



▪ **Comment communiquer sur sa sécurité sanitaire et les mesures prises ?**

Lundi 25 Mai à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/5253353714623140109>

- Quels messages et quels outils de diffusion utiliser dans son entreprise et/ou lors du séjour ou de la consommation du produit ?
- Quel message porter en communication externe, sur les réseaux sociaux, sur son site web, sur les sites d'avis.. ?

Animé par : Benoit DUDRAGNE

• **Logistique et gestion de flux au cœur de l'Hôtellerie Restauration**

Mardi 26 Mai à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/2197010456774181132>

La logistique est l'activité qui a pour objet de gérer les flux physiques selon les besoins déterminés. Aujourd'hui tout professionnel hôtelier, de la restauration doit réadapter ses flux pour gérer la priorité de distanciation. Démarche difficile à réaliser dans les cadres de loisirs et de détente de nos métiers, mais de nombreuses possibilités existent.

De nombreuses questions se posent :

- Comment aménager nos espaces en fonction de nos activités et de leurs différentes exigences ?
- Comment gérer et contrôler nos accès et les flux de nos différentes clientèles en les rassurant afin de pérenniser nos activités ?
- Réfléchissons aux moyens techniques et humains nécessaires désormais pour continuer à offrir de la qualité de services.

Coanimé par : Rita TOUBIN & Stéphane BONNEFOND

• **Hébergeurs : quelles stratégies de prix pour la reprise ?**

Mercredi 27 Mai à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/4529603484174517261>

- Quelles conséquences si les hébergeurs se livrent localement à une guerre des prix ?
- Quelles bonnes pratiques mettre en œuvre pour définir ses prix pour la reprise ?
- Quels outils et techniques utilisés ?

Animé par : Ingrid WILD

• **Mesures sanitaires et sécuritaires en restauration**

Jeudi 28 Mai à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/2039864956397871632>

La situation sanitaire contraint à mettre en œuvre des mesures de protection et d'hygiène parfois lourdes. – Quelles sont les solutions concrètes qui allieraient le respect des règles de sécurité et le bien vivre convivial qui fait le charme des établissements ?

L'objectif de ce webinaire est de présenter comment concrètement mettre en œuvre les chartes sanitaires mais aussi d'attirer votre vigilance sur les points difficiles ou sur les situations qui risqueraient de mettre les protocoles en défaut.

Cette analyse sera complétée par l'intervention d'un pair de la restauration en réponse à vos interrogations :

- Comment dès la reprise gérer le personnel, planifier leurs activités, les informer aux nouvelles mesures d'hygiène ?
- Comment organiser la mise en place des tables en terrasse tout en respectant la distanciation ?
- Quels matériels utiliser, quels contrôles obligatoires des climatisations et désinfection ?
- Qu'imposer aux clients dès leur entrée dans le restaurant tout en les rassurant et en conservant l'excellence des établissements ?

Co-animé par : Bruno OGER, Chef Étoilé, restaurateur & Olivier DEBROSSE

- **Activités, loisirs, sites touristiques : Comment développer ses ventes en particulier auprès des locaux et des touristes en séjour ?**

Vendredi 29 Mai à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/8506612908142717709>

- Comment passer à la vente en ligne ? Avec quels outils ?
- Faut-il avoir recours aux OTA quand on est un prestataires d'activités ou un site touristique ?
- Comment organiser une e-distribution "locale" ?
- Les bonnes pratiques pour développer ses ventes en direct

Animé par : Mathieu VADOT

- **Focus : Utiliser la publicité sur Facebook et Instagram pour cibler une clientèle locale ?**

Mardi 2 Juin à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/720969972349576973>

- Comment cibler une clientèle locale de résidents ?
- Comment cibler une clientèle de voyageurs en séjour dans sa destination ?
- Quelles sont les bonnes pratiques en matière de publicité sur Facebook et Instagram ?
- Quels outils et techniques utiliser pour concevoir ses publications ?

Animé par : JV WEB

- **Comment communiquer auprès de ses clients les plus fidèles ?**

Mercredi 3 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/7444166916850375949>

- Comment mobiliser au mieux sa base de données clients ?
- Quels types d'offres et de services cibler pour ses clients fidèles ? Quels modes de communication privilégier ?
- Comment déclencher rapidement des opérations d'emailing ? Comment utiliser au mieux le canal du SMS ?
- Faut-il décrocher son téléphone et les appeler ?

Animé par : Vivian VIDAL

- **Comment tirer profit du référencement naturel pour communiquer sur ses offres et ses services ?**

Jeudi 4 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/4902552330758154509>

- Comment réécrire ses offres sous l'angle du référencement naturel ?
- Quelle méthodologie suivre ? Quelles sont les bonnes techniques ?
- Sur quels outils peut-on s'appuyer ?
- Comment travailler sur le maillage interne de son site web ? Comment obtenir des liens externes ?

