

# Attentes - besoins & Adaptations post-covid



Entre-deux-Mers Tourisme  
Juin 2020





ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# QUI SERONT LES CLIENTS DE LA SAISON 2020 ?

➤ **Clientèle de « vacanciers » régionale et nationale** qui va venir consommer du séjour  
3 principaux bassins émetteurs pour la Gironde : les Néo-Aquitains, la région parisienne et la région Occitanie,\*  
*\*Données Gironde Tourisme*

➤ **Clientèle locale et de proximité en vacances chez la famille ou des amis ou en résidences secondaires**  
qui va venir consommer de l'activité et du court-séjour  
Des locaux, des bordelais qui vont avoir besoin d'espace, de nature et d'activités pour se retrouver en famille, entre amis... => Tourisme de proximité : gros consommateur de prestations locales



➤ **Des cibles / segments identifiés**

- ◆ Les individuels : couples/duo, familles, amis, solo
  - ◆ Les mini-groupes : tribus (grandes familles) , entre amis
  - ◆ Les petits groupes affinitaires : randonneurs et cyclotouristes
- Les passionnés vont avoir plaisir à se retrouver, à partager en petits comités leurs passions.





ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# LES BESOINS DES FRANCAIS ONT EVOLUES ...

## BESOIN DE SECURITE

### RASSUREZ ET COMMUNIQUEZ SUR LES MESURES SANITAIRES

Montrez à vos clients que vous allez prendre soin d'eux et qu'ils vivront la meilleure expérience possible de vacances, en dépit des circonstances sanitaires et des règles contraignantes qui en découlent. Le touriste a besoin d'être rassuré sur les règles sanitaires mises en place dans vos structures.

Respect des guides de bonnes pratiques, affichage sur le site internet, mail à la réservation ou courrier de bienvenue pour mettre en avant ce point sanitaire.

Expliquer comment vont se dérouler les activités avec les nouvelles normes.

Expliquer comment vous adaptez vos services et vos prestations en fonction des protocoles de sécurité.

**Communiquez de façon positive sur ce que vous avez mis en place pour rassurer.**



## BESOIN DE LIMITER LA PROMISCUITE

La population va avoir besoin encore quelque temps d'éviter la promiscuité avec d'autres vacanciers..



# LES BESOINS DES FRANCAIS ONT EVOLUES ...

## BESOIN DE SE RETROUVER

**Se recentrer sur l'essentiel**

« Les grandes retrouvailles »

Le confinement a séparé les familles, les amis qui vont avoir envie de se retrouver pour les vacances.

## BESOIN DE GRANDS AIRS, D'ESPACE, D'ACTIVITES

**Besoin d'évasion pur, de liberté, de nature**

Les activités ont été restreintes pendant le confinement donc envie d'activité de plein air, balades, de faire du vélo ou de la randonnée, d'activités nautiques, découverte des produits locaux et du patrimoine => découverte ou redécouverte de lieux proches de chez soi et de ces pépites.

➤ se re-booster, retrouver son énergie.

➤ Profiter d'activités encadrées : des activités outdoor seront privilégiées, l'air, la liberté, des ateliers, des stages..



# LES BESOINS DES FRANCAIS ONT EVOLUES ,,,

## BESOIN DE BIEN-ETRE ET DE DETENTE

### De lâcher prise, de décompresser

- soins, thalasso, spa, massages (sur place ou à proximité immédiate)
- ateliers/stages de yoga, d'aromathérapie, gym douce, stretching, marche à pied, méditation...
- esthéticienne à domicile ; coach sportif

## BESOIN D'EPANOUISSEMENT

- **Expériences à vivre** : autour des savoir-faire, de la culture, de l'insolite, hors des sentiers battus, de l'éco-tourisme, de l'authenticité
- Quête de **micro aventures**, de retrouver des plaisirs simples, de rencontrer les prestataires locaux et d'être acteur de sa découverte (stages, ateliers...)

## LOCAL – NATURE - HUMAIN- AUTHENTICITE

Entre-deux-Mers Tourisme vous met à disposition des outils et des visuels pour communiquer => kit média (images, vidéos...)



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES

## ADAPTER SES OFFRES ET SES SERVICES

Face à la loi, nous n'avons pas d'obligation de résultats mais de moyens.



*Rédigez votre protocole sanitaire, retracez vos procédures dans un manuel numérique qui pourra être réactualisé*



**=> Proposer votre offre et vos services en fonction des conditions post-covid**

Protocole d'accueil, identification des points de contacts, distanciation sociale, expériences individuelles ou en mini-groupes, privatisation, offres spéciales...



