

Séduire et attirer de nouveaux clients dans un contexte de déconfinement



Fondateur de **Guest & Strategy** il y a 10 ans déjà...

Formateur spécialisé en stratégie marketing, de commercialisation et de tarification pour les acteurs du tourisme.

Hobbies :

- Gastronomie
- Le triathlon

24 rue du Bastion Saint Nicolas – La Rochelle

Tel : +33 (0)6 78 86 19 94

Courriel : jerome@guestetstrategy.com



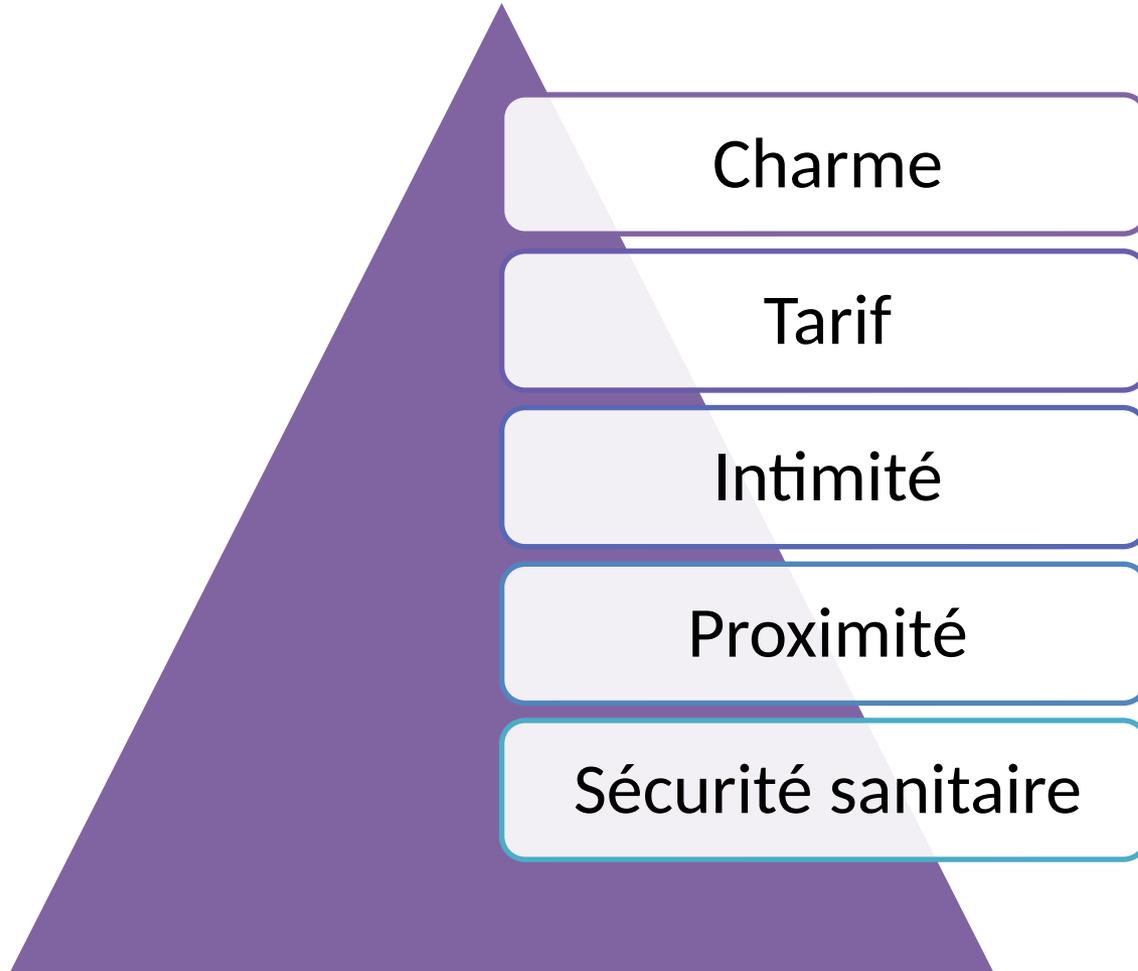
AU PROGRAMME DE CE WEBINAIRE

- Focus sur l'avant et l'après Covid-19 en termes d'attentes de la clientèle
- Mettre en place un protocole sanitaire ?
- Repenser son offre touristique en adéquation avec sa cible
- Définir et améliorer sa stratégie digitale pour favoriser la vente directe
- Session de questions/réponses

Personne n'a de boule de cristal mais...



Une échelle des priorités inversée



Les voyageurs seront intransigeants sur leur sécurité sanitaire



97 % : des voyageurs fixent comme choix premier la sécurité sanitaire offerte par le logement



84 % : des voyageurs souhaitent savoir exactement quels protocoles de nettoyage de sécurité sanitaire ont été mis en place



53 % : des voyageurs souhaitent disposer de matériels de protection, de gel hydro alcoolique et de désinfectants divers

Un très grand nombre de ressources existantes

Union Nationale
pour la Promotion de
la Location de Vacances
UNPLV



L'Union nationale pour la promotion de la location de vacances (UNPLV), qui réunit les acteurs de la location meublée touristique en France (Abritel, Airbnb, TripAdvisor, LeBonCoin, Se Loger Vacances, CléVacances, Interhome, Poplidays...), et O2 Care Services, le leader français des services à la personne parmi lesquels le nettoyage à domicile, qui bénéficie de la certification NF Services, ont noué un partenariat visant à établir un protocole de nettoyage et de désinfection à l'attention des propriétaires de meublés de tourisme, dans le contexte de la lutte contre la propagation du virus Covid-19.

