



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

id-rezo
l'expertise e-tourisme

25 MAI 2020 – 10H30

COMMENT COMMUNIQUER SUR SA SÉCURITÉ SANITAIRE ET LES MESURES PRISES ?

id-rezo
l'expertise e-tourisme




PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD




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

BDC

id-rezo
l'expertise e-tourisme

WEB <http://bdc-etourisme.com>

MAIL Benoit.dudragne@gmail.com

f www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme

t <http://twitter.com/BenoitDudragne>

in <https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>

id-rezo
l'expertise e-tourisme

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

Comité interministériel du tourisme - 14 mai 2020

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Des actions de communication et de formation pour accélérer la reconnaissance et l'appropriation des mesures sanitaires

Mesure n° 2 : Une dynamique collective de réassurance sanitaire dont un logo distinctif qui favorisera l'identification et la diffusion des protocoles sanitaires pour l'ensemble des activités touristiques.

La mise en place d'une dynamique collective de réassurance sanitaire s'appuyant sur un logo distinctif, à laquelle travaille Atout France, favorisera l'identification et la diffusion des protocoles sanitaires pour l'ensemble des activités touristiques. En outre, un travail de formation et d'information des professionnels sera mené avec ADN Tourisme, les fédérations professionnelles et les partenaires de la marque nationale Qualité Tourisme, afin d'appuyer les actions de réassurance sanitaire.

Enfin, une campagne d'information nationale autour des protocoles sera mise en œuvre cet été par le Service d'Information du Gouvernement, avec l'appui d'Atout France.

Mesure n° 3 : Une campagne de communication sera portée par Atout France dès juin 2020, en coordination avec les acteurs publics et locaux concernés, afin d'accompagner la reprise du secteur touristique.

Une campagne de communication visant à favoriser les séjours en France intitulée « Cet été je visite la France » sera portée par Atout France, en coordination avec les Régions, les territoires et les entreprises concernés. Elle les informera sur les mesures sanitaires mises en place et valorisera l'offre nationale de proximité pour la saison estivale 2020 : visite de musées, de monuments et de sites naturels, pratique sportive en plein air, activités nautiques et de montagne...

Cette campagne sera adaptée pour les destinations outre-mer et servira de socle à une reprise de la promotion des destinations françaises dans l'espace Schengen, et en particulier dans les pays limitrophes, au fur et à mesure de la réouverture des flux de visiteurs internationaux. De même, dès la réouverture des lignes aériennes vers les territoires outre-mer, une campagne spécifique sera menée pour promouvoir ces destinations et remobiliser le tourisme affinitaire.

id-rezo

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

Pourquoi communiquer sur la sécurité sanitaire ?

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Crise sanitaire

↓

Contraintes sanitaires
Hygiène
Gestes barrières
Distanciation

↓

Contraintes juridiques
Salariés
Clients

↓

Contraintes commerciales
Clients
Prescripteurs

Communication de l'entreprise

Après des Salariés

Après des Clients

Préciser :

Ce que vous avez mis en place

Avec quelles conséquences pour eux

id-rezo

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

Pourquoi communiquer sur la sécurité sanitaire ?



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**.

75 % déclarent qu'ils seront très attentifs aux avis clients portant **sur les mesures de désinfection entre chaque client**.

53% attendent qu'on **leur fournisse du matériel de protection et des produits désinfectants**.

Source : [Phocuswire](#)



[id-rezo](#)

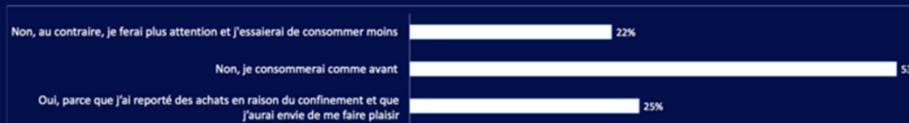
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Pourquoi communiquer sur la sécurité sanitaire ?

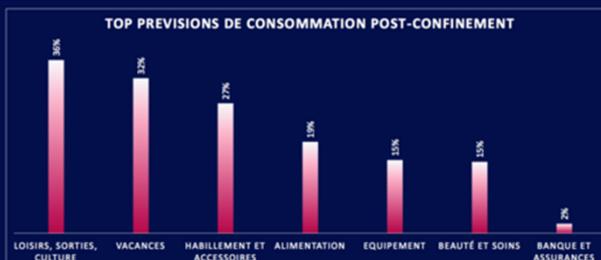


CONSOMMATION POST CONFINEMENT

Q. Prévoyez-vous de **consommer/dépenser plus après cette période** ? (shopping, sorties, ...)



TOP PREVISIONS DE CONSOMMATION POST-CONFINEMENT



Etude TLC Marketing – Occupation & Loisirs des Français pendant et après le confinement / Avril 2020



[id-rezo](#)

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

Rappel : vos actions sanitaires



Ce que vous avez mis en place dans votre entreprise autour de votre parcours client... Avec vos salariés

La gestion du Linge

LAVAGE
- 30 mn à 60°C pour détruire le virus

Mais aussi

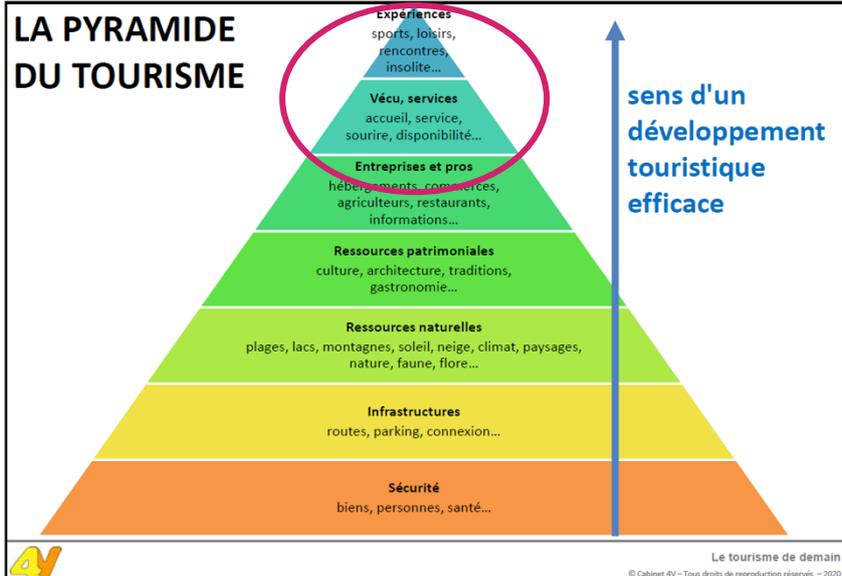
- Gants et masque
- Temps de latence : 3 heures avant prise en charge du linge
- Ne pas secouer
- Sac à linge sale dédié et isolé
- 2 temps :
 - Récupération des linges sales
 - Pose linges propres
- Eviter le superflu (enlever les rideaux, les nappes,... si possible...)
- Favoriser la sous traitance (expert métier)



id-rezo

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

[en aparté]



Marketing & Tourisme - id-rezo

© Copyright Marketing & Tourisme - id-rezo - Tous droits de reproduction réservés 2020

La communication sanitaire

Cibles	Objectifs	Supports	Périodes
Salariés	Les informer sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures sanitaires prises • Les risques encourus Les rassurer sur l'exercice de leur métier	Affichage Courrier Mail Livret sanitaire ...	Tout le temps Tenir à jour en fonction des évolutions
Clients	Les rassurer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité Les informer sur les nouvelles règles de fonctionnement (contraintes pour leur sécurité) Les informer sur l'actualité sanitaire de l'établissement	Site web: <ul style="list-style-type: none"> • Page FAQ • Pages dédié • Rubriques spécifiques Réseaux sociaux	Avant le séjour A la contractualisation A l'accueil Pendant le séjour
Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)	Les informer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires	Intégrer leurs animations locales Rencontres physiques Message personnalisé avec liens vers site web	Le plus tôt possible Quand vous êtes opérationnel



Les salariés : les objectifs

Les informer sur :

Les enjeux des mesures prises :

- Responsabilité/client
- Responsabilité/à leurs collègues
- Impact commercial
- Impact sur leur emploi

Les risques encourus (les comprendre)

Les mesures sanitaires prises :

Nouvelles procédures / à ces risques encourus (savoir et savoir-faire)

