



**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



**22 MAI 2020 – 10H00**

## **E-DISTRIBUTION : COMMENT SE PRÉPARER AU MIEUX À LA REPRISE ?**

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme  
> 



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

**PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD**



**Thomas YUNG**  
Fondateur et gérant *Artiref*  
Fondateur et gérant *My Hotel Reputation*  
Consultant indépendant en Hôtellerie et numérique

 Artiref.com  
SITE WEB

 thomas@artiref.com

 Fb.me/Artiref

 linkedin.com/in/thomas-yung

 **MY HOTEL REPUTATION**  
*Prenez l'avis du bon côté !*

 **ARTIREF**  
hôtellerie et numérique

 **UFR ESTHUA**  
TOURISME ET CULTURE  
UNIVERSITÉ D'ANGERS

>  [id-rezo](http://id-rezo.com) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés




## PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD





**Mathieu VADOT**  
Fondateur du cabinet Marketing&Tourisme.  
Co-fondateur de la marque « id-rezo ».  
**Consultant indépendant en marketing touristique**

 [www.marketing-tourisme.net](http://www.marketing-tourisme.net)  
[www.id-rezo.com](http://www.id-rezo.com)

 [vadot@marketing-tourisme.net](mailto:vadot@marketing-tourisme.net)

 [Facebook.com/Marketing.Tourisme](https://Facebook.com/Marketing.Tourisme)

 [Linkedin.com/in/mathieuvadot/](https://Linkedin.com/in/mathieuvadot/)



l'expertise e-tourisme


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



# E-DISTRIBUTION :

## COMMENT SE PRÉPARER AU MIEUX À LA REPRISE ?

Faut-il repenser complètement sa manière de travailler avec les OTA ?

Comment se positionner en termes de prix et d'offre ?

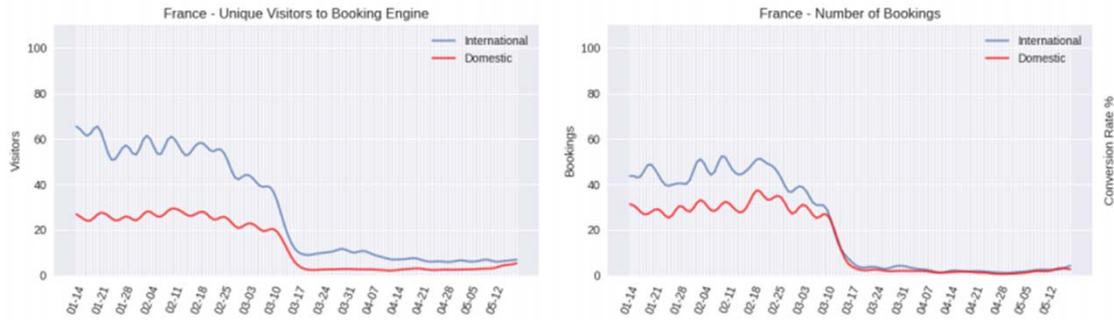
Que peut-on attendre de son canal de vente direct à la reprise ?

> 
www.idrezo.com

En intro...



Des réservations à l'arrêt...



(Source : [The Hotel Network](#))

www.idrezo.com

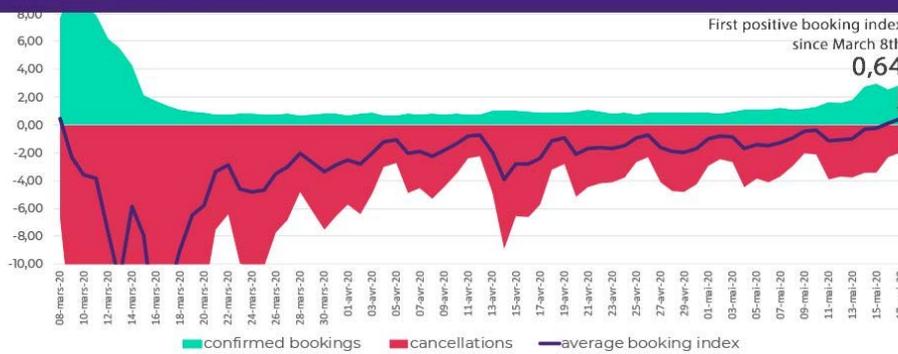
En intro...



Et des annulations en cascade...

**FRANCE BOOKINGS EVOLUTION**

Volume of hotel bookings vs cancellations  
all channels combined



www.idrezo.com

En intro...

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Qu'on fait les OTA pendant ce temps là ... ?

E-COMMERCE

## Covid-19 : Booking Holdings enregistre une baisse des réservations de 85%



Julia Luczak-Rougeaux / 9 avril 2020 / 0 /

Les propriétaires qui utilisent Airbnb furieux de devoir assumer le coût de l'annulation des réservations

Business Insider 24/03/2020, 11:29 Tech  
Regions

LesEchos  
À la une Idées Économie Politique Monde Tech-Médias Entreprises Bourse Finance-Marchés

## Coronavirus : Airbnb décide de licencier le quart de ses employés

La société de location de logement a vu son activité s'effondrer depuis le début de la pandémie. Elle doit se séparer de 1.900 personnes dans le monde pour se recentrer sur son cœur de métier. Elle avait déjà obtenu, ces derniers jours, 2 milliards de dollars de nouveaux financements.

www.idrezo.com

[En aparté]

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

De : &lt;eh@cisdrs.com&gt;

Date: mar. 5 mai 2020 à

Subject: Objet: les comptes ouverts pour Booking.com B.V. / Hotel ID

To: &lt; &gt;

**Chers Mesdames/Messieurs,**

Le cabinet juridique international CIS Debt Recovery Solutions représente les intérêts de Booking.com B.V. Notre client a fourni les informations sur l'existence de la dette de pour un montant de: EUR 13. Vous pouvez vérifier le statut actuel des paiements dans votre cabinet personnel (système Extranet) sur le site Web de la société Booking.com B.V.

Nous vous recommandons vivement de rembourser complètement la dette à notre client et de fournir la confirmation documentaire pertinente (ordre de paiement) en réponse à cette lettre avant 13.05.2020. Le respect de cette condition vous permettra de résoudre le litige avant le procès sans imposer de pénalités supplémentaires.

*Si vous avez des questions, veuillez nous contacter pour clarifier les circonstances en utilisant les coordonnées ci-dessous.*

Veuillez agréer Mesdames/Messieurs l'expression de nos salutations distinguées,  
Eskender Haysarov, Juriste  
CIS Debt Recovery Solutions  
E-mail: [eh@cisdrs.com](mailto:eh@cisdrs.com)  
Tel.: +44 203 582 19 43 (122)

www.idrezo.com

En intro...