Les dernières études disponibles indiquent que le virus du Covid-19 peut rester viable et infectieux pendant plusieurs heures et jusqu'à plusieurs jours selon les surfaces (72 heures sur le plastique, 48 heures sur l'acier inoxydable, 24 heures sur du carton). Si l'hébergement a été occupé dans les 5 derniers jours précédant l'arrivée des nouveaux locataires, le respect scrupuleux des gestes de nettoyage et de désinfection recommandés par l'entreprise certifiée O2 Care Services, est indispensable pour répondre aux exigences de sécurité sanitaire dues aux vacanciers.

Un très grand nombre de ressources existantes



Document en date du 23/04/2020

LISTE DES ACTIONS A FAIRE PENDANT LE NETTOYAGE DE VOTRE HEBERGEMENT

La désinfection contre le coronavirus est particulièrement centrée sur le nettoyage des mains depuis le début de l'épidémie, mais le virus a également pu se déposer sur des surfaces dans votre hébergement.

Pour éviter de remettre le virus en suspension dans l'air il faut éviter lors du nettoyage du logement : la pulvérisation de produit directement sur les surfaces ; l'aspiration des sols; l'utilisation d'éponges, chiffons, préférez les lingettes jetables.



Aérez les pièces avant de les nettoyer

Laissez circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes. Si possible, laissez toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin. Idéalement, n'intervenez qu'après une période d'inoccupation de 12 h du logement.



Portez des gants jetables et un masque

Les gants et le masque doivent être jetés après chaque séance de ménage. N'oubliez pas de vous laver les mains immédiatement après avoir retiré les gants.



Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape. Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 30 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 70% d'alcool (idéalement un gel hydroalcoolique).

Un très grand nombre de ressources existantes

CléVacances

LOCATIONS & CHAMBRES D'HÔTES

En règle générale

- Appliquer les directives et recommandations des pouvoirs publics. Les exigences sanitaires et décisions du gouvernement peuvent être amenées à évoluer, consulter régulièrement le site : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>
- Imposer le respect des gestes barrières (distance de sécurité, pas de serrage de main...)
- Fermeture des espaces collectifs (petits déjeuner, piscine, spa...)

Accueil des clients

- Fixer des heures d'arrivées et de départs à respecter afin d'échelonner la présence de clients / chambres d'hôtes notamment.
- Porter un masque
- Mise à disposition d'une notice précisant quand et comment l'hébergement a été nettoyé, voire les consignes et modalités de fonctionnement pour le client.
- Mettre à disposition :
 - des solutions hydro-alcooliques /savon liquide
 - des lingettes antibactériennes
 - des mouchoirs en papier
 - des nettoyeurs ménagers antibactériens
 - ...
- Dans la mesure du possible respecter une mesure d'inoccupation de 24 heures ou plus entre deux réservations.



Un très grand nombre de ressources existantes



Guide des bonnes pratiques Hygiène et Sécurité | Brit Hotel

Parce que la santé de nos clients et de nos collaborateurs nous tient particulièrement à cœur, nous avons mis en place des mesures de prévention selon les recommandations des services de santé. Nous nous engageons à :

- 1- [Mise en place d'un référent Hygiène](#)
- 2- [Communiquer de façon simple et transparente](#)
- 3- [Règles à mettre en place avec les collaborateurs](#)
- 4- [Règles de nettoyage et désinfection des espaces communs](#)
- 5- [Règles de nettoyage et désinfection des Chambres](#)
- 6- [Gestes barrière vis-à-vis des clients](#)
- 7- [Gestes barrière – Restauration](#)
- 8- [Gestion des cas suspects et avérés](#)
- 9- [Règles à mettre en place avec les fournisseurs](#)

L'équipe de votre Brit Hotel se tient à votre entière disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

Un très grand nombre de ressources existantes



Espaces et sanitaires communs

- 1.** Augmentez la fréquence du nettoyage des parties communes. Intervenir de préférence sans la présence d'un autre salarié ni de client. Placer un avertissement ou tréteau indiquant lavage en cours, et fermer les sanitaires le temps du nettoyage.
- 2.** Préférez un lavage-désinfection humide. Aérez au moins 15 min. plusieurs fois par jour et laissez le soleil rentrer autant que possible. Maintenez les portes des sanitaires ouvertes. Réduisez l'utilisation d'aspirateur, sinon équipez l'appareil de filtres HEPA. Désactivez les sèche-mains électriques et retirez les brosses WC.
- 3.** Désinfectez les surfaces de contact : digicode, poignées (portes, fenêtres, meubles...), interrupteurs, WC (abattant, chasse d'eau, distributeur de papier), lavabos (robinet, dispenser, distributeur de serviette, prise électrique...), douches (pompeau, robinet, réceptacle, tablette pour savon...), rampes et rambardes, tables, chaises, fauteuils, casier à courrier, consignes...
- 4.** Mettez en place des outils de traçabilité des actions de nettoyage : par exemple nominatifs, horodatés et signés par chaque collaborateur, à chaque passage. Indiquez, par exemple, sur la porte de la chambre que personne n'y est entré depuis son nettoyage complet !
- 5.** Vérifiez toutes les 3 heures la présence de savon dans les sanitaires. Affichez les mesures barrières et les recommandations de lavage régulier des mains. Installez un distributeur automatique de gel hydro-alcoolique dans les principaux lieux de passage.
- 6.** Désinstallez le business center (ou laissez juste un écran diffusant des informations locales), les réfrigérateurs partagés, ainsi que les machines à boissons ou distributeurs qui étaient en libre accès.
- 7.** Espacez à 2 m les sièges et tables disponibles. Eventuellement réduisez la capacité d'accueil du lieu. Créez un sens de circulation pour limiter les croisements, avec marquage au sol.
- 8.** Eventuellement fermez un lavabo sur deux dans les toilettes pour avoir plus de 1 m. d'écart entre chaque. Gérez l'attente au bloc sanitaire en matérialisant une file et en limitant le nombre de personne en même temps.
- 9.** Incitez par un affichage à prendre l'ascenseur un par un (ou par famille, ou deux par deux s'il fait plus de 4 m²) pour le respect de la distanciation physique. Désinfectez les boutons d'ascenseur toutes les 3 heures.
- 10.** Réduisez la climatisation au strict nécessaire. Nettoyez plus souvent les filtres des climatiseurs et des centrales de traitement de l'air. Préférez l'usage de filtres à air haute efficacité (dit HEPA). Désactivez la recirculation de l'air.

