

WEBINAR SPECIAL CRISE N°1

Communication et Réseaux sociaux COMMENT PRÉPARER AU MIEUX LA REPRISE



SESSION DE FORMATION #24AVRIL2020

VOS INTERVENANTS



Benjamin Atlani

**Expert
E-Tourisme**



Matthieu Riviere

**Expert
Community
Management**



Julien Aubrat
Directeur Adjoint



Célia Berger
**Responsable du
pôle Structuration**



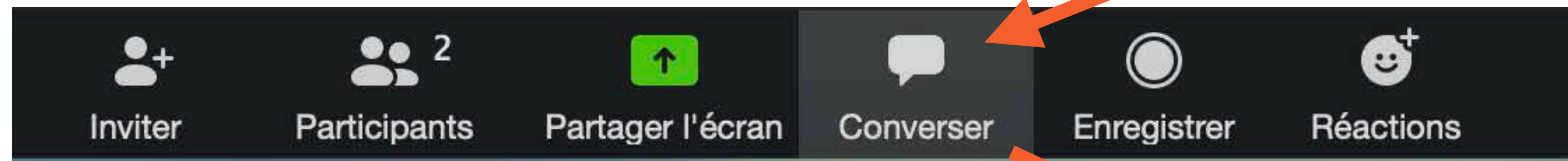
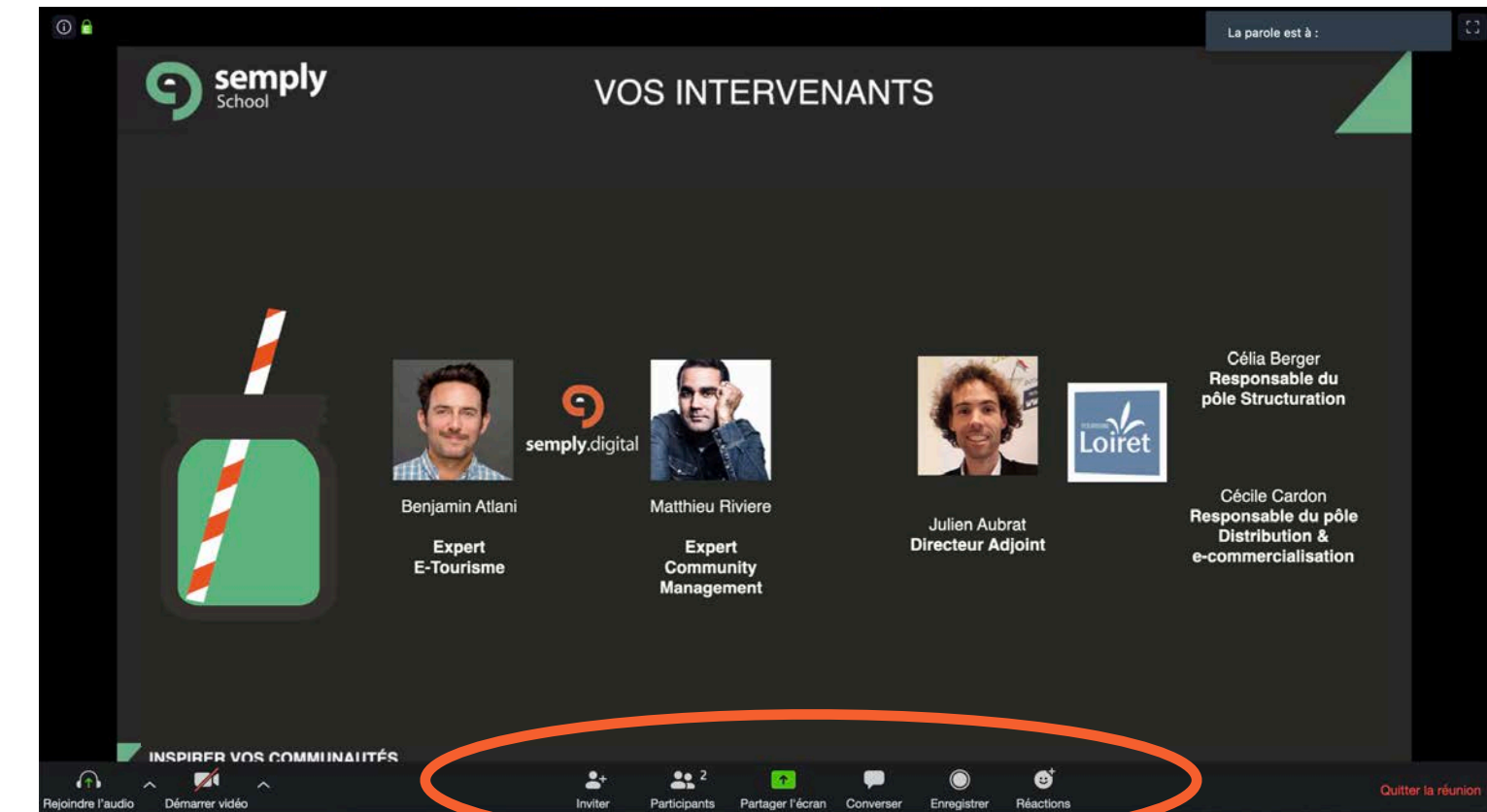
Cécile Cardon
**Responsable du pôle
Distribution &
e-commercialisation**

