



office de tourisme
**CONQUES
MARCILLAC**

LETTRE D'INFO AUX ACTEURS TOURISTIQUES

N°2/ 08-04-2020

Dans le contexte de crise sanitaire et de confinement, l'Office de Tourisme Conques-Marcillac reste engagé à vos côtés.

NOUS SOMMES EN TÉLÉTRAVAIL ET RESTONS JOIGNABLES ET PRODUCTIFS :

L'accueil physique du public est interrompu mais l'accueil téléphonique et web est maintenu.

Par e-mail : contact@tourisme-conques.fr

Par téléphone : 05 65 72 85 00 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Le personnel reste en relation avec les prestataires touristiques du territoire et les accompagne.

Profitez-en par exemple pour booster votre descriptif commercial avec

Marie developpement@tourisme-conques.fr et Candie qualification@tourisme-conques.fr

Chacun s'affaire à ses dossiers (développement, communication, web marketing...).

Nous nous mobilisons notamment pour créer du contenu numérique avec des expériences touristiques qui nous permettront de valoriser la destination et de participer à la relance de l'activité (expériences gustatives, culturelles, événementielles, loisirs et détente, visites...).

COMMENT SE PRÉPARER POUR REBONDIR APRÈS LA CRISE ?

Nous avons suivi le webinaire d'Elloha (société qui propose des solutions pour gérer et vendre des prestations d'hébergement et de loisirs) qui portait sur l'important sujet de la relance post Covid-19.

L'ADT de l'Aveyron nous en propose une synthèse :

1/ Communiquez avec vos clients pendant la période de confinement liée au Covid-19 :

- Sur vos différents supports en ligne : site internet, réseaux sociaux, newsletter,
- Sur votre situation : ouvert/fermé, conditions d'annulation, réservations et flexibilité actuelle, permanence tél/mail,
- Diffusez des photos / vidéos de votre destination, de votre établissement / activités, recettes, valorisez les travaux en cours, les nouveautés à venir....

2/ Prospective sur l'après-confinement :

- Le retour à la normale en matière de comportement touristique ne devrait pas intervenir avant 18 mois après la fin du confinement, au vu de précédentes crises.
- L'avènement du "staycation" (vacances sur place) : le 1er marché qui redémarrera sera local, voire l'hyper local (< à 2 à 3 h de route) : Inutile de faire de la pub à l'international, voire au national dans l'immédiat.
- Le thème des retrouvailles (familiales / entre amis) sera porteur de sens et largement partagé.
- L'exotisme sera juste de "sortir de son quotidien", hors des sentiers battus.

- Le rural va être une destination "tendance" : grands espaces, loin des foules... mais le rural doit être connecté.
- On part plutôt en voiture avec les siens pour éviter aéroports, gares, transports en commun.

3/ Comment s'y préparer concrètement :

- Avoir des offres adaptées aux "retrouvailles" de familles (intergénérationnelles, recomposées) et d'amis...
- Montrer la richesse du potentiel autour de l'hébergement.
- Rassurer les prospects et les clients : afficher les mesures / protocoles d'hygiène (ménage, nettoyage du linge, du matériel pour les activités...).
- Mentionner les services de santé les plus proches sur les supports d'information.
- Eviter les situations de trop grande proximité lors du séjour : valoriser le roomservice (petit déjeuner et plateau-repas en chambre, livraison de panier-repas/pique-nique par des partenaires ou producteurs locaux), gérer les distances à l'accueil, dans les activités et les sites de visite ...
- Proposer de privatiser tout ou partie de votre établissement, moyennant un tarif adapté, pour les amis et tribus : les grands parents vont se faire un plaisir d'offrir un week-end retrouvailles à la famille.

[Cliquez ici pour voir \(ou revoir\) ce webinaire](#)

PLAN DE RELANCE 2020 POST CONFINEMENT ET CAMPAGNE DE COMMUNICATION 2021

Nous sommes en lien avec l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron ainsi qu'avec l'ensemble des Offices de Tourisme du Département pour préparer l'après COVID 19.

La campagne de communication de proximité (que nous avait présenté Christian Sabathier à Navivale en décembre dernier) prévue pour ce printemps dans les métropoles de Toulouse et de Montpellier est en partie reportée en 2021.

Tout en s'appuyant sur le concept déjà travaillé (« on cherche souvent ailleurs ce que l'on a sous la main »), la priorité, en 2020, est bien évidemment d'accompagner au mieux la relance de l'activité touristique de la destination. Si les conditions sont réunies, l'action pourra se décliner en deux temps :

- Une communication de "sortie de crise" avant l'été (juin 2020 ?) : privilégiant des supports « agiles » (web, presse...) afin de pouvoir s'adapter rapidement au contexte.
- Une deuxième opération à l'automne.

Les supports de communication renverront vers une plateforme web d'atterrissage enAveyron.com qui proposera aux visiteurs l'ensemble des destinations aveyronnaises au travers de la mise en avant d'expériences web ouvrant sur l'offre de nos territoires.

GESTION DES ANNULATIONS DE SÉJOUR

L'[Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020](#) relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure éclaire sur les annulations et les modalités de report et/ou de remboursement.

Le principe d'un avoir sur les réservations en cours a été retenu.

[L'ADT de l'Aveyron, dans sa rubrique pro](#) propose une argumentation qui peut rassurer et donner du sens à cette mesure. Il peut être joint à vos envois de mails. Un exemple de réponse vous est également proposé.

- [AVOIR, Comment ça marche](#)
- [Exemple de courrier suite à une annulation](#)
- [Argumentaire clients](#)

ENCORE ET TOUJOURS, CONSOMMONS LOCAL !

- Producteurs locaux : <https://www.tourisme-conques.fr/files/brochures/fichierproducteurs-4.pdf>

- Restaurants qui proposent la vente à emporter : <https://www.tourisme-conques.fr/files/brochures/restaurants-vente-emporter-ou-livraison-a-la-date-du-6-04-2020.pdf>

 **Les informations contenues dans ces fichiers sont susceptibles d'évoluer.**

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute.
A très bientôt pour la prochaine lettre d'information.
Prenez soin de vous et de vos proches.

Pour le Président, Jean-Louis ALIBERT et toute l'équipe de l'Office de Tourisme mobilisée
Régine COMBAL
Directrice de l'Office de Tourisme Conques-Marcillac

www.tourisme-conques.fr

OFFICE DE TOURISME DE CONQUES

Le bourg - 12320 Conques | Tél. +33 5 65 72 85 00 | contact@tourisme-conques.fr

OFFICE DE TOURISME DE MARCILLAC

52, tour de ville - 12330 Marcillac | Tél. +33 5 65 71 13 18 | marcillac@tourisme-conques.fr