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Qu'on fait les OTA pendant ce temps là ... ?

BUSINESS INSIDER FRANCE

TECH ECONOMIE POLITIQUE STRATÉGIE LIFESTYLE NEWSLETTERS

# Airbnb demande aux propriétaires d'attendre entre 24 h et 72h entre deux réservations

Business Insider , AFP 28/04/2020, 11:41 Tech

www.idrezo.com

En intro...

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Qu'on fait les OTA pendant ce temps là ... ?

1 protocole sanitaire pour les locations

## Booking.com

Un **protocole de nettoyage proposé** (imposé ?) aux locations de vacances qui se base sur une application (Properly) fourni gratuitement aux locations de vacances.  
Cette appli permettrait de suivre un protocole de nettoyage strict, suivi et évalué.  
Et à priori, à partir du suivi de l'utilisation de cette appli croisé au suivi des évaluations clients concernant la propreté et les mesures sanitaires, Booking pourrait radier de son propre listing les loueurs qui ne font pas correctement le boulot !

Source : [Phocuswire](#)

2 protocoles sanitaires pour les hôtes

## airbnb

«Nettoyage renforcé» (« Airbnb's Enhanced Cleaning »)

- Protocole de nettoyage strict spécifique au COVID-19 (équipements de protection individuelle, désinfectants approuvés par les autorités, une période de vacance de 24h entre les séjours, etc.) Protocole qui sera disponible pour tous les hôtes via un programme d'apprentissage, des kits de nettoyage et même de la sous-traitance via le programme « [Ekoklean on demand](#) ». Airbnb France a noué un partenariat avec la société Ekoklean.

NB : Les réservations seraient automatiquement bloquées pendant 24 heures après chaque réservation !

« Booking Buffer » (= vacance entre les réservations)

- Protocole fait pour les hôtes qui ne seraient pas en mesure d'assurer le protocole « Nettoyage renforcé » et qui est basé sur une période de vacance de 72 entre les séjours. Période pendant laquelle les hôtes s'engagent à garder leur maison vide, sans autre activité que le nettoyage.

NB : les réservations seraient automatiquement bloquées pendant 72 heures après chaque réservation !

Source : [Airbnb](#)

properly

id-rezo

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

En intro...

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

> ■ ■ ■ ■ ■

**Qu'on fait les OTA pendant ce temps là ... ?**

- Les OTAs ont stoppé tout achat de visibilité
  - Annonces dans les pages de résultats
  - Annonces dans la cartographie et recherche locale
  - Annonces dans les comparateurs de prix
    - Google Hotel Add
    - TripAdvisor
    - Kayak
    - Trivago
  - Plus de brandjacking

=> Mort cérébrale des établissements ou opportunité ?




> ■ ■ ■ ■ ■ [www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

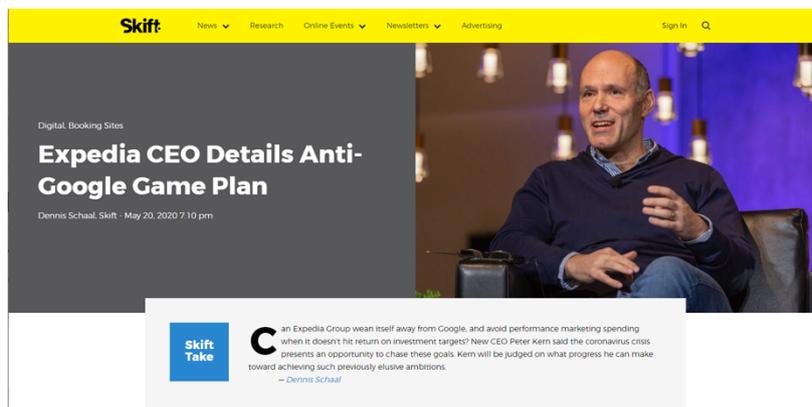
> ■ ■ ■ ■ ■

**Faut-il repenser complètement sa manière de travailler avec les OTA ?**

> ■ ■ ■ ■ ■ [id-rezo](http://id-rezo.com) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

## Repenser sa distribution ?

### C'est en tout cas le moment d'essayer...

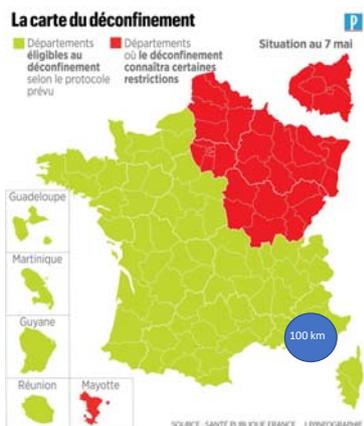


“coronavirus crisis present an opportunity for Expedia Group to reset its marketing approach because its performance marketing will be starting from near-zero”



## Repenser sa distribution ?

### D'abord, bien prendre en compte la situation...



#### Sur qui pourra-t-on compter ?

- ✓ Clientèle locale
- ✓ Clientèle de proximité (< 100 km)
- ✓ Clientèle loisirs dans son ensemble
- ✓ Clientèle business française.
- ✓ Clientèle européenne pays limitrophes ?
- ✓ Clientèle corporate ?
- ✗ Clientèle internationale
- ✗ Groupes et événementiel.

++ La maison de famille est trop petite  
++ Se retrouver à mi-chemin (on habite à 184km...)  
++ Faire un break pas loin de chez soi

++ Groupe d'amis (- 10 personnes)  
++ Clientèle urbaine > déconfinement  
++ Clientèle familiale (se retrouver)  
++ Clientèle affinitaire.

Les clients français, et en particulier les très bons clients de chaque structure, seront sans doute les premiers à revenir....

(Importance de la relation client et de la bonne tenue de son fichier client).



## Repenser sa distribution ?

id-rezo  
l'exportiste e-tourisme

**D'abord, bien prendre en compte la situation...**

### Etat d'esprit des français

Etat d'esprit	Pourcentage
Je me pose beaucoup de questions	64,9 %
Tout va bien	29,4 %
Je suis plutôt inquiet	5,7 %

Après plus de 40 jours de confinement, Les premiers effets de la crise sanitaire se font sentir et **65 % des Français se posent beaucoup de questions** au sujet de leurs vacances. Ils sont 6% à se déclarer plutôt inquiets alors que près d'un tiers (29%) sont optimistes et affirment « que tout va bien ».