En 1er lieu : **25 à 30 minutes de présentation**

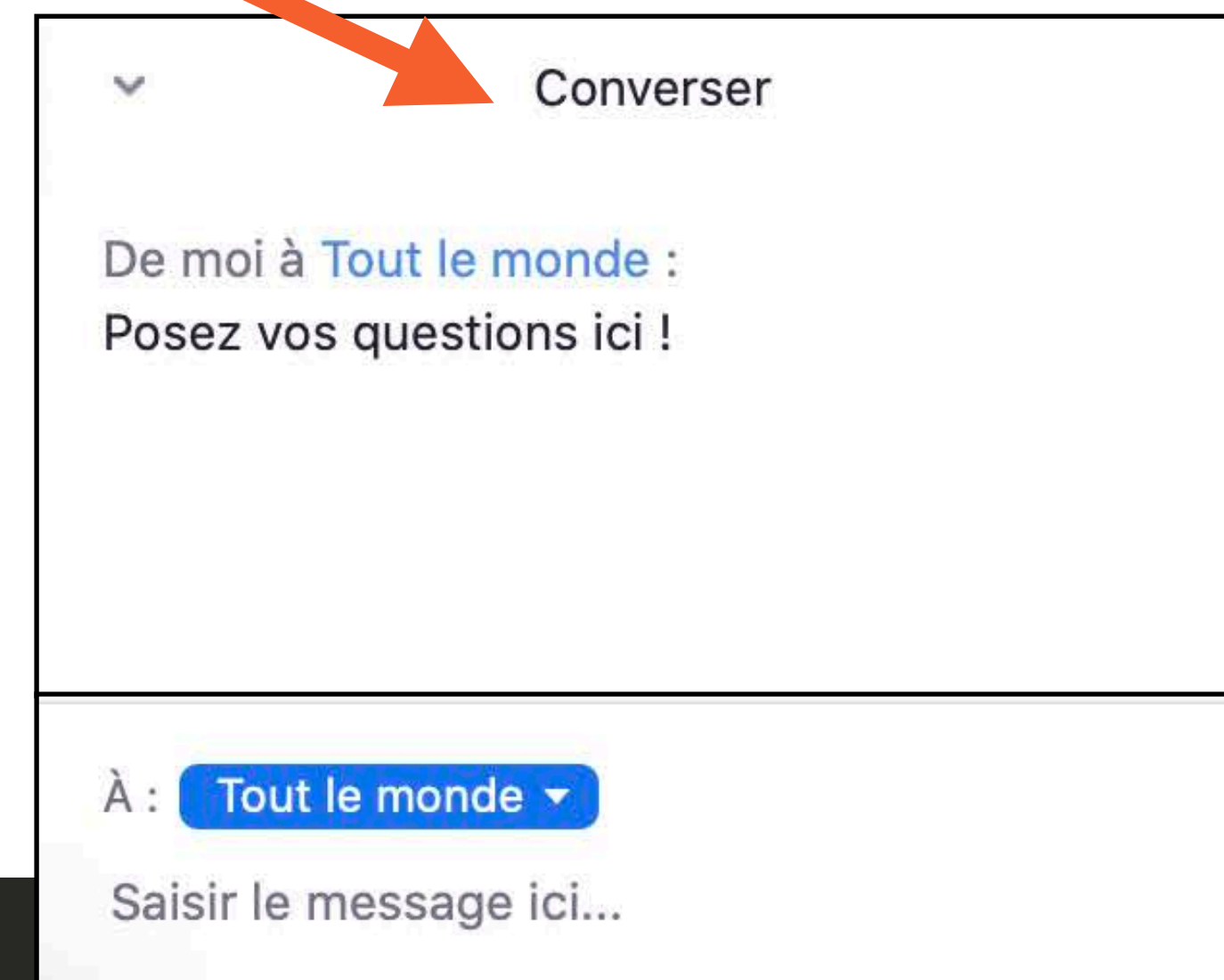
Puis en fin de session : **10 à 15 minutes de questions réponses.**

Pour poser vos questions :

1. Dans la barre menu en bas
2. Bouton Converser



3. Puis « A TOUT LE MONDE »
4. Ecrivez votre message



LA PAROLE À...