Repenser ou peaufiner son offre

« Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux au changement »

Charles DARWIN

Repenser ou peaufiner son offre

$\arctg u$ $20(\cos^3 5x)y$ $(-\cos^4 5x)^2$ $(x^3-4)^2 \cdot 4x^2 - (x^3-4) \cdot (4x^2)^2$
 $(\sin 5x)$ $\frac{4x^4 + 32x^{16}x^4 - x^2 + 8x + 9}{16x^4}$ $\frac{16x^4}{x^4 + 18x^2 + 81}$
 $y'(x) = \frac{(x^3-4)}{4x^2}$ $b = \frac{\sin a}{2}$ $(5 \cdot 4 \cos^3 5x)$ $2ab \operatorname{tg} a$, x^3
 $\frac{(x^2+9) - 2x + (x-4)}{x^2 + 2 \cdot 9x^2 + x^4 + 18x^2 + 81}$ $\frac{4x(x^3+8)}{16x^4}$ $(\alpha + \beta)^2$ $\frac{y}{x}$ $\frac{x^3+8}{4x^3}$
 \sqrt{n} $S = \frac{a + \sqrt{a}}{\sqrt{20b}}$ $S_n = S_0 \left(1 + \frac{r}{1000}\right)^n$ $\frac{\infty}{\infty}$ \sqrt{n} $\angle ABC = \angle BCD$ $-2x^2$ $2x + 0 = (2x)$
 \sqrt{a} $\frac{D = \sin a}{R^2}$ $\sin a$ $(x-4)^2$ $a^2 + 2ab - b^2$
 ∞ $(\sin 3x)'$ $a = \frac{(a - \sqrt{a^2 - 900b})}{10c - n^2}$ $\frac{y}{x}$ $y'(x)$ $\frac{y'(x)}{x^2+9}$ $\frac{y'(x)}{c}$
 $\ln \arctg x$ $3x^2 + 4x^2 - 8x \cdot (x^3-4)$ $1-0 = 1-4^2+9$ a b a
 $u = \frac{u'}{1+u^2}$ $16x^4$ $[-4; 6]$ $f(x) = \frac{x-4}{x^2+9}$
 $(x^2+9)^2$ $\frac{12x^4 - 8x^4 + 32x}{16x^4}$ $\frac{y}{x}$ $\frac{y}{x}$ $\cos a$
 $(x-4) \cdot (x^2+9) - 2x$ $\frac{u' - 2x - x = -2x^2}{1+u^2}$ $\frac{y}{x}$ $\frac{(x^3-4)}{4x^2}$

Repenser ou peaufiner son offre

Service

Communication

?

Accueil des clients

?

Restauration

?

Petites attentions

?

Produit

Protocole sanitaire

?

Espaces communs

?

Activités directes

?

Services complémentaires

?

Repenser ou peaufiner son offre



Repenser ou peaufiner son offre



Repenser ou peaufiner son offre



ChevellyDesigns

5 286 ventes | ★ 5,0

Personnalisé à la main désinfectant
étiquette de cadeau | Lotion pour
les mains ou savon | Appréciation
des enseignants | Aide aux
enseignants | Maman de
l'homeroom | Assistant de salle de
classe | HT044

5,77 €+

TVA incluse (si applicable)

Frais de port gratuits

Wording

Sélectionner une option ▼

Ajouter votre personnalisation

Enter the NAME for personalization here :)

*If ordering a wording change, please include those details here as well.

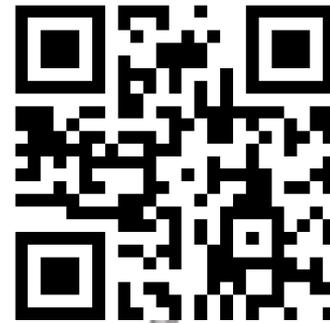
Repenser ou peaufiner son offre



Repenser ou peaufiner son offre



Repenser ou peaufiner son offre



Repenser ou peaufiner son offre



 PELLA
ROCA



 Votre arrivée

 Services sur place

 Calendrier des événements

 Météo

 Tourisme

 Loisirs aux environs

 Commerçants à proximité

 Manger aux environs

 Urgences

 Votre départ

 notre.guide

Pella Roca, Cabane & Spa

FR



Bienvenue !

