

14 NOVEMBRE 2019

L'accueil aux 2 Rives

Hôtel *** Restaurant
Les 2 Rives Logis



Sommaire

Reflexion

Présentation de l'entreprise
positionnement géographique
Analyse de l'offre déjà existante

Nos périodes d'ouverture

Démarche de Labélisation

Définir nos différents clients

La formation de ses équipes

Action

1) Avant

- l'établissement en lui même**
- les différents supports de communication**
- Créer une offre correspondant aux différents segments de clientèle**

2) Pendant

- l'accueil physique et téléphonique**
- la confirmation par mail**
- le séjour lui même**

3) Après

- le check out**
- avis clients**
- les réseaux**
- les e-news**



Présentation de l'entreprise

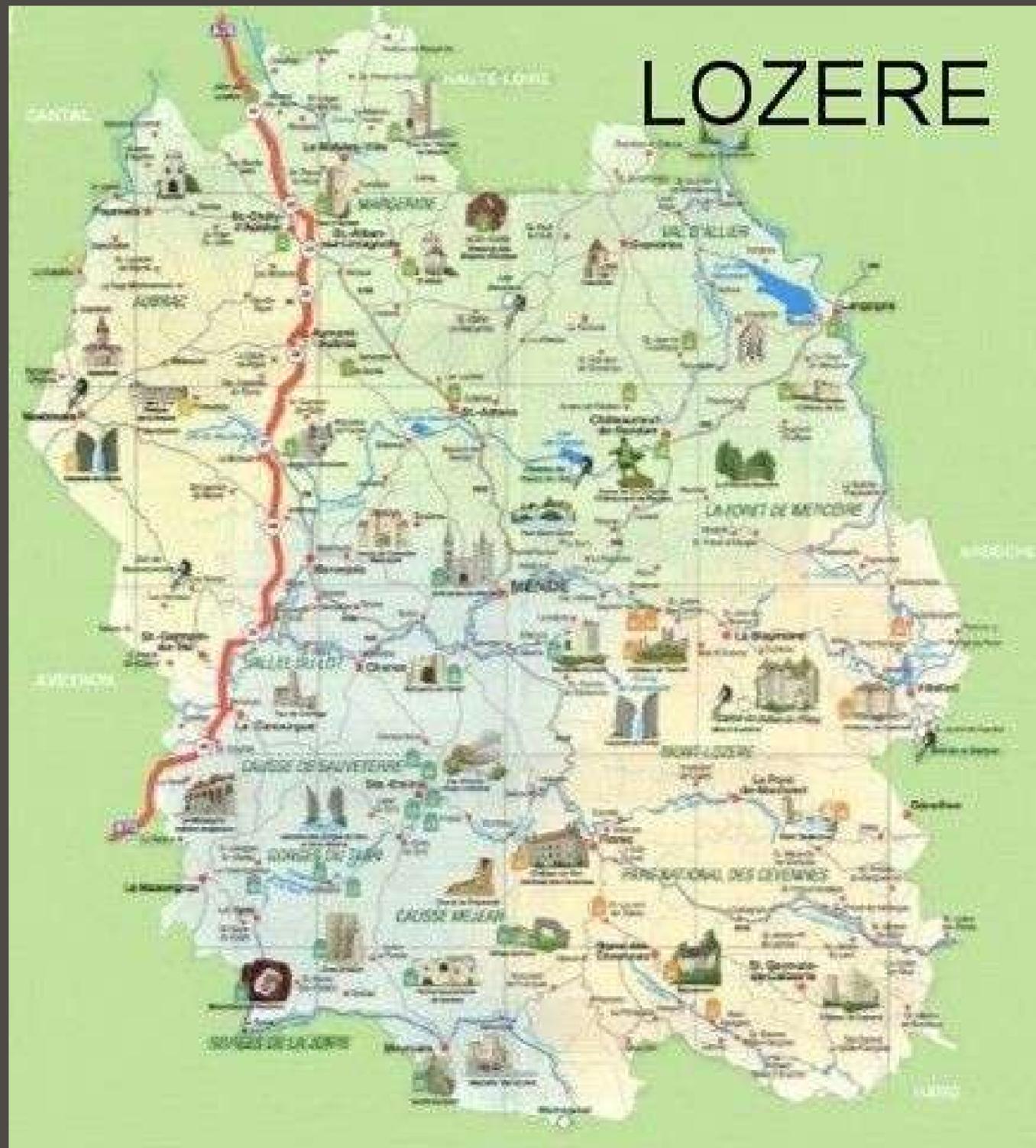
De 1999 à 2019 - 2 générations

Le Bâtiment

- 1999 création de l'établissement
- 2009 Reprise par Laetitia Aldebert
- 2010/2011 aménagement d'une aile avec ajout de 20 chambres supplémentaires
- 2012/2013 rénovation des 2 chambres en rez-de-chaussé "normes tourisme et handicap"
- 2017/2018: création de la partie restauration

A venir

- 2020: création d'un espace bien être
- ?: rénovation des 7 anciennes chambres en 4



Positionnement Géographique

*Idéalement situé à proximité de l'A75
et de nombreux sites touristiques*

L'offre existante

6 hôtels
6 restau
3 snack

Se démarquer

Ouvert??

