

Comment communiquer pendant le confinement ?

A l'attention des partenaires de l'office de tourisme : prestataires touristiques, hébergeurs, restaurateurs, producteurs...

- ⊕ Communiquez pour garder le lien avec vos clients
- ⊕ Utilisez différents canaux de communication : site Internet, réseaux sociaux, Newsletter...
- ⊕ Piochez parmi des idées de sujets et inspirez-vous de bonnes pratiques



Comment communiquer pendant le confinement ?

Cette présentation succincte est un condensé d'articles lus et de webconférences suivies par votre office de tourisme, dont voici les sources :

- **Articles :**

<https://www.blogdumoderateur.com/google-my-business-fermeture-temporaire/>

https://www.monoeil-communication.fr/faire-du-confinement-une-opportunite/_article2

<http://www.etourisme.info/les-reseaux-sociaux-en-periode-de-confinement/>

- **Webconférences :**

Les réseaux sociaux pendant et après la crise :

<https://fast.wistia.net/embed/channel/qg81t463nw?wchannelid=qg81t463nw&wvideoid=5l7zrx2x4u>

Quels scénarios de reprise post COVID pour le tourisme :

<https://fast.wistia.net/embed/channel/qg81t463nw?wchannelid=qg81t463nw&wvideoid=h19bdtkr0q>



Comment communiquer pendant le confinement ?

Pour toute question, contactez l'office de tourisme !



Andréa

- ⊗ Factures et règlements en cours
- ⊗ Porteurs de projet de meublés et chambres d'hôtes
- ⊗ Accompagnement dans une démarche qualité

administration@tourisme-sens.com



Anne

- ⊗ Dispositifs r  glementaires

direction@tourisme-sens.com



Elodie

- ⊗ Outils numériques : site Internet, réseaux sociaux...

communication@tourisme-sens.com



Isabelle

- ⊗ Relance de votre activité avec l'aide des outils de communication de l'office de tourisme : site web, écran d'accueil, insertion publicitaire...

adhesion@tourisme-sens.com



Laura

- ⊗ Aide à la saisie de vos informations dans D  cibelles Data
- ⊗ Annulation de spectacles, remboursements
- ⊗ Saisie d'  v  nements dans D  cibelles Data

manifestations@tourisme-sens.com



Marie

- ⊗ Activité groupes
- ⊗ Annulation de prestations de loisirs,
- ⊗ Conditions d'annulation, ordonnance du 25 mars

groupe@tourisme-sens.com

Pourquoi communiquer « même » en cette période ?

Même si le contexte est anxiogène pour vos clients et pour vous (maintien de l'activité, salaire des employés, factures des fournisseurs, flou quant à la reprise...), communiquer est important pour :

- Donner des **informations pratiques** : Structure fermée ? Ouverte ? Ouverte avec des modifications ?
- Garder le **lien** avec vos clients.
- Témoigner votre **empathie** : « Je vous soutiens et nous nous soutenons ».
- En tant que professionnel du tourisme, vos clients vous apprécient pour votre **hospitalité**, ils aiment être auprès de vous / dans votre établissement. Même virtuellement !

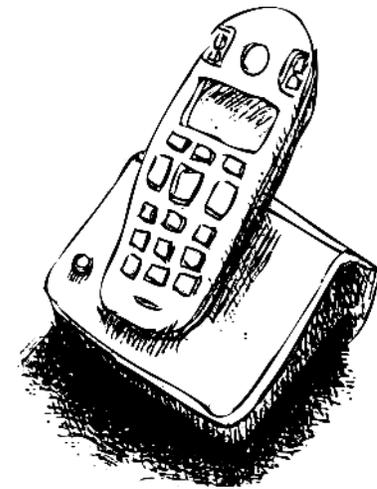
=> Vous le verrez dans les diapos suivantes, de **nombreux sujets** peuvent être abordés !



Sur quels supports communiquer ?