Recherche



Grâce à ce livret interactif vous trouverez réponse à toutes vos questions, nous avons hâte de vous recevoir !



Votre arrivée



Services sur place



Calendrier des événements

Repenser ou peaufiner son offre





A l'Om̄bre Bleue

Charme, Authenticité & Plaisir

Repenser ou peaufiner son offre

CASE STUDY



Phase 1 : SEDUCTION

+33 (0)1 34 85 04 73 | +33 (0)6 37 50 91 51 | catherine@alombrebleue.fr



> Réserver au meilleur prix

MENU

A l'Ombre Bleue
Charme, Authenticité & Plaisir

Pendant cette situation exceptionnelle, A l'Ombre Bleue reste ouverte en appliquant un protocole sanitaire strict afin de lutter contre le Covid-19. Catherine vous attend donc avec grand plaisir si vous êtes situés à – de 100 kms de la maison...

+ Nos offres spéciales

A l'Ombre Bleue

Bienvenue sur notre site 😊 Je suis là si besoin !

Connectez-vous à Messenger

Discutez avec A l'Ombre Bleue sur Messenger



Phase 1 : SEDUCTION



Afin que vous puissiez profiter de ce séjour d'exception, Catherine vous propose les tarifs suivants :

- › Chambre « **Les Muses** » et son petit déjeuner pour 2 adultes : **100 € La nuitée**
- › Chambre « **Entre ciel et terre** » et son petit déjeuner pour 2 adultes : **100 € La nuitée**
- › Maison indépendante « **La petite maison au-dessus des nuages** » et son petit déjeuner pour 2 adultes : **110 € La nuitée**
- › Le petit-déjeuner est inclus par personne et par nuit
- › -10 % sur la totalité du séjour à partir de la 3ème nuitée

Sans oublier la possibilité de profiter de délicieux plateaux-repas proposés tous les soirs sur réservation :

- › Version « Gourmande » composée de produits du terroir : 15 € par personne
- › Version « Gastronomique » véritable table d'hôtes revisitée : 25 € par personne

En cette période, Catherine adapte ses conditions de réservations :

- › **0€ d'acompte**
- › **Annulation possible 48h avant le séjour**
- › **0€ de frais d'annulation**

A noter que le paiement se fera sur place par carte bancaire.

Lors du séjour, Catherine met à votre disposition un protocole sanitaire afin de profiter sereinement de l'un de ces deux offres spéciales. Pour plus de renseignements, cliquez ici :

Repenser ou peaufiner son offre

CASE STUDY



Phase 1 : SEDUCTION



A l'Ombre Bleue
@AlOmbreBleue

- Accueil
- Services
- Avis
- Boutique
- Offres
- Photos
- Vidéos
- Publications
- Évènements
- À propos
- Communauté
- Offres d'emploi



J'aime déjà ▾ Déjà abonné(e) ▾ Partager ⋮

Réserver

Créer En direct Évènement Offre Emploi

Hôtel à Mittainville
5,0 ★★★★★
Toujours ouvert

Écrivez une publication...

Photo/Vidéo Recevoir des... Humeur / act... ⋮



Repenser ou peaufiner son offre

CASE STUDY

Phase 2 : REASSURANCE

Protocole sanitaire Covid-19 A l'Ombre Bleue



- Désinfection des clés avant et après le séjour



- Mise à disposition dans chaque chambre :
 - Gel hydro alcoolique en libre-service
 - Gants jetables à usage personnel
 - Vous êtes soigneusement invité à venir avec votre masque personnel lavable. A noter que nous aurons dans la limite des stocks disponibles quelques masques à usage unique à votre discrétion



- La ventilation des chambres faite pendant la journée et au minimum pendant 3h



- La gestion du linge est assurée par la société EUS : Leader européen de la location-entretien d'articles textile et d'hygiène

- 2 draps de lit seront cumulés sur l'aise



- Désinfection des zones sensibles avec attention (poignées, fenêtres, télécommande, etc.)



- Notice dans la chambre indiquant quand et comment la chambre a été nettoyée

- Chaque nouvelle arrivée sera précédée de 24 h libre afin de pouvoir désinfecter matelas et alèses



- Finalement seules 2 chambres sur 3 seront louées chaque jour afin d'éviter au maximum de croiser d'autres hôtes

- La table d'hôtes se transforme en panier gourmand composé de produits du terroir et de délicieux plats mijotés dont Catherine à le secret. Il servi dans votre zone privative ou encore dans le jardin



- Le petit-déjeuner traditionnel vous sera également servi de manière individuelle dans un panier, soit dans votre chambre, soit dans le joli jardin en fonction de la météo

- Le paiement se fera de manière exclusive par un TPE bancaire qui sera désinfecté avant et après chaque usage

Vous avez donc bien compris que tout en assurant une ambiance apaisante propice à la relaxation, au calme et à la gastronomie, Catherine a pris toutes les mesures nécessaires pour contrer la propagation du Covid19.

Votre hôtesse malgré tous les soins apportés à contrer le virus, ne pourra être tenue responsable d'une éventuelle contamination indépendante de sa volonté.

A l'Ombre Bleue
Charme, Authenticité & Plaisirs

Votre venue A l'Ombre Bleue s'inscrit dans une double priorité :

1. Vous offrir un séjour respectant un haut niveau d'exigence sanitaire « Covid 19 »
2. Vous offrir un séjour inoubliable de douceur, de repos et de gastronomie

Cette feuille a pour objectif de vous informer en toute transparence des consignes, méthodes et autres points de vigilance que la personne en charge du ménage a respectées. A noter que cette dernière fut équipée systématiquement de gants et masques jetables lors de son entrée et sortie de votre chambre.

