

ture en alu (qui pèsent moins de 300 kg), toute isolée, est moment du stockage. ♦ **Capacité : 2 personnes**

♦ Campinambulle. Une malle de voyages compacte

Malle de voyage inédite, le Campinambulle est une solution d'hébergement souple, légère, compacte et amovible.

« Toutes les pièces du puzzle n'ont pas fini d'être créées », avoue Monique Gullon. Pourtant, cette malle de voyage, imaginée voilà deux ans par Patrick Matéos, ébéniste-architecte et amoureux de la nature, elle l'a elle-même testée, lors de ses pérégrinations.



Equippé d'une cuisine - avec réfrigérateur et bloc de tiroirs - et d'une couchette intégrée, le Campinambulle s'adapte aux coffres de monospaces, d'utilitaires et de 4 x 4 pour offrir une solution d'hébergement simple, intéressante notamment pour les animateurs, qui vont d'un camping à l'autre, voire pour des saisonniers. Il séduira également les campeurs qui souhaitent profiter au maximum de leur liberté.

Très souple d'utilisation, avec ses modules interchangeables, le Campinambulle, long de 2 m (sur 1,12 m de couchette) offre une grande autonomie, que ce soit pour dormir (deux matelas de 60 cm), pour se restaurer (le module cuisson dispose d'une tablette rabattable) ou pour se doucher (via une douche solaire).

Quatre configurations sont possibles, de 1 082 à 2 726 euros TTC, avec diverses options déclinées sur chacune, en trois décors différents. ♦



nients : leur visibilité sur Internet et l'anonymat des avis qui y sont laissés. S'il ne faut pas les négliger, ne tentez pas d'extrapoler leurs résultats et optez plutôt pour une enquête de satisfaction. C'est un bon contre feu et un moyen de communiquer sur de vrais chiffres de satisfaction et sur de vrais témoignages de clients, sur votre propre site.

Le peu de crédit des sites d'avis clients

Des résultats d'enquêtes viennent nuancer l'influence des sites tels que TripAdvisor. L'une d'entre elle, réalisée par l'organisme de sondage Yougov, nous apprend que pour 61 % des personnes sondées, la recommandation d'un proche est celle qui va le plus influencer le client dans sa réservation, bien loin devant le bouche à

ces derniers, c'est à vous de jouer par votre qualité de service !

Cinq clés pour satisfaire tout le monde

Sonder ses clients permet au gestionnaire de dégager ses points forts et ses faiblesses. A lui ensuite de faire connaître ses forces et d'améliorer ses points faibles. Au travers de notre programme de mesure de la satisfaction des campings, nous avons constaté que pour obtenir 90 % de recommandation client, il faut avoir plus de 90 % de satisfaction ; en revanche, 70 % de satisfaction n'apportent que 40 % de recommandation ! Il faut donc bien appréhender ces trois notions de satisfaction, de recommandation et d'avis. Pour cela, voici les cinq pistes d'actions à mettre en place dans votre camping :

soit les techniques de relais ou de reroutage existent, sachez astucieusement les exploiter. Votre réputation va immédiatement remonter !

3. Répondez aux avis négatifs sur les sites d'avis : la plupart vous en donne le droit.
4. Demandez à vos autres clients de la même période de témoigner face à un mauvais billet repéré sur un site d'avis. J'ai vu des échanges sur un site où un client rôleur était contredit par d'autres clients très satisfaits ! Là aussi, des outils existent pour repérer les satisfaits d'une période et pour les inviter à faire connaître leur opinion.
5. Soignez particulièrement vos clients de la dernière semaine. Leurs avis vont rester six mois en ligne et peuvent avoir des conséquences négatives. ♦