

LiseBaillargeonconseils



PRENDRE LE VIRAGE DE L'HÔTELLERIE 2M

Services conseils, accompagnement, formation

Préparée le 5 mai 2020

Lise Baillargeon Conseils
405, rue Notre-Dame
St-Casimir QC G0A 3L0
Cellulaire : 418 564-0388
lise@baillargeonconseils.com
www.baillargeonconseils.com

HD Marketing
5100, rue des Tournelles, bureau 239
Québec QC G2J 1E4
Téléphone : 418 667-9122
info@hdmarketing.ca
www.hdmarketing.ca

TABLE DES MATIÈRES

Impacts de la Covid-19 – organisation du travail	3
Promotion et marketing	3
Organisation du travail	3
Accueil des clients / réception	3
Entretien ménager	4
Calcul des coûts et prévisions budgétaires	4
Services non essentiels	4
Ressources humaines	4
Les collaborateurs et leur expertise	5

Dans l'objectif de reprendre vos activités dans les prochaines semaines et de démontrer aux voyageurs et aux travailleurs que vous offrez un lieu sécuritaire pour eux, il est essentiel de mettre en œuvre un plan de prévention de la santé et de sécurité approuvé par la Direction de la santé publique. Lise Baillargeon conseils et HD Marketing et leurs collaborateurs vous propose des services conseils, un accompagnement personnalisé et des formations adaptés à votre réalité, qui vous permettront de vous adapter à cette nouvelle réalité 2M tout au long du parcours client. Cette offre de services est basée sur les différents processus opérationnels à réévaluer et l'ajout d'outils numériques à certaines étapes du parcours qui favoriseront une service sans contact et qui permettront de rassurer clients et employés.

La meilleure méthode afin d'appliquer les différentes mesures de distanciation physique, de salubrité et de cultiver une relation dynamique avec la clientèle (actuelle et future) est de se doter d'outils numériques qui faciliteront le développement des marchés, les réservations, le service client et la gestion des opérations dans son ensemble. Cela permettra d'assurer une veille continue sur l'évolution du marché (de la demande), la gestion des opérations et d'apporter les correctifs nécessaires selon l'évolution du marché et/ou les résultats d'opérations.

IMPACTS DE LA COVID-19 – ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail devra être transformée dans son ensemble, qu'il s'agisse des communications, des ventes, du marketing, de l'accueil, l'entretien ménager et tout autre service offert. Voici ce dont vous avez besoin pour la reprise économique de votre entreprise :

- Mettre en œuvre un plan d'action opérationnel incluant le volet ventes et marketing
 - Rédiger un plan d'action pour les ventes et le marketing et le mettre en œuvre
- Rédiger un protocole sanitaire personnalisé selon le plan d'intervention émit par l'AITQ le CQRHT et les associations sectorielles.
 - Mettre en place des mesures sanitaires et organiser le travail selon le protocole
- Intégrer des outils technologiques dans les étapes du parcours client

PROMOTION ET MARKETING

- Connaître sa clientèle actuelle et les clients qui voyageront en 2020-2021 (intra-Québec)
- Développer l'axe de communication et le plan marketing selon 3 éléments à mettre de l'avant :
 - Rassurer les clients et les employés (santé et sécurité)
 - Offrir de la flexibilité dans les conditions de réservation
 - Miser sur l'achat local et les produits locaux
- Contrer les OTA's en misant sur la solidarité des Québécois

ORGANISATION DU TRAVAIL

Chacune des étapes du travail, de l'arrivée ces clients à leur départ, devra être réévaluer afin de mettre en œuvre les nouvelles mesures de salubrité, de distanciation physique et de minimiser les contacts , par exemple :

Accueil des clients / réception

- Mettre en œuvre un protocole sanitaire qui forcera l'adoption des outils numériques pour éviter tout contact entre employés et clients
 - Documents à signer, remise de clef / carte de clés / documents promotionnels
 - Désinfection régulière de toutes les surfaces et appareils – outils
 - Lavage de mains
- Afficher les mesures de sécurité (pour les clients et les employés)
- Offrir un service personnalisé adapté à cette nouvelle réalité du tourisme 2M, comment intégrer la valeur ajoutée de l'humain dans ce nouveau contexte sans contact

Entretien ménager

Une grande partie du protocole sanitaire déployé pour les hôtels touchera les espaces, communs, les ascenseurs, les chambres, les salles de réunion, la restauration, etc. et prévoir :

- Des mesures additionnelles de nettoyage dans tous les espaces clients et de travail
- Les contacts avec les clients pendant leur séjour
- L'accès aux toilettes publiques
- Accès au lavabo ou au désinfectant sans contact
- Des poubelles dans contact
- Limiter la fréquence de l'entretien ménager au strict minimum pendant le séjour du c Retirer tous objets promotionnels, papeterie, crayons
- Retirer les oreillers supplémentaires et les couvertes (seulement sur demande)

Calcul des coûts et prévisions budgétaires

- Évaluer les services essentiels dans un contexte de restriction et de faible volume
- Calculer les coûts d'opération de ces nouvelles mesures
- Effectuer une veille continue sur la situation
- Être proactif et renouveler l'offre seulement l'évolution de la COVID-19

Services non essentiels

- Fermer temporairement les services non essentiels (piscine, gym, etc.)

Ressources humaines

- Prévoir les services essentiels et les conditions pour y arriver
- Former les employés
- Obtenir leur adhésion aux nouvelles réalités
- Miser sur la polyvalence
- Offrir un accès sécuritaire sur les lieux de travail (décontamination à l'arrivée et à la sortie)

LES COLLABORATEURS ET LEUR EXPERTISE

Compagnie	Contact	Expertise	Adresse courriel	Téléphone
HD Marketing	Dannie Caron	Agence marketing numérique touristique	dannie@hdmarketing.ca	418 572-5595
Baillargeon Conseils	Lise Baillargeon	Accompagnement et formation au niveau opérationnel (nouvelles méthodes et outils)	lise@baillargeonconseils.com	418 564-0388
ENIPSO Expérience client	Julie Tremblay	Accompagnement et formation en service à la clientèle	Jtremblay@enipso.com	581 741-9330 poste 700
Konek.ai	Louis Michaud	Intelligence d'affaires-service client	Louis.Michaud@konek.ai	418 571-4323
Hotello	Sarah Trépanier	Outil check-in check-out en ligne	sarah.trepanier@mingus-software.com	1 800 665-2659 #230
PieceMeal	Christopher Wells	Plateforme gratuite pour la gestion de restaurant	christopher@piecemeal.io	514 924-2435