



## SPECIAL COVID-19 – Confinement

### Comment occuper efficacement cette période et la rendre utile...

Aujourd'hui, le confinement est le mot d'ordre pour faire face à cette crise sanitaire inédite... En rappel incessant, les expressions « **Restez chez vous** », « **Restez à la maison** », « **Prenez soin de vous** » fleurissent partout, comme le printemps qui arrive... et nous appellent à la solidarité.

**Il est important de penser à l'avenir, d'être positif et déjà imaginer l'après-crise.** D'après une étude de VoyagePirates, **74 % des voyageurs n'ont pour le moment pas changé leurs projets de vacances et de voyages.** Les sondés partagent le sentiment que l'épidémie est passagère. **En effet, 86% pensent que d'ici l'été prochain,** ils pourront voyager de nouveau normalement, contre 8 % à penser au scénario inverse.

Source : [Dossier de presse Etude-voyagespirates](#)

**Mais la clientèle sera peut-être plutôt locale qu'étrangère !**

Afin de vous aider et de vous permettre à garder le fil dans vos établissements, quelques idées et conseils pour vous, comme prendre le temps de mener des tâches souvent mises de côté (par manque de temps et surtout parce que l'on est pris dans le flot incessant du quotidien).

La Drôme Tourisme vous soumet quelques idées...

**Comment anticiper au mieux l'après Covid-19, voici la « liste des choses à faire » proposée par l'ADT :**

- **Pensez ou repensez votre offre de service, effectuez des petits travaux d'amélioration de la qualité de votre offre, pensez au « ménage de printemps » (c'est la période !) en réalisant un nettoyage « à fond » de vos cuisines, salle de restaurant, chambres vides, ...**
- **Vérifiez votre site internet, profitez-en pour l'améliorer en mettant à jour vos descriptifs, vos photos.**
  - Depuis vos derniers travaux, vous n'avez pas revu le descriptif de votre établissement, vous n'avez pas travaillé l'insertion de liens vers vos partenaires locaux (Office de Tourisme, La Drôme Tourisme, Sites de visites et activités, ...)
  - Les journées commencent à être belles... Or, avec une belle luminosité, c'est peut-être l'occasion d'ouvrir les volets, de mettre en scène votre établissement pour réaliser de belles photos...
  - Vérifiez et mettez à jour votre site internet en intégrant également une présentation de votre territoire. L'ADT a créé une nouvelle photothèque que vous pouvez utiliser pour illustrer vos propos. Lien suivant : <https://www.flickr.com/photos/ladrometourisme/>
  - Profitez-en également pour vérifier vos divers affichages auprès de vos partenaires (Office de Tourisme, La Drôme Tourisme, ...) et si vous constatez des manques, demandez-leur des mises à jour (Sur simple demande par mail, en leur indiquant vos coordonnées téléphoniques en cette période, ils seront disponibles pour vous rappeler et faire un point avec vous)

# La Drôme Tourisme - Pro

Covid-19

**Contact :**  
Françoise ALAZARD

04 75 82 19 37  
[falazard@ladrometourisme.com](mailto:falazard@ladrometourisme.com)

[pro.ladrometourisme.com](http://pro.ladrometourisme.com)

**Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique**  
03 Avril 2020

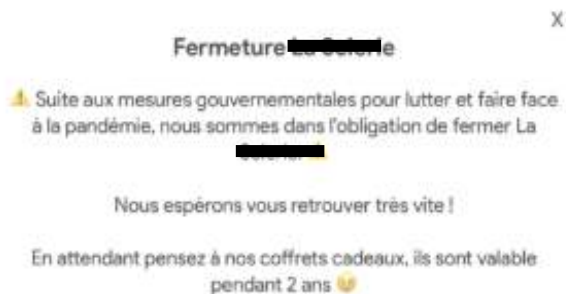
*Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.*



- **Donnez confiance, et soyez transparents.** Il est important d'envoyer un message clair et précis à votre clientèle. Pour cela, intégrez un message sur votre page d'accueil de votre site, mais également sur les divers réseaux sociaux que vous gérez, pour indiquer si vous avez bloqué vos plannings, si vous êtes actuellement fermé, de quelle façon vous êtes joignable, quelles sont vos conditions générales de vente (conditions d'annulation notamment), quelle est votre politique tarifaire, ....

