

CONSEILS POUR ORGANISER ET REUSSIR SA REOUVERTURE

Si vous lisez cet article pour la 1^{ière} fois, je suis Cécile fondatrice [d'Objectif Hôtel](#).
J'accompagne les professionnels de l'hôtellerie dans le développement de leur activité par le biais de stratégies tarifaires & commerciales mais également marketing.

~~~~

Reprendre son activité dans ces circonstances va demander un effort d'adaptation dans les prochaines semaines ; car au-delà de la remise en route générale, c'est un double compte à rebours qui est en marche entre garantir la sécurité sanitaire à vos employés, vos clients et planifier la relance à moyen et long terme de votre activité.

Etat, organismes de santé, administrations municipales, locales et régionales, tous sont unis pour vous informer régulièrement sur les actions qui sont recommandées afin de préparer au mieux la reprise.

✦ Voici quelques étapes clés pour organiser et réussir votre réouverture.

#StayStrong  
#StayPositive

### 1- Référent hygiène

Que ce soit vous ou un membre de l'équipe, la réouverture implique une organisation particulière :

- Etablir le plan de réouverture
- Organiser les nouvelles procédures
- Vérifier vos produits de nettoyage/désinfection

Liens intéressants à consulter :

- [Santé publique France](#) : téléchargement des affiches de prévention en FR et d'autres langues
- [Ministère du travail](#) : plusieurs secteurs et métiers sont représentés. Vous trouverez des recommandations pour le service des étages et réception.
- [La santé au travail 2A](#) met à disposition une brochure pour réussir votre reprise

### 2- Vos employés

Présenter les mesures afin de garantir leur santé et sécurité mais aussi les rassurer sur la reprise et son déroulement :

- Nouvelles procédures de travail selon le département
- Rappeler les gestes barrières et affichage visible des consignes
- Mise à disposition du matériel (gants, gel, produits nettoyants, savon liquide)
- Réorganisation éventuelle des services (horaires, planning)

Exposer les argumentaires clients qui devront être soumis que ce soit par mail, téléphone ou en direct. Avoir un même discours (rassurer, exposer, traiter) envoie un message de confiance et de professionnalisme au client.

Rassurer sur votre disponibilité et le suivi des nouvelles mesures. Ces 8 semaines de confinement n'auront pas été vécues de la même façon par tout le monde (isolement, maladie, décès...). L'organisation et la réussite de votre réouverture passera également par la gestion des contraintes et du moral de vos équipes.

### 3- Fournisseurs/Partenaires

Ils jouent également un rôle pendant cette période :

- Connaître leurs protocoles et contraintes de livraison pour les produits (gels, masques, produits désinfectants...)
- S'assurer de leur disponibilité et soutien pour informer au mieux vos clients (site, fenêtre pop-up, chatbot...)

#### 4- Vos clients

[Communiquer](#) et [rassurer](#) via la création d'un calendrier où vous allez, en un seul document, rédiger vos contenus informatifs en fonction du média que vous utilisez habituellement (réseaux sociaux, Newsletter, pop-up site internet). Quelques exemples :

- Date de réouverture en précisant les actions mises en place pour assurer santé et sécurité
- Lettre individuelle pour donner et prendre des nouvelles

Et après...

- Revoir sa/ses stratégie(s)
- Repenser ses offres
- Fixer ses nouveaux objectifs

~~~~

Je ne peux pas prédire l'avenir mais de cette crise j'en retire, entre autre, des évènements que les professionnels de l'hôtellerie doivent utiliser pour reprendre l'avantage sur leurs ventes et la relation clients :

Les OTA et principalement Booking qui, en imposant ses conditions d'annulations, a provoqué chez les professionnels une contre-attaque permettant ainsi de récupérer un maximum de clients en direct.

Les consommateurs sont désormais en quête de sens dans leurs actions quotidiennes et j'ose espérer que cette épreuve que nous avons traversée ne fera que renforcer cette intuition.

Airbnb voit son modèle économique fortement impacté (article Voyages d'affaires du 8 Mars 2020). Le virus obligeant la mise en place de protocoles stricts et normés.

LES BONUS « ORGANISATION »

Plan de réouverture :

Dans un premier temps, noter tout ce qui vous passe par la tête
(personnel, procédures, organisation des services, produits d'entretien, achats, service restauration, idées...)

Classer les par ordre de priorité
(pré-ouverture, J-7, Jour J...)

Répartissez ces tâches sous forme de calendrier sur un support visible
(que ce soit sur un agenda, un tableau, tableau excel...en fonction de votre organisation quotidienne)

Argumentaire clients *(quelques exemples)*

Comment répondre à un client qui s'inquiète sur les mesures prises
Comment répondre aux demandes de service restaurant
Comment répondre à un client qui ne respecte pas les consignes sanitaires

Autres exemples de contenus

Présentation de vos nouvelles formules restauration
Présentation des équipes en mettant en avant leurs motivations et le respect des consignes
Mise en avant de vos convictions

Comme je l'ai évoqué dans mon article « [Covid-19 et gestion de crise dans l'hôtellerie](#) », STOP au parfait, nous voulons tous lire ou écouter de l'authentique.



Bravo ! Vous avez maintenant tous les éléments en main pour réussir

Si vous souhaitez aller plus loin dans l'organisation de votre réouverture ou vous faire accompagner dans le développement de vos projets, je vous invite à consulter [mes services](#), lire mes différents [articles de blog](#) et mes publications [Facebook](#) & [Instagram](#)

Cécile Descreux
06 45 09 63 13
objectifhotel@gmail.com