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES

## QUELQUES BONS EXEMPLES....

**Aerial des Monges**  
ÉVÉNEMENTS • ÉVÉNEMENTS • SPA

ACCUEIL LE DOMAINE ÉVÉNEMENTS PRIVÉS ÉVÉNEMENTS PROFESSIONNELS Hébergements BIEN-ÊTRE FORFAITS/CARTE CADEAU REZERVATION

### Ouverture et Charte sanitaire

Le Domaine de l'Aerial des Monges, Loueur de Meublés de Tourisme Professionnel, rouvre ses portes:

- Vous trouverez [ici](#) nos engagements sanitaires avec notre charte détaillée et actualisée à ce jour.
- **Conditions d'annulation - Covid-19** : Si pour des raisons liées au Covid-19, votre réservation devrait être annulée, nous vous remboursons intégralement l'acompte versé à la réservation.

Nous souhaitons avoir une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention mises en place dans notre Domaine.

[Découvrez](#) notre nouveau gîte 6/8p (Nature & Détente) avec Espace détente et Jacuzzi privé !



ACTUALITÉ:  
↳ Ouverture et Charte sanitaire

domaine@aerialdesmonges.com

+33 (0)6 71 43 15 61 +33 (0)6 81 33 73 39

Gîtes de groupe & Réceptions



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES

## QUELQUES BONS EXEMPLES....

### MESURES SANITAIRES COVID 19

Réserver en direct

Pour vous accueillir dans une atmosphère propice au repos et vous rendre le séjour le plus agréable, nous avons mis en place des mesures pour lutter contre la propagation du COVID 19. Nos mesures évoluent en fonction des consignes gouvernementales.

#### OUVERTURE

- Le Clos des Moulins est ouvert : nous sommes prêts à vous accueillir !

#### UNE POLITIQUE D'ANNULATION ASSOUPLEE

- Annulation sans frais jusqu'à la veille de votre séjour.** Réservez en direct et bénéficiez jusqu'au 30 septembre 2020 de ces conditions d'annulations souples. Aucun versement d'arrhes n'est demandé.
- Pour les réservations faites via les OTA (Booking, Expedia, Hotel.com, Abnb, etc...) : leurs politiques d'annulations s'appliquent.

#### DES SERVICES ADAPTÉS

- Le petit déjeuner sera servi **en respectant les distances physiques.**
- Trois chambres sur quatre (1- Agastache, 2- Capucine, 3- Monarde ou Hémérocale) bénéficient d'un **cheminement indépendant** pour éviter de croiser les autres hôtes.
- Un **distributeur de gel hydro-alcoolique** est à disposition à l'entrée de la maison.
- Pour vous **laver régulièrement les mains**, du savon liquide en distributeur est à disposition dans chaque chambre.
- Le règlement de votre séjour se fera **uniquement par carte bancaire via un TPE.**
- Vous êtes invité.e à venir avec votre propre masque.** En cas de nécessité, nous pouvons vous mettre un à disposition un masque à usage unique.

#### NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES CHAMBRES

- Les clés sont désinfectées avant et après chaque séjour.
- Les chambres sont soigneusement aérées pendant au moins 1 heure.
- Les surfaces sont systématiquement nettoyées au nettoyeur vapeur ou eau chaude avec savon noir (sol, carrelage, etc.)
- Les surfaces « communes ou sensibles » sont nettoyées et désinfectées au min. 2 fois par jour (poignées de portes, interrupteurs, télécommandes, etc.)
- Le linge de lit est nettoyé dans une laverie professionnelle (ESAT ESSOR)
- Les sous-taies sont changées après chaque séjour.
- Nous avons enlevé temporairement les coussins "décorations" et chemin de lit "décoration".
- Nous portons des gants pendant toute action de nettoyage.
- Avant et après chaque action de nettoyage, nous nous lavons les mains.

#### PROPRETÉ = PLUS DE SANTÉ ET MOINS DE POLLUANT

« Our room was lovely and very clean and well kept » (Steven - United Kingdom - février 2020)

- Depuis 2008, nous avons toujours apporté un soin particulier à la propreté et l'entretien de nos chambres.
- La propreté a été évaluée 10/10 par nos hôtes sur Booking pour les 70 derniers commentaires sur les derniers 365 jours.
- Pour l'entretien de nos chambres, nous utilisons des produits efficaces et sans toxicité : vinaigre blanc, savon noir, huile essentielle (HE) arbre à thé, HE thym, citron, lavande, cristaux de soude, bicarbonate de soude, etc.