Consignes de ménage

- Respect d'un minimum de temps entre le départ et l'arrivée d'un nouvel hôte
- Aération de chaque pièce avant de la nettoyer
- Lavage des mains soigneusement avec du savon, avant et après chaque étape (au moins 15 sec)
- Utilisation des serviettes en papier, de lingettes désinfectantes et d'autres accessoires de ménage jetables

Checklist ménage

Salle de bain :

Robinets	
Douche	
Blaignois	
Livabois	
Toilettes	
Porte de douche	
Poubelles	
Sèche-cheveux	

Cuisine :

Plaque de cuisson	
Four microondes	
Cafetière	
Grille-pain	
Réfrigérateur	
Ustensiles de cuisine	
Vaisselle	
Eviers	
Poubelle	

Chambre :

Bord de lit	
Tableau de nuit	
Lampes	
Commode	
Télévision	
Télécommande	
Mobilier	

Dans chaque pièce :

Poignées de porte	
Interrupteurs	
Ouverture des fenêtres	
Ouverture des volets	

Date et heure du dernier départ : _____
Date et heure du ménage : _____
Durée du ménage : _____
Personne en charge : _____
Signature : _____

A l'Ombre Bleue - 22 rue de la mare 78125 MITTANVILLE - SIRET : 7535582200012
Mme Catherine FORGET-PEPIN - Tel : +33 (0)1 34 85 04 73 - catherine@alombrebleue.fr - www.alombrebleue.fr

