

Wébinare

Réenchanter l'accueil dans le contexte de la crise post Covid, des mots pour le dire

Alexia Mercorelli – Protourisme

Jeudi 18 juin 2020 de 14h30 à 16h



Agence de Chambéry

2 Rue Lamartine
73160 COGNIN / CHAMBERY
chambery@protourisme.com

Alexia Mercorelli: 06 21 91 17 18



Pour commencer



- Contexte global de la crise
- La situation des accueils
- Les données factuelles
- Les nécessaires évolutions

Participations de Loris
Cret de Dahub et
Philippe Chemla d'Edit
Yourself



Au menu !



Maitriser



Harmoniser



Transmettre



Maitriser Une information à jour



Désigner un **réfèrent Veille infos** (ouvertures, conditions, contexte sanitaire...)

Qui ? De quel service ?



Etablir un **contact régulier** avec les socios pro (sous quelle forme, quelle fréquence...)

Quels socio pros ?



Formaliser **l'enregistrement de l'information** de manière simple, accessible, pratique

Sur quel support ?



Harmoniser Les éléments de langage Les techniques



Définir les éléments de langage : différencier le discours rassurant du discours valorisant



Harmoniser les éléments de langage entre l'écrit pour les CM et l'oral pour les CS



Prévoir des briefs collectifs réguliers, en mode préparation de la journée / semaine



Débreifer, repérer les dysfonctionnements, les comportements clients



Anticiper les discours adaptés en fonction des cibles clients



Transmettre

Distinguer les catégories
de clients

Adapter le discours



Les angoissés

- Le virus impacte sur le choix de la destination
- Besoin fort de rassurance
- Viennent chercher des réponses concrètes et précises



Les modérés

- Restent prudents face au virus
- Besoin de réponses opérationnelles
- Valorisation active de la destination

Les libérés



- Pas d'impact du virus sur le choix de la destination
- Volonté de ne pas y référer (rejet)
- Besoin de rêver et de s'échapper avec un discours valorisant et positif



Les éléments de langage précis & attitude à adopter

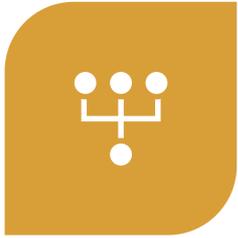
- Pour les angoissés / les modérés : des infos précises justes, proposition d'envoi de mail pour rassurer, préciser les protocoles en place, les modes d'accès à l'info en dématérialisé et limitant les contacts
- Pour les libérés : discours punchy, positif, transmettant l'énergie
- Adapter les contenus, diffuser les informations
- Préparation des selections dans Apidae et éditions sur mesure soit à distance soit face à face (temps d' édition de 30 secondes à 1 minutes maxi)



Une préparation indispensable et constante

- Être préparé : maîtrise des discours, connaissance des cibles, maîtrise des protocoles sanitaires internes
- Être coaché : avoir un superviseur, un référent, rassurant, des intervenants pour connaître les techniques (maîtrise du temps à distance et sur place, attitude physique à adopter...)
- Être accompagné et soutenu : par une équipe, échange et soutien en cas de dysfonctionnement
- Être compris et entendu : par un management bienveillant et actif

L'accueil en direct



Privilégier le pré
accueil externe



Infos à consulter sans
possibilité de
contamination :
écrans, affichages,
tableaux



Protocole d'accueil
défini et calibré pour
limiter le temps
d'accueil en direct et
les attentes
éventuelles



Maintenir le sourire et
l'énergie positive

Les essentiels dans le désordre



Ciblage



Superviseur



Pré accueil



Outils pratiques Techniques de communication



Plan d'action post webséminaire

Merci de votre
attention



Agence de Chambéry

2 Rue Lamartine
73160 COGNIN / CHAMBERY
chambery@protourisme.com

Alexia Mercorelli: 04 79 72 80 07 – 06 21 91 17 18