### Les craintes des français

Crainte	Pourcentage
Je crains une contamination en me retrouvant dans des lieux réunissant beaucoup de vacanciers	54 %
Je crains que mes vacances ne soient pas remboursées si le confinement devait être prolongé et les vacances annulées	47,1 %
Je crains une deuxième vague de contamination qui m'empêcherait de retourner chez moi	40 %
Je crains que mon hébergement/ les lieux fréquentés ne soient pas désinfectés	31,2 %
Le budget : la crise a entamé mon pouvoir d'achat	19,2 %
Je crains que les vacances soient annulées par mon employeur	17,3

La peur de la contamination, soit du fait de lieux trop fréquentés (54%) ou d'une deuxième vague (31%), l'emporte sur les autres appréhensions liées au départ en vacances.

VVF INGÉNIERIE

id-rezo

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

## Repenser sa distribution ?

id-rezo  
l'exportiste e-tourisme

**D'abord, bien prendre en compte la situation...**

### Etat des réservations pour les grandes vacances

Etat des réservations	Pourcentage
OUI	38,3 %
NON	61,7 %

38 % des Français ont réservé leur séjour estival et si 74 % ont prévu de partir comme prévu l'inquiétude gagne du terrain : 8% ont annulé leur réservation et 17% l'ont reporté à une date ultérieure.

### Annulation et report des grandes vacances

Raison	Pourcentage
ANNULÉ VOTRE RÉSERVATION POUR LES GRANDES VACANCES	8,4 %
REPORTÉ VOTRE RÉSERVATION POUR LES GRANDES VACANCES	17,2 %
AUCUNE DE CES RÉPONSES N'A L'INTENTION DE PARTIR COMME PRÉVU	74,4 %

Pour les 62 % de Français qui n'ont encore rien prévu pour les grandes vacances, les réservations dépendront de l'évolution de la situation

### A quel moment réserver quand rien n'a été prévu ?

Moment de réservation	Pourcentage
DÈS LA FIN DU CONFINEMENT	4,8 %
VOUS ALLEZ ATTENDRE UN PEU POUR VOIR COMMENT LA SITUATION ÉVOLUE	54,9 %
VOUS ALLEZ RÉSERVER À LA DERNIÈRE MINUTE	16,6 %
NE SAIT PAS	23,3 %

55 % des français attendent de voir comment la situation évolue et 17 % le feront à la dernière minute. Seuls 5 % effectueront leurs réservations dès la fin du confinement

VVF INGÉNIERIE

id-rezo

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

## Repenser sa distribution ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

**Continuer à être présent sur ses OTA « classiques ».**

**Rééquilibrer « canal direct vs OTA » :**

- Favoriser son canal direct (prix & offre).
- Travailler sa relation client.
- Travailler son marketing de conquête.

**Travailler avec les comparateurs de prix ?**

**Travailler avec des opérateurs locaux.**

**Multipliez les canaux de distribution pour toucher d'autres clientèles.**

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

## Repenser sa distribution ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

**Continuer à être présent sur ses OTA « classiques » :**

On aime	On aime pas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux clients</li> <li>• Clients de niche</li> <li>• Effet Billboard</li> <li>• Facilité et simplicité utilisation &amp; Mise en place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brandjacking</li> <li>• Appartenance du client</li> <li>• Collaboration unilatérale</li> <li>• La perte de maitrise sur son image</li> </ul>

**À vous de peser le pour et le contre et d'évaluer si la collaboration est bénéfique..... en période de reprise**

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

# Repenser sa distribution ?



## Le booster Booking

25 26 27 28 29 30 31 29 30
27 28 29 30 31

**Reset dates**  
Your visibility will be boosted on the check-in dates marked with a **green** label.  
To select/unselect specific dates, hold CTRL/CMD and click on each date.

**Where do you want to attract guests from?**  
Attract guests by specific country, or boost your visibility to everyone

Global  Country/region specific

**What do you want your new commission rate to be?**  
Last step! Move the blue circle along the line to increase your commission. The higher you go, the more visible you'll be on your selected dates.

Current commission: 18%

Increase my commission to 19%

Error: this requires two-factor authentication, you may need to do this again.

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

# Repenser sa distribution ?



## Multipliez les canaux de distribution pour toucher d'autres clientèles.

Tester de nouveaux distributeurs/annuaires bien placés sur marché français et/ou sur des créneaux spécifiques :



**Comment ça marche ?**



**Rendez-vous chaque mercredi 9h**

Ne pas oublier de laisser un commentaire à 9h pour le week-end à venir.



**Premiers arrivés, premiers servis**

Ne pas oublier de laisser un commentaire à 9h.



**Des nouveautés chaque semaine**

Ne pas oublier de laisser un commentaire à 9h.





...





...





...





...

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

## Repenser sa distribution ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

### Travailler avec les comparateurs de prix ?

- ✓ Google Hotel Add
- ✓ TripAdvisor
- ✓ Kayak
- ✓ Trivago

Hôtel traditionnel dans maison du XIXe siècle proposant chambres sobres avec Wi-Fi gratuit.

**Adresse :** 10 Rue le Goff, 75005 Paris  
**Téléphone :** 01 43 54 76 11

**Annonces · Vérifier la disponibilité**

Demain sam. 23 mai 2

<b>B</b> Booking.com	81 € >
2 personnes · Wi-Fi gratuit	
4 personnes · Wi-Fi gratuit	
<b>T</b> Tripadvisor.fr	82 € >
Prix très faibles en 2019 · Comparaison de prix	
<b>H</b> Hotel du Bresil - Covid Safe	69 € >

[Afficher d'autres tarifs](#)

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

## Comment se positionner en termes de prix et d'offre ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

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

## Se positionner en termes de prix et d'offre ?



### Ne bradez pas (facile à dire), jouez avec le produit !

« Les hôtels qui cèdent les plus rapidement à la baisse des prix et qui baissent le plus leurs tarifs peuvent être les derniers à se redresser lorsque la demande revient ».

Dan Skodol, responsable RM et analyse des prix chez Cendyn – [Source Skift](#).

- La structure de prix des hôtels est basée sur le " meilleur prix disponible ", ce qui signifie que tous sont liés.
- Lorsque la demande reviendra, les clients les plus lucratifs comme les voyageurs d'affaires et les organisateurs d'événements seront plus réticents à accepter des hausses de prix.
- Baisser le prix ne rassure pas plus sur les préoccupations sanitaires et le besoin de sécurité.
- Les données de réservations des premières semaines de reprise seront bien plus significatives que les données des années précédentes.

