



COMPTE-RENDU

Les 6 & 7 avril 2021



Mardi 6 avril – Après-midi

Ateliers pratiques – Tour d’horizon d’initiatives



Ateliers pratiques : comment préparer au mieux ma saison 2021 ?



Hébergements collectifs – Thomas Yung de My Hotel Reputation

Les points à retenir

1. Les tendances du tourisme : disparition progressive du city break, retour vers des valeurs traditionnelles (gastronomie, écologie), incertitude sur le MICE (interroger le présentiel-distanciel), problématique autour de la clientèle internationale, de groupes et du 3^{ème} âge.
2. Etude Maeva pour la saison 2021 : partir loin de son domicile, volonté d'une grande flexibilité et de bonnes conditions de remboursement, réservations de dernière minute
3. Quelles sont les attentes des clients pour 2021 ? Reconnexion à la nature, changement d'environnement, activités de plein air, être chouchouté, apprendre des choses près de chez soi.
4. Repositionnement marketing : apprendre à se connaître soi, ses valeurs, pourquoi ce métier et avec qui le partager, être vigilant sur le parcours client, donner envie, remettre l'humain au centre
5. La communication : présence en ligne obligatoire, avoir une grande réactivité, savoir se faire voir grâce au référencement, produire du contenu vérifier les visuels, mettre à jour les informations (notamment les contacts), avoir une image dynamique, savoir faire rêver.
6. Distribution : tenter de nouvelles plateformes, donner tous les renseignements nécessaires (par exemple le Covid), répondre aux avis, renvoyer les informations aux offices de tourisme



Les échanges

Hébergements collectifs – Thomas Yung de My Hotel Reputation

- « Comment « faire des choix » (de cibles), « se spécialiser » alors que la diversification des clientèles accueillie est ce qui soutient notre modèle économique ? » Il faut faire face à la peur de se fermer sur certains segments et être très bon sur un seul segment.
- « Pour un hébergement collectif et avec la crise sanitaire, devons-nous inclure une restauration collective ? » Vision vers du 30% en livraison/30% à emporter/30% sur place
- « Est-ce qu'il y a des clés de communication à avoir quand les clients posent des questions auxquelles nous n'avons pas la réponse (l'année dernière, les protocoles sanitaires sont sortis 15 jours avant la réouverture) ? » Si nous n'avons pas de réponse à la question posée, il faut dire que l'on ne sait pas mais s'engager à rappeler dès que nous avons l'information avec réponse structurée, professionnelle, rassurante afin de démontrer son engagement.