Les évolutions des procédures indispensables en fonction de l'actualité

Rappel
Obligation d'information
 Risques pris
 Personnes contaminées



Pour le salarié

Le discours

Premier outil de communication

Argumentez
Donnez confiance



Pour le salarié

Le DUERP

Premier outil de communication réglementaire

<https://www.aist84.fr/covid-19-mettez-votre-document-unique-a-jour/>

Type de risque	Situations dangereuses (liste non exhaustive)	Concerné	Lieu, postes de travail	Risque salariés exposés	Mesures de prévention / protection (liste non exhaustive)	En place	A mettre en place
	Contact direct à moins d'un mètre entre salariés				Barrières physiques : espacer les postes de travail ou condamner par exemple un poste sur deux, délimiter des espaces de travail (par exemple marquage au sol) Les échanges et les réunions en présentiel sont, autant que possible, supprimés avec recours aux visioconférences et au téléphone. Si non, leur fréquence, durée et nombre de participants doivent être limités avec application des mesures barrière Aérer régulièrement les espaces de travail Aménager les horaires et la disposition des lieux de pause afin de réduire les contacts Afficher et informer les salariés sur les gestes barrières, les faire appliquer Mettre à disposition des salariés des EPI (masques et lunettes ou écran facial, gants) Dans les véhicules, faire monter le passager à l'arrière, ou laisser libre le siège du		
	Contact direct à moins d'un mètre avec le public				Barrières physiques : espacer les postes de travail ou condamner par exemple un poste sur deux, délimiter les emplacements clients par un marquage au sol par exemple à 1 m de distance, installer des écrans translucides pour se protéger des clients (voir fiche métier "travail en caisse" : https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-covid-19-fiches-conseils-metiers-pour-les-salaries-et-les) Installer un panneau à l'entrée indiquant les modalités de fonctionnement de mouvement des personnes (nombre limité...) Ajuster les plages horaires d'ouverture au public Définir et faire appliquer le protocole chargement/déchargement auprès des professionnels et des particuliers en tenant compte des directives gouvernementales Afficher et informer les salariés sur les gestes barrières, les faire appliquer Mettre à disposition des salariés des EPI (masques et lunettes ou écran facial, gants) Dans les véhicules, faire monter le passager à l'arrière, ou laisser libre le siège du milieu pour les véhicules à 3 places devant.		



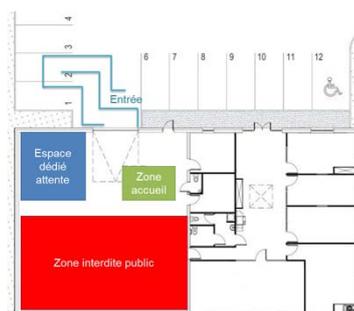
Pour le salarié

Les procédures

Descriptif nouvelle Procédure	Client <ul style="list-style-type: none"> • Les clients sonnent • Affichage des consignes devant la porte qui est ouverte (description consignes (lien)) • Une personne A s'avance jusqu'au marquage bleu au sol • Les autres restent en zone délimitée • Désinfection des mains personne A • Accès aux documents sur la table avec cadeau de bienvenue (ou dans le logement) • Renseignement et bilan médical à signer • Réception des consignes à respecter pendant le séjour • Ecoute des consignes générales d'accueil • Il revient au point de RDV dehors pour accès au Gite
	Véronique : <ul style="list-style-type: none"> • Lavage des mains et masque obligatoire • Vérifie que les consignes sont respectées par le client : <ul style="list-style-type: none"> ○ Masque ○ Respect des zones ○ Désinfection des mains ○ ... • Avance jusqu'à la zone de réception délimitée • Discours de bienvenue avec premières consignes sanitaires • Questionnement et réception du bilan médical signé • Distribution des consignes sanitaires écrites à signer (transmission préalable souhaitée) • Réponses aux questions des clients • Laisse les clients sortir • Les rejoint dehors au point de RDV

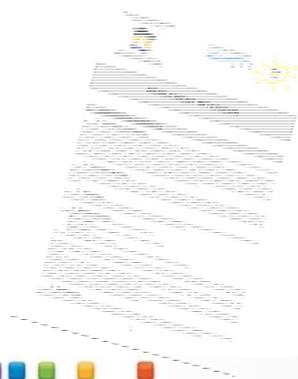
Par oral
Par écrit

Via la formation...



Pour le salarié

REGLEMENT INTERIEUR



Il doit contenir les mesures d'application de la réglementation en matière de santé et de sécurité dans l'entreprise ou l'établissement, notamment **les instructions permettant à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité** ainsi que celles des autres personnes concernées par ses actes et ses omissions au travail

- Gestes barrière ;
- Règles de distanciation sociale ;
- Mesures d'hygiène : lavage des mains, etc...
- Mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au secteur d'activité, aux métiers exercés dans l'entreprise ;
- Limitation, voire interdiction des réunions en présentiel ;
- Limitation du nombre des participants aux réunions en présentiel ;
- Instauration de la prise de température systématique des salariés à l'entrée de l'entreprise.

Par courrier en amont



Pour le salarié

L'affichage

- l'affichage des symptômes (afin d'identifier le risque lié à la contamination)
- l'affichage des recommandations (gestes barrières indispensables)
- l'affichage des mesures que chaque salarié doit suivre individuellement
- l'affichage des mesures que chaque employeur doit suivre afin d'assurer l'activité
- l'affichage sur le lavage adéquat et correct des mains
- l'affichage sur les règles de nettoyage du lieu de travail



Pour le salarié

l'intranet

Ressources	Liens Utiles	Numéros Utiles
<ul style="list-style-type: none"> Fièvre et toux Les gestes barrières Procédure en rentrant chez soi En cas de symptômes 	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 Nouvelle-Calédonie Direction des Affaires Sanitaires et Sociales Info-coronavirus gouvernement Haut Commissariat Actualités COVID-19 Organisation Mondiale de la Santé 	<ul style="list-style-type: none"> SAMU : 15 Numéros vert : 05 02 02

Autres ressource utile : le COVID pour les Professionnels de la RH

chrome-extension://oemndcblldboiebfnladdacbfmadadm/https://www.andrh.fr/files/documents/Documents/covid-19-impact-rh-07052020_1588876601.pdf

<https://www.andrh.fr/actualites/1022/doc-webinar-coronavirus-quelles-mesures-rh->



Le Client : les objectifs



Le rassurer

- Nous avons une garantie sanitaire sur l'entreprise = sécurité
 - On fait
 - On le fait bien
 - Dans toutes les circonstances (même imprévues)
 - On le prouve
- Nous faisons le maximum pour préserver un niveau acceptable en ce qui concerne la qualité de l'expérience vécue



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Le Client : les objectifs



L'informer

- Sur les nouvelles règles de fonctionnement à respecter
 - Lui expliquer ce qui change aujourd'hui, comment ça va fonctionner chez vous
 - Lui faire accepter ces nouvelles contraintes : donner du sens
 - Pourquoi et dans quelles circonstances on le fait...

L'impliquer

- Dans une attitude responsable pour le pousser à bien faire
 - le convaincre qu'il doit se plier à ces nouvelles règles : c'est pour son bien

En douceur et de façon argumentée et pédagogique pour qu'il accepte et adapte son comportement

En faire un prescripteur (potentiel)

- De votre établissement (*Il est en sécurité et témoigne de sa confiance*)

Un effort sur **les clients fidèles** qui connaissent déjà l'établissement (plus rassurant)



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Le message sanitaire générique



<p>Le décor</p> <p>Vous perso: empathie</p> <p>Nous : nos efforts Comment Attitude</p> <p>Quoi Actions / décisions Commerciales</p> <p>Dans le sanitaire</p> <p>Qui vous impliquent</p> <p>Reconnaissance</p> <p>On va le faire Bien 😊</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le contexte est exceptionnel... • Nous pensons avant tout à vous, vos proches et à leur santé • Notre équipe se met en 4 pour vous apporter des réponses sécuritaires et expérientielles • Avec le plus grand sérieux face aux risques • Nous restons disponibles, à votre écoute pour répondre à vos attentes • Le déroulé des événements : notre stratégie sanitaire • Voici nos solutions : <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions d'annulation • Selon vos dates d'arrivée • Nos principales mesures sanitaires expliquées : A+B+C+... • Ce que vous pourriez faire pour qu'ensemble nous puissions vivre de belles expériences dans la sécurité sanitaire • Remerciement pour votre compréhension et votre coopération • Nous sommes ensemble dans le même bateau • Note d'espoir pour une expérience réussie malgré le contexte
---	--

+
Vos avantages concurrentiels

+
Vos valeurs

Prouvez-le

Argumentez

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

Quel message ?



Message générique



Adapté au client A

Ex: Les fidèles (références saison précédente)

Adapté au client B

Ex : les jeunes (liberté)

Adapté au client C

Ex : les personnes à risques (espace spécifique...)

