Miele

Miele Professional. Immer Besser*

Pack de communication hygiène

pour rassurer les clients des hôteliers

*Miele Professional. Toujours mieux

Suite à la fin des restrictions, la reprise de l'activité hôtelière offre de belles perspectives. Mais les acteurs du secteur doivent relever un défi de taille : redonner confiance aux touristes pour les inciter à séjourner dans leur établissement. La sécurité sanitaire est au cœur de toutes les préoccupations. Dans ce contexte, il faut lever les inquiétudes quel que soit votre type d'hébergement (camping, hôtel, gîte...). Communiquer sur l'hygiène, notamment du linge et de la vaisselle, au sein de votre structure n'est plus une option. Non seulement c'est un argument prioritaire et convaincant pour rassurer vos clients, fidèles ou potentiels, mais c'est aussi un atout distinctif par rapport à vos concurrents.

Engagé auprès de l'ensemble des hôteliers, Miele Professional est votre partenaire pour vous apporter une aide concrète et efficace. Nous mettons notre expertise en matière d'hygiène de la vaisselle et du linge à votre service. Ce Pack de communication a été conçu pour faciliter la diffusion de contenus pertinents et sur mesure sur cette thématique d'actualité. Prêt à faire la différence vis-à-vis de la concurrence ?

Pack de communication spécial hôteliers : nos outils clés en main à votre disposition et à votre image

Vous n'avez pas de temps à perdre à créer des supports de communication pour redonner confiance à vos clients ? Vous n'avez pas l'équipe marketing nécessaire pour effectuer une telle prestation ? Miele Professional s'occupe de tout… ou presque ! Il ne vous reste qu'à choisir les éléments dont vous avez besoin et comment vous souhaitez les personnaliser.

Elaboré par des experts en hôtellerie, en restauration et en stratégie marketing, le Pack de communication Miele Professional vous offre :

- ✔ Des arguments convaincants pour rassurer vos publics cibles concernant la garantie d'un niveau d'hygiène maximal dans votre établissement d'hébergement
- ✔ Un plan d'actions de communication à mener avec les canaux de diffusion à privilégier à chaque étape du parcours client
- ✔ **Des outils opérationnels directement utilisables et personnalisables :** des modèles et exemples de contenus pour votre communication interne et externe sur les différents canaux, des infographies, des suggestions d'images libres de droit… Ces données **sont téléchargeables gratuitement et modifiables selon votre propre charte graphique** pour les adapter aux couleurs de votre établissement.

Ainsi, vous disposez de l'ensemble des supports utiles à une bonne communication opérationnelle autour de l'hygiène dans votre hôtel.

Résultat : vos clients vous font confiance avant et pendant leur séjour. Ils sont sûrs d'être autant en sécurité dans votre établissement que s'ils étaient dans leur propre logement.

Rassurez vos hôtes avec une communication axée “hygiène” à chaque phase du parcours client

Il ne suffit pas de communiquer sur les règles d’hygiène strictes mises en place dans votre hôtel uniquement sur place ou avant la réservation !

Votre clientèle doit être rassurée en continu sur toutes les mesures d’hygiène appliquées dans votre hôtel concernant le traitement du linge, la désinfection de la vaisselle, les gestes barrières... Afin d’atteindre vos cibles au moment opportun, choisissez le canal de communication adapté à chaque phase du parcours client.

Voici un exemple de campagne de communication efficace en matière d’hygiène pour renforcer la confiance de vos clients en permanence envers votre hôtel.

Avant la réservation

Phase d’aspiration et de planification

Avant même d’envisager de voyager vers telle destination et de réserver à tel endroit, les touristes sont ouverts à toutes les possibilités. Ils peuvent être influencés par un post sur Facebook, une image sur Instagram, l’avis d’un blogueur…

Soyez actif dès cette phase pour donner envie aux internautes de se rendre dans votre région dans votre établissement… Profitez-en pour communiquer d’ores et déjà sur le sentiment de sécurité et de bien-être que leur procurera un séjour dans votre hôtel, camping, auberge...

Utilisez 2 canaux de communication pour diffuser ces informations attractives et rassurantes :

- ✔ Les réseaux sociaux
- ✔ Les blogueurs et les influenceurs.

Avant la réservation

Phase de sélection

Lorsque les touristes en sont à chercher l'hôtel pour passer un séjour de rêve, c'est le moment de miser sur une communication "hygiène irréprochable et sécurisée à 100 %".

Rassurez ouvertement vos futurs ou fidèles clients sur le respect de mesures d'hygiène strictes dans votre établissement via plusieurs canaux de diffusion :

- ✔ Votre site web
- ✔ Les plateformes de réservation en ligne
- ✔ Vos newsletters.