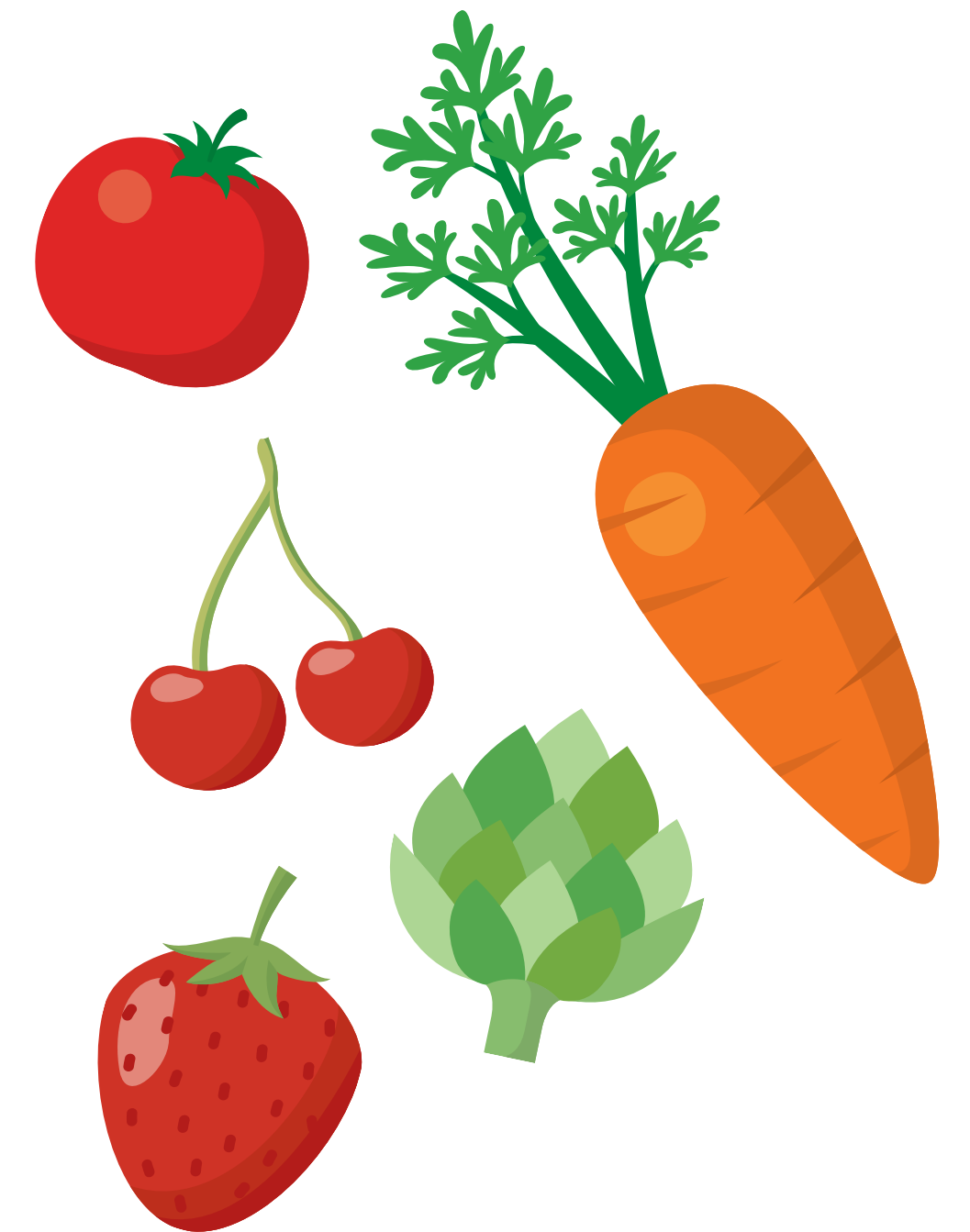
Julien AUBRAT
DIRECTEUR ADJOINT



WEBINAR SPÉCIAL CRISE N°1

COMMENT PRÉPARER AU MIEUX LA REPRISE

1. COMMENT COMMUNIQUER SUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX EN CE MOMENT ?
2. COMMENT PRÉPARER LA REPRISE EN TERME DE COMMUNICATION ?
3. QUESTION/RÉPONSES



1. COMMENT COMMUNIQUER SUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX EN CE MOMENT ?

Tour d'horizon des bonnes pratiques
Recommandations

2 CAS DE FIGURE

**Vous avez une
communauté**

Fidélisation et engagement
Partage de projets solidaires

**Vous n'avez pas
de communauté**

C'est le moment de la constituer
Via les réseaux sociaux

BONNES PRATIQUES A METTRE EN OEUVRE RAPIDEMENT

Fidélisation et engagement

A FAIRE :

Création de sondages pour connaître l'avis / les envies de sa communauté

Partage des recettes les plus demandées sur Facebook

Création d'une typologie de post avec un hashtag dédié



Points forts :

- Sollicitation de la communauté
- Mise en valeur des compétences du restaurant (recette)
- Contenu fuel : plusieurs récurrences de prise de parole sur un même sujet.

The next addition to the #PretRecipeBook is Charlotte's nutty take on our Popcorn Bar. Swipe right for the recipe and share 📸s of your own creations using #PretRecipeBook



INGREDIENTS

(makes 8 squares)

40g sugar
1½ tbsp nut butter (peanut or almond work well)
1tbsp honey, maple syrup or agave syrup
1tsp vanilla extract
1 tbsp coconut oil (you could use butter if this is what you have)
A big pinch of salt
100g chopped nuts (I used almonds and pecans, but whatever you have!)
40g popcorn (pre-popped, or 40g of kernels, popped)
70g of dark chocolate

METHOD

1. Grease and line a small baking dish with baking parchment.
2. Put the sugar, honey and a splash of water in to a small saucepan and place on a medium heat. Stir constantly until the sugar has dissolved.
3. Bring to the boil and stir continuously for 30 seconds.
4. Remove from the heat and stir in the peanut butter, vanilla and coconut oil until smooth and fully incorporated.
5. In a large bowl, mix together most of the nuts (saving some for the topping) and the popcorn.

METHOD (continued)

6. Add the nut butter mixture and stir with a wooden spoon, until most of the popcorn is coated.
7. Pour into your lined baking dish and press down the mixture with the back of your spoon, making sure the surface is smooth.
8. Melt your chocolate in the microwave, or over a pan of simmering water, until smooth and glossy.
9. Allow the popcorn mixture to cool slightly before drizzling with the chocolate and sprinkling over the rest of the nuts.
10. Allow the chocolate to set completely before cutting in to squares.

183

56 commentaires 28 partages

BONNES PRATIQUES A METTRE EN OEUVRE RAPIDEMENT

Fidélisation et engagement

A FAIRE :

Message visant à divertir, occuper et instruire la communauté pendant le confinement.

En rapport avec les spécificités du preneur de parole (cuisine, destination, lieu...)



Office de Tourisme de Montargis et son Agglomération
15 avr. à 09:30

[DÉFI DES ENFANTS] Aujourd'hui on cuisine ! Alors mettez vos tabliers pour réaliser ce pain d'épices au Miel du Gâtinais ! Bonne dégustation, on attend vos photos !

#cuisineralamaison #PasSiLoing

Pain d'épices

- 1 Dans une casserole verser le lait et le sucre. Faire tiédir.