📍 Chez vous :

- Ajoutez un affichage spécifique sur la porte de votre établissement :
« *Fermé / Ouvert / Ouvert sur réservation préalable au 03...* »
- Enregistrez un message adapté sur votre répondeur téléphonique.



Sur quels supports communiquer ?

⊕ Sur les supports de l'office de tourisme :

- Liste des établissements **ouverts** pendant le confinement sur Facebook et sur notre site Internet,
- Réponse aux **demandes d'informations** par téléphone et mails,
- Dans les **publications** Facebook de l'OT, partage de **vos initiatives et actualités**.

Transmettez-nous vos infos :

- Par téléphone : 07 78 32 18 83
- Par mail : contact@tourisme-sens.com
- Par notre questionnaire web : <https://forms.gle/3vUwS3DLFHuQMuvbA>



Sur quels supports communiquer ?

📍 Sur votre site Internet :

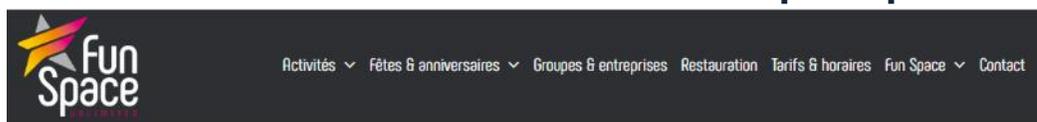
- Infos pratiques et « brutes » :
 - Votre structure est-elle ouverte ou fermée ?
 - Quels services êtes-vous en mesure de proposer ?
 - Malgré le confinement, comment vos clients peuvent vous contacter : Vous répondez au téléphone / relevez les messages régulièrement...
- A intégrer par vos soins ou ceux de votre agence (en ce contexte, n'hésitez pas à négocier et à faire jouer la carte de la solidarité)
- Sous quelle forme ?
 - Un bandeau,
 - une fenêtre qui s'affiche,
 - un bloc d'information présent sur la page d'accueil...





Sur quels supports communiquer ?

☉ Sur votre site Internet, quelques exemples :



LE PARC DE LOISIRS INDOOR POUR VIVRE L'AVENTURE EN FAMILLE : Fun Space Sens

Fun Space Sens, le premier des parcs de loisirs indoor de l'Yonne pour la famille ! Les attractions les plus fun pour changer des balades en plein-air. Dès l'entrée, vous pouvez profiter de notre espace multi-activités pour toute la famille : des loisirs et du sport pour tous les âges, pour toutes vos sorties en famille, pour toutes les envies ...



Comment communiquer pendant le confinement ?



Sur quels supports communiquer ?

Sur Google My Business:

Google office de tourisme sens

Tous Maps Actualités Images Shopping Plus Paramètres Outils

SEOquake

Environ 35 200 000 résultats (0,62 secondes)

www.tourisme-sens.com

Site officiel de l'Office de tourisme de Sens et du Sénonais

Bienvenue à **Sens** et dans le Sénonais ! A seulement 1heure de Paris, découvrez la Bourgogne côté Nord : patrimoine, gastronomie, randonnées, grands ...

Agenda
Agenda. Retrouvez toutes les animations du Sénonais ...

Je découvre
Je découvre. A une heure de Paris, aux portes de la Bourgogne ...

Se loger
Se loger. Envie de passer plus d'une journée à Sens et dans le ...

Autres résultats sur tourisme-sens.com »

Brochures
Brochures. Tout; Animations; Guides pratiques; Plans ...

L'office de tourisme
Nous disposons de deux bureaux d'accueil, à Sens et Villeneuve ...

BIT Sens - Sens et Sénonais ...
- visites guidées de la ville et circuits touristiques pour ...

Google My Business, c'est la petite fenêtre qui s'affiche en haut à droite d'une page de résultats sur Google

Office de Tourisme de Sens et du Sénonais

Fermé temporairement

Voir les photos

Extérieur

Site Web Itinéraire Enregistré

4,2 ★★★★★ 206 avis Google

Office de tourisme

Adresse : 6 Rue du Général Leclerc, 89100 Sens



Comment communiquer pendant le confinement ?