« Les clients se souviendront davantage de leur expérience d'annulation que du tarif qu'ils ont payé ».

Mike Chuma, vice-président, marketing mondial, chez IDEaS, un éditeur de logiciels – [Source Skift](#).

- La souplesse des conditions d'annulation ainsi que la richesse et la pertinence des services inclus seront porteurs de valeur ajoutée.



id-rezo

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

[Exemple]




id-rezo

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



**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

**À VENIR**  
**MERCREDI 27 MAI À 10H00**  
Atelier pratique

**Hébergeurs :**  
Quelles stratégies de prix pour la reprise ?

Se positionner en termes de prix et d'offre ?

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme

**Ne bradez pas (facile à dire), jouez avec le produit !**

**Re-penser le produit en fonction de vos cibles :**

- Vendre autre chose que de l'hébergement
- Faire des offres avec de la valeur
- Réunion de famille/ privatisation
- Animations
- Valeur humaine
- Avec le territoire, les autres acteurs
- Flexibilité check-in check-out
- ...

**Idées :**

- « Ailleurs, juste à côté »
- « À deux, enfin ! »
- « Ensemble c'est tout ! »
- « Vacances & télétravail, c'est possible ! »
- « Day use Télétravail »

Voir replay

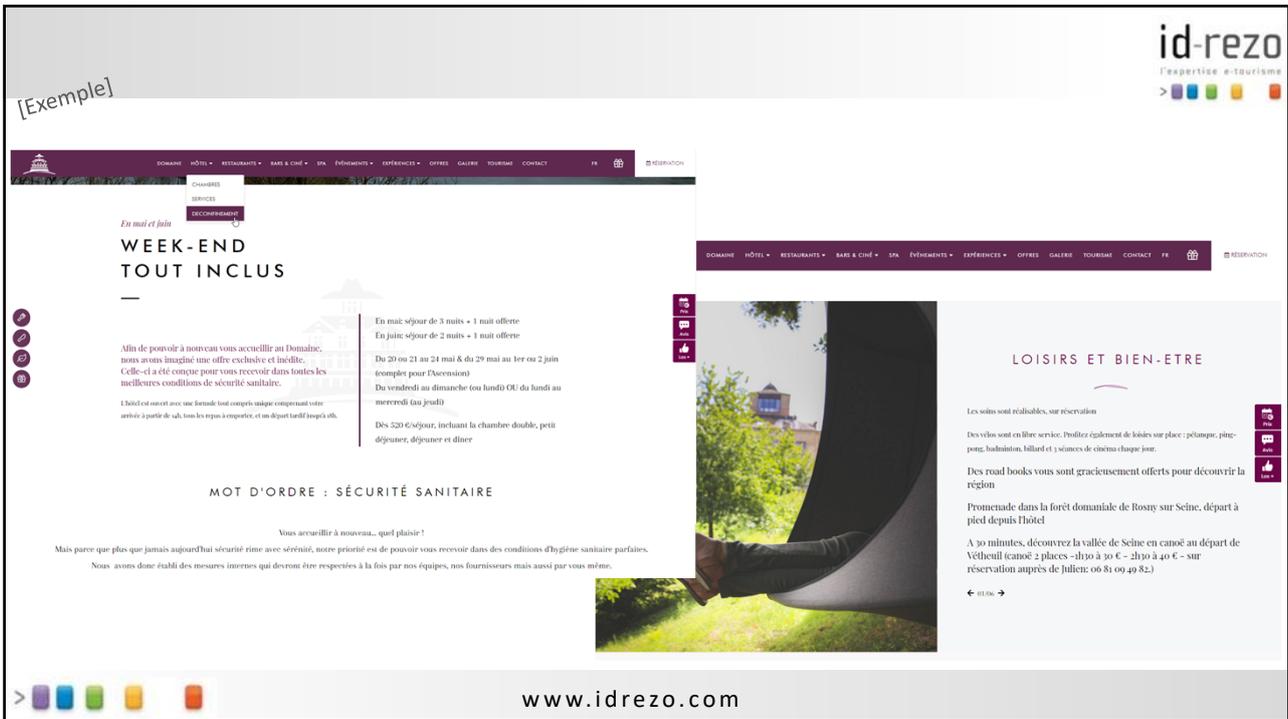
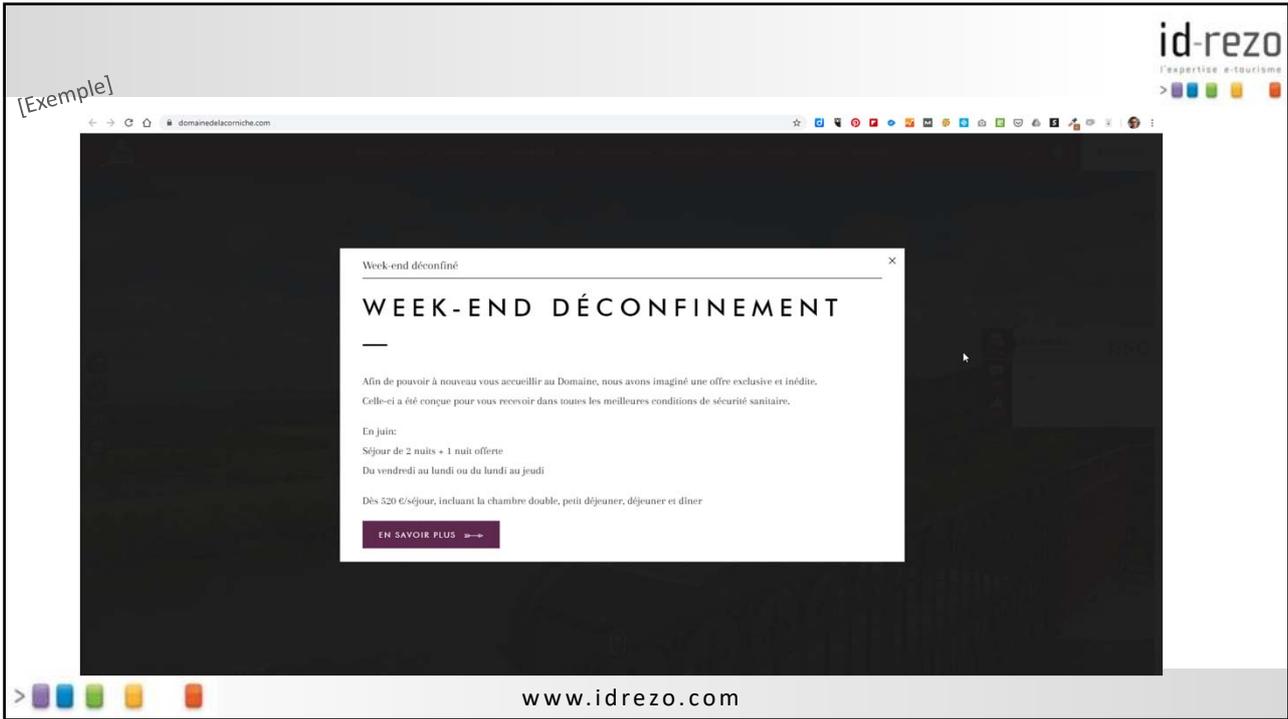