ACCUEIL - FR

MAISON D'HÔTES

EXPÉRIENCES

CHAMBRES - TARIFS

CONTACT - ACCÈS

CARTES CADEAUX

CGV

Découvrez les mesures que nous avons mises en place pour éviter la propagation du COVID 19  
[En savoir plus](#)

Réserver en direct



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES

## QUELQUES BONS EXEMPLES....



### QUELS DISPOSITIFS & CONSIGNES D'HYGIÈNE SONT MIS EN PLACE À LA STATION VÉLO ?

- Nous appliquons l'ensemble des **gestes barrières** : nous portons tous-e-s un masque et/ou une visière, une **barrière en plexiglas** sur le comptoir d'accueil nous protège mutuellement.
- Les vélos et accessoires (casques, pompes, paniers etc.) **sont désinfectés avant votre départ et à votre retour**.
- Le terminal de paiement est désinfecté après chaque règlement en CB.
- Du **gel hydroalcoolique** est à votre disposition.
- Des **couloirs de circulation** sont mis en place pendant toute la procédure de mise à disposition de vos vélos.
- **1 client maximum à l'intérieur** du local.

### VAUT-IL MIEUX RÉSERVER AVANT DE VENIR ?

**Oui**, merci de nous communiquer le(s) type(s) de vélo(s) que vous souhaitez réserver (vélo adulte / enfant, VAE, tandem etc), vos tailles et les accessoires souhaités (casques, siège bébé), le nombre de casque etc. **La commande est ainsi préparée avant votre arrivée pour vous garantir le meilleur service possible.** Les vélos et accessoires sont désinfectés avant votre départ en balade et à votre retour. Le règlement et la caution sont traités à la Station Vélo, avant votre départ.

### COMMENT RÉSERVER ?

- via le [site internet](#)
- par téléphone : 06.28.26.79.32 / 05.57.34.30.95
- par mail : [contact@station-velo-creon.fr](mailto:contact@station-velo-creon.fr)

COVID-19 : NOTRE FAQ

### QUE DOIS-JE AMENER AVEC MOI, AVANT DE VENIR RÉCUPÉRER MON/MES VÉLOS ?

**Pour l'administratif**, merci de prévoir : un chèque de caution (pour la caution, caution par empreinte sur CB possible), un stylo, l'appoint pour éviter dans la mesure du possible les échanges de monnaie. En règle générale, privilégiez les règlements en CB, possible sans contact jusqu'à 50 euros.

**Pour votre balade à vélo** : un casque si vous en avez, des gourdes, un pique-nique ou goûter pour les petites fringales.

### FAUT-IL PORTER UN MASQUE ARRIVÉ À LA STATION VÉLO ?

Oui, il vous faudra le porter pendant toute la procédure de location et mise à disposition du vélo, ainsi qu'à votre retour. Pendant votre balade, le port du masque relève de votre seule décision. N'oubliez pas : vous protéger c'est aussi protéger les autres.

### OÙ PUIS-JE ALLER À VÉLO ? QUELLES STRUCTURES DE LOGERS/ D'ACTIVITÉS ACCESSIBLES EN VÉLO SONT OUVERTES ?

N'hésitez pas pas à nous contacter avant votre venue si vous avez des questions particulières. De nombreuses balades en vélo sont possibles sur la piste ou sur les routes de l'Entre-deux-Mers. Vous pouvez aussi joindre [Entre-deux-Mers Tourisme](#) pour toute information particulière.



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES

## • MA "TO DO SAFE BIKE LIST" •

(ou comment venir à la Station Vélo de Créon pour une balade en toute sérénité !)



### 1. Je réserve mes vélos & mon créneau d'arrivée

(très fortement conseillé)

- par téléphone : 06.28.26.79.32/ 05.57.34.30.95
- par mail : [contact@station-velo-creon.fr](mailto:contact@station-velo-creon.fr)
- en ligne, sur le site web : [station-velo-creon.fr](http://station-velo-creon.fr)



### 2. Le jour de la location, je viens à la Station Vélo avec :



- Mon/nos **masques** (obligatoires avant et au retour de votre balade)



- Mon/nos **casques** (sinon, nous avons des charlottes de protection et des casques que nous désinfectons avant et après chaque location)



- 1 **stylo** (sinon, des stylos désinfectés avant et après chaque location seront disponibles à l'accueil)



- De l'eau et de quoi reprendre des forces en attendant la réouverture des points d'eau, bars et restaurants qui longent la piste.



- Les locations pourront être réglés en CB, chèque ou espèce (l'appoint serait parfait), chèque-vacances. Les cautions pour les locations se font par empreinte de CB ou par chèque.



QUELQUES BONS EXEMPLES...