Animé par : Arnaud MAES

- **Comment la Région, le CRT et leurs partenaires territoriaux unissent leurs forces pour stimuler la saison estivale ?**

Vendredi 5 Juin à 10h00

Pour vous inscrire : lien à venir

Afin d'encourager la fréquentation de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur par les clientèles françaises pour les mois à venir, un plan de relance inédit a été bâti sous l'impulsion de la Région et du CRT. Objectif : compenser l'absence des clientèles internationales, qui représentent, en temps normal, 40% de nos touristes, dans les hôtels comme dans les campings. 2 dispositifs complémentaires viennent répondre à cet objectif : le lancement d'une campagne de communication mobilisant 14 partenaires territoriaux autour d'un message simple mais fort « On a Tous Besoin du Sud » et la création d'un chéquier vacances à l'attention des habitants à faibles revenus pour favoriser la relance du tourisme en région. #onatousbesoindusud

Co-animé par : Loïc CHOVELON / Julien AURAY , CRT Sud & LA RÉGION SUD

- **Mesures sanitaires et sécuritaires en milieu Hôtelier ?**
Lundi 8 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/2483545385996273680>

En cette période unique dans l'histoire, nous nous trouvons en face d'un virus qui a été capable de stopper net l'activité économique non pas de la France, mais du monde.

Cela remet en perspective nos standards habituels et nous oblige comme professionnels de l'hébergement touristique à intégrer de nouveaux paradigmes dans la vision de nos métiers, et par conséquent l'interprétation des nouvelles exigences de nos clients. préoccupations. Il faut désormais le rassurer sur sa sécurité et sur les aspects sanitaires.

De nombreuses initiatives et chartes sont nées dans les 2 derniers mois, tantôt de la part des institutionnels, tantôt de la part d'entités privées. Une profusion d'information circule.

L'objectif de ce webinaire est de contribuer à la clarifier et la rendre plus lisible grâce à l'illustration d'exemples concrets.

Cette intervention sera complétée par celle d'un spécialiste de la maîtrise des risques destinée **aux professionnels des gîtes ruraux , meublés et Hôtellerie de plein air** :

– Comment s'assurer au-delà des protocoles de la réussite de leur mise en application ?

Co-animé par : Ramzi ZAÏTER & Philippe BERNARD – Olivier DEBROUSSE

- **Quelles actions mettre en place pour conquérir de nouvelles clientèles de proximité ?**
Mardi 9 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/884888464353071885>

– Comment déclencher des opérations publicitaires locales ?

– Quels supports privilégier depuis la presse locale, le marketing direct, les campagnes Google Adwords, les campagnes Facebook

Ads... ?

– Quelles offres et quels services mettre en avant ?

Animé par : Arnaud MAES

- **Gestion des flux en milieu de croisières et de l'événementiel ?**
Mercredi 10 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/4744184173657306128>

La logistique clientèle a toujours été considérée comme l'activité clé de la réussite de nos produits touristiques , événementiels et d'affaires.

Cette gestion partie intégrante de nos métiers, est basée à l'origine sur une notion primordiale ; celle de groupe ! Il faut aujourd'hui gérer la distanciation en priorité, il nous faut donc apprendre à « dégrupper » et que chaque secteur réinvente la logistique liée à sa propre activité. Une problématique commune mais différente dans sa mise en œuvre.

– Comment organiser l'acheminement de croisiéristes accompagnés de guides, la gestion d'un public à un concert, l'accueil et le placement d'invités à un événement, le transport de congressistes ?

– Comment gérer et contrôler les flux de nos populations en fonction des exigences de nos différentes activités ?

– Quels sont les moyens humains et matériels dans chaque secteur ?

– Peut-on voir un côté positif dans certaines activités en compensant la perte de chiffre d'affaires par plus de ventes ?

Co-animé par : Rita TOUBIN & Stéphane BONNEFOND

- **Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme à l'épreuve des risques juridiques**

Vendredi 12 Juin à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/3785649727771548688>

Les risques différés ou les nouvelles règles de remboursement dans le secteur du tourisme font partie des interrogations majeures de l'ensemble de la profession.

Abordons divers points essentiels :

- LES NOUVELLES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS (règles de l'avoir et délai du remboursement).
- LES NOUVEAUX DROITS DES CLIENTS (garanties du client, sort des arrhes ou acomptes versés).
- Les risques transférés ou les pertes d'exploitation sont également à prendre en compte:
- Pourquoi décréter l'état de catastrophe naturelle sanitaire afin d'être indemnisé aujourd'hui ?
- Que peut-on attendre réellement de son assureur face à la crise sanitaire du Covid-19 ?
- Quelle est l'importance de la loi du contrat réaffirmée ? Quelles indemnités possibles aujourd'hui ? (la clause Mérule)
- Et demain ? L'idée est de sortir de la gestion de crise et de réduire l'exposition future des professionnels en proposant des couvertures assurantielles pertinentes.

