

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD **PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR**

Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur

1

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD **PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR**


Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur

7 MAI 2020 – 14H00

**Besoin de
transparence et
d'éthique
Communication**



2




Vous êtes environ
700 prestataires du tourisme
de la Région Sud
à être inscrit.e.s

Nous allons débuter dans quelques minutes
 Quelques dizaines de prestataires et d'entreprises sont encore actuellement en train de se connecter.

Merci pour votre patience.

>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

3




QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre très important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

**Pour l'instant
LE SON N'EST PAS ACTIVE**
 Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.

>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

4

COMMENT ADAPTER VOTRE OFFRE ?, VOTRE MARKETING ?
RÉORGANISER VOTRE ÉTABLISSEMENT ?
POST CRISE SANITAIRE

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur
En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

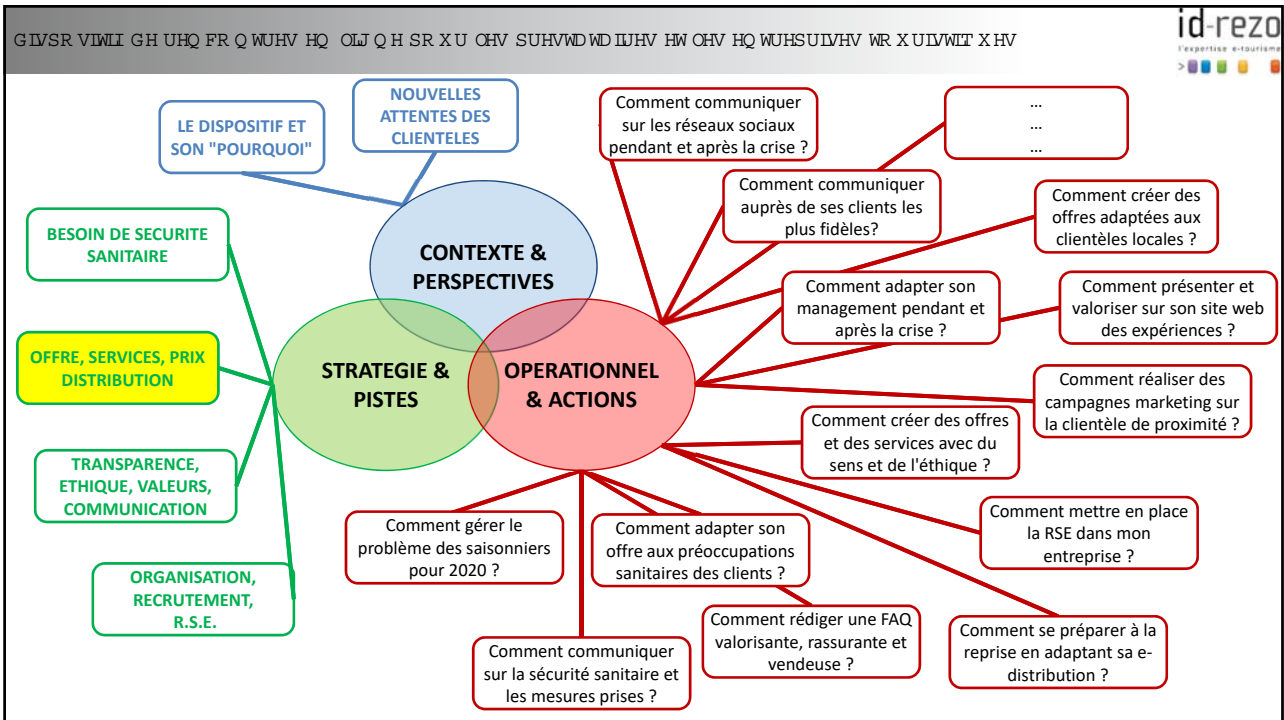
7 MAI 2020 – 14H00

Besoin de transparence et d'éthique

Communication



5



6




Véronique VIDAL

Co-fondatrice du cabinet 4V
Membre de la marque « id-rezo »
Consultante – Coach certifiée

 www.4v.fr
 veronique.vidal@4v.fr














>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



7





Benoit DUDRAGNE


Fondateur du cabinet BDC
Co-fondateur de la marque « id-rezo »
Consultant pour l'industrie du tourisme

 <http://bdc-etourisme.com>
 Benoit.dudragne@gmail.com
 www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme
 <http://twitter.com/BenoitDudragne>
 <https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>

>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

8




QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde


Vu le nombre très important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.

> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés


9



Communication

plan

- ✓ Contexte et nouvelles attentes
- ✓ La com avant Covid et maintenant
- ✓ Exemples
- ✓ Les différents niveaux de discours : de l'indispensable à l'expérience
- ✓ Des cibles un peu particulières : les prescripteurs, la population locale

> 
www.idrezo.com

10

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Phases de déconfinement

The diagram illustrates the phases of deconfinement over time:

- Confinement:** Represented by a red arrow pointing right, starting from 'Aujourd'hui'.
- Déconfinement transitoire (progressif):** Represented by a blue-to-green gradient arrow pointing right, starting on '11 mai'.
- Déconfinement total:** Represented by a green arrow pointing right, starting on '2021/22'.

Key dates and events on the timeline:

- 11 mai:** Start of the transitional phase.
- 2 juin:** '2eme phase de déconfinement'.
- N:** 'Adaptation en fonction R0'.
- M...:** 'Adaptation en fonction R0'.

A map of France is shown below the timeline, with regions colored in red, yellow, and green. A red arrow points to the map with the text '100 KM'. A large question mark '?' is placed in the center of the timeline.

Des contraintes

Des états d'âme

Des besoins

Des attentes

...

www.idrezo.com

© Copyright BDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

11

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Dans quel état d'esprit se trouve votre clientèle ?

www.idrezo.com

12

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Quel état d'esprit ?