**Quelques exemples et illustrations...**

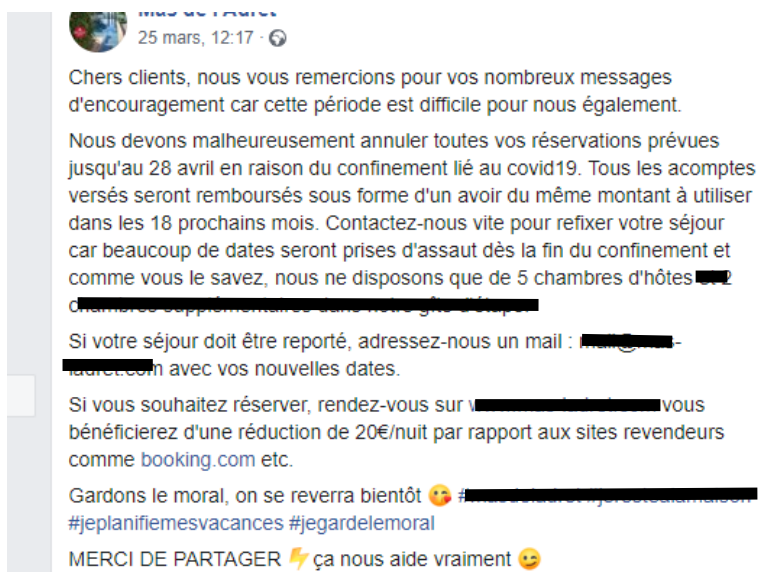
- **Créez une page dédiée ou une fenêtre « pop up »** sur votre site Internet, comme l'ont fait ces hébergements :



Prenez soin de vous et de vos proches dans cette période de confinement !  
 Notre service réservations est disponible  
 du lundi au vendredi de 9h à 17h30.  
 N'hésitez pas à nous contacter au 06 ~~50 12 03 22~~ ou par mail à [reservations@chateauderochegade.com](mailto:reservations@chateauderochegade.com)



- **Publiez sur vos réseaux sociaux** des posts réguliers qui maintiennent le lien et continuent à faire rêver vos clients. C'est peut-être aussi l'occasion, si vous n'en avez pas, de créer une page pour vous faire la main et faire des tests, ...



- **Ou bien relayez un texte** « Restez chez vous », « Prenez soin de vous » intégré sur une photo sur vos outils web ...
- **Créez une lettre d'information dédiée**, c'est un autre moyen également pour vous adresser à vos clients passés, mais aussi à ceux de cette saison, vous permettant de donner de vos nouvelles, d'y intégrer des photos du jour et d'autres offres pour l'avenir ...
- **Rassurez vos clients** : En cette période de crise sanitaire, ou à son issue, n'hésitez pas à expliquer / mettre en avant sur vos supports de communication... vos « protocoles hygiène » de manière à rassurer les prospects et « vendre » un environnement sécurisé.

## Et en termes de commercialisation ?

### ⇒ Gérez vos réservations en ligne

Aujourd'hui, il est préférable de fermer votre calendrier de manière exceptionnelle jusqu'au 15 avril (voire jusqu'à la fin avril pour les plus sceptiques et prudents) **pour éviter au maximum de devoir gérer des scénarios d'annulations**. Par contre, **votre moteur de réservation intégré à votre site Internet** doit être très largement ouvert **à partir de début mai**. Votre planning sur vos plateformes de distribution telles que Booking, Expedia, Tripadvisor, ... peut lui aussi être ouvert, en souhaitant que la pandémie s'atténue et que les mesures de « confinement » s'assouplissent, favorisant ainsi les voyages pour des motifs personnels ou professionnels.

### ⇒ Repensez et optimisez votre politique tarifaire pour des séjours plus longs, avec des réductions attractives.

Les tendances laissent supposer des restrictions de voyage, des séjours plus longs, et à proximité.