Repenser ou peaufiner son offre

CASE STUDY



Phase 3 : REALISATION



Définissez avant tout votre contexte professionnel

Produit

Clients

Concurrence

Budget

Temps

Compétences

Objectifs

Illustration d'une stratégie webmarketing pour un hôtel ***

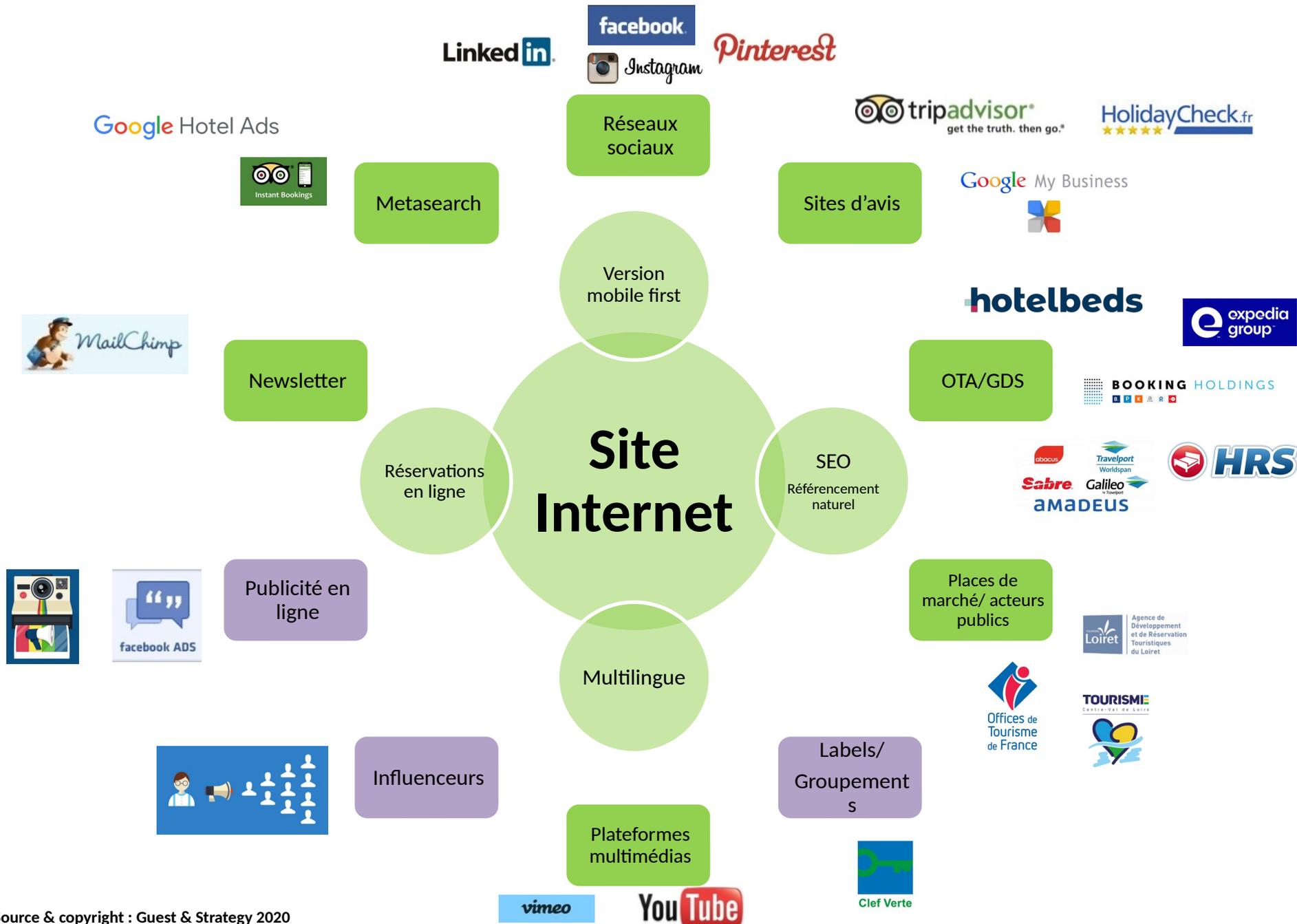