L'oral

- Par téléphone (guide d'entretien réception et autres)
- De vive voix sur place en prestation ou en séjour

L'affichage

- Info globale - démonstration des gestes barrières - plan -
- Entrée - Zones d'interaction
- Signalétique – sens circulation – délimitation et distanciation

Le message individuel (mail ou courrier personnalisé aux fidèles ou en réponses)

Le message collectif : la newsletter dédiée globale ou par cible (collective)

Le site web

- Page accueil
- Page dédiée
- Rubrique adaptée
- Faq

Réseaux sociaux

- En fonction de votre communauté
- Tchat
- WhatsApp sur les clientèles fidèles

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

Des contraintes à faire avaler

**Une information sanitaire transmise c'est bien...
Mais la faire accepter : c'est mieux!**

Il faut faire passer la pilule

- Jouer sur la forme
- Présenter en priorité la solution plutôt que la contrainte
- Présenter toujours le bénéfice d'une contrainte = pédagogie



A l'accueil

La communication orale



Mon argumentaire est carré
Selon le contexte

Un guide d'entretien

1. XXXXX
2. XXXXX
3. XXXXX
4. XXXXX
5. ...
6. Un note d'humour



L'affichage

POIGNÉES ET MEUBLES DE VENTE

Pour la sécurité sanitaire de tous, ces surfaces sont désinfectées **deux fois par jour**.

Veuillez respecter les gestes barrière à appliquer très largement.

Merci à tous !

Ces sanitaires sont à votre disposition et sont nettoyés **deux fois par jour**.

Vous trouverez à proximité un rappel des **gestes barrière à appliquer très largement**.

Merci à tous !

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

La charte du visiteur

accueil

CHARTRE DU VISITEUR
DES MONUMENTS ET JARDINS HISTORIQUES PRIVÉS

Bienvenue dans l'un des nombreux monuments et jardins historiques privés français !

Face à la crise du Covid-19, afin d'assurer une ouverture des sites dans le respect des conditions de sécurité sanitaire – tant pour le public que pour le personnel sur place – la Demeure Historique a élaboré cette charte du visiteur.

Souhaitant que votre expérience de visite se déroule dans les meilleures conditions, et afin d'assurer votre propre sécurité, cette charte du visiteur demande un engagement de votre part à respecter les différentes mesures sanitaires du site que vous allez visiter. Le(s) propriétaire(s)-gestionnaire(s) se sont eux-mêmes engagés à respecter le plan de sécurité sanitaire Covid-19, proposé par la Demeure Historique, dont sont issues ces mesures.

1. Respectez les gestes barrières et du principe de distanciation sociale (rester à plus d'1 mètre de chaque visiteur/ famille) sur l'ensemble du parcours visiteur ou lors de votre séjour (de votre arrivée à votre départ) ;
2. Respectez les mesures d'hygiène indiquées dans les lieux collectifs (en particulier dans les sanitaires) ;
3. Achetez votre billet en ligne et à l'avance (dans la mesure du possible) ;
4. Évitez tout rassemblement ou attouppement (files d'attente, pièces visitées, boutiques, espaces de restauration, animations...);
5. Respectez les consignes spécifiques du site et les indications du propriétaire gestionnaire.

En visitant ce site patrimonial, vous vous engagez à respecter l'ensemble des mesures présentées ci-dessus.

Face à la crise, tous responsables !

Nous vous remercions infiniment pour votre confiance, votre compréhension et le respect de cette charte du visiteur.

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

Les messages écrits

Dépassez le sanitaire...

- Avantage concurrentiel
- Services +
- Expérience valorisée

En séjournant aux Hauts de Saint Vincent, vous profiterez :

D'un lieu enchanteur, au vert, où bien-être et sécurité sont de rigueur !

Avec une capacité d'accueil limitée à 11 hôtes maximum sur une propriété de 4 ha, la distanciation sociale sera assurée.

Avantages concurrentiels associés à la sécurité sanitaire

Argument

Bénéfice sanitaire

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



À notre aimable clientèle,
Nous avons toujours maintenu une **hygiène irréprochable** dans tout notre établissement, et nous vous remercions pour la confiance que vous nous avez toujours portée depuis de nombreuses années.
Vous êtes nombreux à nous octroyer de très bonnes notes sur Booking: 9,7/10 et Expedia 4,9/5.



Notre équipe de dames de ménage est formée professionnellement pour vous garantir un séjour le plus confortable et le plus sécurisé.
Notre chambre a été totalement nettoyée et désinfectée en suivant strictement les méthodes publiées par le Ministère du Travail.

Nos dames de ménage portent des gants médicaux d'examen en latex « Mediclean » fabriqués par les laboratoires BorneMed.



Toutes les chambres sont d'abord **abîmées soigneusement**. Ensuite, elles sont nettoyées « à blanc » et désinfectées (pols, surfaces, poignées de portes et fenêtres, interrupteurs, robinets, télécommandes et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main).

Nous utilisons des produits naturels et sains: APRESIN sanitized bactéricide, levuricide et virucide; SANEET mousses économes; VITRILEX EcoGreen



Enfin, tous les draps, taies d'oreiller, **housses sont nettoyées et désinfectées à la Blanchisserie « MLL Services ».**



Toutes les serviettes sont changées et sont lavées à haute température tous les jours.

Si vous avez la moindre question, nous vous répondons avec plaisir. Nous vous souhaitons un agréable séjour à l'Hôtel La Ferme de Bourran.



NOTRE PROTOCOLE D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ COVID-19

Notre engagement en faveur de la propreté et de l'hygiène a conduit l'ensemble de notre équipe à se mobiliser pour renforcer nos protocoles en matière de sécurité sanitaire dans notre hôtel.

Nous mettons en place **des mesures supplémentaires**, qui respectent les **dernières recommandations en termes d'hygiène et de nettoyage**, afin de garantir la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs.

Les mesures mises en œuvre couvrent un large éventail de points allant du respect des gestes barrières aux recommandations de produits d'entretien en passant par les procédures de nettoyage des chambres et des espaces communs ainsi que de l'adaptation nécessaire de l'offre de services.

Renforcement des mesures d'hygiène et de nettoyage :

- Nettoyage intégral des parties communes.
- Désinfection et nettoyage des poignées (portes, fenêtres, mirador), des télécommandes (télévision et climatisation), des boutons d'ascenseur, des rampes d'escaliers.
- Changement du matériel de nettoyage entre chaque chambre, notamment les chiffons et lingettes microfibrés.
- Changement systématique de tout le linge et de l'ensemble des produits à disposition en chambre entre chaque client.
- Utilisation de produits détergents désinfectants agréés.

Prévention et équipements complémentaires pour notre équipe qui œuvre pour votre sécurité :

- Le personnel est équipé de masques et gel hydro alcoolique.
- L'équipe est formée aux gestes barrières et veille à se laver les mains le plus régulièrement possible et après chaque interaction.

Atouts de l'Hôtel La Ferme de Bourran :

- Notre établissement peut accueillir confortablement et en toute sécurité jusqu'à 14 clients. Notre hôtel comprend 7 chambres lumineuses et spacieuses (superficie moyenne : 33m²), un salon (60 m²), un grand jardin fleuris, une terrasse ensoleillée (30 m²) et un parking privé, gratuit et fermé la nuit.
- Chaque chambre est équipée d'une climatisation individuelle.

La crise sanitaire que nous traversons nous contraint à une adaptation nécessaire de notre offre de services afin de garantir votre sécurité pendant votre séjour :

- Nous vous accueillons à l'hôtel à partir de 16h00 (en raison du renforcement des mesures d'hygiène et de l'augmentation du temps de nettoyage, nous ne pouvons plus accepter les arrivées avant 16h00).
- Nous vous proposons du gel hydro alcoolique.
- Nous vous donnons une enveloppe personnelle fermée contenant la clé désinfectée de votre chambre et un badge désinfectant que vous pourrez utiliser pour appuyer sur les boutons de l'ascenseur ou du diaporama.
- Des marquages blancs au sol (1 mètre) sont placés autour des portes d'ascenseur et de la réception. Un sens de circulation dans les espaces communs est mis en place afin de garantir une distanciation sécurisée.
- Nous prenons votre commande du petit déjeuner et/ou du room service via un fichier. Nous vous le servons sur un plateau en chambre, dans le salon (5 tables séparées et réparties sur plus de 60 m²) ou sur la grande terrasse.
- Chaque élément est servi dans un plat sous cloche.
- Nous vous demandons, s'il vous plaît, lors de votre départ de laisser les fenêtres ouvertes car l'aération régulière permet de diminuer l'hygrométrie ambiante et réduit le charge virale susceptible d'être présente.
- Notre terminal de paiement électronique est désinfecté avant chaque utilisation et entre chaque client.