**19 MAI 2020 - 10H00**  
COMMENT CRÉER DES OFFRES SPÉCIFIQUEMENT ADAPTÉES AUX CLIENTÈLES DE PROXIMITÉ ?

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme

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



## Que peut-on attendre de son canal de vente direct à la reprise ?

Beaucoup si on s'en donne les moyens !



## Développer son canal de vente direct ?

### D'abord commencer par le commencement !

Dire haut et fort... et partout :

**Je suis ouvert !**

**C'est « sécure & safe » !**

(Je respecte les protocoles sanitaires... j'ai fait ce qu'il faut).

### Vérifier :

- Tous les visuels de votre site internet
- Tous vos points de contact
  - Fiche Office de Tourisme
  - TripAdvisor
  - Google My Business
  - Zoover
  - Facebook
  - Etc.
- Votre signature de mail
- Vos mails automatiques (pms, moteur de réservation)



[Exemple]

Hôtel de France  
7 mai, 19:43

HÔTEL OUVERT

**POUR UN SEJOUR PLUS SUR**

**PRENDRE SOIN**  
Nous faisons tout pour que votre séjour soit le plus sécurisé, mais aussi le plus agréable pour vous !

**PROTEGER**  
Notre équipe est formée pour mettre en place des procédures sûres et respectueuses, en pensant à vous !

**NETTOYER**  
Nous appliquons un protocole sanitaire très rigoureux, pour que vous soyez sereins comme chez vous !

**FACILITER**  
Nous recommandons une réservation en direct pour que sa mise à jour soit la plus facile entre nous !

HÔTEL DE FRANCE  
RESTAURANT  
PREMIERS DEPUIS 1940

Réservation en direct  
05 61 60 20 88

ACCUEIL | PRÉSENTATION | NOS CHAMBRES | CARTE & MENUS | PHOTOS | CONTACT | ACCÈS

HÔTEL \*\*\* DE FRANCE & RESTAURANT  
5 cours Joseph Rambaud  
09100 Palmiers

Meilleur tarif garanti pour l'une de nos 31 chambres !

Arrivée: 09/05/2020  
Départ: 10/05/2020  
1 nuit(s)  
Adulte(s): 2  
Enfant(s): 0 < 12 ans (0)  
+ de villes

Voir les disponibilités

id-rezo

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

Focus sur Google My Business

Réactiver l'ouverture !

Infos

Fermé temporairement  
Cet établissement a été marqué comme temporairement fermé.

Rouvrir cet établissement sur Google  
Vous pouvez également le supprimer de votre compte.

Marquer l'établissement comme ouvert

Supprimer la fiche

Fermer cet établissement sur Google

Vous pouvez marquer cet établissement comme temporairement ou définitivement fermé. Vous pouvez également le supprimer de votre compte.

Marquer comme temporairement fermé

Marquer l'établissement comme fermé définitivement

Supprimer la fiche

[Avant]

11:36

Google

base des arcs

TOUS MAPS IMAGES ACTUALITES VIE

La Base des Arcs  
4.4 ★★★★★ (65)  
Service de location de canoës-kayaks aux Arcs

APERÇU ACTU PRODUITS SERVICES AVI

Fermé temporairement

Chemin des Eaux Vives, 83460 Les Arcs

En savoir plus sur La Base des Arcs

Premiers résultats

Discover Pour vous Recher... Collectio... Plus

[Après]

15:32

Google

base des arcs

TOUS MAPS IMAGES ACTUALITES VIE

La Base des Arcs  
4.4 ★★★★★ (65)  
Service de location de canoës-kayaks aux Arcs - Fermé

APERÇU ACTU PRODUITS SERVICES AVI

APPELER MESSAGE ITINÉRAIRE SITE WEB

DEMANDE DE RÉSERVATION

Chemin des Eaux Vives, 83460 Les Arcs

Fermé

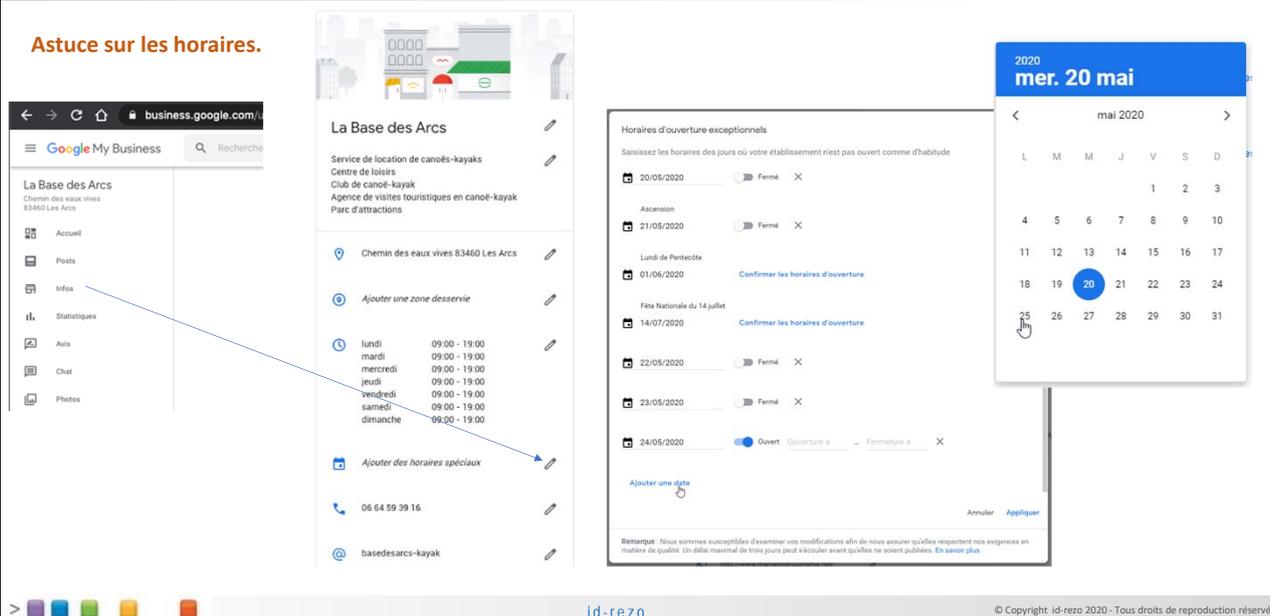
Discover Pour vous Recher... Collectio... Plus

id-rezo

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

## Focus sur Google My Business

## Astuce sur les horaires.



**La Base des Arcs**

Service de location de canoës-kayaks  
Centre de loisirs  
Club de canoë-kayak  
Agence de visites touristiques en canoë-kayak  
Parc d'attractions