Des attitudes

Attitudes

- Stupéfaction
- Attentisme
- Doute
- Espoir
- Ennui

Emotions négatives

- Peur sanitaire
- Grosses Craintes financières
- Angoisse et anxiété croissante
- Détresse psychologique (1/3 des français)

Affectif ébranlé

- Sentiment d'isolement
- Tensions familiales

Des Besoins

- Besoin de **sécurité** fort
- Besoin **d'espace**
- Besoin de vert, de **nature**
- Besoin de **se rassurer**
- Besoin **d'affectif**, de **se retrouver**
- Besoin de **valeurs** essentielles

Des Attentes

- Empathie forte
- Eviter la foule
- Altruisme
- Attitude responsable
- Du sens
- Pas de business
- Préserver et bonifier le lien
- Valeurs prépondérantes
 - Solidarité
 - Humilité
 - Authenticité
 - Joie (simple)
 - Vérité

Revoir son positionnement marketing
www.idrezo.com

© Copyright BDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

13

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Quel état d'esprit ?

Je fais très attention à ce que les marques que j'achète
SOIENT EN ACCORD AVEC MES VALEURS

Année	Pourcentage
2017	42%
2018	43%
2019	47%

Source IFOU

www.idrezo.com

14

Communication



J'attends fortement que l'entreprise privée assume un rôle important à coté de moi...

Qu'elle soit **un acteur responsable** dans la société...
avec moi !!!



15

Communication



Les attentes envers les marques

L'institut Kantar a interrogé 25 000 consommateurs dans 30 pays (dont la France) sur leurs attentes envers les entreprises et les annonceurs durant la période de crise sanitaire et économique actuelle. ([source](#))

"Parler de l'utilité de la marque dans la nouvelle vie quotidienne" : **67 % en France** contre 77 % à l'international.

"Informer sur ses efforts pour faire face à la situation" : **62 % en France** contre 75 % à l'international.

"Adopter un ton rassurant" : **59 % en France** contre 70 % à l'international.

"Communiquer sur les valeurs de la marque" : **46 % en France** contre 61 % à l'international.


"Ne doit pas exploiter la situation du coronavirus pour promouvoir la marque" : **68 % en France** contre 75 % à l'international.

"Doit éviter les tons humoristiques" : **28 % en France** contre 40 % à l'international.




www.idrezo.com

16


Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme
> 


Comment cela se traduit il dans mon entreprise?


- 1: Communiquer, c'est s'adresser à des gens : **des cibles**
- 2 . En leur disant des choses pertinentes : **des messages**
3. Pour des résultats attendus : **objectifs**