1 verre de lait 150 g de sucre
- 2 Dans un saladier, verser la farine, la cuillère à café de bicarbonate de soude alimentaire et la cuillère à café de mélange pain d'épices. Verser le lait tiédi et mélanger à la farine. Ajouter le miel.

1 cuillère à café



Points forts :

- Fait participer la communauté
- Continue à marquer sa présence, de façon positive
- idées originales et en corrélation avec le métier.

BONNES PRATIQUES A METTRE EN OEUVRE RAPIDEMENT

Fidélisation et engagement



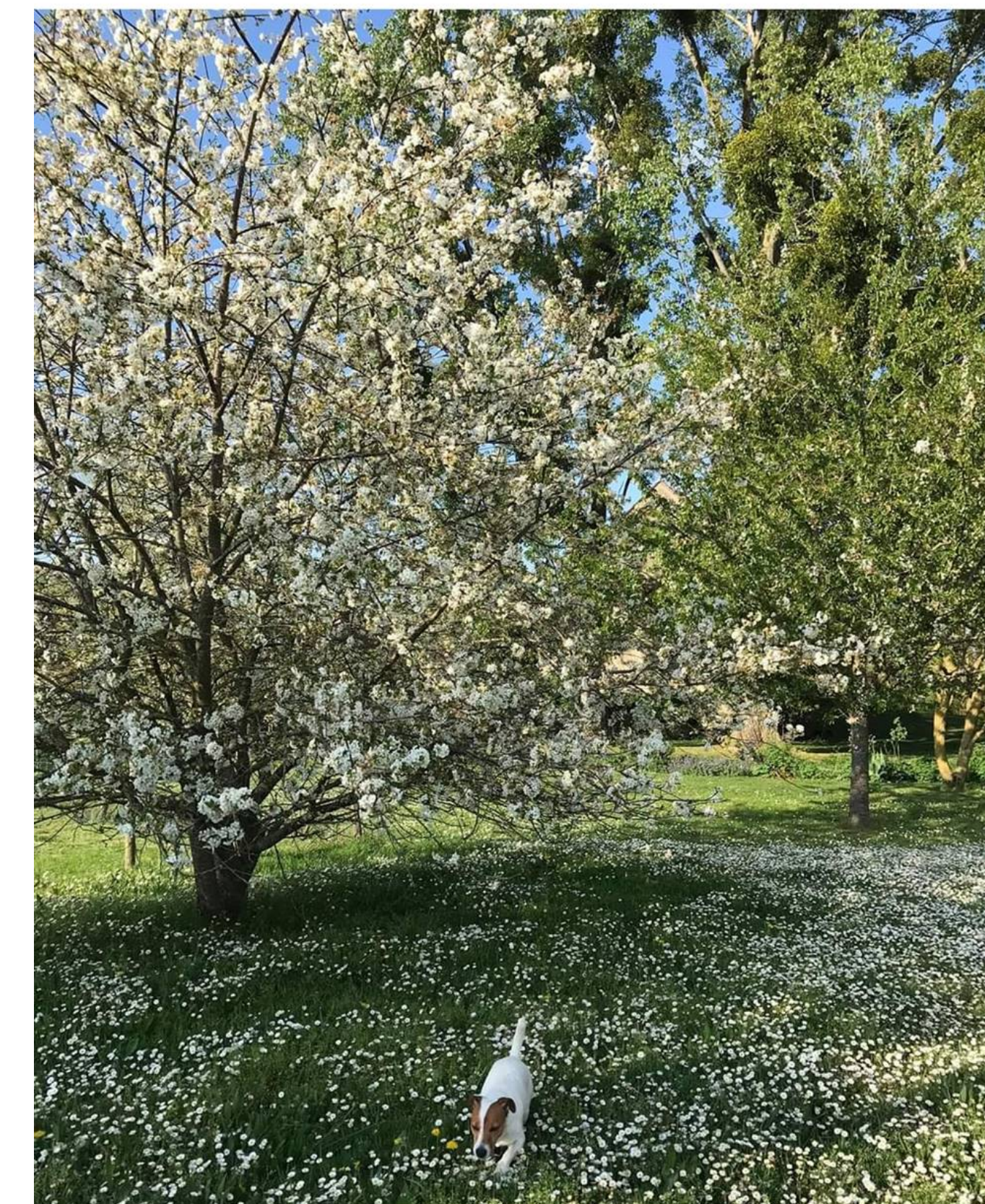
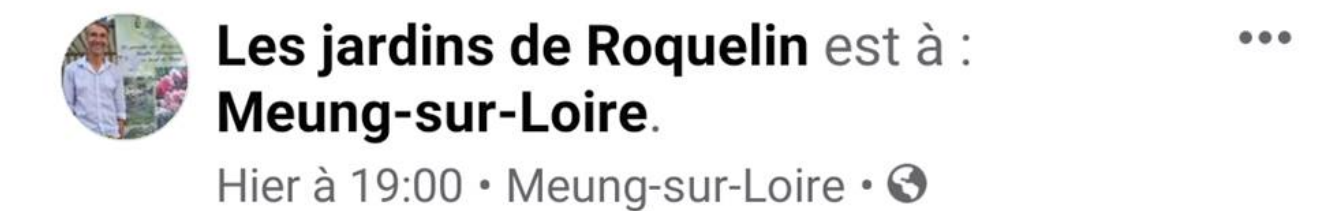
A FAIRE :

Message positif et plein d'espoir
(appel au soutien sous-entendu)

Faire rêver sa communauté avec
une très belle photo

Points forts :