Découvrez nos modèles de contenus "*Site web et plateformes de réservation en ligne*" ainsi que les infographies téléchargeables et modifiables. >

Découvrez notre modèle de texte "*Newsletter*". >

Lors de la réservation

Ce n'est pas parce que les touristes ont finalement réservé dans votre hôtel que vous devez arrêter de communiquer sur votre haut niveau d'exigences en matière d'hygiène !

Lors de l'emailing de confirmation de la réservation, récapitulez les différentes mesures appliquées pour garantir leur sécurité sanitaire.

Grâce à ce rappel, vos clients savent à quoi s'attendre. Ils se sentent d'autant plus rassurés qu'ils en sont maintenant convaincus : tout est fait pour assurer leur confort, leur bien-être, leur sécurité. Cela renforce leur envie et leur hâte de voyager. Ils viennent sereinement passer quelques nuits dans votre établissement

Découvrez notre modèle de texte "*Emailing*". >

Durant le séjour

Vos clients sont arrivés dans votre établissement, bonne nouvelle ! Vous êtes heureux de les accueillir. Ils ne sont plus seulement des clients potentiels, mais des hôtes bien réels.

Il est capital de maintenir un sentiment de sécurité durant tout leur séjour. L'objectif est double : qu'ils en profitent au maximum en toute sérénité, sans craindre une contamination, et que leur satisfaction client soit optimale.

C'est un élément capital pour leur donner envie de revenir dans votre établissement, même après la crise sanitaire, et vous faire bonne presse auprès de leurs proches via le bouche-à-oreille. Vous les fidélisez et vous boostez naturellement votre bonne réputation avec comme conséquence d'attirer potentiellement d'autres clients.

Rappelez les règles d'hygiène strictes en cours dans votre établissement via des flyers répartis sur l'ensemble des points stratégiques (hall d'accueil, chambres…).

Découvrez nos conseils «*Communication dans l'établissement*» ainsi que les infographies téléchargeables et modifiables.

Les supports de communication Miele Professional :

prêts à l'emploi et personnalisables

Pour vous aider à rassurer votre clientèle sur l'hygiène irréprochable dans votre établissement selon les différents canaux de communication, voici des éléments clés en main et totalement personnalisables.

Site web et plateformes de réservation

Site web

Nos conseils pratiques :

- Sur la page d'accueil de votre site internet, créez une sous-page pour informer les internautes des règles d'hygiène mises en place dans votre hôtel.
- N'hésitez pas à détailler l'ensemble des bonnes pratiques appliquées dans votre établissement pour éradiquer tout risque de contamination. Règles de distanciation physique dans le restaurant ou le hall, désinfection du linge et des textiles conformément aux recommandations sanitaires en vigueur, désinfection des parties communes et des chambres, hygiène renforcée dans la cuisine ou le bar...
- Dans cette sous-page, intégrez un lien direct pour accéder à la réservation des chambres.
- Envoyez le lien de cette sous-page à vos clients dans l'emailing de confirmation après la réservation.
- Sur votre page d'accueil, placez des infographies rassurantes de type "*désinfection garantie*" ou "*l'hygiène comme facteur de bien-être*".

Modèle de texte site web

Nos mesures d'hygiène et de sécurité renforcées

Nous mettons tout en œuvre pour que vous passiez des vacances sereines en toute sécurité. Nous appliquons bien évidemment les mesures d'hygiène réglementaires et les gestes barrières : distanciation d'1 mètre minimum, masque de protection respiratoire obligatoire, distributeurs de gel hydroalcoolique...

Pour protéger plus efficacement nos hôtes et nos employés, nous avons adopté des mesures supplémentaires :*

- *Nos équipes d'étage nettoient et désinfectent les parties communes et les chambres selon un plan d'hygiène très strict.*
- *Nous avons agencé notre espace Spa et notre restaurant de manière à vous permettre de respecter les distances minimales requises.*
- *Nous traitons tous nos textiles (linge de lit et de table, serviettes et peignoirs, uniformes) dans notre blanchisserie interne en respectant les recommandations de lavage en vigueur grâce à des programmes de désinfection spécifiques.*
- *Nous avons positionné des panneaux de séparation en verre à la réception et au restaurant pour protéger nos hôtes et notre personnel.*
- *Notre personnel de l'espace Spa est équipé de visières et de gants pour prodiguer chaque soin en toute sécurité.*

Afin de garantir la protection de tous, nous vous remercions de votre participation active :

- *Veuillez garder les distances de sécurité vis-à-vis de nos employés et des autres clients dans l'enceintre de notre établissement.*
- *Nous vous remercions de respecter les horaires de repas qui vous sont attribués pour nous permettre ainsi de garantir le maintien des distances réglementaires au sein du restaurant.*
- *Utilisez de préférence le téléphone pour contacter la réception.*
- *Lavez-vous soigneusement et régulièrement les mains.*
- *Le port du masque de protection respiratoire est obligatoire dans les parties communes de l'établissement (excepté au sauna et au restaurant bien évidemment).*
- *Dans la mesure du possible, préférez régler votre facture par un autre moyen de paiement qu'en espèces et la veille de votre départ.*

Par notre action collective, nous vous garantissons un séjour agréable et sécurisé.
Tout est fait pour que vous en profitiez sereinement !