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES



## QUELQUES BONS EXEMPLES...



# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

**Votre boîte à outils : l'espace Pro du site [entredeuxmers.com](http://entredeuxmers.com)**

Guides des bonnes pratiques, fiches métiers, protocoles ...

ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME ESPACE PRO

NOS ENGAGEMENTS L'ÉQUIPE! BLOG / ACTUALITÉS CONTACT

*Bienvenue dans votre espace pro !*  
La boîte à outils pour tous les acteurs de l'Entre-deux-Mers !

Je veux : *Mieux communiquer* ~ *Être aidé dans mon projet* ~ *Valoriser mon événement* *Mieux comprendre* ~

**Informations Covid-19**  
Entre-deux-Mers Tourisme renseigne les acteurs économiques !  
[> LIRE PLUS](#)

INFORMER – PROTÉGER – SÉCURISER – RASSURER

# ADAPTATION DE VOS OFFRES ET DE VOS SERVICES



ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

## FACILITER LE PARCOURS CLIENT

⇒ Il faut **faciliter l'acte d'achat** pour le client que ce soit par la réservation en ligne, ou expliquer clairement comment il fait pour réserver si ce n'est pas le cas (téléphone, mail, formulaire de réservation...)

## AGILITE ET FLEXIBILITE

⇒ Il faut **réunir toutes les conditions pour garantir au client de partir l'esprit tranquille.**

L'agilité et la flexibilité que vous allez offrir à vos clients pour réserver ou pour annuler est essentielle.

C'est aujourd'hui la préoccupation des clients, au moment où l'étau se desserre et que la visibilité pour les vacances est plus forte.

Il est conseillé d'**assouplir, de moduler vos conditions de réservation et de paiement.**

En fonction des offres et de la nature des prestations : proposer du post-paid par exemple (paiement à l'arrivée), demander un engagement écrit par mail plutôt qu'un acompte...

Il est également conseillé d'**assouplir vos conditions d'annulation.**

Proposer par exemple le report sans frais, des annulations gratuites jusqu'à J -2 ou J-5 (pour juillet-août) ...

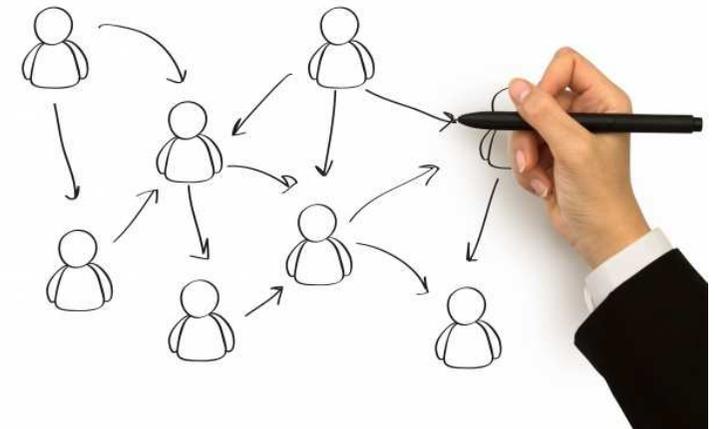
Le conseil : pensez aussi aux conditions d'annulation que vous pourriez vous même être en mesure de prendre en cas d'aléas ou de force majeure.

**Les conditions de paiement et d'annulation doivent être plus souples,  
vous devez lever un maximum de freins à l'acte d'achat.**

## ENCOURAGER LA PRESCRIPTION LOCALE

C'est le moment de se redistribuer les uns les autres, de se créer un réseau de partenaires.  
Valoriser votre réseau local pour donner de l'information à vos clients, pour leur donner du service, c'est ce qui va permettre de vous recommander les uns, les autres.

- ⇒ Les hébergeurs parlent des activités autour
- ⇒ Les activités autour parlent des hébergeurs
- ⇒ Appuyez vous sur votre office de tourisme qui a toute la matière à votre disposition





# VOTRE COMMERCIALISATION

## ET SI VOUS SOUHAITEZ ALLER PLUS LOIN DANS LES OFFRES PROPOSEES A VOS CLIENTS.....

- ⇒ Mise à disposition gratuite de l'immatriculation d'Entre-deux-Mers Tourisme  
- de juillet à décembre 2020 -

La vente de produits touristiques est une activité strictement réglementée par le Code du Tourisme (loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 portant sur le développement et la modernisation des équipements touristiques).

L'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours permet de vendre à un prix tout compris des forfaits touristiques contenant de l'hébergement et des activités. C'est obligatoire pour organiser ou vendre des produits packagés.

Un forfait touristique c'est :

Une combinaison d'au moins 2 prestations payantes proposées au client à un prix tout compris.