- Sollicitation de la communauté pour publier du beau contenu
- Montre qu'il ne baisse pas les bras
- Très belle photo, inspirante et engageante



J'aime Commenter Partager

BONNES PRATIQUES A METTRE EN OEUVRE RAPIDEMENT

Fidélisation et engagement



Musée du Théâtre Forain
17 avril, 19:10 · 🌐

Il y a un mois jour pour jour, le Musée du Théâtre Forain fermait ses portes au public. Depuis, il reste désespérément silencieux... Malgré le confinement, les artistes que vous avez l'habitude de retrouver sur notre scène ne vous oublient pas et ont même un petit message musical pour vous ! 🎵🎵

❤️❤️ Un grand merci aux 30 artistes et amis du musée qui se sont mobilisés et ont relevé ce défi un peu fou de se filmer sur la parodie "Reste à la maison", de l'humoriste suisse Yann L... [Afficher la suite](#)

**MAIS LES ARTISTES
NE VOUS OUBLIENT PAS
ET ONT UN MESSAGE POUR VOUS !**

Regardez des vidéos avec un groupe ou avec des amis Démarrer

👍❤️ 143 20 commentaires 121 partages

Publications

bigmammagroup
Paris

1/7

Aimé par **sabrinaetcie** et 17 886 autres personnes

Publications

#SeaYouSoon

449 J'aime

campingvillagesimuni The best thing to do right now is stay safe, remain optimistic and try not to worry too much. ❤️
The beaches at Šimuni will welcome us back when the time comes, and until then, enjoy the lovely beach photo! 🥰

#TakeCare #SeaYouSoon #CampingVillageSimuni

BONNES PRATIQUES A METTRE EN OEUVRE RAPIDEMENT

Recrutement - Création de communauté



A FAIRE :

Créer et animer une page

Inviter à aimer votre page
(organique)

Faire de la publicité pour recruter
(payant)



Points forts :

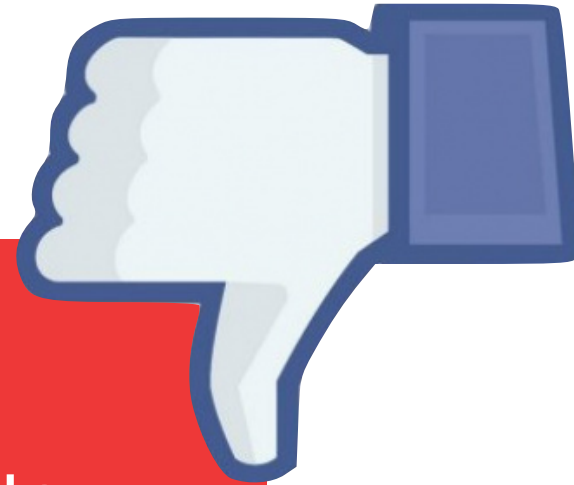
- Sollicitation de profils potentiellement intéressés (ciblage publicité)
- Forte utilisation des réseaux sociaux en cette période (audience élevée)
- Possibilité de vite accroître son audience (organique et payant)

MAUVAISES PRATIQUES

A EVITER :

message sans photo ou photo chargé de texte

Tonalité alarmiste et / ou plaintif



Points faible :

- Effraie
- Engage peu (voire pas du tout)
- Donne une mauvaise image



Bonjour à tous,
En ces temps difficiles nous sommes de tout coeur avec vous. Yelloh Village a mis en place plusieurs solutions pour répondre à vos nombreuses questions :
https://www.yellohvillage.fr/pratiques/informations_coronavirus
Dans l'espoir que l'on puisse tous passer un excellent été, toute notre équipe s'est mobilisée pour se rendre disponible et répondre à toutes vos interrogations. Et n'oubliez pas les gestes simples, ils sont là pour sauver des vies !



BONNES PRATIQUES HYGIÈNE



A FAIRE :

Format vidéo qualitatif

Message simple et direct

Presence continue de la marque associée au message

Points fort :

- Reste zen et positif
- Apporte un renfort au dispositif déjà existant
- Rassure les clients sur ce qui existe et mis à disposition

Hôtel Le Mistral
19 avril, 20:00 · 🌐

Toute l'équipe de L'hôtel Mistral met tout en oeuvre pour que la réouverture prochaine se déroule dans des conditions de sécurité et d'hygiène optimales.

Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour pouvoir vous accueillir dans la sérénité et vous protéger.

En attendant, continuez à prendre soin de vous même et de vos proches 🙏

Notre établissement a mis en place des pratiques d'hygiène et de sécurité encore plus élaborées.

-0:33

Hôtel Le Mistral
19 avril, 20:00 · 🌐

Toute l'équipe de L'hôtel Mistral met tout en oeuvre pour que la réouverture prochaine se déroule dans des conditions de sécurité et d'hygiène optimales.

Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour pouvoir vous accueillir dans la sérénité et vous protéger.

En attendant, continuez à prendre soin de vous même et de vos proches 🙏

Mise à disposition de gels hydroalcooliques et de masques pour tout le personnel et nos clients.

-0:07

A RETENIR

> Continuez à montrer que vous êtes là !

Si vous participez à la solidarité par des actions : montrez-le !

> Divertissez votre communauté

Avec vos moyens et compétences... Mais restez cohérent avec votre métier

> Ne versez pas dans l'alarmisme, la plainte ou l'anxiété.

Restez positif !

2. COMMENT PRÉPARER LA REPRISE EN TERME DE COMMUNICATION ?

Perspectives

> Année de la proximité géographique pour le Tourisme

En sortie de confinement, les français auront besoin de « s'évader » ; Mais l'ouverture des frontières reste incertaine... Tout comme l'envie de se risquer à l'aventure trop loin de chez soi.