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

Chers Clients,

Grâce à la solidarité de la société "Expérience hôtel", nous avons pu rester en contact avec vous. Dès le début de cette crise, elle a généreusement mis son application gratuitement à notre service.

Cela nous a permis de vous adresser successivement ces 3 newsletters que nous vous remercions d'avoir pris le temps de lire. **Nous essaierons de garder ce type de communication dans un futur proche, sans pour autant être trop intrusif.** Vous êtes désormais conscients, que **vous avez un rôle à jouer à nos côtés pour redonner un sens à notre métier.**

Comme vous, nous l'imaginons, le télétravail connaît ses limites et comme vous, nous avons tous hâte d'entendre le téléphone sonner, **la boîte mail déborder et surtout de vous voir de nouveau, chers clients, franchir le seuil de notre porte souriant et en parfaite santé.** Le chemin sera rude pour nous à la reconstruction mais, grâce à vous, nous pouvons l'envisager de façon plus sereine.

« Priorité absolue à votre santé et à celle de nos équipes »

Et pour vous accueillir, avec notre équipe, **nous avons travaillé une « autre » expérience de séjour alliant protection sanitaire et bien-être.** Sans tomber dans un discours "ultra hygiéniste", nous vous devons plus que la propreté.

Votre regard et votre sensibilité face à l'hygiène sera plus forte ; il s'agira pour nous et nos équipes de vous apporter des réponses claires et des solutions adaptées.

Le groupe Logis Hôtels a élaboré un guide opérationnel des mesures sanitaires indispensables à la relance de l'activité et chaque propriétaire les a adaptées à son établissement pour pouvoir afficher la charte de protection sanitaire et d'accueil.

Il s'agit de la priorité essentielle à une reprise responsable et éthique. Nous, hôteliers indépendants, nous sommes conscients que nous devons vous apporter des garanties identiques au moins à celles mises en place dans les chaînes internationales

« Réservez en direct avec le groupe Logis Hôtels c'est valider l'idée d'aimer voyager dans un monde plus local, plus solidaire et plus égalitaire »

Anticiper et agir resteront notre leitmotiv car notre hôtel fait partie d'un réseau d'hôtels qui perpétue la tradition hôtelière à travers toutes ses richesses.

Notre métier ne s'arrête pas à « donner des clés et à faire des lits » comme le pensent certaines plateformes, notre métier est de vous offrir l'expérience qui correspond au mieux à votre humeur et vos envies.




Chaleureusement
Expérience client


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

Les messages écrits



Par email auprès de ses clients

[Exemple de Bergamotte]

Message de nos Fondateurs

Nous suivons depuis plusieurs semaines avec la plus grande attention la propagation du Coronavirus. Les évolutions récentes nous imposent de prendre la parole aujourd'hui pour vous donner un peu plus de détails sur la façon dont nous gérons la situation.

- L'hygiène avant tout -

Cela fait déjà 10 jours que nos 2 ateliers parisiens ont pris des mesures d'hygiène fortes pour limiter toute source de contamination. Nous avons imposé un **lavage des mains stricte**, toutes les heures, à l'intégralité de notre équipe, des **distances d'éloignement minimum**, les futures mamans ont été invitées à ne pas venir travailler et l'intégralité de **notre équipe support est désormais en télétravail** depuis jeudi. A compter de lundi, nous allons également mettre en place des **roulements d'équipe** pour avoir un minimum de personnes en même temps dans nos ateliers.

Enfin, notre tournée de magasins éphémères à travers la France et l'Europe a été annulée jusqu'à nouvel ordre.

- Votre sécurité et celle de nos livreurs -

Nous avons imposé à nos 3 partenaires de livraison, un **nouveau mode de livraison sans contact**, à compter d'aujourd'hui. La signature électronique est désormais désactivée pour éviter tout contact entre nos livreurs et nos clients. Vos commandes seront déposées devant votre porte d'entrée d'appartement ou de maison.

- Maintenir l'avenir de nos producteurs de fleurs -

Nos producteurs sont déjà très touchés par l'épidémie. Vendredi, 35% de la production de tulipe européenne est partie à la poubelle, faute de débouchés. Sur la semaine, c'est déjà plus de 10 tonnes de fleurs qui ont été jetées, car vous ne le savez peut-être pas, mais les fleurs doivent être récoltées tous les jours.

Il nous fallait agir afin de les soutenir. Nous avons décidé dès vendredi de **maintenir un prix fixe garanti pour chacun de nos producteurs** afin de les aider à continuer leur activité décemment et cela aussi longtemps que possible. Cette décision maintient un espoir raisonnable et nous permet de soutenir directement la profession, en espérant que d'autres suivront.

Nous allons nous battre pour préserver la santé et la sécurité de notre équipe, préparer vos commandes avec toujours autant d'amour, soutenir nos producteurs adorés et vous offrir le même niveau d'expérience client sur les prochaines semaines.

**Prenez soin de vous et de vos proches.
On vous aime.**

Romain, Loïc et toute l'équipe Bergamotte.



[id-rezo](http://id-rezo.com)

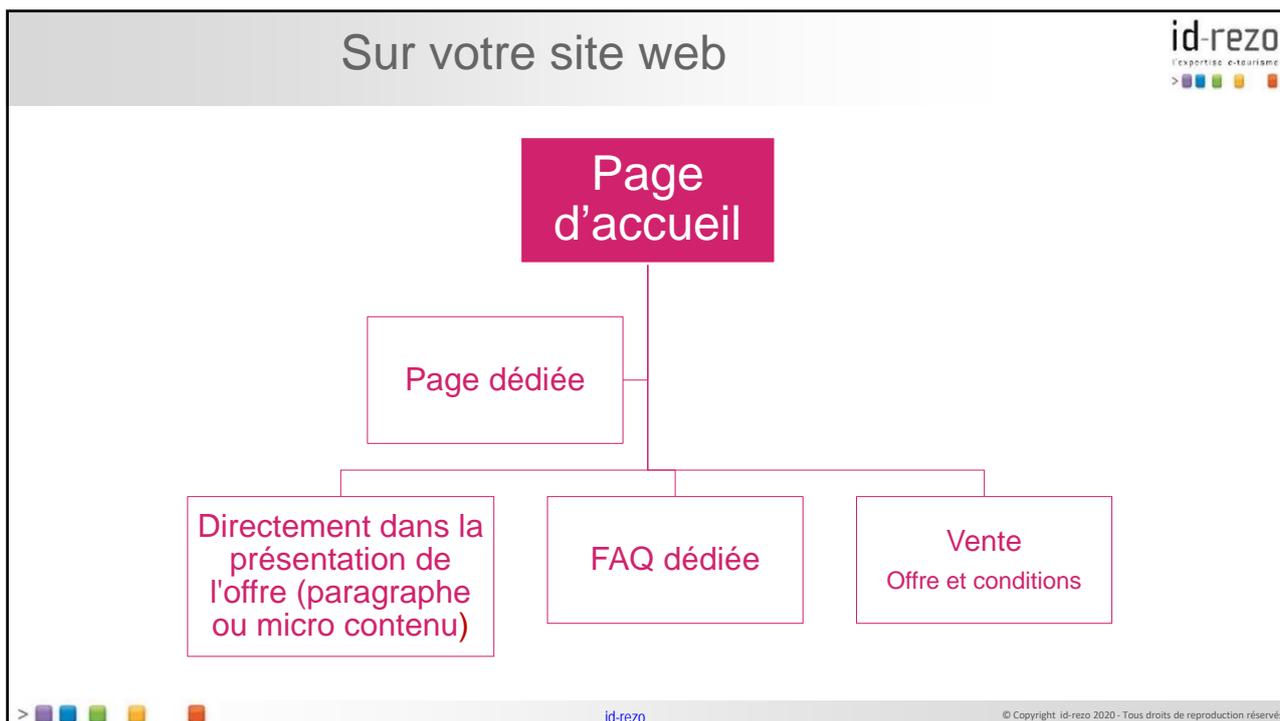
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Sur votre site web



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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



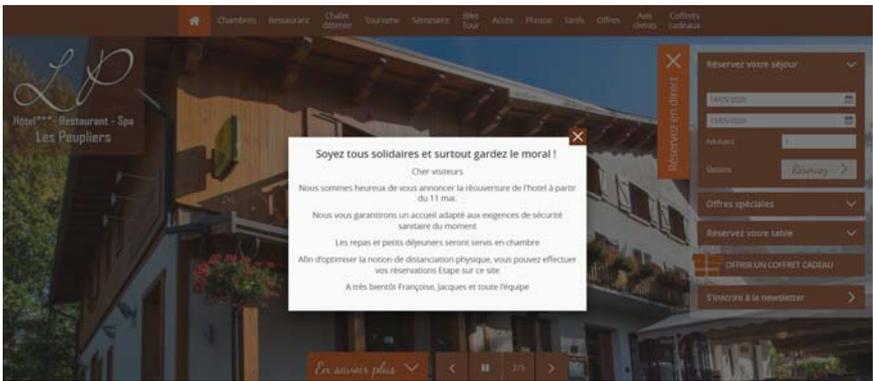
Sur votre site web



Page d'accueil :

La Light box
(pop up surimpression)

- Message court et direct
- L'essentiel



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur le Web



Valeurs positives

Page d'accueil :

La Light box
(pop up surimpression)

- Message court et direct
- L'essentiel

Soyez tous solidaires et surtout gardez le moral !