>  www.idrezo.com

17

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme
> 





Cibles

Personnes pas encore clientes : conquête

Vos voisins, les habitants : prescription

prospects


clients

Prescripteurs pro

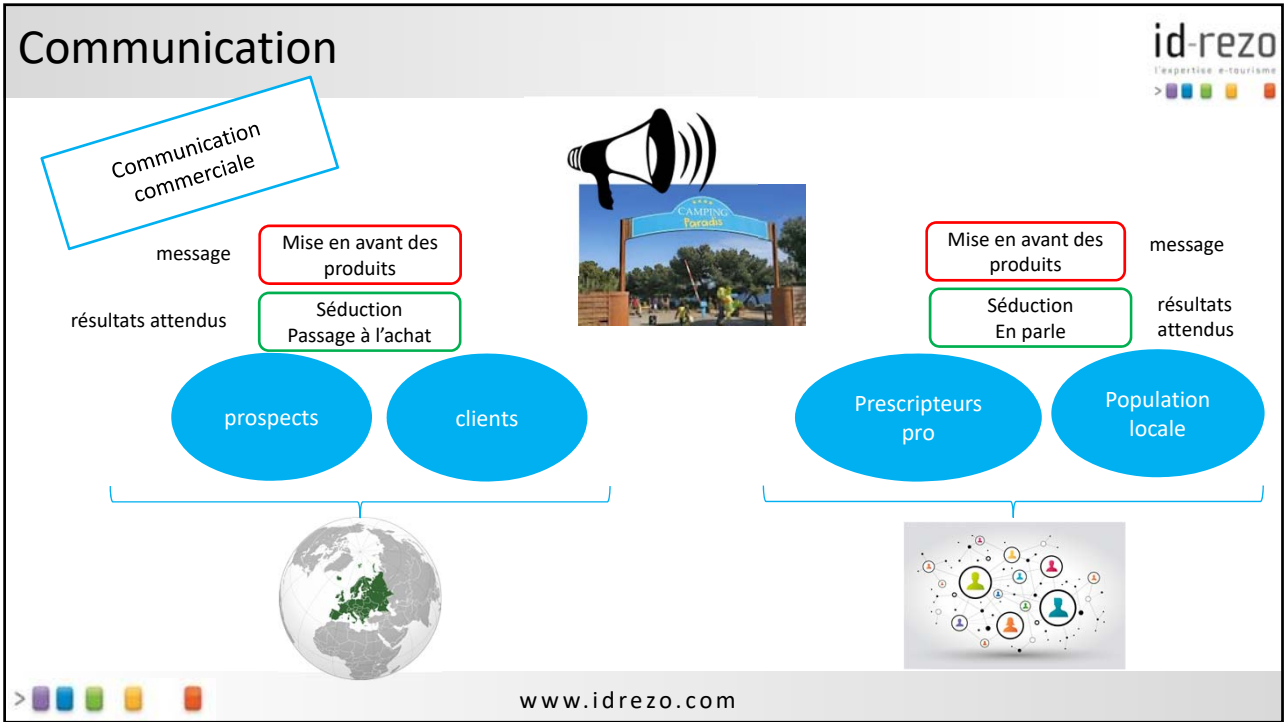
Population locale

Vos clients, ils ont consommés chez vous : fidélisation

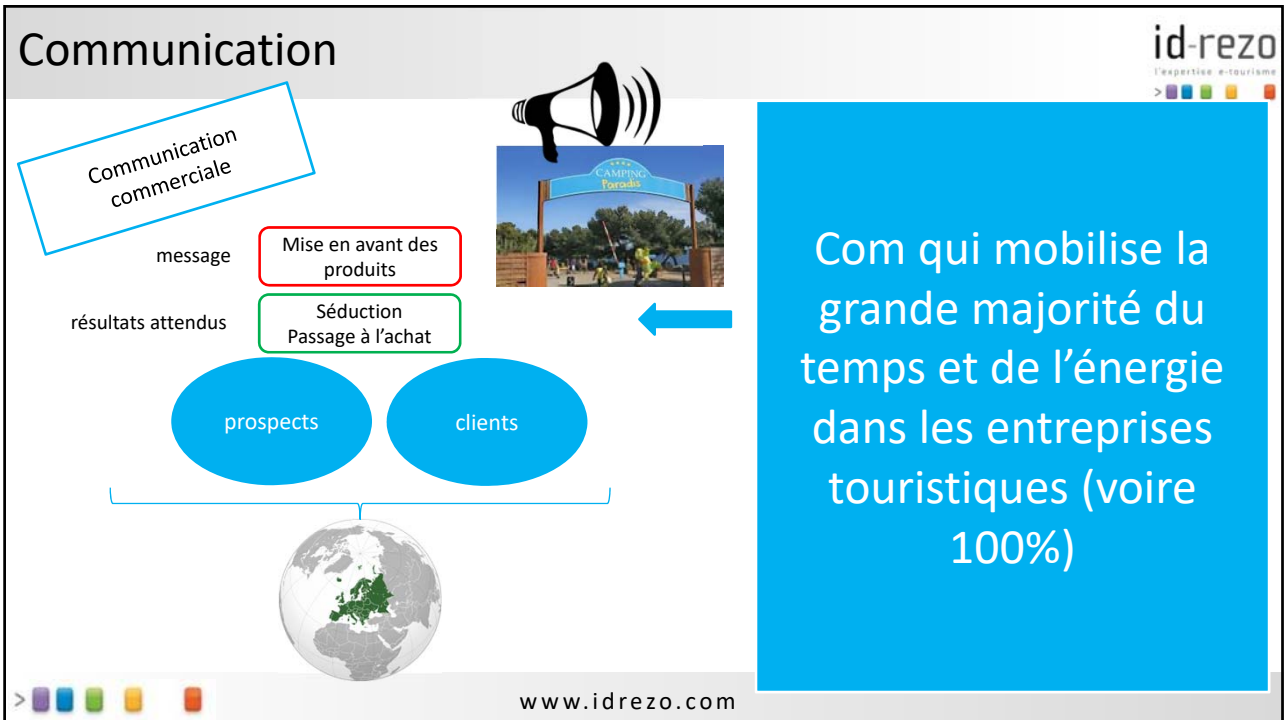
Les autres presta par exp : prescription

>  www.idrezo.com

18



19

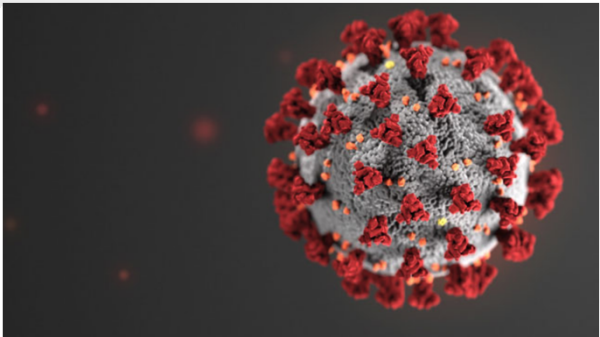


20

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Et puis, la donne change ...



Des objectifs nouveaux - différents

De nouveaux messages

De nouvelles cibles ou de nouvelles priorités


Une temporalité à prendre en compte

www.idrezo.com

21


Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme



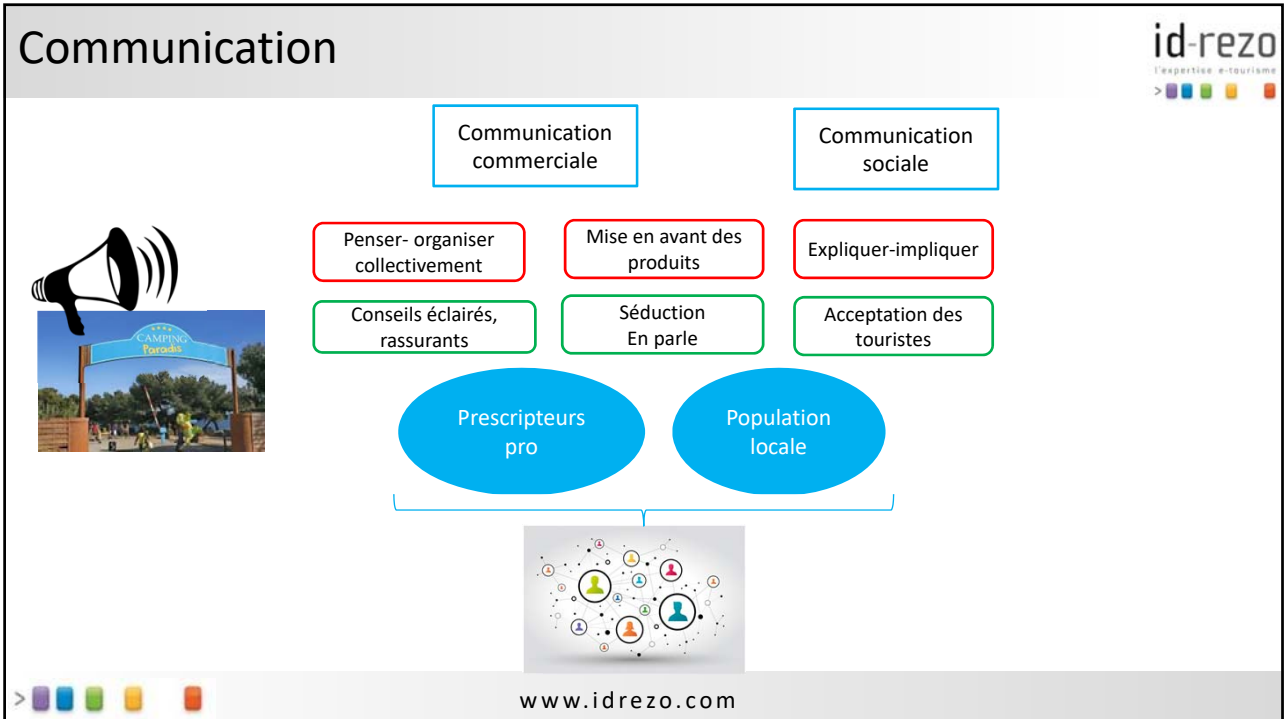
Communication commerciale	Communication institutionnelle	Communication sociale	
Mise en avant des produits	Info « sanitaires »	Vos valeurs, votre éthique	Conscience collective
Séduction Passage à l'achat	Rassurance	Rassurance - Engagement	Engagement - Lien