Une étude menée en avril 2020 indique que 90% des personnes interrogées pensent rester dans l'Hexagone cet été... Mais seulement 40% pensent rester dans leur Région*

> Agoraphobie touristique ?

Nous pensons que les zones de forte affluence pourront être fuies par les touristes cette année... Les bains de foule ne seront probablement pas tendance en 2020.

> Changement de mode de transport ?

Fuir la promiscuité implique potentiellement aussi moins (voire ne plus) utiliser trains et avions... Proximité de déplacement + Agoraphobie = Serait-ce le grand retour de la Voiture ?

Tous ces indicateurs sont positifs pour le Loiret !

* Source campings.com via l'Echo Touristique

UN SENTIMENT NATIONAL QUI GRANDIT

Les initiatives solidaires se multiplient :

Des exemples :

> **#SAUVE TON COMMERCE**, La plateforme d'aide aux commerçants (projet soutenu par l'Etat)

> **#SAUVE TON RESTO**, La plateforme de soutien dédiée au CHR

> **MOUSQUETAIRES DU PATRIMOINE**, initiative solidaire (crowdfunding à expliciter : [https://](https://www.mousquetairedupatrimoine.fr/)

www.mousquetairedupatrimoine.fr/)

> **#VACANCES EN FRANCE**

Lorsque le confinement sera terminé, faites une bonne action pour le reste de 2020 et les années à venir. Passez vos vacances en FRANCE, mangez dans des restaurants français et profitez de notre beau pays. Achetez des marchandises françaises. Soutenez les entreprises qui ont connu des difficultés en raison d'un manque de vente et de ressources.

Fiers d'être Français
- 5 avril · 🌐

Avec MD multi-services.

1,5 K 348 commentaires
27 K partages

J'aime Commenter Partager

Les plus pertinents

Super fan
Thierry Gibili Je suis d'accord pas de problème le paysage français est très beau douce France
J'aime · Répondre · 2 j

2 réponses

Tiphonie Marie Leroy C'est dommage qu'il faille en arriver là pour que les producteurs français soient reconnus !!
J'aime · Répondre · 2 j

1 réponse

Paul Littaye C'est toujours un plaisir de passer ses vacances en France néanmoins ça revient beaucoup plus cher qu'à l'étranger quel dommage, pendant l'été ils multiplient les prix par 3/4 pour rentabiliser toute l'année c'est inacceptable simplement

Votre commentaire...

Sur tous les réseaux, ce message prend de l'ampleur !

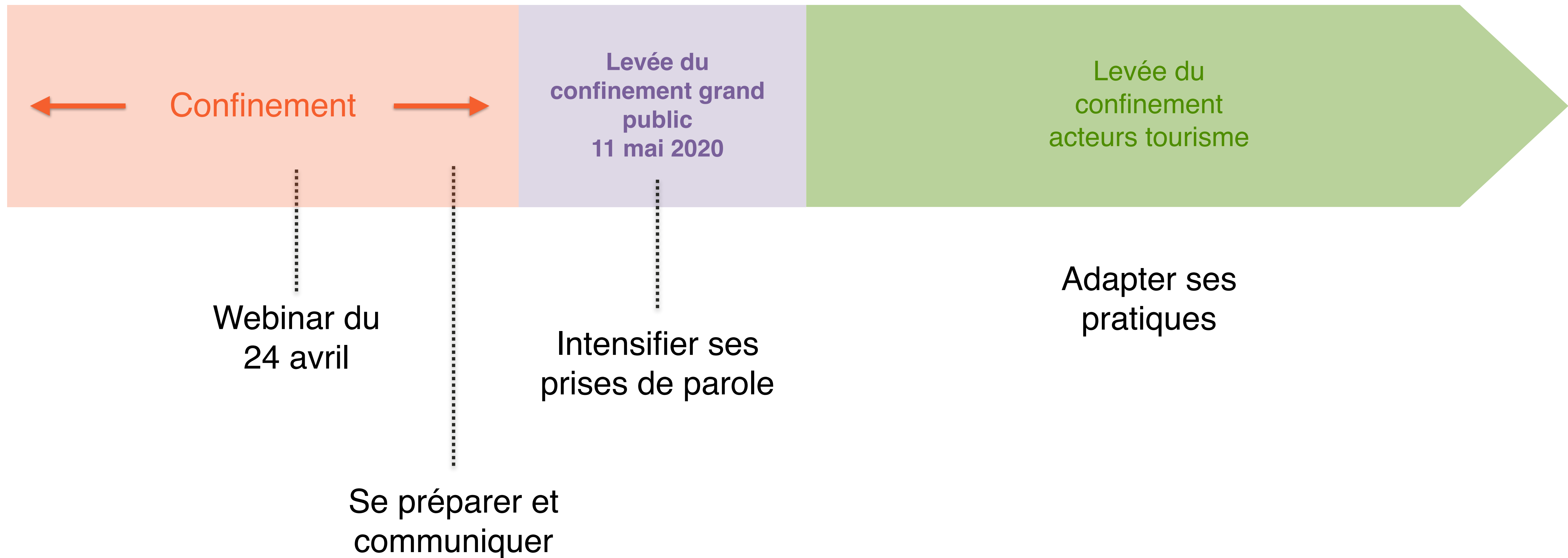
Renforcé par :

> La crainte de partir à l'étranger.

> La honte de prendre l'avion qui s'intensifie.

> La volonté d'aller prendre l'air pas loin mais dès la fin du confinement.

LE MAÎTRE MOT : ANTICIPATION



Se préparer ?