Illustration d'une stratégie webmarketing pour chambre d'hôtes professionnelle

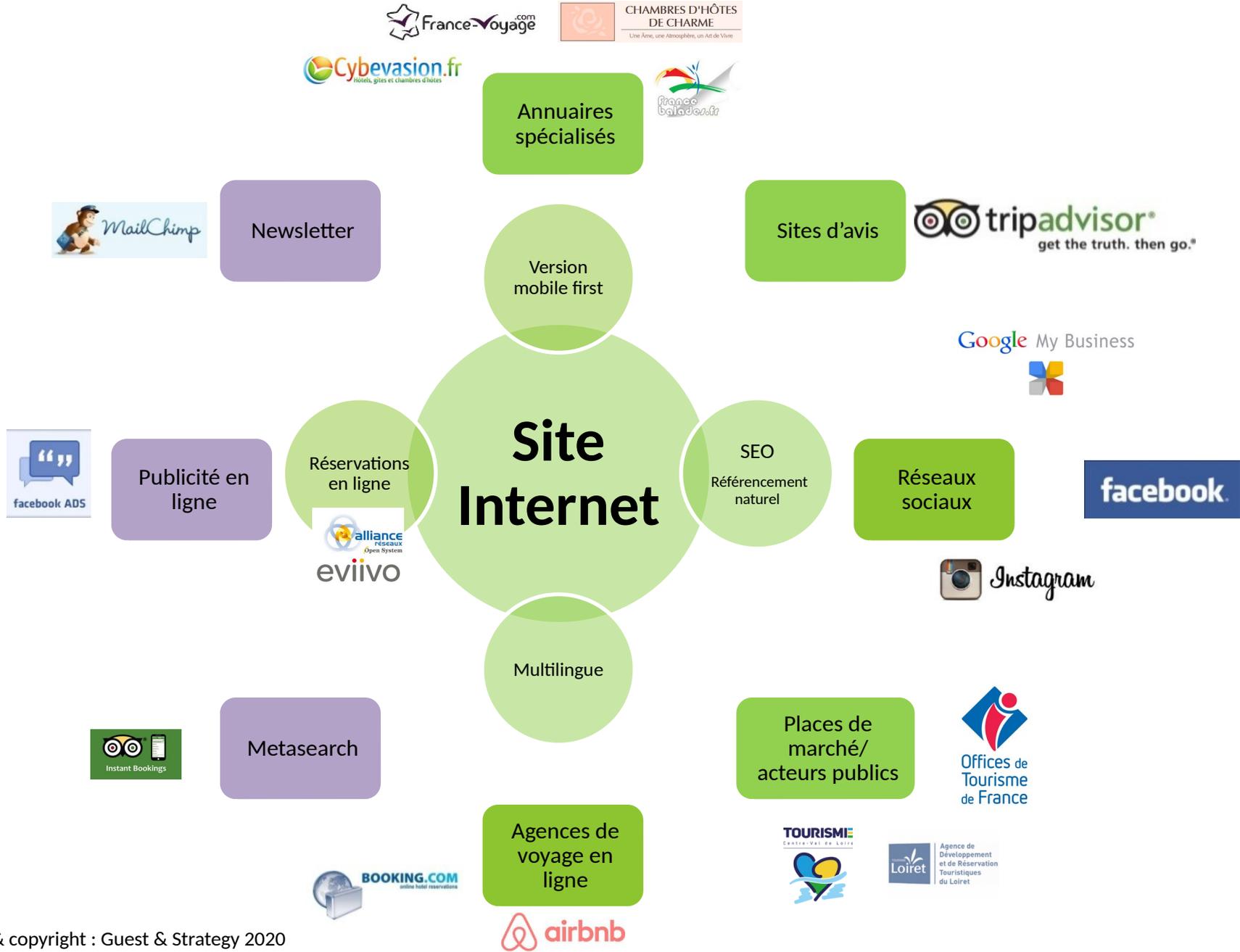


Illustration d'une stratégie webmarketing pour des gîtes

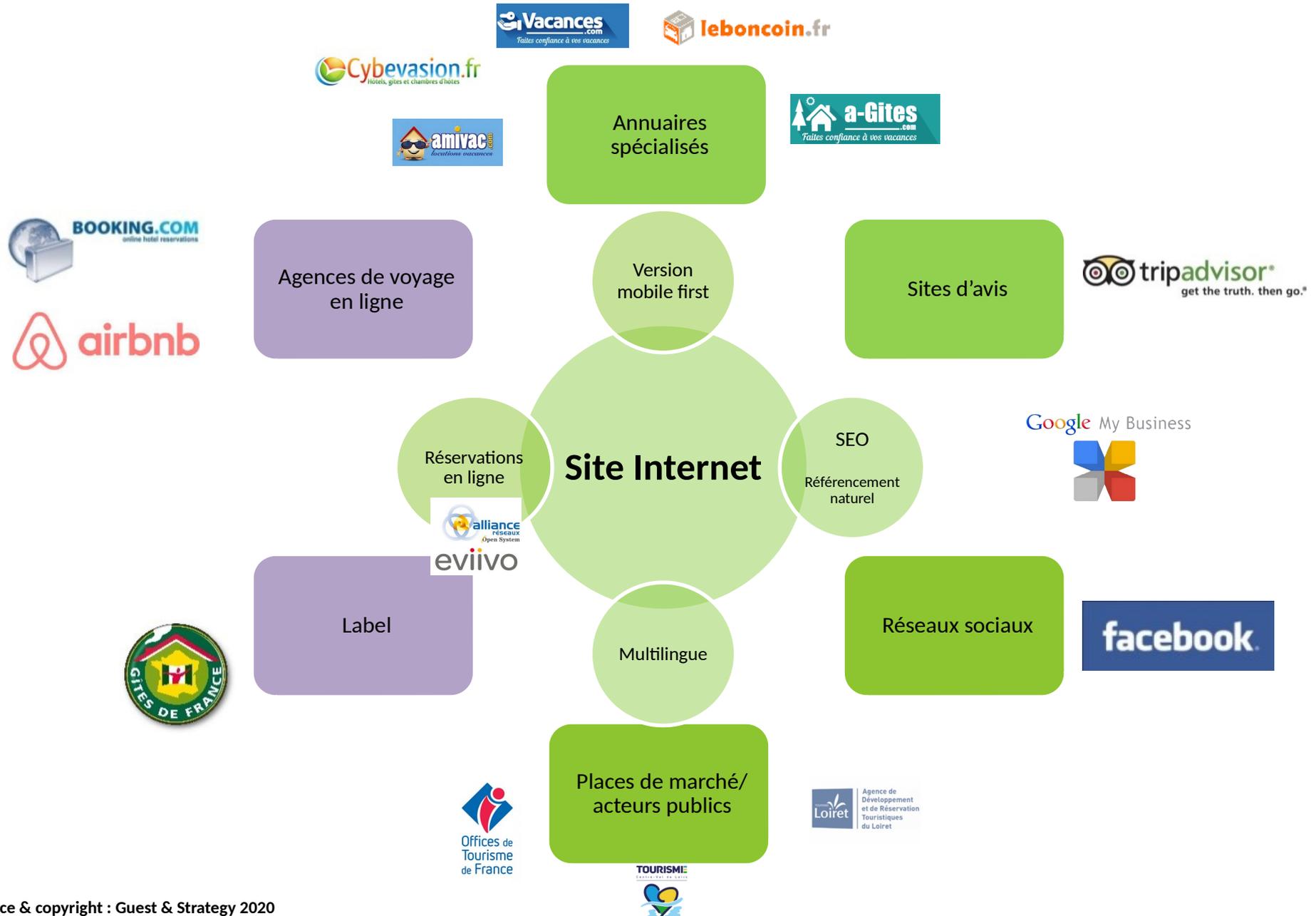


Illustration d'une stratégie webmarketing pour un camping

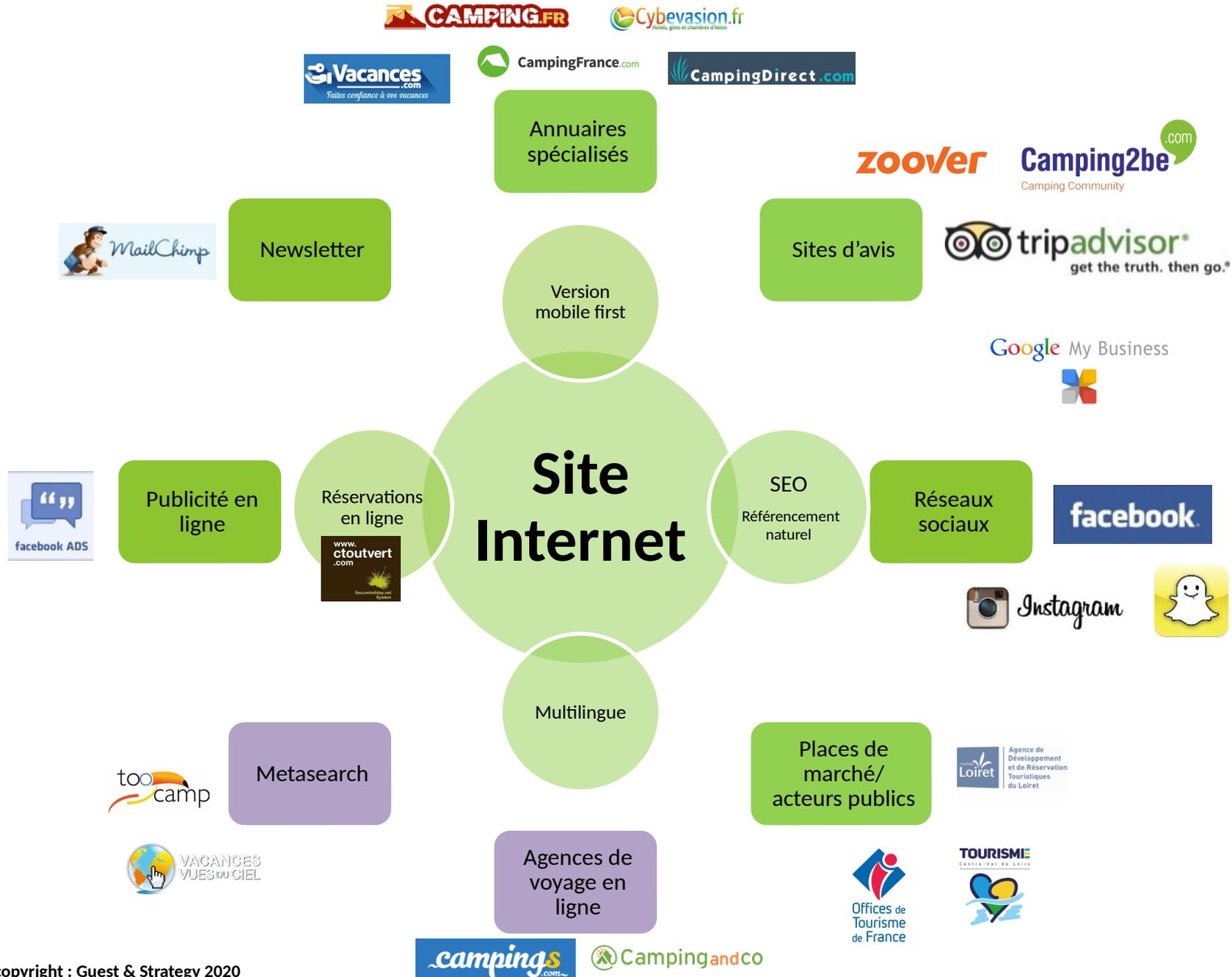
