



Analyse émotionnelle

Analyse émotionnelle des avis en ligne

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France a souhaité mesurer la qualité ressentie par les clients de sites et parcs de loisirs ainsi que d'excursionnistes à travers le traitement et l'analyse sémantique et émotionnelle des avis en ligne.

Le dispositif apporte des éclairages sur l'expérience clients selon les thématiques suivantes :

- L'appréciation globale de la prestation consommée ou de la visite
- L'expérience visiteur à distance et les outils numériques
- La gestion de l'attente et des flux
- L'accueil par les personnels
- L'accessibilité
- La sûreté + la sécurité sanitaire
- La propreté et le bon fonctionnement des matériels
- Les efforts faits en termes de développement durable.

1. Premier sujet de discussion en volume, le Personnel en contact avec le visiteur est aussi le premier vecteur d'émotions. Accueil, Disponibilité, Écoute, Compétences, Professionnalisme sont des facteurs clés pour évaluer son expérience.
2. Pour la filière Excursionnistes, l'étape des dernières impressions est la moins bien vécue du parcours. Pour une expérience sur site d'attraction, la gestion de l'attente, les attractions et les spectacles, la propreté, ainsi que l'expérience de restauration sont les critères majeurs pour garantir une expérience réussie.
3. L'accueil des personnes handicapées, la gestion des incidents et des pannes, le respect des conditions de remboursement, l'environnement digital viennent compléter des critères plus traditionnels tels que le temps d'attente ou le prix.
4. Les visiteurs ont une perception de la qualité/performance particulière

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.