**Se tenir prêt à envoyer des messages
avant la levée du confinement
Les envoyer dès la levée !**

Par exemple : préparer des offres pour l'occasion et les mettre en avant via :

- > des publications sur vos réseaux sociaux
- > des emails à vos clients et prospects
- > des publicités ciblées sur les réseaux sociaux

MONTRER QUE VOUS ÊTES DÉJÀ PRÊT !!!

SIMPLIFIEZ LA VIE À VOS PROSPECTS

PRÉPARER DES OFFRES « CLÉ EN MAIN » ET ATTRACTIVES !

Quelques exemples :

Publication sur les réseaux sociaux : publiez des photos de vos aménagements, nouveautés et/ou de votre activité avec des messages pour les mettre en avant :

- Notre gîte s'est refait une beauté 🚧... Pour mieux vous accueillir cet été ☀️👑
- Nouvelle carte, nouveaux menus 🍴... Vous allez adorer 😍! On a hâte de vous retrouver 😊
- Tout est prêt pour cet été... On vous attend avec impatience !

Packages : jouez solidaire => prenez contact avec les partenaires de votre territoire

- Séjour Soin : hébergement + soin massage ou autre
- Séjour Oenologie : hébergement + visite et dégustation
- Séjour Nature : hébergement + programme rando aux alentours

LES SOLUTIONS SONT NOMBREUSES ET SIMPLEMENT LIMITÉE À VOTRE IMAGINATION

3 ELEMENTS À RETENIR

- 1) L'activité touristique va d'abord reprendre en France**
- 2) Tout le monde va reprendre la parole dès la sortie de confinement : il est indispensable d'anticiper.**
- 3) Simplifiez la vie à vos prospects**



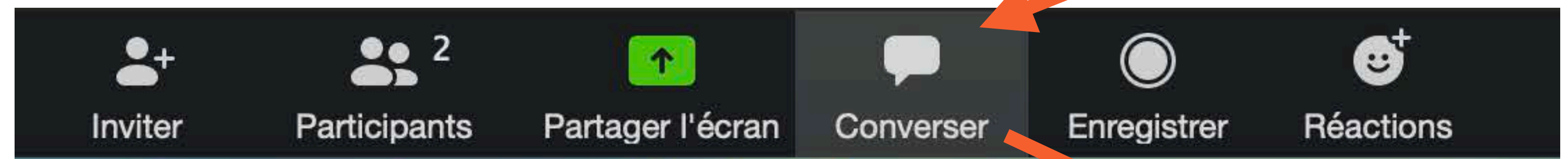
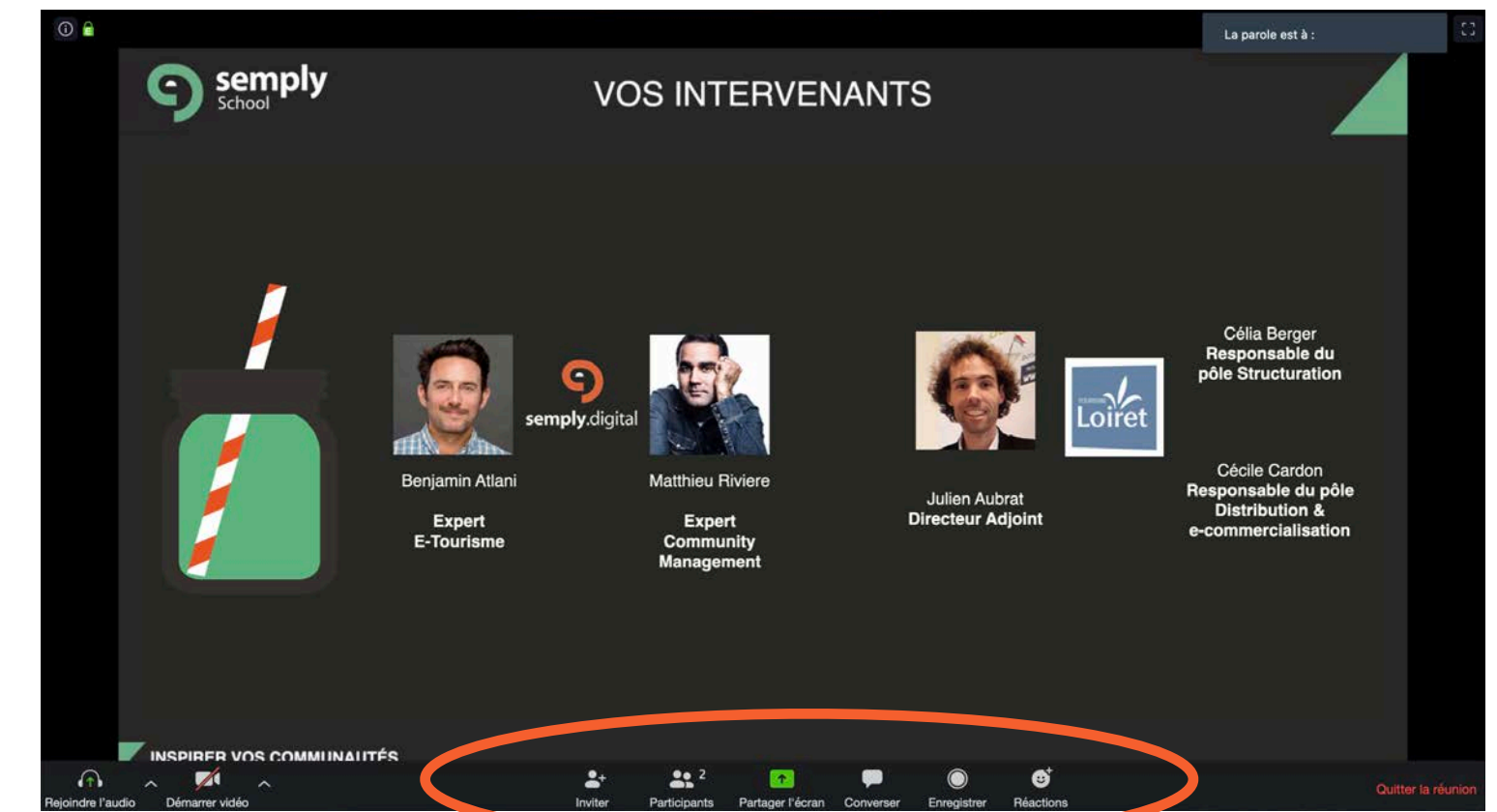
Pour conclure en 3 points clés