Sur quels supports communiquer ?

📍 Sur Google My Business, voici quelques exemples :

- En un coup d'œil, l'information est donnée :

E.Leclerc Saint Denis Les Sens

Site Web Itinéraire Enregistrer

3,9 ★★★★★ 2 724 avis Google

Supermarché

Adresse : Le Pre Aubert, 89100 Saint-Denis-lès-Sens

Départements : E.Leclerc Location de Véhicules · E.Leclerc Parapharmacie · L'auto E.Leclerc · Station-service E.Leclerc · ARP Sécurité · DONJON · E.Leclerc Presse · L'atelier du Portail · Restaurant La Poelée

Horaires : Ouvert · Ferme à 19:30 · Voir plus d'horaires

Téléphone : 03 86 64 40 00

L'Abri

Itinéraire Enregistrer

4,4 ★★★★★ 50 avis Google

Restaurant

Adresse : 6 Place de la Mairie, 89510 Véron

Horaires : Ouvert · Ferme à 14:00 · Ouvre de nouveau à 16:00

⚠️ En raison du COVID-19, les horaires ou les services proposés peuvent changer

Téléphone : 06 41 02 63 36

Suggérer une modification

Parc du Moulin à Tan

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,5 ★★★★★ 1 805 avis Google

Parc citadin à Sens

Le Parc du Moulin à Tan est un parc situé à Sens. Wikipédia

Adresse : 28 Chemin de Babie, 89100 Sens

Téléphone : 03 86 65 19 49



Comment communiquer pendant le confinement ?

Sur quels supports communiquer ?



🕒 Google My Business , comment ça marche ?

1. Vous avez revendiqué votre fiche (vous êtes en mesure de l'administrer)*
2. Connectez-vous à votre compte Google
3. Rendez-vous dans l'onglet « Info »



* Si vous ne l'avez pas encore fait, ce peut être le moment !

Contactez Elodie si vous souhaitez être accompagné :

communication@tourisme-sens.com





Sur quels supports communiquer ?

🕒 Google My Business, comment ça marche (suite) ?

4. Pour indiquer une fermeture temporaire, cliquez sur « Marquer comme temporairement fermé »

The image shows a screenshot of the Google My Business dashboard. On the left, there is a navigation menu with the following items: Accueil, Posts, Infos (highlighted), Statistiques, Avis, Chat, Photos, Produits, and Site Web. The main content area displays business information for 'tourisme-sens.com', including phone numbers (03 86 65 06 57 and 03 86 65 19 49), a website URL, and sections for 'Produits', 'Accessibilité', and 'Faits marquants'. On the right, there is a section titled 'Fermer cet établissement sur Google' with a dropdown arrow. Below this title, there is a text block explaining the options: 'Vous pouvez marquer cet établissement comme temporairement ou définitivement fermé. Vous pouvez également le supprimer de votre compte.' Two buttons are visible: 'Marquer comme temporairement fermé' (highlighted with a blue circle) and 'Marquer l'établissement comme fermé définitivement'.





Sur quels supports communiquer ?

🕒 Google My Business, comment ça marche (suite) ?

4. Pour indiquer des horaires exceptionnels, cliquez sur « Ajouter des horaires spéciaux » et renseignez les jours concernés

The screenshot shows the Google My Business interface. On the left is a navigation menu with the following items: Accueil, Posts, Infos (highlighted), Statistiques, Avis, Chat, Photos, Produits, Site Web, and Utilisateurs. The main content area displays the business location 'Place de la République 89100 Sens' and a table of regular hours:

lundi	08:00 - 18:00
mardi	08:00 - 18:00
mercredi	08:00 - 18:00
jeudi	08:00 - 18:00
vendredi	08:00 - 18:00
samedi	08:00 - 18:00
dimanche	08:00 - 18:00

Below the regular hours table, the button 'Ajouter des horaires spéciaux' is circled in blue. To the right of the main content area, there are options to 'Partager le profil de votre établissement', 'Attirez encore plus de clients', and a search bar containing 'Cathédrale à Sens'. Below the search bar, there is an announcement for 'Cathédrale Saint-Etienne de Sens - Grand service garanti'.