Des Fermetures annuelles

- Juillet et Août
 - * restaurant
 - * hôtel
- le reste de l'année
 - * restaurant
 - * hôtel



devise à venir: savoir se reposer pour mieux
accueillir

Qualité Label Chaîne Regrouper

3 étoiles

Qualité tourisme et Sud de France

Tourisme et Handicap
clef verte

Maîtres Restaurateurs

Logis "Logis de France"

Demeures de Lozère

Accueil Moto Lozère

DÉFINIR QUI SONT NOS VOYAGEURS HÔTEL ET RESTAURANT

1

Individuel

- COUPLE
- FAMILLES
- PASSAGE A75

2

AFFAIRE

- VRP
- SEMINAIRE
- EVENEMENTIEL

3

Groupe

- groupe hôtel
- groupe restaurant

4

*Ce que l'on ne
connait pas encore*

- S'adapter au quotidien



Former ses équipes:

- avant l'entrée en entreprise
- en interne : le choix des supports
- formation par les OPCO



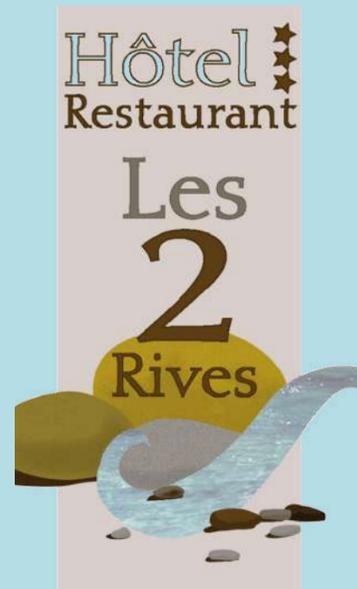
SPÉCIALEMENT POUR VOUS

*Votre soirée étape affaire
une pause bien méritée!!!*

Collab Space Central Pitch Deck

DÉCOUVRIR

ACCUEIL AVANT L'ARRIVEE DU VOYAGEUR



l'offre de base (le bâtiment lui même)

hébergement / restauration

conception en fonction de ses cibles

géographiquement / fonction de l'offre existante

La visibilité (support de communications)

internet : site + réservation en ligne

signalisation en bordure d'établissement

Brochure: charte graphique

les EMT

Des Expériences

Hôtel / séjours / packages

restauration / circuits courts

soirées à thématique

l'humain = 70% du taf

L' Accueil durant le Séjour du Voyageur

Front (visible)

Le Personnel:

- sa formation de base
- la connaissance du produit et de l'offre ou savoir où trouver les informations

La promesse tenue

- le bâtiment
- la prestation

Manger local et de Qualité:

- le circuit court
- mettre en avant ses efforts

Le Réseau

- conseiller le long du séjour



Back (invisible)

la confirmation (mail)

- les horaires
- les ventes additionnelles
- les conditions du séjour
- l'accès

l'entretien de l'établissement

- les équipes (nettoyage)
- les abords

la conception des packages

- réglementation
- les prestataires extérieurs
- fonction des cibles (le choix)



Après le Séjour

Fidéliser sa Clientèle

*C'est plus facile que de trouver un
nouveau client*

Départ client:

Prendre la température sur le ressenti du séjour

Les Avis clients

- Mail de check - out avis clients: customer Alliance
- répondre aux avis positifs et négatifs
- arrêter de s'excuser: "moi j'ai pris le parti d'y aller u peu franco cette année!!!

Les Réseaux Sociaux

Facebook / Instagram / Pinterest
Google+ / Snapchat

Les e-newsletter - textos

Mise en avant des offres de saison
mise en avant des séjours packagés
repas à thématique / les Voeux

Mon séjour Phare

Séjour autour du Loup

Séjour de 3 à 5 personnes inclus:

- hébergement en suite familiale
- petit déjeuner buffet
- dîner
- visite du Parc des Loups du Gévaudan

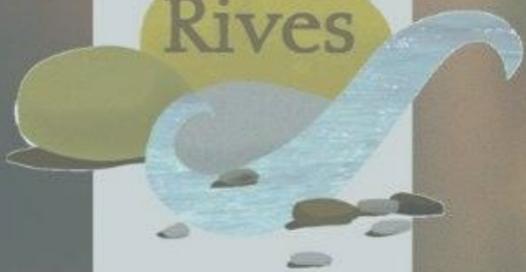
Tarif / adulte / nuit de 85.00€ à 101.50€

Tarif / enfant / nuit à 48.00€ de 3 à 10 ans



Hôtel 
Restaurant

Les
2
Rives



**Des animations au
ponctuelles au
Restaurant pour
les Ailes de
Saisons**

**Soirée 100%
Champignon
le Vendredi 22
Novembre au
soir
à partir de
19h30**



LE BUT

DONNER L'ENVIE

faire en sorte que l'on
parle de vous de
différentes façons

DECLANCHER UNE RÉSERVATION

chiffres d'affaire est tout
de même le but

FIDÉLISER UN NOUVEAU CLIENT

penser au futur

A vous maintenant!!!

**Aux 2 Rives ça se
passe comme
cela pour
l'accueil.**

*Toute entreprise est
différente*

Le seul risque

**C'est de
louer
plus**

Merci de votre attention