Chemin des eaux vives 83460 Les Arcs

Ajouter une zone desservie

lundi 09:00 - 19:00  
mardi 09:00 - 19:00  
mercredi 09:00 - 19:00  
jeudi 09:00 - 19:00  
vendredi 09:00 - 19:00  
samedi 09:00 - 19:00  
dimanche 09:00 - 19:00

Ajouter des horaires spéciaux

06 64 59 39 16

baseidesarcs-kayak

**Horaires d'ouverture exceptionnels**

Saisissez les horaires des jours où votre établissement n'est pas ouvert comme d'habitude

20/05/2020 Fermé X

Ascension 21/05/2020 Fermé X

Lundi de Pentecôte 01/06/2020 Confirmer les horaires d'ouverture

Fête Nationale du 14 juillet 14/07/2020 Confirmer les horaires d'ouverture

22/05/2020 Fermé X

23/05/2020 Fermé X

24/05/2020 Ouvert Ouverture à - Fermeture à X

Ajouter une date

Annuler Appliquer

Remarque: Nous sommes susceptibles d'examiner vos modifications afin de nous assurer qu'elles respectent nos exigences en matière de qualité. Un délai maximal de trois jours peut s'écouler avant qu'elles ne soient publiées. En savoir plus

2020  
mer. 20 mai

mai 2020

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## Mettre à jour toutes ses fiches !



## HÉBERGEMENTS

Pour ce qui est des hébergements (types objet : hôtellerie, hôtellerie de plein air, hébergements locatifs et hébergements collectifs), il semble intéressant de préciser deux informations en "Prestations" - "Services" s'ils sont proposés par l'établissement :

- Repas en chambre
- Panier pique nique

Tout comme les restaurants, les hébergements ont également bénéficié du nouveau critère "Chartes sanitaires" en "Typologie Promotion Apidae".

Enfin, pour les visiteurs qui auront envie de se reposer loin du tumulte de la foule, il semble intéressant de critériser les offres à l'abri des regards grâce au critère "isolé" présent dans le champ "environnement".



Schrute Farms

### Informez les voyageurs pendant le COVID-19

Alors que la crise du COVID-19 continue d'évoluer, TripAdvisor s'engage à soutenir votre activité et à vous aider à informer les voyageurs.

Assurez-vous que votre page reflète le statut de votre établissement en **signalant votre fermeture temporaire** si nécessaire. Vous pouvez indiquer la date de réouverture prévue, et vous pouvez facilement mettre à jour votre statut au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Si votre établissement est ouvert, faites-le savoir aux voyageurs en **ajoutant un message personnalisé** sur votre Page Etablissement pour décrire les précautions mises en œuvre, telles que des mesures d'hygiène obligatoires.

Mettre à jour le statut



[Exemple]

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme

**Centre de réponse au COVID-19**

Diffusez la réponse de votre établissement face au COVID-19

Publiez un message personnalisé sur votre page TripAdvisor pour communiquer sur les mesures que vous mettez en œuvre pour réduire les risques du COVID-19. Incluez vos coordonnées pour que les clients puissent vous contacter. Les renseignements supplémentaires, votre message et vos coordonnées apparaîtront dans une nouvelle section dédiée.

**Commentaires**

**Annonces de l'établissement**

- Cet établissement a indiqué prendre des mesures de sécurité contre le COVID-19. Ici, vous pouvez afficher un message de 1 000 caractères, toujours d'une confiance de voyageurs qualifiée. Vous pouvez notamment expliquer tout ce que vous faites pour garantir la sécurité sanitaire. Et en plus vous pouvez mettre votre N° de téléphone.
- Envoyez un e-mail à l'hôtel

Thierry LEBLANC, Directeur général

**Promotions**

- 100€ Voir l'offre
- 100€ Voir l'offre
- 193€ Voir l'offre

Comment les paiements qui sont traités en direct affectent l'ordre d'affichage des prix. Les hôtels de dernière minute peuvent varier. ©

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

Astuce : réécrire ses « Méta Description » !

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme

Google

hotel ouvert beaune

www.beaune-tourisme.fr > Se loger >  
**Hôtel Beaune - 60 hôtels à Beaune et Pays Beaunois**  
Hôtels de charme à Beaune, Meursault, Chagny, Nolay, Santenay, Savigny-les-Beaune en Bourgogne. Réservation hôtel à Beaune en direct auprès de chaque ...

www.hotel-bb.com > ... > Bourgogne > Hotel Beaune >  
**B&B Hôtel à Beaune Nord : hôtel pas cher près de l'autoroute A6**  
Equipements et services B&B Hotel Beaune Nord. pictogramme parking B&B HOTELS. Parking B&B gratuit et sécurisé. pictogramme hotel non fumeur B&B ...  
★★★★★ Note : 4 - 2 907 votes

all.accor.com > Hôtel France > Hôtel Beaune  
**Hôtel à Beaune - Novotel Beaune - ALL - Accor Hotels**  
Seul hôtel ouvert à Beaune.  
★★★★★ Note : 4,5 - 6 781 avis

fr.hotels.com > Hôtels en France >  
**106 Hôtels à Beaune | Réservez votre hébergement avec ...**  
Annulation sur plupart hôtels. Vous cherchez un hébergement à Beaune ? Hotels.com dispose de 106 hôtels disponibles à Beaune qui sauront répondre à tous ...