Animé par : Anne TRESCASES

- **Comment présenter et valoriser les « expériences clients » sur son site web ?**

Lundi 15 Juin à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/1445919769984047117>

- Pourquoi la communication « expérientielle » est plus puissante et nous touche plus profondément et directement ?
- Quels sont les meilleurs contenus pour valoriser l'expérience touristique en ciblant le cerveau droit et le cerveau gauche ?
- Comment valoriser et/ou renforcer un temps fort émotionnel sur son site web à partir du vécu client ?

Animé par : Benoît DUDRAGNE

- **Oser affirmer une offre locale au service d'un tourisme porteur de sens**

Mardi 16 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendee.gotowebinar.com/register/5583589833208591376>

Gites et chambres d'hôtes de la Région PACA, au-delà des questions de sécurité sanitaire et d'application des réglementations et des chartes, **comment redonner envie et être recommandé ?**

Nous vous invitons à créer les conditions d'un tourisme plus éthique, créateur de richesses locales partagées, pas uniquement financières, mais aussi humaines et respectueuses de la nature.

Découvrez des idées inspirantes et osons les alliances avec les acteurs proches pour créer un tourisme local porteur de sens et d'une image forte pour nos territoires (tourisme éco-circulaire, itinérance douce, voyage découverte à côté de chez soi, « made in local », tourisme naturellement bon).

Posons nous les bonnes questions :

- Comment dans un contexte de tourisme global en perte de repères, retrouver une vision locale qui a du sens pour son territoire ?
- Comment s'y prendre pour se fonder sur ses valeurs, ses spécificités, ses forces ?
- Quelles méthodes pour identifier les attentes et besoins de vos clients (les persona) afin de proposer des expériences ajustées ?

Animé par : Céline RAISS

- **La mutualisation, les alliances et l'intelligence collective au service du sens et de l'innovation**

Mercredi 17 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/5251714342992385040>

La crise actuelle aggrave la situation, brouille notre vision, limite notre pouvoir d'action.

– Comment nous, acteurs du tourisme local, **gîtes, producteurs locaux, guides, artisanat et artisans d'art, prestataires d'activités de pleine nature...**, pouvons nous assurer une continuité dans l'offre touristique locale et contribuer à une vision d'un tourisme créateur de lien, plus responsable sur nos territoires ?

Nous vous proposons plusieurs approches :

– Comment l'intelligence collective est une solution pour apporter réponse à nos problèmes complexes et peut nous permettre d'innover sur les questions économiques sans oublier le social, le sociétal, l'environnemental...

– « Avant, tout seul, on allait vite, maintenant, ensemble, on ira plus loin » ou comment les alliances peuvent permettre de mutualiser les bonnes pratiques ou créer des offres innovantes ajustés aux besoins actuels des touristes

–Tentons de répondre à vos interrogations ?

– Quelles sont les difficultés rencontrées aujourd'hui lorsque nous sommes seuls ?

– Quels sont les fondamentaux des alliances et partenariats : Comment réussir en dépassant les freins habituels ?

Animé par : Céline RAISS

- **Comment repenser son offre et ses services sous l'angle de l'expérience client ?**

Jeudi 18 Juin à 14h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/2569912024152391949>

– Comment choisir les expériences adaptées à la crise sanitaire actuelle et au dé-confinement transitoire envisagé ?

– Comment traduire son offre touristique sous l'angle de l'expérience et de la dimension émotionnelle ?

– Comment évaluer, enrichir ou adapter son offre en fonction du contexte actuel à partir du parcours client ?

Animé par : Véronique VIDAL

- **Comment dynamiser l'offre en milieu Associatif ?**

Lundi 22 Juin à 10h00

Pour vous inscrire : <https://attendeegotowebinar.com/register/5507900552264269840>

Le tourisme associatif agrège 1 600 établissements autour des valeurs du droit aux vacances pour tous dans un esprit de mixité sociale et de brassage culturel .

Force est de constater que l'épisode épidémique de 2020 a fait naître chez nos concitoyens à la fois un élan de solidarité et un désir d'activité physique et de nature qu'il serait judicieux de suivre en revisitant l'offre du tourisme associatif .

Retravailons ses composantes (hébergement, restauration, loisirs, activités sportives et de pleine nature...) au travers d'une vision humaniste et sociale.

Quelques pistes de réflexion :

– Faire face à la problématique de l'offre banalisée du tourisme associatif

– Retrouver la culture humaniste et les valeurs sociales du tourisme associatif

– Répondre aux attentes d'aventures, d'activités et d'expériences des clients

– Découvrir des offres construites autour des valeurs associatives revisitées

– Concevoir et promouvoir la nouvelle offre du tourisme associatif

Animé par : Bernard MASSIERA

Pour les revoir ou voir ceux que vous avez manqué, visionnez les replays depuis la page :

<https://frotsi-paca.fr/2020/04/22/plan-accompagnement-entreprises-touristiques-region-sud/>

