

## Rebondir avec Talent – Episode 4

### EPISODE 4 : Lier sa clientèle et la rassurer - 30 avril 11h à 11h45

- Quel processus de réflexion pour quelles mesures d'hygiène ?
- Comment faire revenir sa clientèle en la rassurant ?
- Quels bons outils pour soigner vos anciens clients et fidéliser les nouveaux ?

Avec

- **Thierry Talagrand**, Expérience client - Customer Experience Officer chez [www.24sarl.ch](http://www.24sarl.ch)
- **Christophe Walch**, Innovation, processus créatif et design - Directeur de CRIVAL à Bâle. [www.crival.net](http://www.crival.net)
- **Yannick Guerdat**, Outils et communications numérique - Directeur d'Artionet, agence de création de site web [www.artionet.ch](http://www.artionet.ch)
- **Guillaume Lachat**, Directeur de Jura Tourisme [www.juratourisme.ch](http://www.juratourisme.ch)

### Concept de protection

- Information de JT par newsletter (+ sondage ouverture)
- Concepts des associations faîtières : HôtellerieSuisse / GastroSuisse / Swisscamps
- Et pour tous OFSP : <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/so-schuetzen-wir-uns.html>
- et SECO : <https://backtowork.easygov.swiss/fr/>

### Quelques idées pour les restaurants – J-11 !

Le compte à rebours a commencé - Planifier – Préparer – Informer – Accueillir.

- REFLEXION ESPACES ET FLUX : Parcours de mon client – Points de contact – Endroits où il reste (tables mange debout, extension de terrasse) – Espacer ou Séparer (plexiglass).
- REFLEXION COMMANDE : Réservation avec heures d'arrivée différenciée
  - **Pour repas rapide** - Carte simplifiée – Drive - Service rapide avec précommande.
  - **Pour prendre son temps** – Prévu à la réservation - After au bar pour libérer la table.

### Retrouvez vos clients et soigner le moment de la réservation

- 70% des clients sont fidèles
- 43% des Suisses ne savent pas encore où aller cet été
- 52% pensent changer leur manière de voyager.

Et si vous leur proposiez une **vidéo de votre nouveau concept d'hygiène** ?

Demande de réservation ? → **Réponse personnalisée et qualitative** (Voir un exemple de réponse).

### Conseils pour la communication

(Voir « Communication 360° » à télécharger)

**Active** → Infomaniak, MailChimp – Mailing aux anciens clients : vraie lettre d'information post-Corona

**Sociale** → Contenu visuel (vidéo) lié à l'après Covid-19 et les mesures mises en place pour sécuriser les clients. **Instagram et #**

**Marketing Automation** → Hubspot (CRM est gratuit) Sendinblue, MailChimp – Joyeux anniversaire, marketing personnalisé, ciblé avec rabais si paiement à l'avance d'une prestation (cashflow)

**Live Chat** → WhatsApp, Facebook Messenger, Tawk.io

**Chatbot** → Chatnation, Chatbot.com, Verloop, IntelliTicks

**Imprimés** ou goodies → Surtout maintenant ou si vous n'avez pas les e-mails de vos clients.

**Réactif – Présent – En évitant d'ouvrir trop de canaux** – A privilégier : Instagram ! – Pensez aux # !