**Seomfo.com**

Title: Bonjour, on espère que vous appréciez le webinaire 50

Url: Google links SERP links by color not by character count

Description: Sur ce site, vous pouvez paramétrer vos "snippets". Pourquoi ne pas écrire : NOUS SOMMES OUVERTS et PRETS A VOUS ACCUEILLIR 152

URL: www.frotsi-paca.fr

Display Options

- Google SERP Simulator
- Add rich snippet text
- Add a date
- Bold words

Bonjour, on espère que vous appréciez le webinaire  
www.frotsi-paca.fr/  
Sur ce site, vous pouvez paramétrer vos "snippet". Pourquoi ne pas écrire : NOUS SOMMES OUVERTS et PRETS A VOUS ACCUEILLIR

**www.idrezo.com**

# Développer son canal de vente direct ?



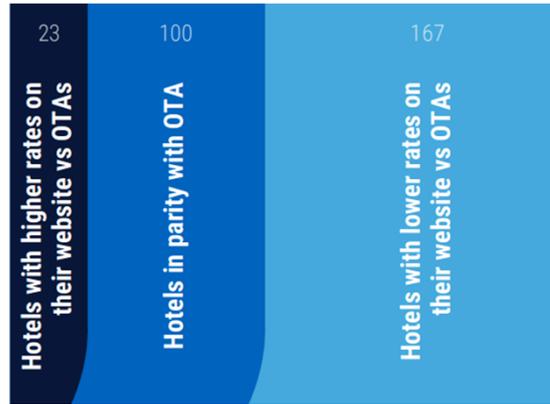
Mettre toutes les chances de son coté !

Oui, la disparité tarifaire améliore les conversions sur votre site

## DISTANCIATION TARIFAIRE.

BritHotel.fr Site officiel	45 € >
Booking.com	58 € >
Expedia.fr	53 € >
Hotels.com	53 € >

#RESERVEZCHEZNOUS



id-rezo

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

[Exemple]



DOMAINE HÔTEL RESTAURANTS BARS & CINÉ SPA ÉVÈNEMENTS EXPÉRIENCES OFFRES GALÉRIE TOURISME CONTACT FR RESERVATION

Hotel Price Explorer PREMIUM  
1 widget, 3 onglets

DOMAINE DE LA CORNICHE

Site officiel Meilleur tarif garanti 135 €  
17 juillet 2020  
Hotels.com 187 €  
Expedia.com 187 €

Le Prix  
La comparaison du tarif de l'hôtel avec celui de 3 OTA et ce, pour n'importe quelle date.

Site officiel Meilleur tarif garanti 170 €  
12 Décembre 2016  
Booking.com 185 €  
Expedia.com 187 €  
Hotels.com 195 €  
HÔTEL PRICE explorer



id-rezo

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

[Exemple]

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Ne partez pas!  
Réservez au MEILLEUR PRIX avec PETIT-DÉJEUNER INCLUS sur notre site uniquement

Vérifier les disponibilités

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

## Développer son canal de vente direct ?

**Travailler la relation client et la prescription locale**



Relancez, par téléphone, ceux qui ont annulé en avril/mai/juin



Diffuser des codes promo en local pour inciter à la recommandation (via les réseaux sociaux)

Proposez des avantages aux locaux qui vous recommandent.

Proposez de l'affiliation (une commission) aux prestataires locaux qui vous recommandent.

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

# Développer son canal de vente direct ?

**Travailler la relation client et la prescription locale**

Solliciter ses clients avec des offres qui répondent aux attentes « post confinement » (fidélisation et/ou prescription en fonction du lieu d'habitation).

id-rezo  
l'exporting e-tourisme

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

[En aparté]

## La Technologie est plus importante que jamais

**Client**

**METASEARCH**  
- Trivago  
- Kayak  
- etc.

**CRS**  
- Synxix  
- Travelclick  
- etc.

**Site Web de l'établissement**

**OTA/IDS/GDS**  
- Booking  
- Expedia  
- Sabre....

**Partenaires**  
- Office Tourisme  
- Chaîne  
- etc.

**Canaux**  
- sms  
- Tel.  
- Email  
- FB Messenger

**Moteur de Rése**  
Gère le stock pour permettre resa en ligne  
- ReservIT  
- Mirai - Bookassist  
- D-Edge - Roomcloud

**Chanel Management**  
Distribue le stock sur plateforme tierces  
- WuBook  
- VerticalBooking  
- Availpro  
- etc.

**CRM (GRC):**  
Gestion de la relation client.  
- Experience Hotel  
- Lounge Up  
- Qualitelis  
- etc.

**PMS : Property Management System**  
Gère le stock, les resa, les arrivées, la facturation, les débiteurs, la compta, etc. Pierre angulaire de l'hôtel  
- Topsy - Opera - Medialog  
- Mews - Thais - Infothix  
- Vega - Infor - Hoist

id-rezo  
l'exporting e-tourisme

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

## Développer son canal de vente direct ?

### Rassurer en utilisant les contenus utilisateurs !

 **jjumel970290** a écrit un avis (mars 2020)  
1 contribution

●●●●○

**Hotel rassurant durant la crise Covid-19**

« Dans le cadre de la crise Covid-19, l'hôtel Novalis de Quimperlé a défini un protocole rassurant pour la réception, et pour le petit-déjeuner (servi sur plateau et à prendre dans la chambre).  
Merci pour le fait de rester ouvert pour tous ceux qui doivent impérativement se déplacer. »

Moins d'infos ▲

**Date du séjour :** mars 2020  
**Type de voyage :** A voyagé en couple  
Avis recueilli en partenariat avec cet hôtel

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non de TripAdvisor LLC.

**Appart City**  
20 avril, 15:03

Nous avons hâte de vous retrouver et de lire vos petits mots qui font chaud au cœur. Merci Paul 🍷  
#VosAvis #Thanks #AppartCity

“ Hôtel incroyable, en plein centre ville. Tout est à quelques pas. La direction et le personnel sont très serviables et vous sentez qu'ils se soucient vraiment de votre confort et de votre bonheur. Nous étions là pour 10 nuits, mais après 3 nuits nous ne voulions pas partir. ”

*Paul*

18 J'aime 1 partage

Commenter Partager

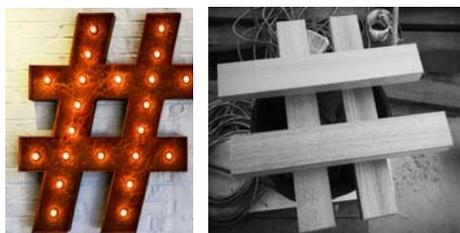


## Développer son canal de vente direct ?

### Rassurer en utilisant les contenus utilisateurs !

#### A) Encourager la publication de photos par ses clients en séjour !

En mettant en scène votre hashtag dans de votre structure !