prospects clients

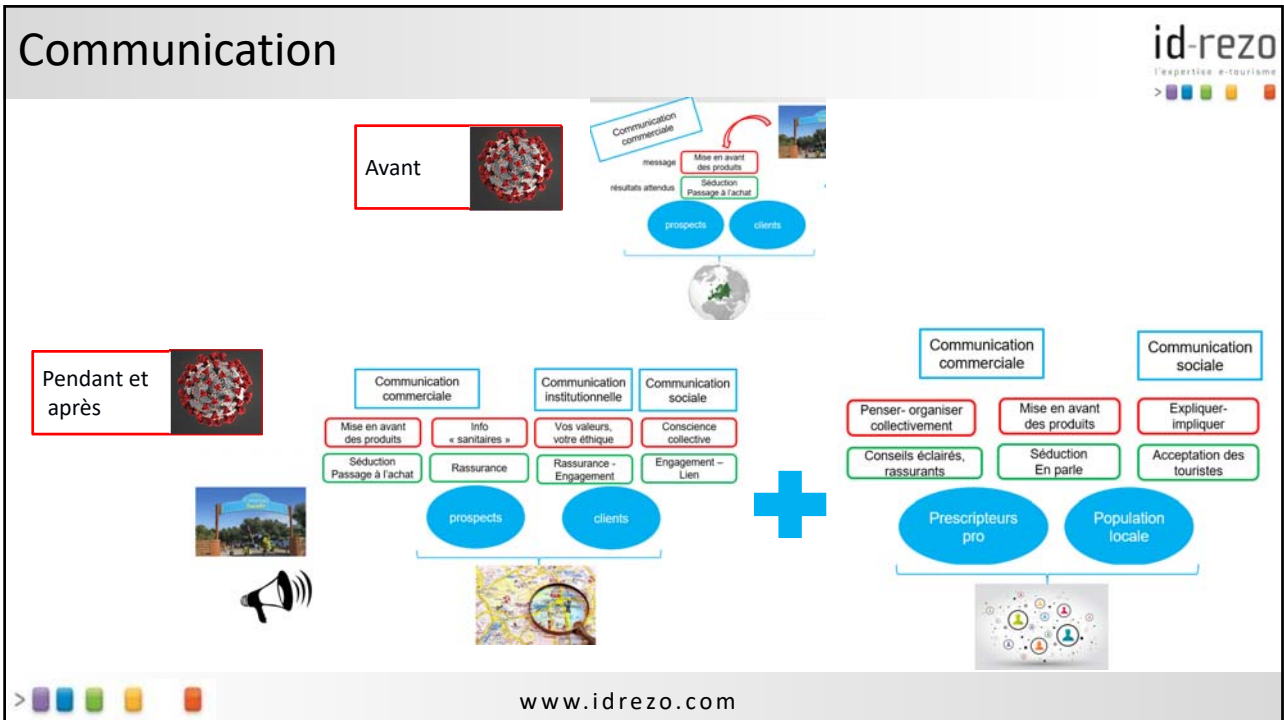


www.idrezo.com

22



23



24

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

paradoxe

www.idrezo.com

25

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Attention!

Tout message a une cible et un objectif - un résultat attendu

Je ne communique que si j'ai quelque chose à dire « d'intéressant », « d'utile »

Qui apporte quelque chose à la CIBLE

sinon

www.idrezo.com

26

Communication

Attention!

Ne relayez que ce dont vous avez vérifié la source, la véracité



Ne relayez et ne prenez la parole que ce sur quoi il est légitime, pertinent et valorisant que votre structure communique






Communication



7 Répondre une autre réponse

██████████ L'état d'urgence sanitaire prolongé de 2 mois est excessif et non justifié mais ça leur permet de nous manipuler et d'agir à leur guise ., j'ai la haine .

J'aime · Répondre · 19 h    4

Auteur

██████████ **camping 4 étoiles**

██████████ nous partageons ce point de vue

Tout cela parce qu'ils sont incapables de gérer :

- Les commandes de masques
- La fabrication et les commandes de tests
- Et qu'ils ont peur pour eux : procès etc
- Nous sommes dirigés par des pleutres qui ne pensent qu'à leur réélection
- Ils ont peur donc ils ne prennent aucune décision.
- Mais je pense qu'il va falloir que nous passions outre...
- Tous ensemble
- Pourquoi ouvrir le métro et pas les plages : on est moins serrés à la plage ici que dans le métro !!!
- Et on choisit ses voisins à la plage et pas dans le métro
- La France va ressortir laminée de cet épisode...
- Pitt
- 40 ans d'incurie et de renoncements que nous allons payer cash !
- Bon courage



Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

> [] [] [] [] [] []

Exemples

> [] [] [] [] [] []

www.idrezo.com

29

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

> [] [] [] [] [] []

Entre Vignes et Oliviers

Entre Vignes et Oliviers - Gîte - Roulotte - Vous êtes ? - Temps Forts - Tourisme - Réservation & Conts

Info Covid 19
Fermé mais joignable :
lien

Infos sanitaires
Rassurance

En raison du Covid-19, notre établissement est fermé. Par contre, nous sommes joignables par téléphone et par mail.