Cher visiteurs

Nous sommes heureux de vous annoncer la réouverture de l'hotel à partir du 11 mai.

Nous vous garantirons un accueil adapté aux exigences de sécurité sanitaire du moment

Les repas et petits déjeuners seront servis en chambre

Afin d'optimiser la notion de distanciation physique, vous pouvez effectuer vos réservations Etape sur ce site

A très bientôt Françoise, Jacques et toute l'équipe



[id-rezo](#)

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

Sur votre site web



Page d'accueil

L'encart

COVID 19 TOUS SOLIDAIRES

En cette période si particulière, nous avons mis en place un protocole sanitaire afin de garantir votre sécurité et notre sécurité.

Le protocole mis en place des gestes barrières est le suivant :

- de **porter un masque** dans tous les espaces publics (réception, couloirs).
- de vous **désinfecter les mains** dès votre arrivée à l'hôtel, une lotion Hydroalcoolique est à disposition dans le hall de l'hôtel.
- de **répéter les opérations de lavage de mains** à chaque fois que vous toucherez les espaces communs (portes).
- de respecter **1 mètre de distanciation** réglementaire.
- de conserver vos clés avec vous en cas de recouche et de les déposer dans la boîte prévue à cet effet, à la réception, à la fin de votre séjour.

Nous vous proposons un service de restauration adapté : à commander dès votre arrivée.

- un petit déjeuner / plateau déposé sur le porte bagage dans le couloir et à déposer de nouveau une fois le petit déjeuner terminé.
- un repas / plateau chaud, déposé sur le porte bagage dans le couloir et à déposer de nouveau une fois le dîner terminé.

Nous vous protégeons avec un mode opératoire rigoureux :

- location des chambres espacée de 24 h minimum.
- service de nettoyage habituel des sanitaires avec produit bactéricide, virucide.
- désinfection systématique des poignées, télécommande et machine à café de votre chambre
- aucun personnel n'entre dans votre chambre dès lors que vous êtes installés : pas de service de recouche, pas de dépôt de plateau en chambre.
- désinfection des clés et porte-clés à chaque départ.
- encaissement du séjour sans contact ou à distance.
- crédit points carte O'Logs sans contact ou à distance.
- envoi de facture par mail (ou imprimée la veille si pas possible d'envoi)

Vous pouvez nous joindre au 04 92 43 03 47 pendant les heures de réception ou au 06 81 23 25 92. Nous vous remercions de votre implication

Sanitaire ➡

Présentation de l'hotel



[id-rezo](#)

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

Sur le web



Page dédiée « COVID-19 »

- Préciser les protocoles sanitaires qui seront mis en place sur les différentes zones de la structure et orienter le cas échéant sur les FAQ dédiées pour plus de détail.
- Préciser la fréquence de nettoyage des espaces communs.
- Préciser les mesures de désinfection entre chaque client.
- Faire un focus sur « Qui se charge du nettoyage ».
- Rassurer sur l'application rigoureuse des gestes « barrière » par tout le personnel.
- Préciser les mesures et les aménagements mis en place pour respecter la distanciation sociale et l'application des gestes « barrière » par zone et orienter le cas échéant sur les FAQ dédiées pour plus de détail.
- Informé sur les équipements médicaux à proximité ?
- Rassurer sur la densité de population au km² ?
- ...

Placer une référence
protocole rassurante
« OMS », « UNPLV »
« Atout France »

Encourager la réservation en ligne et valoriser des conditions d'annulation souples !

> 
[id-rezo](#)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Sur votre site web

Page dédiée

Évolutive
Tout le protocole



INFORMATION CORONAVIRUS

Information importante : suite à l'annonce faite par le gouvernement et le prolongement du confinement, nous restons donc fermé jusqu'au 11 mai 2020. Respectons le confinement et soyons solidaires.

Dans ces circonstances exceptionnelles, c'est avec beaucoup de tristesse que le Houlou de la Fortie reste fermé. Nous vous remercions pour votre compréhension, votre solidarité et votre soutien pour notre petite entreprise. Nous nous retrouvons très vite au Houlou de la Fortie.

Prenez soin de vous et de vos proches, portez-vous bien... À très bientôt au Houlou de la Fortie.

Les gîtes et chambres d'hôtes sont déclarés en mairie donc professionnels et labellisés Rando Accueil

Protocole sanitaire : après le départ de chaque hôte, tous les gîtes et chambres d'hôtes sont aérés, le ménage est fait de fond en comble avec port de masque et gants (savonnetier, désinfectant au sol, des sanitaires, de la cuisine, des poignées, des interrupteurs), le linge de maison est lavé sur place à 60 °C et essoré avec un modèle professionnel.

Des savons liquides sont mis à disposition dans chaque salle de douche et cuisine et la salle commune.

Les professionnels de santé : maison médicale (médecins et infirmières), deux pharmacies, ambulance à Noireville à 4km, centre hospitalier de Tilers à 26 km.

Les commerces d'alimentation : supermarché, deux boulangeries, boucherie, primeur à Noireville à 4 km.

> 
[id-rezo](#)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



Venez séjourner dans nos villas **l'esprit totalement libre!**

Actuellement nous sommes fermés en raison du confinement et des décisions gouvernementales. Nous espérons ouvrir le 2 juin 2020. Nous suivons **les recommandations d'Atout France.**

Marie est la personne responsable sanitaire et hygiène au Clos de La Richaudière. Marc est co-responsable sanitaire et hygiène. **Notre engagement:** vous accueillir au Clos de La Richaudière pour **de vraies vacances en famille en toute sécurité sanitaire!**

Pour vous accueillir au Clos de La Richaudière, **nous porterons un masque.** En réflexion, le contrôle de la température de chaque personne que nous accueillerons cette saison. Pour votre séjour, **nous mettons à votre disposition des masques grand public.**

Nous travaillons actuellement sur le **calendrier de réservations** des gîtes entre juin et octobre 2020. Nous mettons en place **24 heures de jachère sanitaire entre deux locations** et **nous ne louons pas les cinq gîtes en même temps.** Ainsi **nous limiterons le nombre de personnes en séjour** au Clos de La Richaudière et nous vous permettrons de passer vos vacances **l'esprit tranquille.**