En le suggérant à vos clients !



#### B) Réutiliser les meilleurs contenus dans votre communication (avec l'autorisation)



[En aparté]

id-rezo  
l'exporting e-tourisme

## Où est la vraie famille ?



[Faux]



[Vrai]

**Le « vrai » existe sur les réseaux sociaux, il faut l'encourager, le valoriser et oui... l'utiliser sur ses supports !**



abbaye du palais

#abbayedupalais  
31 publications

abbayedupalais  
sasia zarnowiec-bretzler

Abbaye du Palais  
le Palais, Thauron





id-rezo

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

[Exemple]

id-rezo  
l'exporting e-tourisme



hotel del coronado

#hoteldelcoronado  
103 972 publications






**Weddings**

Celebrate your big day on the sands that have witnessed over a century of love stories. Experience a lifetime full of memories made on the beach and having a reception at the same with the care, the promise and love offer the backdrop of The Cove.

**Special Events**

Wow your guests with an magical evening on The Beach or dress to the nines and host a Corporate Dinner Reception. Offer your guests to choose from and an award winning Catering & Events team you're sure to impress every guest.

**Real Weddings**



id-rezo

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

## Développer son canal de vente direct ?



### Si vous n'avez pas communiqué pendant le confinement, faites vite !

On n'est pas mort

- Rassurez sur votre état de santé (physique, psychique et économique)
- Parlez de vos équipes, dites que tout le monde va bien (si c'est vrai)
- Parlez de ce que vous avez fait pendant le confinement (travaux)
- Parlez de la vie, du printemps qui s'est installé, de la piscine, des oiseaux
- Soyez heureux, positifs et dynamiques



=> Pourquoi ne pas faire une vidéo en mode selfie avec votre smartphone pour partager ?



id-rezo

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

## Développer son canal de vente direct ?



### Communiquer !

On assure grave

- Expliquez ce que vous faites pour garantir la sécurité sanitaire
- Appuyez-vous sur les protocoles de la profession
- Montrez en photo et en vidéo, seules preuves "acceptables"
- Expliquez vos tarifs
- Expliquez vos CGV
- Soyez prêts à faire partir ces messages en fonction des segments (dès que frontières réouvrent, les DE, NL doivent recevoir votre message).



id-rezo

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

## Développer son canal de vente direct ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

### Communiquer !

- Besoin de réassurance
- Besoin de sécurité
- Besoin de flexibilité
- Besoin de changement, de décompresser
- Besoin de nature et d'espace

=> Parlez des points de frottements en amont, dites comment ça va se passer, décrivez une journée type, faites du

*story-caring*

### Répondez aux besoins



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

## Développer son canal de vente direct ?

id-rezo  
l'exportation e-tourisme

### Communiquer !

- Le plaisir
- La joie, le bonheur
- Les vacances
- La famille
- Les retrouvailles

=> Plus que jamais faites rêver (vidéos et photos sont vos alliés)

### C'est les vacances !



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

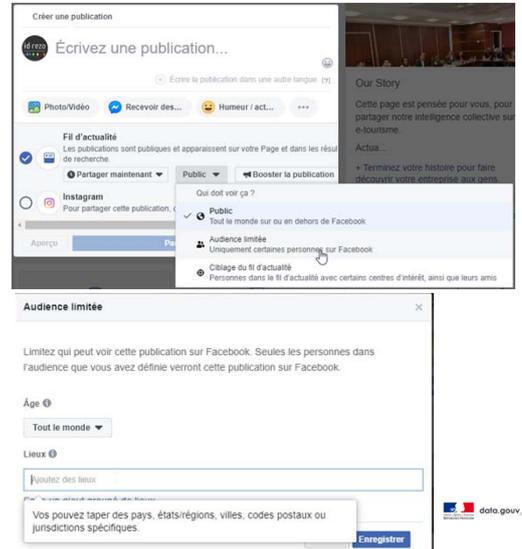
# Développer son canal de vente direct ?



## Communiquer !

Ciblez vos messages !

- Mickaël Radix** Un jour 😊 je reprendrais cette chambre no1 ... ou je louerai un poil plus loin pas grave. Des annes a portiragne plage cela ne soubilera jamais  
 J'aime Répondre 1 sem
- Delphine Bombardier** C'est une blague? Les hôtels et restaurants ne seront pas ouverts le 11 mai pour infol Ne circulez pas de mauvaises informations... il y en a déjà suffisamment  
 J'aime Répondre 1 sem



[en aparté]

## Conquête

**Gestionnaire de publicités**

**Audience**  
Définissez qui doit voir vos publicités. En savoir plus

Lieux  
Personnes habitant ou ayant récemment habité ici

France  
Cahors, Midi-Pyrénées +80 km

Inclure Rechercher des lieux Parcourir

Faire un ajout groupé de lieux

**Ciblage avancé**  
Inclure les personnes qui correspondent à

Intérêts > Gastronomie > Boissons alcoolisées

Vin

Ajoutez des données démographiques, centres d'intérêt ou Suggestions Parcourir

## Fidélisation

**Gestionnaire de publicités**

**Audience**  
Définissez qui doit voir vos publicités. En savoir plus

**Audiences personnalisées**

Rechercher des audiences existantes

Créer une audience personnalisée

Utiliser vos sources

- Site web
- Activité de l'app
- Vidéo
- Formulaire prospect
- Liste de clients
- Activité hors ligne
- Profil Instagram professionnel
- Événements

OU

Personnes qui aiment votre Page

Lieu - Résidence France

753 Personnes touchées 46 Interactions 5 3 commentaires 1 partage

Booster votre publication pour Booster la publication



**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



MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION

**22 MAI 2020 – 10H00**

## E-DISTRIBUTION : COMMENT SE PRÉPARER AU MIEUX À LA REPRISE ?

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



**VOUS AVEZ DU TEMPS ?**

Améliorez votre réponse à vos avis clients et générez plus de réservations !



**100% EN LIGNE**

4H DE FORMATION EN LIGNE DONT  
3H30 DE VIDÉOS CONSACRÉES À LA E-  
RÉPUTATION!

OFFRE SPÉCIALE

**69€** au lieu de **99€**

AVEC LE CODE 30%REDUC

\*Offre valable pour les 50 premiers inscrits et jusqu'au 31 mai 2020

**MHR**  
MY HOTEL  
REPUTATION  
ACADEMIE

**Rendez-vous dès maintenant sur**  
**<http://mooc.mhr.re>**