Z




## Alertes notes <5

Nous vous signalons les avis dont la note moyenne est <5 avec cette icône  dans *Gestion nouveaux avis* et *Tous les avis*. Nous avons créé également un menu qui les regroupe tous afin que vous puissiez les lire et décider de leur suspension. Le menu d'actions est le même que dans les rubriques *Gestion nouveaux avis* et *Tous les avis*.

**Nota bene** : Ces avis sont aussi publiés automatiquement.

## Alertes contenus







Nous vous signalons les avis dont le contenu est susceptible de contenir des mots injurieux ou vulgaires avec cette icône  dans *Gestion nouveaux avis* et *Tous les avis*. Nous avons créé également un menu qui les regroupe tous afin que vous puissiez les lire et décider de leur publication. Le menu d'actions est le même que dans les rubriques *Gestion nouveaux avis* et *Tous les avis*.

**Nota bene** : **Ces avis sont automatiquement suspendus**. Il peut arriver que le dictionnaire de contenu ne soit pas fiable à 100%, il faudra donc penser à réactiver les bons avis.

## Tous les avis

Ce menu regroupe l'ensemble des avis postés par les consommateurs.

Les icônes :

-  Nouvel avis posté automatiquement en ligne
-  Avis Vu ou Activé dans le menu d'actions
-  Avis supprimé – vous ne pourrez plus le réactiver
-  Avis suspendu – vous pourrez le réactiver
-  Alerte note <5
-  Alerte contenu

## Message supprimés

Ce menu regroupe l'ensemble des avis qui ont été supprimés. Vous ne pouvez pas les réactiver.

## Conseils importants

Marquer comme VU ou ACTIVE tous les avis que vous avez lus, dans ce cas, ils disparaîtront du menu *Gestion nouveaux avis* et vous n'y retrouverez que les vrais nouveaux avis, votre gestion en sera facilitée !

Faites le tri de vos avis en remettant en ligne les avis *Alertes contenu* suspendus par erreur, vous ferez ainsi augmenter votre taux d'acceptation qui peut être important pour certains partenaires.

## Stats

Ce menu vous permet de ventiler la note générale selon la date du séjour ou la langue du client.

Vous pouvez également :

- visualiser la note moyenne par catégories.
- visualiser la quantité des avis reçus, des avis suspendus et des avis supprimés
- le taux d'acceptation des avis
- une comparaison avec les notes de l'ensemble des utilisateurs avis conso de Secureholiday.net

## Questionnaire

Vous pouvez collecter les avis consommateurs en dehors de l'e-mail automatique en ajoutant ces liens avec le questionnaire sur votre site, sur vos factures, sur vos mailings... etc.