Sur quels supports communiquer ?

🕒 Google My Business, comment ça marche (suite) ?

Vous pouvez également modifier votre descriptif (toujours depuis l'onglet « Info ») pour indiquer les services que vous proposez en cette période (à la sortie du confinement, pensez à le remettre à jour !).

The screenshot shows the Google My Business interface. On the left is a navigation menu with options: Infos (selected), Statistiques, Avis, Chat, Photos, Produits, Site Web, Utilisateurs, and Créer une annonce. The main content area is divided into three sections: 'Accessibilité' (Entrée accessible en fauteuil roulant), 'Faits marquants' (Ajouter des attributs), and 'Informations avancées'. The 'Faits marquants' section is circled in blue and contains the following text: 'La Cathédrale Saint-Etienne de Sens, première Cathédrale gothique, est ouverte tous les jours sans interruption (sauf manifestation exceptionnelle). Découvrez son histoire et son architecture à l'aide de ses panneaux explicatifs en son sein, de commentaires audio ou d'un livret de visite, disponible à l'office de tourisme, au 6 rue du Général Leclerc. Stationnement le plus proche : Place Drapès (devant l'hôtel de ville). Egalement un grand parking Place Jean Jaurès (à 300 mètres)'. The 'Informations avancées' section includes fields for 'Code de magasin', 'Libellés', and 'Numéro de téléphone pour les', each with a 'Saisissez...' prompt and an edit icon. At the top right of the main content area are three buttons: 'Marquer comme temporairement fermé', 'Marquer l'établissement comme fermé définitivement', and 'Supprimer la fiche'.





Sur quels supports communiquer ?

🕒 Sur les réseaux sociaux :

- Les réseaux sociaux sont un média à dimension **communautaire** et **affective**. On suit une page parce qu'on s'est rendu sur le lieu (restaurant, activité, hébergement...), on a **aimé** et on souhaite continuer à partager cette expérience, avec le propriétaire (vous) et avec ses proches.
- Contrairement au site Internet (informations « brutes »), les réseaux sociaux permettent de partager des **émotions, des sensations, des souvenirs...**
- Adoptez un ton **rassurant, chaleureux, positif, amical**.
- Montrez **l'humain** derrière la structure.
- Potentiellement, en cette période de confinement et de faible activité pour la plupart des personnes, votre audience a un **niveau d'attention** plus élevé qu'en « temps normal ».





Sur quels supports communiquer ?

🕒 Sur les réseaux sociaux, idées de sujets :

- **L'actualité** de votre structure : la vie qui s'organise pendant le confinement, les travaux en cours, la préparation de la saison estivale...

Ex : Vous allez entreprendre des travaux de rénovation ? Demandez à vos fans quelle couleur / quels matériaux ils préfèrent !

Ex : Vous avez fait des travaux de rénovation ? Faites un montage photo « avant / après »

- **Recettes** de cuisine

Ex : Votre confiture maison préférée, le gâteau que vous faites à vos hôtes, votre recette fétiche...

- Donnez de vos **nouvelles** et prenez celles de vos clients.



Sur quels supports communiquer ?

🕒 Sur les réseaux sociaux, idées de sujets :

- Anecdotes personnelles :

Ex : Pourquoi me suis-je installé ici ? Pourquoi ai-je lancé cette activité ?

- Sujets divertissants :

Ex : quizz, coloriages pour les enfants...

- Faites appel aux **plaisirs simples** :

Ex : Se retrouver en famille, jouer ensemble, le plaisir de lire, de cuisiner...