Charte Bonnes Pratiques Covid-19 »

> [] [] [] [] [] []

www.idrezo.com

30

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Info Covid 19 Solutions proposées

INFORMATIONS COVID 19

COVID - 19 Informations

EN SAVOIR PLUS

ace HOTEL

Chers(ères) clients(es), nous avons pris acte des mesures annoncées par le gouvernement. L'accueil et le bien-être de nos clients étant notre priorité, nous devons donc **fermer la totalité de nos hôtels pour une durée indéterminée.**

Vous aviez choisi un tarif flexible (sans promotion):
Nos équipes procèdent à l'annulation de votre réservation.

Vous aviez effectué une réservation promotionnelle « non annulable non remboursable »:
Exceptionnellement votre réservation pourra être reportée jusqu'au 31 mars 2021. Pour ce faire vous devrez contacter par mail l'hôtel concerné et effectuer une demande écrite de report.

Pour toutes autres demande merci de contacter par mail l'hôtel concerné.

La solidarité est notre priorité. Nous remercions l'ensemble des équipes ACE HOTEL, lesquelles, unies, mettent tout en oeuvre pour que nous puissions toutes et tous nous retrouver dans les meilleures conditions. Nous vous remercions pour votre compréhension, votre soutien et votre attachement à notre chaîne.

Prenez soin de vous et de vos proches.

Nous nous retrouverons bientôt.

L'équipe ACE HOTEL

www.idrezo.com

31

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Info Covid 19 Clin d'œil sympa

Canal de résa toujours ouvert et accessible

Actualité COVID - 19

LES GALETS

RÉSERVEZ
L'ESPRIT TRANQUILLE !
Possibilité de reporter votre séjour sans frais jusqu'à 2021

Nous sommes temporairement fermés !
Les réservations continuent sur le site ou par téléphone au 0970759900

Envoyer !

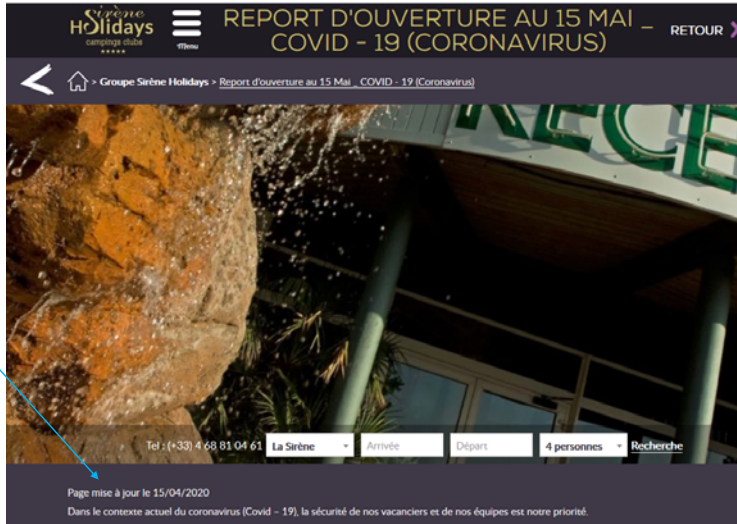
Rassurance pour une résa « sans risque »

www.idrezo.com

32

Communication

Une info à dater
- obsolescence rapide

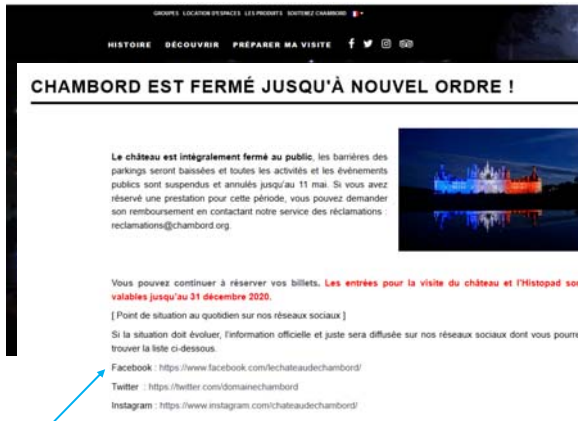


www.idrezo.com

33

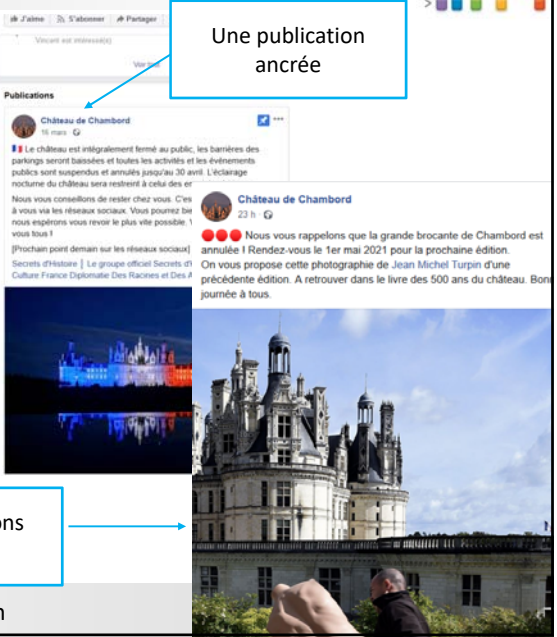
Communication

Une publication ancrée



Une info sur le site et lien pour une info à jour


Des publications régulières



www.idrezo.com


34

Communication




Une info sur le site
– un type de message

Même discours -
rassurance



The screenshot shows a website on the left and a Facebook post on the right. Both feature a chalkboard graphic that says 'FERMETURE EXCEPTIONNELLE'. The text on both is identical: 'Soucieux de la santé de tous nos visiteurs et en respect des dispositions gouvernementales, nous avons décidé de fermer le parc jusqu'à l'amélioration de la situation. Nous intensifierons les mesures de prévention déjà offertes dès la réouverture. D'ici là, prenez soin de vous !' The Facebook post also shows a 4.6 star rating from 221 people.