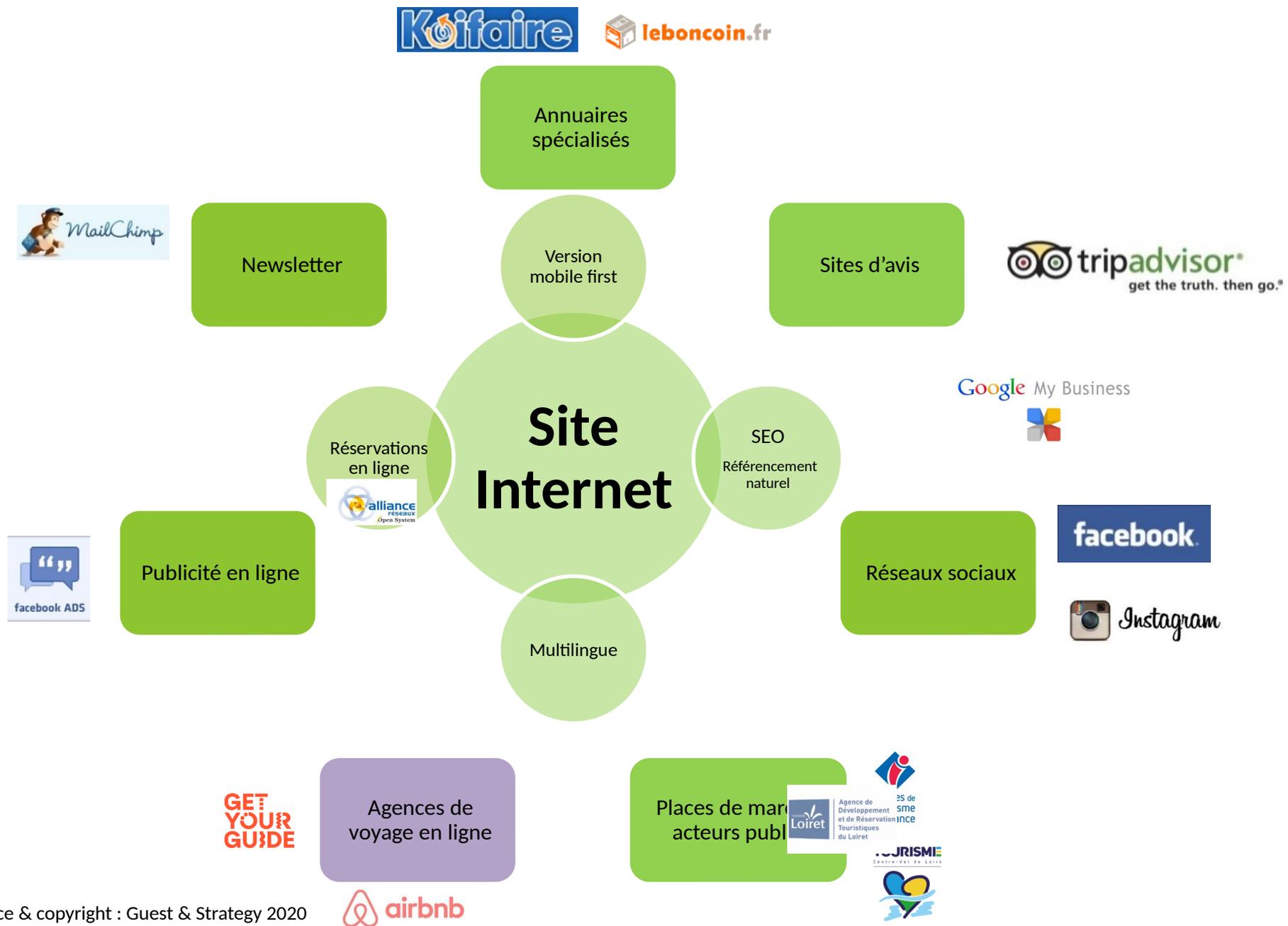


Illustration d'une stratégie webmarketing pour des activités de loisirs



Exemple d'une stratégie webmarketing à éviter à tout prix !



Agences de voyage en ligne =
sites d'avis = M-Tourisme



Séduire et attirer de nouveaux clients dans un contexte de déconfinement