> 
[id-rezo](#)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

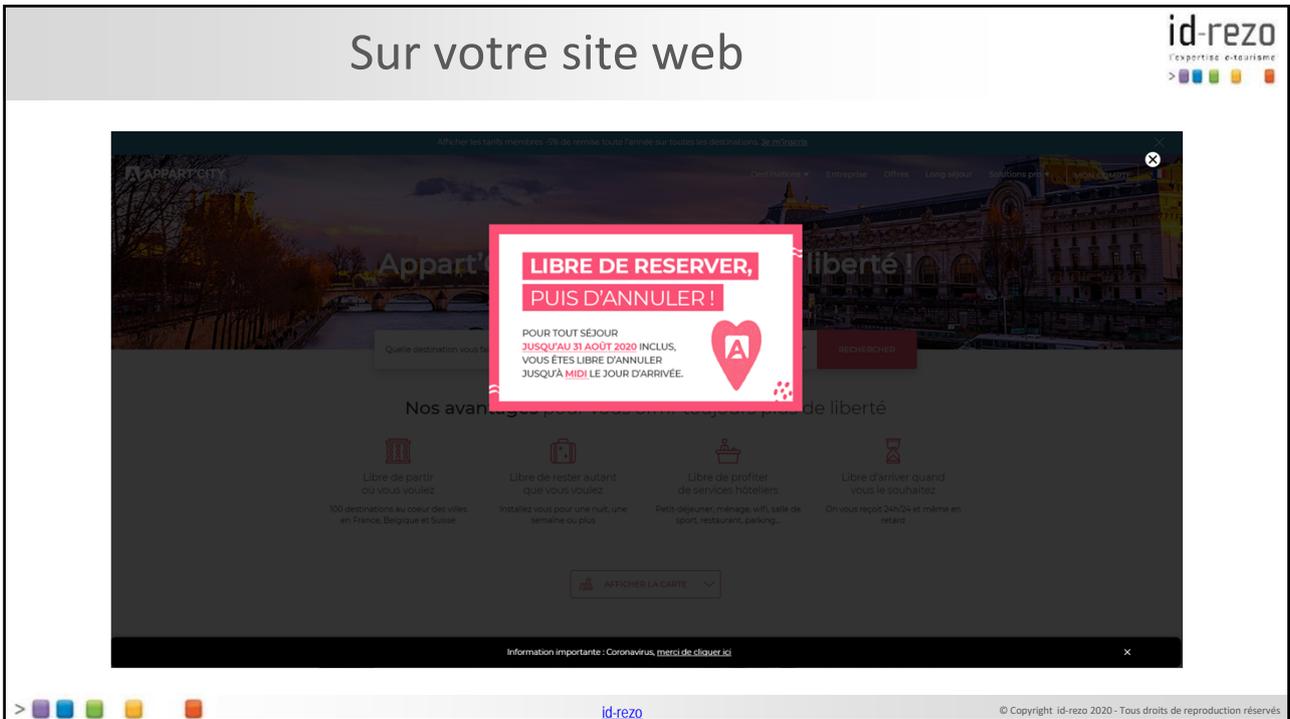


Nos priorités ont toujours été l'hygiène et la propreté. Dans le contexte actuel de la pandémie de COVID-19, **nous renforçons nos protocoles d'entretien.** Nous mettons **tout en oeuvre** pour préparer les 5 gîtes et l'ensemble de la propriété en respectant **des protocoles sanitaires très stricts, encore plus stricts qu'à l'habitude.** Chaque membre de l'équipe de nettoyage porte un **tablier, un masque, des gants jetables.**

- **Entretien des sanitaires et des cuisines dans chaque gîte:** **nous utilisons** une solution composée du désinfectant Soligerm, de vinaigre blanc et d'eau. Nous pulvérisons cette solution, puis nous brossons et enfin nous rinçons.
- **Entretien des sols:** **nous appliquons** un liquide détergent et **désinfectant Techline** avec un balai nettoyeur ergonomique muni d'un distributeur de solution. **Dans chaque gîte, nous changeons de balai de nettoyage.**
- **Nous nettoyons les surfaces** de travail, de toilette, les pieds de lit, les tables de chevet, les appareils ménagers, les poignées de placards et les poignées de portes **avec des lingettes désinfectantes.**
- C'est avec un **vaporetto** que nous nettoyons les **carrelages et faïences**, les parois de douche. Cet appareil **pulvérise une solution désinfectante sous forme de vapeur à haute pression.**
- Nous **lavons les housses de coussins** dans le salon et les chambres **avant chaque nouvelle arrivée.**



> 
[id-rezo](#)
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés



Sur votre site web



La FAQ

Techniquement, plusieurs possibilités :

Plugin avec une interface d'administration



Easy Accordion - Best Accordion FAQ Plugin for WordPress

Plugin avec un simple Short Code

```
[tg_accordion title="question ?" close="1"]réponse[/tg_accordion]
```

FAQ native de son CMS



Plus d'info pour les sites sous Wordpress

Pour le contenu :

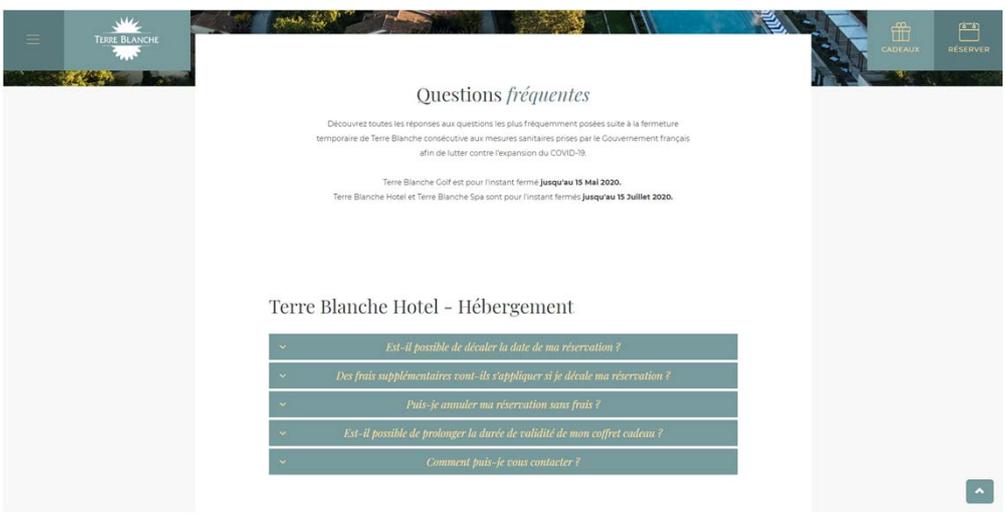
- #1 Identifier les questions que se posent les visiteurs de votre site web.**
 - ✓ Synthèse des contacts email, téléphone, avec ses clients.
 - ✓ Discussion avec ses clients.
 - ✓ Analyse des questions sur son moteur de recherche interne, analyse des commentaires sur ses réseaux sociaux, analyse des discussions sur les forums pertinents, etc..
- #2 Formuler les questions avec les termes qu'ils utilisent.**
 - ✓ Tester vos questions avec vos proches ou vos bons clients.
 - ✓ Utiliser les recherches associées Google ou des outils comme [Keywordtool.io](https://www.keywordtool.io) ([Yodalnsight](https://www.yodalnsight.com) ou [SEM Rush](https://www.semrush.com) si vous avez un petit budget) pour vous inspirer.
- #3 Structurer les questions et les réponses associées par thème (> plusieurs FAQ)**
 - ✓ Pensez « parcours client » :
 - ✓ Par quelles étapes passent vos clients pour consommer votre offre ?
 - ✓ Quelles sont leurs problématiques ?
 - ✓ Sur quoi ont-ils besoin d'être rassurés ?
 - ✓ À partir de là, comment pouvez organiser les réponses aux questions qu'ils se posent.

[id-rezo](https://www.id-rezo.com)

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

Sur votre site web





Questions fréquentes

Découvrez toutes les réponses aux questions les plus fréquemment posées suite à la fermeture temporaire de Terre Blanche consécutive aux mesures sanitaires prises par le Gouvernement français afin de lutter contre l'expansion du COVID-19.

Terre Blanche Golf est pour l'instant fermé **Jusqu'au 15 Mai 2020**.
Terre Blanche Hotel et Terre Blanche Spa sont pour l'instant fermés **Jusqu'au 15 Juillet 2020**.

Terre Blanche Hotel - Hébergement

- ▼ Est-il possible de décaler la date de ma réservation ?
- ▼ Des frais supplémentaires vont-ils s'appliquer si je décale ma réservation ?
- ▼ Puis-je annuler ma réservation sans frais ?
- ▼ Est-il possible de prolonger la durée de validité de mon coffret cadeau ?
- ▼ Comment puis-je vous contacter ?

[id-rezo](https://www.id-rezo.com)

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

Les protocoles référents



ATOUT FRANCE

GESTION DE CRISE COVID-19
MESURES SANITAIRES

- Benchmarking France et International
- Technologies au service des mesures sanitaires
- Stratégies pays : Singapour, Portugal, Espagne
- Communications de réassurance sanitaire



Hébergement



Le label de qualité SG Clean

Les établissements de secteur touristique qui s'engagent à maintenir de bons niveaux d'hygiène et de sécurité sont labellisés par le label de qualité SG Clean.

Votre check-list pour le ménage

- Aérez les pièces avant de les nettoyer.**
Laissez circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes. Si possible, laissez tous les volets ouverts du début à la fin.
- Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape.**
Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 20 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool.
- Portez des gants jetables.**
Les gants doivent être jetés après chaque séance de ménage. N'oubliez pas de vous laver les mains immédiatement après.
- Faites des réserves de serviettes et d'autres accessoires de ménage !**
Si vous préférez faire le ménage avec de la machine à la température la plus élevée.



LISTE DES ACTIONS A FAIRE PENDANT LE NETTOYAGE DE VOTRE HEBERGEMENT

Activités



Camping



Receptionniste ou veilleur de nuit : quelles précautions prendre contre le Covid-19 ?

QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Formule de chambre (hôtelaria) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

LIEN VERS TOUTES LES FICHES

id-rezo

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

Du téléchargement



LE CAMPUS DES RENAISSANCES EXPÉRIENCES SITE GRANDE CAPACITÉ TEMPS FORT CONTACT - ACCÈS DISPONIBILITÉS

COVID19 : Nos actions de prévention en place

Parce que la sécurité de nos clients et de nos personnels est notre priorité absolue, élaboré (à partir des recommandations du Centre de Prévention et de Contrôle des mesures de prévention - protection ci-dessous, qui mises en place depuis début Nous sommes par ailleurs à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions, et mettre en place des mesures ou procédures supplémentaires pour votre séjour au Campus.