www.idrezo.com

35

Communication



Les différents niveaux de discours : de
l'indispensable à l'expérience



www.idrezo.com

36

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

97% des voyageurs interrogés par AirBnB déclarent fixer comme choix premier la sécurité sanitaire offerte par le logement dans lequel ils iront séjourner.

84% veulent savoir exactement quels protocoles de nettoyage et de sécurité sanitaire sont mis en place.

80% déclarent qu'ils seront très attentifs aux avis clients portant sur la propreté.

Nécessité impérieuse de répondre à cette assurance

→

→

→

Protocole

Site web

Courrier résa....

Source : [Phocuswire](#)

www.idrezo.com

37

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

Est-ce que si je mets cela en place et que je communique les gens vont venir?

→

Peut être oui, peut être non...

Par contre, si je ne démontre pas, alors c'est sur, ils ne viendront pas!

www.idrezo.com

38

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Communication

Avantage concurrentiel

Minimum syndical

- Protocole sanitaire

Avantage concurrentiel

- Un élément contextuel (je suis à coté de la gare)
- Un détail de son offre (j'ai une piscine)
- Service (restauration en chambre ...)

Si inexistant - invisible : vous n'existez pas!

Souvent utilisés en critères de tri : s'il n'y a pas : c'est rédhibitoire


www.idrezo.com

39

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Communication

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser



Le jardin est si grand que, si vous voulez vous ne croiserez personne

Des mobil homes permettant le télétravail

Une route improbable, des points de vue incroyables, on ne peut s'y croiser à 2 voitures, quand vous croyez être perdus, alors c'est qu'il vous reste 10 mn de route, et là enfin, votre yourte, gîte...

Un avantage concurrentiel hier

www.idrezo.com

40

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

Canaux de distri

Changer les photos

Présenter de nouveaux produits

Info sanitaire: cahier des charges, labels...

Réorganiser vos arguments

OT

Tripadvisor

f

Instagram

ANNUAIRE

www.idrezo.com

41

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Une idée de la relation à ses clients
le lien




www.idrezo.com

42

Communication



Report, resa...
Prendre son tel et
appeler :
Rassurer, construire ou
maintenir le lien



www.idrezo.com

43

Communication




Message bienveillant, comme si on
se donnait des nouvelles, entres
amis




www.idrezo.com

44

Communication




Un RDV tous les matins
 Au programme : rencontres, points de vue, découvertes, histoire patrimoine...



www.idrezo.com

45

Communication



De l'avantage concurrentiel à l'expérience

Minimum syndical

- Protocole sanitaire

Avantage concurrentiel

- Un élément contextuel (je suis à coté de la gare)
- Un détail de son offre (j'ai une piscine)
- Service (restauration en chambre ...)

Expérience

- Quelle expérience, aventure leur proposons nous
- Une philosophie
- Des valeurs
- Une vision de son métier
- Ce que l'on promet à nos clients

Si inexistant : vous n'existez pas

Souvent utilisés en critères de tri : s'il n'y a pas : c'est rédhibitoire

Génère l'adhésion, ouvre l'imaginaire, le registre de l'émotion

www.idrezo.com

46

Communication



BIENVENUE AU BIBLIOÛTE !

Nous vous accueillons au calme, dans le joli village de Bornèze, à deux pas de Sartat, de Lascaux, de la Vallée de la Dordogne, de Padirac et de Rocamadour. Que vous préfériez les petites promenades ou les grandes randonnées, la visite des sites touristiques ou le farniente au bord de la piscine, votre rêve pourra se réaliser aux "Pierres dorées". Anciens libraires, nous veillerons à ce que vous ne manquiez jamais de livres, à déguster entre deux plongeurs, ou bien à l'ombre du jardin. Comme nous, vous serez séduit par cette région magnifique, où l'histoire et la géographie se sont concertées pour offrir les plus beaux paysages.

Pour découvrir le bibliogîte, vous pouvez visionner [un reportage](#) réalisé sur les lieux par France 3 Périgords.

Cultiver l'expérience que vous proposez

Bibliogîte en Périgord noir
13 avril, 15:30

Une œuvre littéraire se cache derrière ce rébus facile pour ce lundi de Pâques. Vos réponses en message privé pour ne pas tuer le match. Même les ados peuvent jouer !

14 23 commentaires 1 partage

www.idrezo.com

47

Communication



Les Rochers de Maguelone
@rochers.maguelone

- Accueil
- Avis
- Photos
- Vidéos
- Publications
- Événements
- À propos

J'aime déjà | Déjà abonné(e) | Partager | ...

Les Rochers de Maguelone
24 avril, 12:00

[Confinement : témoignage de Pascale Védrine, fondatrice du parc]
Que se passe t-il aux Rochers de Maguelone pendant cette période compliquée du confinement?
#TousEnsemble #TravailCollaboratif #SyndicatDesLoisirsActifs #ReseauOccigene #EvasionAuxRochers ... Afficher la suite

Prise de parole de la dirigeante - vidéo

Politique salariale, situation éco

Travail de préparation en collectif : syndicat - réseau

Transparence – engagement

www.idrezo.com

48

Communication

Situation inédite
COVID-19
Gardons le lien ->

Contactez-nous pour connaître les disponibilités.

