

## COVID-19 / CORONAVIRUS

# PETITS CONSEILS MARKETING

## CONFINÉS / DÉCONFINÉS

par **Eveline Matholet, consultante et experte en marketing touristique**

### À lire avant de lire le reste

**Voici quelques idées, toutes simples, peut être même simplistes parfois pour utiliser au mieux le temps du confinement qui nous est imposé - à juste titre. Dans cette liste, regardons si certaines propositions nous appellent... et passons à l'action...**

➤ Mettons notre énergie dans ce qui est porteur aujourd'hui : améliorer notre hébergement ou nos prestations, les adapter, nous préparer à communiquer vigoureusement pour l'été, changer de braquet en matière de clientèle en nous recentrant sur les clientèles locales, régionales et nationales...

➤ Dans les saisons normales, il est toujours difficile de trouver le temps de faire des tâches de fond, de se concentrer sur les priorités, nous avons toujours trop d'urgences, trop de choses à faire qui grignotent nos journées... peut-être pouvons nous utiliser ce temps d'aujourd'hui de manière féconde ?

➤ Nous avons déjà abordé toutes ces pistes dans les ateliers marketing depuis plus de 10 ans, rien de nouveau donc, juste de bons basiques... mais peut-être les avons-nous oublié ou n'étions-nous pas présents ?... alors voilà quelques rappels...

**ÉPISODE 1 : SE PRÉPARER À LA COMMUNICATION POUR L'ÉTÉ 2020**

**ÉPISODE 2 : COMMUNIQUER POUR L'ÉTÉ 2020**

**ÉPISODE 3 : QUELS PRIX PRATIQUER CET ÉTÉ ?**

## 01 Épisode 1 —

### Se préparer à la communication pour l'été 2020

Quand le déconfinement aura lieu, nous aurons sans doute l'envie de communiquer au plus vite avec nos clients...

Pour cela **il faut préparer nos outils !**

- Nos **fichiers clients** doivent être en ordre de marche
- Notre **communication** doit être prête...
- Nos **prix**, nos formules, tarifs etc... doivent avoir été fixés
- Nos **séjours**, propositions, formules,... adaptées aux clientèles locales, régionales et françaises, doivent être calées...

### ■ C'EST LE MOMENT OU JAMAIS DE REGARDER NOTRE FICHIER CLIENT !

- **Nettoyer** s'il y a trop de vieilles adresses mais en nous rappelant qu'on peut garder des clients et des contacts très longtemps en tourisme.
  - **Enrichir** le fichier: ah ces clients que nous aimons bien et qui ne figurent pas encore, ces adresses que nous n'avons pas encore pris le temps d'enregistrer, etc...
  - Prendre le temps de mettre nos contacts sous **fichier informatique**
  - **Trier** les clients **par zone géographique** de manière à pouvoir faire des propositions :
    - aux clientèles locales et régionales
    - aux clientèles proches (régions ouest, reste de l'Occitanie,...)
    - aux clientèles françaises
- et pourquoi pas un mail ou un contact à nos clientèles étrangères pour l'an prochain, pour garder le lien, etc...

### ■ C'EST LE MOMENT OU JAMAIS D'IMAGINER COMMENT COMMUNIQUER DE MANIÈRE SYMPA, ATTRACTIVE, AVEC NOS CLIENTS PASSÉS ET PRÉSENTS POUR LEUR DONNER ENVIE DE VENIR ET REVENIR EN FIN DE PRINTEMPS ET CET ÉTÉ

- Préparation et planification de nos mailings : contenu, calendrier, dates, fréquence...
  - Préparation et planification de nos publications sur les réseaux sociaux
- Le «marketing direct» de type envoi de mailing, sera l'outil le plus intéressant pour la plupart d'entre nous personnalisé, modulable, adaptable, à coût modéré.