Actions anti-Covid19 du Campus Des Renaissance

Discouvrez nos 16 actions concrètes (en PDF pendant votre séjour) pour garantir votre sécurité et celle par rapport à l'Hygiène de Covid19

Charte_Covid19_CampusDesRenaissances.pdf

Image_1601_Tour à 800

Des questions ? Une réservation ? Envie d'en parler ? Appelez nous au +33 (0)6 65 59 68 49



COVID19 : Nos actions de prévention en place

Parce que la sécurité de nos clients et de nos personnels est notre priorité absolue, nous avons élaboré (à partir des recommandations du Centre de Prévention et de Contrôle des Maladies (CDC) les mesures de prévention - protection ci-dessous, qui mises en place depuis début avril 2020

Nous sommes par ailleurs à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions à sujet, et mettre en place des mesures ou procédures supplémentaires pour votre séjour au Campus.

AVANT VOTRE SEJOUR	AVANT VOTRE ARRIVEE	PENDANT VOTRE SEJOUR
<p>1. Part de nettoyer et gants jetables pendant le nettoyage par le personnel, qui est soignée aux gestes barrières de façon stricte depuis le début du confinement.</p> <p>2. Activation minutée (fenêtres et portes ouvertes) pendant 1/2 journée de toutes les pièces locales</p> <p>3. Nettoyage au détergent PMS, désinfection à l'eau de javel 1/50, javelisé de portes, viduals</p> <p>4. Nettoyage au détergent PMS, désinfection au gel hydroalcoolique ou spray désinfectant: chérs, lignes de portails, escaliers, escaliers et rampes, interphones, microconvertisseurs, appareils électroménagers, angle vitres, parquets à linge, poubelles, vases supports, appareils de sport et tous éléments susceptibles d'avoir été touchés</p> <p>5. Draps, serviettes et linge de maison mis immédiatement dans un sac à linge séché et lavés à 60°C en cycle long.</p> <p>6. Installation des nouveaux draps serviettes linge de maison uniquement après nettoyage complet des locaux et départ et période de "désinfectant" au JMS minimum avant toute nouvelle location</p>	<p>7. un document d'accueil sur l'habitation et les consignes spécifiques du lieu vous sera envoyé au plus tard 48H avant votre arrivée, de manière à inclure au choix maximum la procédure d'accueil sur place. Notez que tout le personnel d'accueil de notre établissement a été rigoureusement formé à l'ensemble des points composant la présente note</p> <p>8. distanciation sociale avec le personnel d'accueil (garde sera mise en un masque et vous ne portez pas de masque et comment les locaux ont été nettoyés, le processus est avant votre arrivée et sans contact du personnel dans l'intermédiaire. Une arrivée autonome "sans contact" avec clés mises à la main dans une boîte à clés sécurisée est également possible sur demande de votre part.</p> <p>9. remise des clés et des documents de location sans contact et indication de l'emplacement des savons et gels hydroalcooliques</p>	<p>10. Il est rappelé que des espaces de sécurité, climats et/ou halls vitrés sont également réservés pour tous les habitants visiteurs, ce qui suggère de façon permanente tout risque à ce sujet.</p> <p>11. Présence de gel hydro alcoolique et de lingettes dans toutes les pièces pour nettoyage à tout moment des éléments pouvant être touchés par d'autres personnes (poignées de porte ou de portail par exemple)</p> <p>12. Présence de distributeur de savon à chaque point d'eau du gîte</p> <p>13. Machine à laver et lessive à votre disposition gratuitement dans le gîte pour laver vos tenues autant que nécessaire</p> <p>14. Distanciation sociale obligatoire avec toute personne extérieure à votre groupe dans les espaces collectifs extérieurs (lignes de portails, escaliers, rampes, interphones, microconvertisseurs, appareils électroménagers, angle vitres, parquets à linge, poubelles, vases supports, appareils de sport et tous éléments susceptibles d'avoir été touchés)</p> <p>15. Chaise haute maintenu disponible en permanence pour toute personne présentant des symptômes</p> <p>16. Procédure de départ "sans contact" ou "autocour" (avec boîte à clés) à votre libre choix</p>

COVID19 : Pour protéger votre santé et celle de notre personnel, des procédures sanitaires adaptées sont en place au Campus Des Renaissance depuis début avril !

DECOUVRIR NOS ACTIONS CONCRETES ANTI-COVID 19

Le Campus Des Renaissance

id-rezo

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



Via les réseaux sociaux

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



Sur vos réseaux sociaux

Pour informer.

Avec du style



Isabelle Martial

27 mars, 11:23 · 🌐

...

On travaille la procédure de nettoyage spéciale Covid-19 pour vous accueillir dès la fin du confinement en toute sécurité ! Et on en profite pour rire un peu 😊

COVID-19 - POUR VOTRE SÉCURITÉ. L'AUTRE RIVES SORT L'ARTILLERIE LOURDE !!





116
42 commentaires 1 partage

J'adore
 Commenter
 Partager



Jean-Christophe Gite Binet

6 avril, 13:39 · 🌐

...

Nous avons le plaisir de vous présenter notre nouveau site web www.chaletdumoulin.fr pour le Chalet du Moulin et le Gîte le Ronsard . Les réservations sont possibles directement sur le site web.

Et concernant la crise sanitaire nous avons mis en oeuvre les changements suivants:

Afin de vous rassurer nous avons ouvert notre calendrier de réservation jusqu'à la fin 2021, nous avons assoupli nos conditions d'annulation qui passent à 2 jours avant votre arrivée, et les arrhes passent provisoirement de 30 à 10%.

Pour lutter contre l'épidémie de COVID-19, nous avons renforcé notre procédure de nettoyage : Toutes les surfaces, les poignées de porte, les interrupteurs, les télécommandes, les clés, etc ... sont scrupuleusement désinfectés avant et après chaque séjour. Plus que jamais nous mettons l'accent sur la propreté de nos gîtes. De plus, comme avant la crise, vous trouverez du savon et du gel hydroalcoolique pour respecter les gestes barrière.

[WWW.chaletdumoulin.fr](http://www.chaletdumoulin.fr)



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

Sur vos réseaux sociaux



Pour informer.

- En projetant la suite « possible ».
- En mettant en avant ce qui va être fait pour s'adapter à la situation sur le plan sanitaire/sécurité.
- En mettant un peu d'humour.
- En rappelant la nécessité d'être soutenu pour continuer à vivre.

[Exemple de Jet'sCool]

Swin'Cool Thierry Jets'Cool
Hier, à 13:06 · GoPro · G

Bonjour tout le monde ! 🌞

Un peu de news pour les Swincars 100% respectueux de l'environnement 100% adaptée pour les personnes à mobilité réduite !

Dans l'attente de l'autorisation gouvernementale & préfectorale pour une éventuelle ouverture de nos bases activités loisirs plein air nous vous accueillons comme les années précédentes avec toutes les mesures de sécurité, d'hygiène en rajoutant quelques mesures supplémentaires indispensables pour notre santé à tous

- 1- Une seule personne par véhicule 🙌
- 2- Couple possible si ils vivent au même endroit (justificatif de domicile pour les deux à fournir)
- 3- Distance de sécurité plus de 1 mètre pour l'accueil et les formalités administratives (n'oubliez pas votre propre stylo) un desk accueil sera installé en extérieur nous ne ferons rentrer personne par mesure de sécurité dans nos bureaux et sanitaires, les petites envies à l'ancienne en pleine nature.
- 4- En Randonnée vous serez tous à plus de 3 mètres des uns des autres
- 5- Port du masque obligatoire venir avec le votre
- 6- Gel désinfectant à l'arrivée et au départ
- 7- Charriots fournis pour les casques de sécurité
- 8- Nous ne vous ferons ni bises ni poignets de main mais des beaux sourires avec le geste Antilas qui vous sera bientôt dévoilé.
- 9- Nous ne garderons aucune affaire des clients venez donc avec le strict minimum
- 10- Conseil Tenuis adaptées avec poche à ZIP pour vos clés de voitures
- 11- Vous pourrez emmener un petit sac à dos pour votre propre bouteille d'eau et vos papiers identifiés

Nos machines seront désinfectées avant chaque arrivée des clients et entre chaque randonnée

Nos swincars 100% électriques attendent que vous pour vous faire découvrir nos belles randonnées sur des parcours adaptés pour tous dans le respect d'une bouffée d'air pur 100% respectueux de l'environnement et sans prendre de risques de contamination

Cette aventure vous tente ?