✓ Sur les séjours prévus en juin, juillet, août et septembre
Pour le moment, les reports ne sont pas envisagés, dans l'attente des dernières lignes de conduites communiquées par le gouvernement. Nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur vos prochains séjours cet été.

✓ 🗨️ Une proposition inédite « Décalez votre séjour sur Les Vacances de Toussaint au Dauphin »
Nous envisageons de garder le Domaine ouvert pour vous. Nous souhaitons vous offrir cette possibilité de vivre vos Vacances de Toussaint au Dauphin, du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020.

Votre intérêt pour cette proposition nous tient à cœur ❤️
Êtes-vous partants :

Oui Non

Il nous tarde de vous accueillir au Dauphin après ces jours nuageux et vous entourer de joie et de bienveillance, d'ici là, **prenez bien soin de vous, de votre famille et de vos proches.**

Nous vous disons à très bientôt et nous vous rappelons que nous sommes à votre écoute pour toutes vos demandes.

Le lien

L'interaction demander l'avis aux clients

www.idrezo.com

49

Communication

campingledauph...
VOIR SUR INSTAGRAM

L'amour est comme une fleur qui grandit et fleurit pendant toutes les saisons... 🌸 Nous vous envoyons tout plein d'amour et de lumière en cette période particulière. 🌻
.Et surtout #restezchezvous 🙏

#natureunique #campingledauphin #campingledauphargeles #camping #vacancesenfamille #vacances2020 #france_vacations #naturelovers #suddelafrance #jardin #flowerslovers #plantation

150 · Argèles-sur-Mer · 10 avril 2020 16 h 33 min

alexandrabarens ❤️❤️❤️
mariska.vandenheuvel.94 Lovely flowers 🌸🌻🌻
mumof.julianna Tout plein de courage à vous pour cette mauvaise passe 🙏
catherineparel Vivement juillet au dauphin et qu'on oublie cette

Une sémantique autour des valeurs de l'entreprise

Transparence, engagement

Camping Le Dauphin
10 avril, 17:50

Chères amies, Chers amis,
Nous vivons cette épreuve inédite ensemble, et nous réussissons à vivre ces beaux jours prochains ensemble 🌻
Courage, patience et amour pour y arriver 🙏🌻🌻
Nous aimerions tous nous projeter et en ce moment la planète nous renvoie à « l'instant présent », alors même s'il est difficile de planifier, le 11 mai est un premier point de départ pour envisager une reprise en douceur ; pour cela nous travaillons actuellement en partenariat avec les autorités sur une date d'ouverture nous permettant de vous accueillir dans cette grande Nature bienveillante qui vous attend, pour vous ressourcer 🌻🌻🌻
Nous redoublons d'efforts et de créativité pour vous permettre de vivre vos séjours prochains en toute sécurité dans le bien-être et les jardins du Dauphin, en continuant à planter les végétaux et à tout préparer pour de merveilleux moments pour vous.
Nous mettrons à jour les dernières informations sur cet article : <https://www.campingledauphin.com/informations-situation-co.../>
Nous sommes à votre écoute, nous pensons à chacun de vous, et nous vous envoyons plein de belles énergies 🌻

Vous et 204 autres personnes · 61 commentaires · 16 partages

www.idrezo.com

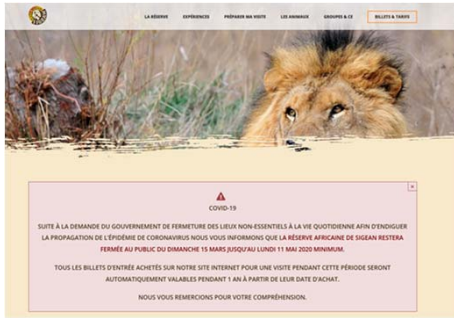
50

Communication



De l'info admin

Dirigeante qui prend la parole
Nouvelles des animaux
Des collaborateurs



www.idrezo.com

51

Communication



Personnel qui prend la parole
Nouvelles des animaux
Des collaborateurs
Engagement écologique



www.idrezo.com

52

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Engagement pédagogique

The screenshot shows the website for Zoo Granby. The main navigation bar includes: Le zoo, Visitez, Les animaux, Conservation et recherche, Éducation, Affaires et événements, and Billetterie. The central banner features a video capsule titled "CAPSULES ÉDUCATIVES" with the subtitle "CONTENU VIDÉO SPÉCIAL POUR LA QUARANTAINE". Below the banner, there is a "Écoutez nos vidéos" button. On the right side, a sidebar menu lists: AUJOURD'HUI (Zoo - Fermé, Parc aquatique - Fermé, Parc des mangroves - Fermé), 1°C, 14/17, GRANBY, QC (Stationnements et directions), and PLANIFIER MA JOURNÉE (Voir les parcours).

www.idrezo.com

53

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Des cibles un peu particulières

The diagram illustrates target audience segments. A large black checkmark is positioned above two blue ovals labeled "prospects" and "clients". To the right, two red arrows point from a central point to two more blue ovals labeled "Prescripteurs pro" and "Population locale".

www.idrezo.com

54

Communication

The screenshot shows the website for BERGAMOTTE. At the top, there is a navigation bar with 'SHOP', 'ABONNEMENT', 'NOTRE ENGAGEMENT', and 'NOTRE GARANTIE'. The main heading is 'Notre engagement solidaire' under the sub-heading 'ECLAIRAGES SUR LA SITUATION'. The text below discusses the company's commitment to safety and solidarity during the COVID-19 pandemic. A blue oval on the left contains the text 'Prescripteurs pro', and a white box with a blue border contains 'Nos engagements'. The website footer includes the URL 'www.idrezo.com' and a small navigation bar with colored dots.

55

Communication

This screenshot shows a 'Message de nos Fondateurs' page from the BERGAMOTTE website. The page is divided into three columns of text. A blue oval labeled 'Prescripteurs pro' is positioned above the middle column. A white box labeled 'interdépendance' has a line pointing to the text in the right column. The text discusses the impact of the COVID-19 pandemic on the company's operations and its commitment to its partners and customers. The footer includes the URL 'www.idrezo.com' and a small navigation bar with colored dots.