A titre d'exemple, la vente à un prix tout compris d'une nuitée en chambres d'hôtes et une visite de site touristique constitue un forfait touristique.

### **Nous mettons en place ensemble un fonctionnement des réservations et du contact client :**

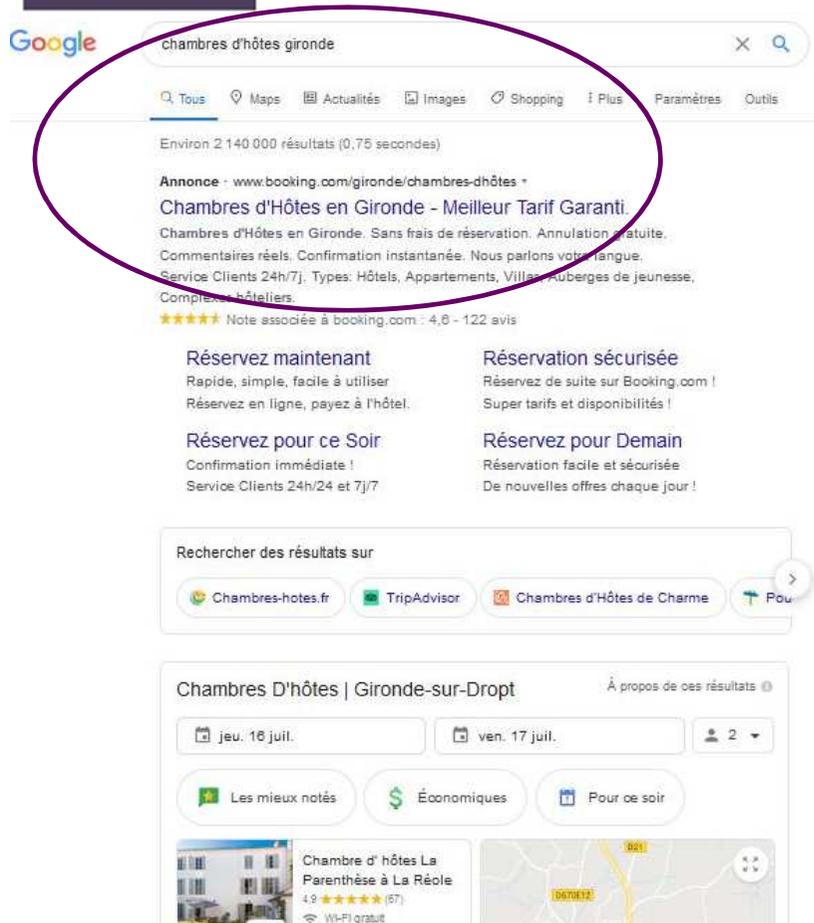
- ⇒ La réservation sera menée de façon conjointe avec le service réservation de l'OTEM
- ⇒ La facturation (client et prestataire) et la perception du règlement sera faite par l'OTEM

└──────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘  
Pour vous permettre de rester dans la légalité



# VOTRE COMMERCIALISATION

## REINVENTEZ VOS RELATIONS AVEC LES OTA'S ...



63 % vont chercher votre site en direct

En 2020, elle représentent plus de 50 % des réservations en ligne à l'échelle mondiale. En Europe, la plupart proviennent de Booking.

Ce sont des acteurs incontournables dans le parcours d'achat des voyageurs, qui se fait quasi exclusivement sur Internet.

=> Être présent sur les OTA's c'est donc aussi s'assurer d'une visibilité qui peut vous profiter en direct !

## REINVENTEZ VOS RELATIONS AVEC LES OTA'S ...

### ... SUSCITER L'ENVIE DES INTERNAUTES A VENIR SUR VOTRE SITE

#### A quoi s'attendent les internautes sur votre site ?

- A trouver plus de photos et des vidéos,
- A trouver plus d'offres : des offres spéciales, des packages..
- A trouver plus de prix : des offres tarifaires avec un bonus, en rajoutant de la valeur à vos offres (pas que des promotions)



- ⇒ Garder toujours plus de photos sur votre site que sur celui de l'OTA avec lequel vous travaillez.
- ⇒ Garder sur votre site une bonne réserve d'offres : il faut qu'on en trouve plus chez vous que chez les gros distributeurs
- ⇒ Dans l'idéal, on doit toujours trouver chez vous le meilleur prix : c'est la clé pour vendre en direct.

**OFFREZ-EN BEAUCOUP PLUS SUR VOTRE SITE !**





ENTRE-DEUX-MERS  
TOURISME

# QUESTIONS REponses