Je reste ouvert à tout commentaire afin d'avancer ensemble en toute sécurité

Comme vous tous j'ai une famille de petits loups et je compte sur ma clientèle habituée fidèle et respectueuse pour garder le cap afin d'avancer ensemble sereinement

Nous espérons vous retrouver très vite 🌞

Des que nous aurons une date d'ouverture nous vous informerons pour les réservations car les WE vont être vite remplis

En attendant nous sommes joignables par mail & sms

Prenez soins de vous et de vos proches 🌞🌞🌞 à très vite !

La Jets'Cool Family 🌞
info@coucou Thierry 06 111 430 06
www.jetscool.com
Jets'Cool
Vous présente le Swincar 🌞

Montauroux | Dans le rétroviseur



GOPRO.COM
Montauroux | Dans le rétroviseur
Shared using GoPro

Dorothée Tassan et 9 autres personnes · 1 commentaire · 7 partages

J'aime · Commenter · Partager

id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux



Pour ses clients.

- En projetant la suite « possible ».
- En véhiculant ses valeurs.
- En se projetant sur le bénéfice de l'expérience .
- Avec un lien vers la page COVID.

[Exemple Camping le Dauphin]

Camping Le Dauphin
1 mai, 16:42 · G

Coucou les amis, j'ai trouvé une fleur originale en ce 1er mai pleine de JOIE et de sourires 🌸

Cela donne envie de se recentrer sur des plaisirs simples en famille, en connexion avec la Nature 🌱 C'est cette lumière et ce sourire que nous vous envoyons aujourd'hui pour qu'elle nous porte tous vers ces jours meilleurs, où chaque bonheur, aussi simple soit-il, aura toute sa saveur 🌞

Début juin nous permet de mieux construire cette douce reprise, nous avons tellement hâte de vous accueillir en toute sécurité au Dauphin, et nous travaillons pour cela pour vous 🌞

<https://www.campingleadauphin.com/informations-situation-co-/>

122 · 23 commentaires · 1 partage

18 mars 2021 | Benoît CASABÉ

INFORMATIONS SITUATION COVID-19

Les Réservations sont ouvertes, notre équipe est en télétravail à votre écoute.

Chères Clientes, Chers Clients,

Nous pensons à chacun de vous en ces temps difficiles et espérons de tout cœur que vous et vos proches allez bien, c'est essentiel.

Faite la situation exceptionnelle que nous vivons, nous devons prendre des mesures particulières pour le bien de chacun.

Le **équipe réception Sarah, Arne et Tim** sont en télétravail afin de rester à votre écoute :
Vous pouvez nous appeler au 04 28 29 74 ou nous adresser un mail
Du lundi au vendredi - de 9h à 13h et de 14h à 17h -

Nous aimerions tous nous préparer et en ce moment la glande nous renvoie à l'endroit présent, alors même qu'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 permettrait de vous accueillir dans cette **grande Nature bienveillante** qui vous attend, pour vous reconstruire.

Pour cela, nous avons à cœur de vous accompagner sur la gestion de votre séjour au Dauphin.

Voici les solutions que nous avons mises en place pour répondre à vos questions :

Si vous avez souscrit notre garantie annulation, celle-ci ne couvre pas le risque de pandémie liée au COVID 19.

1. Sur les séjours prévus en avril et mai

✓ **La solution à construire ensemble** : nous vous proposons de reporter votre séjour sur une autre date de la saison 2020 - sans frais. Le prix de votre séjour peut varier en fonction des nouvelles dates choisies ensemble.

✓ **Contactez-nous pour connaître les disponibilités**
✓ Si un report de votre séjour n'est pas possible sur une autre date de la saison 2020, nous vous proposons un « Avois » valable 18 mois pour un séjour en 2021.

2. Sur les séjours prévus en juin, juillet, août

Pour le moment, les reports ne sont pas envisagés. Si la situation de crise sanitaire devait perdurer à la date de votre séjour vous bénéficiez de ces mêmes solutions, avec un report de votre séjour sans risque de perdre les sommes versées.

Nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur votre séjour.

3. Une proposition inédite : Décalez votre séjour sur les Vacances de Toussaint au Dauphin -

Nous gardons 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.

id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux

Pour ses clients.

- La preuve en image
- Le lien vers la page du site web



id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux

Il y a forcément de la matière pour communiquer ...

Les contraintes sanitaires et les mesures de distanciation sociale peuvent donner des opportunités de communiquer de façon décalée et humoristique...

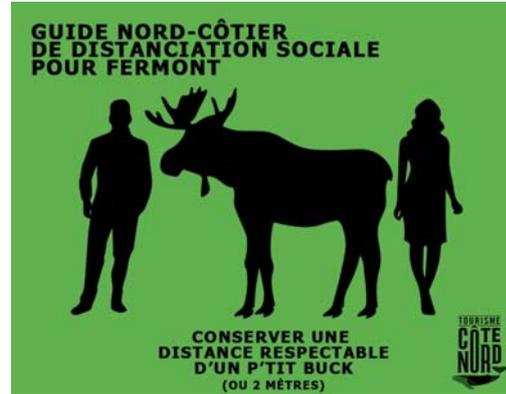
Une manière habile de montrer que vous avez mis en place ses nouvelles règles.



id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux



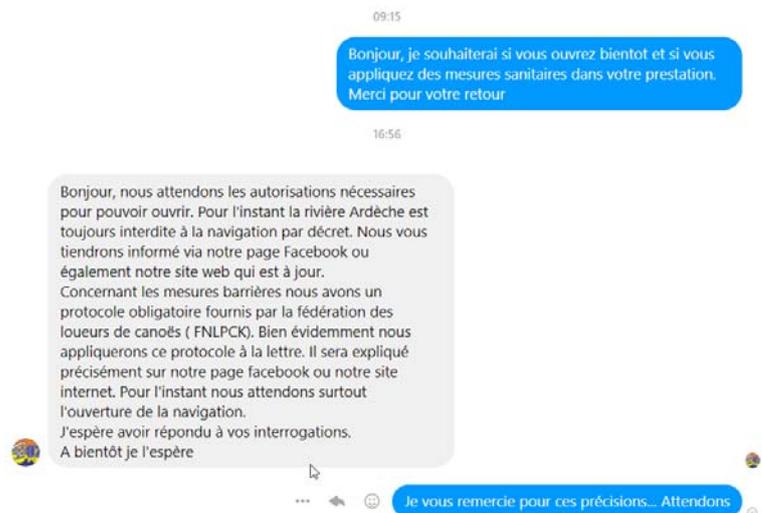
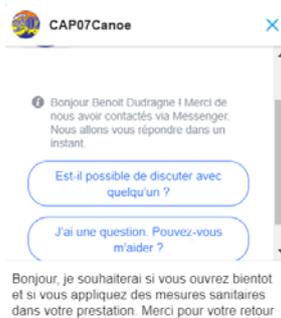
[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur vos réseaux sociaux

Sur Messenger

- Répondre aux interrogations
- Préparez vos messages à l'avance



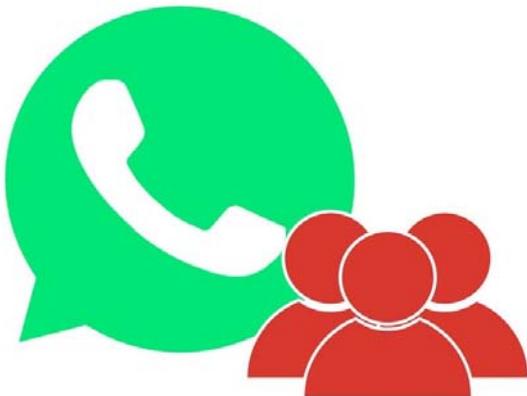
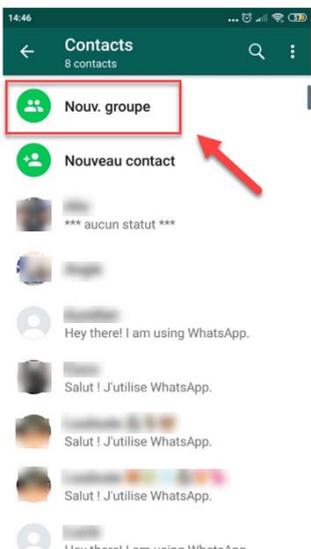
[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Sur WhatsApp

- Avec vos clients fidèles

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

id-rezo
l'exporting e-tourisme

Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)

Les informer sur :

- L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication
- Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires
- Intégrer leurs animations locales
- Rencontres physiques
- Message personnalisé avec liens vers site web
- Quand vous êtes opérationnel




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

Merci de votre attention !