56

Communication

Prescripteurs pro

interdépendance

www.idrezo.com

57

Communication

Prescripteurs pro

Mail fournisseur qui manque de délicatesse....

Dans ce contexte, il est primordial que les établissements – qui peuvent bénéficier de l'ensemble de ces mesures du fait de l'arrêt total de leur activité et de la taille de leur entreprise – sollicitent ces dispositifs.

Nous sommes là pour vous accompagner dans cette voie.

Ceci doit vous permettre de régler les encours et de régulariser les impayés que nous aurions pu réceptionner.

Vos besoins de trésorerie doivent être négociés auprès de votre banque et l'emprunt garanti par l'état, et non par du crédit de vos fournisseurs, qui subissent les mêmes désagréments générés par cette crise.

Si par ailleurs vous étiez à jour de vos paiements et que vous auriez entamé toutes les démarches administratives nécessaires en accord avec votre cabinet comptable avant la réception de ce mail, nous vous saurions gré de ne pas en tenir compte.

Nous vous prions de bien vouloir nous faire un retour quant aux dispositions que vous aurez prises ainsi que les coordonnées de votre cabinet comptable.

www.idrezo.com

58

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Prescripteurs pro



interdépendance

Échanger sur la reprise

Pouvoir donner des conseils éclairés à vos clients



Les petites perles :
10 « domaines Néerlandais »

www.idrezo.com



59

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Population locale

La préserver	Règles sanitaires Services « drive », conseils éclairés
La rassurer	Communiquer sur vos mesures, collectives? Presse par exp
Lui expliquer	Interdépendance, nécessité pour le territoire

www.idrezo.com

60

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Communiquer, c'est choisir un ton à son message

tact
délicatesse
sensibilité
....

✓

Humour?
Pourquoi pas?

Surtout avec authenticité, avec votre cœur, il faut que cela vous ressemble!

> www.idrezo.com

61

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

- ✓ Hiérarchisez vos actions
- ✓ Il ne s'agit pas de tout faire
- ✓ Identifiez ce que ça vous coute et ça que cela va apporter
- ✓ Quand on a rien à dire, on se tait!
- ✓ Faites ce qui vous ressemble

- ✓ Prenez le temps de réfléchir mais mettez vous en mouvement

> www.idrezo.com

62

Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Un investissement sur l'avenir

Après le déconfinement total

Etat d'esprit

- Sentiment de liberté totale
- Besoin de profiter... libéré !
- Recentrage sur l'humain
- Rééquilibrage psychologique
- Résilience
- Préservation et accélération des bonnes pratiques

- Remonter la pente économique
- Résistance
- Prudence et vigilance

Faire face à

Une concurrence très forte
Une cacophonie
Des messages brouillés
...

La reprise se jouera encore plus sur les valeurs,
 le vrai et le retour à l'essentiel
 En restant centré sur le client
 En jouant la force des émotions...

© Copyright IDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020


www.idrezo.com

63


Communication id-rezo
l'expertise e-tourisme

Les Rochers de Maguelone
16 h

[Et si on changeait le monde?]
Saviez-vous que le confinement avait réduit la pollution d'une façon énorme en quelques semaines?
Découvrez le message plein de bon sens de Pascale Védrine, fondatrice du parc.
#MondeDeDemain #ConsommerMieux



[https://www.facebook.com/rochers.maguelone/videos/349337359358791/?__xts__\[580%5D=68.ARD4GIQFbmNNC3iS14IQmwpfh-CUW5SLqQT_aGae_Ottas00W0Th2u0zpg38U7u5FTukR8ZK6j-PPBj7eEvaF1H_3__jyn84HFce_ghhd0b7msocSVVkesZny_xhu12BCOAdE5SBVZ8xWudzY0avgleWkXLAc9hPn_zp2cm2Bw1D1h7RFTpxB-G2fyUeLzItBAe8EWSk-9QcJaXmPvHP8CValhgeTfGmudv80oY18TvgjxAtnIT4-WuRZnc0Hk2vEX_NN5hj_sfinzMPu6m3DFUof_ZUYVf5WVZlxXCFIUSzHizNXs80zbhG0iHDyI65K1FC0711Bag850ZLCKesSF&__tn__=R](https://www.facebook.com/rochers.maguelone/videos/349337359358791/?__xts__[580%5D=68.ARD4GIQFbmNNC3iS14IQmwpfh-CUW5SLqQT_aGae_Ottas00W0Th2u0zpg38U7u5FTukR8ZK6j-PPBj7eEvaF1H_3__jyn84HFce_ghhd0b7msocSVVkesZny_xhu12BCOAdE5SBVZ8xWudzY0avgleWkXLAc9hPn_zp2cm2Bw1D1h7RFTpxB-G2fyUeLzItBAe8EWSk-9QcJaXmPvHP8CValhgeTfGmudv80oY18TvgjxAtnIT4-WuRZnc0Hk2vEX_NN5hj_sfinzMPu6m3DFUof_ZUYVf5WVZlxXCFIUSzHizNXs80zbhG0iHDyI65K1FC0711Bag850ZLCKesSF&__tn__=R)



www.idrezo.com

64


©2020 Id-rezo - www.idrezo.com
Tous droits de reproduction réservés


32

Communication

id-rezo
l'expertise e-tourisme

- ✓ 2 RDV Semaine prochaine :
 - Comment communiquer sur les réseaux sociaux pendant et après la crise ? : 12 mai - 10h
 - Repenser son organisation et ses manières de travailler : 14 mai 14h



>  www.idrezo.com

65



7 MAI 2020 – 14H00

Besoin de transparence et d'éthique Communication

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

id-rezo
l'expertise e-tourisme

66