### ■ C'EST LE MOMENT DE REGARDER ET DE RÉFLÉCHIR À NOS PRIX

- Peut-être repenser la gamme de prix, peut-être imaginer de nouvelles formules, peut être imaginer une politique de promotion... tout est possible et pour une fois, il y a un peu de temps pour se poser, réfléchir, imaginer, proposer...
- Ce n'est pas mi-juin qu'il faudra fixer nos prix, c'est maintenant, à tête reposée, qu'il faut faire ce travail.
  - Nous reviendrons dans une prochaine parution sur cette question des tarifs.

### ■ LES CLIENTÈLES ESTIVALES 2020 SERONT PROBABLEMENT DES CLIENTÈLES LOCALES, RÉGIONALES ET FRANÇAISES DANS LEUR GRANDE MAJORITÉ...

Selon notre activité habituelle, nous avons peut-être besoin d'imaginer de nouveaux produits et des propositions pour celles-ci :

- des courts séjours et week-end
- des semaines
- des séjours actifs ou plus contemplatifs

**Tâchons de sortir des pensées négatives sur les conséquences de cette pandémie et essayons de préparer l'été 2020 et tirer au mieux notre épingle du jeu.**

**Les études montrent que les clients pensent aux vacances... soyons présents, préparés et prêts à les accueillir au mieux !**

**Bon courage à tous et rendez-vous pour l'épisode suivant : communiquer pour l'été 2020 !**



### SUPPLÉMENT HÉBERGEURS

**METTRE UNE NOUVELLE ÉNERGIE DANS MON HÉBERGEMENT !**

Nous savons que les attentes des clients en matière de confort, de qualité mais aussi de décoration et d'ambiance sont toujours de plus en plus élevées.

Les modes de réservation actuels, via des plateformes comme Airbnb ou Booking privilégient les photos et l'ambiance des hébergements...

Donc profitons de ces quelques semaines pour :

- **Nettoyer à fond** l'hébergement : un grand ménage de printemps donne toujours un air plus pimpant aux pièces, maisons, etc... aérer, nettoyer, brosser, laver, etc...
- Prendre le temps des **petites réparations** ou **modifications** que l'on se promettait de faire depuis longtemps : déplacer une lampe, changer le mobilier de place, vider un meuble, faire de la place,...
- Reprendre la main sur la **décoration et l'ambiance** : jeter tout ce qui est usé, un peu abîmé, un peu moche, un peu trop en plastique, alléger et aérer... faire le point sur la vaisselle, la literie, les sanitaires, etc...
- **Mettre en valeur** tout ce qui est beau : mobilier, matériau, vue, etc...
- Peut-être faire quelques **belles photos d'ambiance**, avec de belles mises en lumière, des mises en scène, du fleurissement,...
- Lire ou relire le **Carnet de Route de l'hébergement** pour se donner des idées et de l'élan (<https://bit.ly/2XWPDCC>).



### SUPPLÉMENT PRESTATAIRES

**IMAGINONS LES NOUVELLES FORMULES POUR CET ÉTÉ**

Les clients, familles ou couples, tribus amicales ou familiales, vont avoir des besoins de distanciation et de sécurité sanitaire sans doute plus élevés.

Nous pouvons d'ores et déjà nous y préparer... ce qui permettra aussi de communiquer rapidement pour les week-ends de juin peut-être (selon déconfinement) et certainement les vacances d'été...

- Imaginer des **produits et des formules individuelles** ou mettre en avant ces formules si elles existent déjà.
- Imaginer des produits et **des formules « familles individuelles »** : durée & contenus réservés à une seule famille / unité familiale.
- Regarder des **découpages horaires ou de contenus** différents.
- Revoir notre **politique de prix**...
- Concevoir des formules de réservation et de **paiement dématérialisées**.
- Se préparer aux **procédures COVID 19** pour pouvoir pratiquer notre activité cet été en respectant les normes sanitaires.

**Et aussi**

- Revoir notre boutique, notre vitrine ou notre comptoir : nettoyer, aérer, rendre plus sympa, plus vendeur, imaginer des affiches plus attractives,...
- Imaginer notre politique de communication : fichier clients, mailings, informations auprès des hébergeurs,... pour être prêts dès début mai 2020 !

**RESTEZ CHEZ VOUS  
ET LIMITEZ AU MAXIMUM  
TOUT CONTACT**