- 1) Montrer que vous êtes toujours là de façon positive
- 2) Préparez la sortie de confinement et soyez malin
- 3) Suivez notre prochain webinar : un atelier orienté ciblage client et utilisation de Facebook

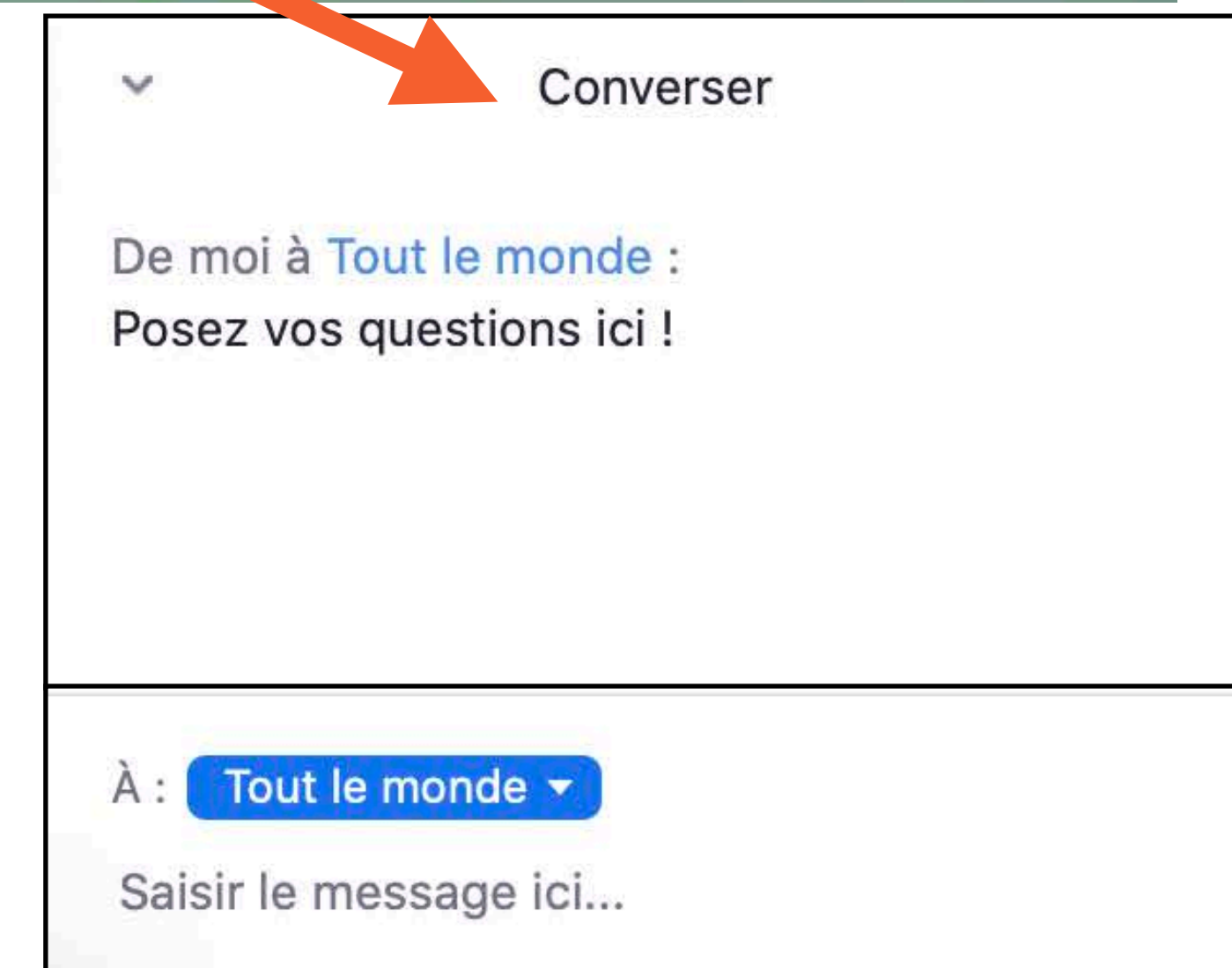
Session Questions / Réponses

Pour poser vos questions :

1. Dans la barre menu en bas
2. Bouton Converser



3. Puis « A TOUT LE MONDE »
4. Ecrivez votre message



PROCHAIN WEBINAR LE 30 AVRIL À 10H

QUELS SONT LES SUJETS DE COMMUNICATION QUI

VOUS PRÉOCCUPENT ?

Vous allez recevoir :

Un questionnaire de satisfaction

avec recueil de vos sujets



FORMATION EN LIGNE SEMPLY.DIGITAL :

RÉUSSIR SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LE SECTEUR DU TOURISME



24 AVRIL 2020