



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 individuels – Laura Peeters de Guest & Strategy

Les points à retenir

1. Les voyageurs sont prêts à payer plus cher pour une formule tout compris. Inclure petit à petit des services dans le prix global (ménage, location de linge, spa...). Par ex : inclure 30 minutes de spa dans le tarif de la nuitée.
2. Importance des assurances annulations : avec une commission de 1 à 3% sur les réservations. Soit proposer au client de prendre une assurance annulation / soit prendre en charge l'assurance annulation pour toutes les réservations si peu de visibilité sur l'avenir.
3. Augmentation des réservations en ligne et en direct en 2020.
4. Autres sites ou plateformes de réservation / visibilité :
 - leboncoin : de plus en plus de gîtes proposés en location = permet une réservation en direct avec le client.
 - [Gens de Confiance](#) = annuaire
 - Porte d'entrée importante = sites départementaux : <https://tourisme-loireatlantique.com/>
5. Les réseaux sociaux permettent de faire de la publicité ciblée. Par ex : 10km autour de votre activité
6. Pour fidéliser sa clientèle, il est important de renouveler son offre en créant par exemple des séjours thématiques en s'adressant à différentes cibles (séjour escapade romantique avec une nuit dans la suite, un dîner aux chandelles, etc. ou un séjour « terroir » avec dégustation de produits locaux...). Utiliser les points forts au sein de l'activité ou à proximité.
7. Réfléchir à des idées de séjours, des offres spéciales autour du télétravail.
8. Refaire un point sur son offre : comment accueillir la clientèle locale ? Comment refaire découvrir le territoire ? Rester flexible sur les conditions d'annulation, etc.



Les échanges

Hébergements individuels – Laura Peeters de Guest & Strategy

- « *L'effet COVID a-t-il changé la saisonnalité ?* » On peut s'attendre à une saisonnalité moins marquée, plus lissée dans l'année. Les voyageurs veulent moins se croiser, rencontrer moins de monde sur leur lieu de séjour.
- « *Quels seraient les moyens de communication les plus pertinents pour une offre de proximité ?* » La communication est importante à faire via son site internet, via des newsletter (mieux que le mailing). Travailler en collaboration avec le département, faire de la suggestion de séjour (suggestions d'activités autour de l'établissement). Loire-Atlantique Développement propose des suggestions de séjours dans ces Box.
- « *A partir de combien de nuitées est-il raisonnable de pratiquer des tarifs dégressifs ?* » Les tarifs dégressifs peuvent être pratiqués dès 3 ou 4 nuits, ou sur 7 nuits. Les réservations du samedi au samedi sont de moins en moins demandées mais les conserver à minima pour la haute-saison. Les tarifs dégressifs permettent de faire venir d'autres voyageurs et d'élargir la clientèle.
- « *Avec l'émergence de nombreuses nouvelles plateformes (engagées), quel est le nombre raisonnable de support de distribution ?* » Important de garder son indépendance et d'avoir une synchronisation efficace des plannings de réservation grâce au Channel Manager. 3 plateformes maximum : une grosse pour la visibilité, deux plus petites mais engagées. Pour certaines, il est difficile d'en partir (Booking, Expedia)
- « *Je souhaite ouvrir mon atelier personnel de travail du bois et métal à mes hôtes. Existe-il des assurances spécifiques nécessaires ?* » Plus il y a d'activités, plus l'assurance doit être spécifique. Voir l'assureur pour adapter son assurance et couvrir les risques liés à l'activité proposée. Attention à ce que l'activité secondaire ne représente pas trop de part par rapport à l'activité principale.
- « *Je suis depuis fin novembre hébergement et agence réceptive inscrite Atout France. Dois-je passer la capacité de transport pour les trajets ?* » Le transport de personnes est une activité spécifique. Il faut se renseigner auprès de son assureur et de la CCI.
- « *Quel est le meilleur statut pour démarrer en chambres d'hôtes ?* » Le statut de micro-entreprise est choisi à 80%. Voir au cas par cas selon les revenus. Ne pas hésiter à contacter un professionnel, le site de BPI France ou Loire-Atlantique Développement qui organise 2 fois par an des modules de formation pour les hébergements. Contacter : a.gigault@loireatlantique-développement.fr ou c.poitevin@loireatlantique-developpement.fr
- « *Qu'est-ce qu'un hôte risque s'il accueille des visiteurs qui n'ont pas respecté les limites géographiques du confinement ?* » L'accueil dans les hébergements reste possible pour raisons professionnelles ou impérieuses, dans la limite de 6 adultes par gîte.