

SCORE GLOBAL

Excellent : 86 – 100
 Très bien : 80 – 85
 Bien : 75 – 79
 Moyen : 68 – 74
 Faible : 0 – 67

C'est une image globale des avis laissés en ligne sur plus de 250 sites internet et médias sociaux depuis les 24 derniers mois. La note est obtenue à partir d'une analyse sémantique des opinions laissées en ligne. Le score global est pondéré selon la date de mise en ligne ainsi que la source des commentaires (les commentaires les plus récents et ceux pouvant être retracés ont plus d'importance).

PERFORMANCE

La performance correspond à la moyenne des « cotes » sur les différents sites de commentaires pour la période donnée : cet indicateur se différencie du Score global qui est calculé sur 24 mois et qui tient compte des commentaires qualitatifs laissés en ligne.

AVIS

Commentaire ou évaluation ("cotes") laissés en ligne. Cet indicateur montre la répartition des nouveaux avis sur une échelle d'évaluation allant de 1 à 5 étoiles. 1 étant la moins bonne et 5 la meilleure évaluation possible.

OPINIONS

À l'aide d'algorithmes, le moteur d'analyse sémantique de TRUSTYOU détecte, collecte, interprète, évalue et classe automatiquement les avis laissés en ligne sur plus de 250 sites internet et médias sociaux à travers le monde. Les indicateurs présentés dans le tableau de bord traduisent l'évaluation des consommateurs pour chacun des éléments mentionnés pour votre parc hôtelier

TAUX DE RÉPONSE

Le taux de réponse est calculé seulement sur la base des avis des sites qui permettent des réponses de la direction. Il est généralement recommandé aux hôteliers de répondre à 20% des avis positifs, 50% des avis mitigés (3 étoiles) et 100% des avis négatifs

TAUX DE RECOMMANDATION

Indicateur de performance sur Tripadvisor. Corresponds à la moyenne des taux de recommandation des établissements d'hébergement sur Tripadvisor