### ⇒ Proposez des "conditions de réservation de relance"

**Montrer de la flexibilité pour "booster"** les réservations en rassurant les clients dans vos conditions de réservation et d'annulation pour cet été. **Flexibilité** (plutôt que promo à tout va) serait de mise ! N'hésitez pas à faire évoluer temporairement et exceptionnellement vos conditions de vente au vu de la situation...

## Plusieurs exemples vus sur le net :



Ou

## Report sans frais jusqu'à 8 jours du départ

### Réservez vos prochaines vacances l'Esprit Tranquille...

#### Report du séjour sans frais jusqu'à 8 jours avant le départ\*

\*pour toute réservation effectuée à partir du 17 mars jusqu'au 31 mai 2020 : report sans frais jusqu'à 8 jours avant le départ sur simple déclaration écrite ou courriel - La demande de report du séjour doit être effectuée avant le 31/05/2020, y compris pour les séjours dont les dates d'arrivées sont après le 31/05/2020 - Les montants de ces reports sont à consommer pour un départ au plus tard le 24 octobre 2020.



Ou



Et encore

Après avoir subi l'expérience indoor du confinement, choisissez, en toute liberté, celle de l'outdoor pour vos vacances d'été en réservant un séjour en hôtellerie de plein air.

### LE CAMPING DES CHAPELAINS

Dans un cadre familial, en bio-vallée de la Drôme, au bord de la rivière et à deux pas du joli village de Saillans, ce camping vous propose des emplacements tente, caravane, camping-car, location de Cottages climatisés, tentes lodge nature, Coco Sweet.

**Réservez sans risque dès aujourd'hui**

**1. Réservation modifiable sans justificatif**  
Réservez avant le 30 avril : pour tous les séjours jusqu'au 17 juillet 2020 et à partir du 16 août 2020, vous pouvez modifier vos dates de séjour sans justificatif jusqu'à 1 semaine avant l'arrivée. Vous pourrez planifier votre nouveau séjour jusqu'en septembre 2021.

**2. Réservation modifiable ou remboursable**  
Quelles que soient les dates de votre séjour, s'il est empêché par une mesure administrative liée au Covid-19\*, vous pouvez soit reporter votre séjour jusqu'à 18 mois, soit être remboursé intégralement à l'issue de ces 18 mois.

le plus : parrainez votre famille ou des amis et recevez un cadeau lors de votre prochain séjour

<https://www.ladrometourisme.com/le-blog/non-classe/les-offres-de-la-drome-pour-vos-sejours-apres-le-confinement/>

**Nota : N'hésitez pas à nous faire connaître vos offres pour que nous puissions les relayer sur nos outils, ainsi qu'auprès de votre Office de Tourisme.**

### Un autre exemple intégré dans une lettre d'information récente :

« Nous prenons donc aujourd'hui le parti de continuer à vous envoyer nos propositions pour la fin du printemps même si l'incertitude sur leur faisabilité demeure. Vous êtes d'ailleurs plusieurs à avoir confirmé votre rando à la mi-mai. Nous nous engageons à vous rembourser intégralement si le projet ne pouvait se réaliser à cause du confinement et si vous ne pouviez pas le reporter. » **Source - Fabrice Apère, créateur de Vercors Escapade.**

### Et aussi :

**Prenez un temps pour vous former** sur les sujets qui ne vous sont pas particulièrement familiers ou que vous laissez de côté pour plus tard parce que pris par le quotidien et l'urgence.

De nombreux webinaires (séminaires à distance en visio via skype ou autre, sur des formats d'environ 1 heure) sont proposés. **Par exemple, sur des sujets en lien avec l'optimisation de votre visibilité digitale (web, ...) : Google My Business, Pages jaunes, Apidae, Sites d'avis...**

Consultez notamment notre programme dédié : <https://www.ladrometourisme.com/espace-pro/formez-vous/>

Encore une fois, une offre de formation courte et à distance est disponible, profitez-en !

### Et pour vous documenter sur les nouvelles tendances et les clientèles :

<https://www.veilleinfotourisme.fr/>

<https://veilletourisme.ca/>

<http://www.etourisme.info/etourismeinfo-sur-le-site-veille-info-tourisme/>

Et plus de sites référents à retrouver sur cette page : <https://www.ladrometourisme.com/espace-pro/renseignez-vous/veille-et-documentation-thematique/>