Ex : Une photo de coucher de soleil depuis la terrasse + « Il ne manque plus que vous... Nous avons hâte de vous retrouver »



Sur quels supports communiquer ?

🕒 Sur les réseaux sociaux, idées de sujets :

- Partagez des **initiatives solidaires** qui vous touchent.

Ex : La livraison à domicile proposée pour les personnes en difficulté, des repas faits pour les soignants...





Sur quels supports communiquer ?

⊕ Sur les réseaux sociaux, sous quelle(s) forme(s) :

- Contenu **esthétique**, qui donne envie de réagir (de cliquer sur « j'aime », de partager, de commenter)
- Contenu fait main, **authentique**
- Contenu **visuel** : des photo ou des vidéos
- Avec des **émojis** pour égayer vos publications

⊕ A quelle fréquence ?

- Tout dépend de votre fréquence « en temps normal » : vous pouvez la **réduire** si vous aviez l'habitude de publier tous les jours, voire plusieurs fois par jour.
- 2 – 3 publications par semaine peuvent suffire !



Sur quels supports communiquer ?

⊕ A ne pas faire :

- Être dans une approche commerciale,
- Débattre des politiques publiques,
- Attention aux « fake news »



Sur tous vos supports, pas seulement les réseaux sociaux ! ;)

Sur quels supports communiquer ?

📧 Newsletter

- Donnez de vos nouvelles à vos clients et incitez-les à vous en donner !
- Là-encore, faites preuve d'empathie et de solidarité.
- Expliquez comment vous préparez les « retrouvailles » avec vos clients (travaux en cours, préparatifs de la saison...).

Sur quels supports communiquer ?

- 📧 Newsletter, quelques exemples :



Clos des Moulins
CHAMBRES D'HÔTES DE CHARME À POITIERS

Maison d'hôtes Expériences Chambres/tarifs Réserver en direct

Chers ami.e.s, chers hôtes,

Solidaires des consignes annoncées par le gouvernement français, nous devons avoir la plus grande prudence pour vous et pour nous.

Le Clos des Moulins restera fermé jusqu'à la fin avril.

Nous espérons vous retrouver dès que possible et nous réjouissons de vous présenter nos deux nouvelles chambres !

Très cordialement,
Philippe Mangin

Clos des Moulins
177 rue des 4 roues
F 86000 POITIERS
+33 671 21 17 93
contact@closdesmoulins.fr

Cet e-mail a été envoyé à jerome@gueststrategy.com
Vous avez reçu cet email car vous avez séjourné au Clos des Moulins à Poitiers.



AA
ALL SUITES APPART HÔTEL

**INFORMATIONS GÉNÉRALES
ET ACCUEIL CLIENTS**

Madame, Monsieur,
Cher(s) client(e)s,

Dans le contexte exceptionnel que nous traversons, notre priorité est de préserver la santé de nos clients ainsi que celles de nos collaborateurs.

A ce titre, notre organisation en est donc modifiée. **Nous vous invitons à consulter régulièrement notre page afin d'obtenir les dernières informations.**

Toute l'équipe All Suites Appart Hôtel vous renouvelle son soutien dans cette épreuve.

LIRE

Sur quels supports communiquer ?

📧 Newsletter

- Ne pas utiliser votre messagerie (Gmail, Orange, Hotmail...) car votre adresse risque d'être considérée comme un spam par la suite.
 - Si vous n'avez pas encore investi d'outil dédié, quelques exemples d'outils gratuits (version de base) et assez puissants et intuitifs :
 - [Mailjet](#)
 - [Mailchimp](#) (en anglais uniquement)
 - [Sendinblue](#)
- => Créez vos modèles, intégrez votre fichier clients...

Pour toute question, nous sommes à votre disposition !



Andréa



Anne



Elodie



Isabelle



Laura



Marie

Nous préparons d'autres présentations sur les thèmes :

- ⊕ Se préparer à la fin du confinement
- ⊕ Communiquer après la crise, les nouvelles attentes des clientèles