* Ces arguments rassurants peuvent également être utilisés dans vos newsletters et dans l'emailing que reçoivent vos clients lors de la confirmation de leur réservation.

Plateformes de réservation

Nos conseils pratiques :

- Les plateformes ne possèdent pas de critères de sélection concernant l'hygiène. Différenciez-vous de la concurrence en veillant à indiquer dans vos annonces le protocole d'hygiène mis en place dans votre établissement.
- Ajoutez des infographies explicites pour que les internautes repèrent d'un coup d'œil vos efforts distinctifs en matière d'hygiène (ceux que vos concurrents n'ont pas pris la peine ni d'indiquer ni de faire !).

Modèle de texte

Grâce aux normes d'hygiène particulièrement strictes appliquées dans notre établissement, vous êtes sûrs de vous sentir parfaitement en sécurité chez nous.

Nous traitons l'ensemble de notre linge dans notre blanchisserie interne avec des machines dotées d'un programme de désinfection performant.

Nos surfaces et sols sont nettoyés et désinfectés plusieurs fois par jour. Notre personnel change régulièrement ses masques respiratoires et ses gants dans le courant de la journée. Tout comme nos uniformes, ces accessoires de protection font l'objet d'un lavage quotidien via des programmes de désinfection à très haute température. Nous assurons votre entière protection au sein de notre établissement, vous pouvez être tranquille !

Newsletter et emailing

Nos conseils pratiques :

- Informez vos clients et vos clients potentiels sur le protocole sanitaire renforcé dans votre établissement d'hébergement via des newsletters.
- Mieux vaut envoyer plusieurs newsletters à intervalles réguliers en répartissant les arguments relatifs à l'hygiène et la sécurité plutôt qu'une seule. Grâce à cette régularité, vous vous rappelez au bon souvenir de vos clients potentiels et vous les mettez progressivement en confiance. Inconsciemment, ils intègrent petit à petit votre message sécuritaire.
- N'oubliez pas de continuer à lever les inquiétudes de vos clients une fois la réservation confirmée grâce à un emailing rassurant.

Modèle de texte

Chers clients,

Nous nous réjouissons de vous accueillir dans notre établissement. Nous nous engageons à vous offrir un séjour reposant et totalement sécurisé. Vous allez pouvoir en profiter sereinement grâce au renforcement des mesures d'hygiène mises en place.

En effet, nous appliquons les préconisations sanitaires réglementaires et les gestes barrières : distanciation d'1 mètre minimum, masque de protection respiratoire obligatoire, distributeurs de gel hydroalcoolique...

Pour protéger plus efficacement nos hôtes et nos employés, nous avons adopté des mesures supplémentaires :*

- *Nos équipes d'étage nettoient et désinfectent les parties communes et les chambres selon un plan d'hygiène très strict.*
- *Nous avons agencé notre espace Spa et notre restaurant de manière à vous permettre de respecter les distances minimales requises.*
- *Nous traitons tous nos textiles (linge de lit et de table, serviettes et peignoirs, uniformes) dans notre blanchisserie interne en respectant les recommandations de lavage en vigueur grâce à des programmes de désinfection spécifiques.*
- *Nous avons positionné des panneaux de séparation en verre à la réception et au restaurant pour protéger nos hôtes et notre personnel.*
- *Le personnel de l'espace Spa est équipé de visières et de gants pour prodiguer chaque soin en toute sécurité.*

Afin de garantir la protection de tous, nous vous remercions de votre participation active :

- *Veuillez garder les distances de sécurité vis-à-vis de nos employés et des autres clients dans l'enceintre de notre établissement.*
- *Nous vous remercions de respecter les horaires de repas qui vous sont attribués pour nous permettre ainsi de garantir le maintien des distances réglementaires au sein du restaurant.*
- *Utilisez de préférence le téléphone pour contacter la réception.*
- *Lavez-vous soigneusement et régulièrement les mains.*
- *Le port du masque de protection respiratoire est obligatoire dans les parties communes de l'établissement (excepté au sauna et au restaurant bien évidemment)*
- *Dans la mesure du possible, préférez régler votre facture par un autre moyen de paiement qu'en espèces et la veille de votre départ.*

Nous restons à votre disposition pour toute question ou information complémentaire et nous vous souhaitons un agréable séjour.

** L'ensemble de ces arguments rassurants peut également être utilisé sur votre site web et en interne (comme message de bienvenue à disposer dans chaque chambre).*

Médias sociaux

Nos conseils pratiques :

- Sur Facebook, associez un texte attractif et un visuel (image ou infographie) pour faire passer un message rassurant à vos clients potentiels concernant l'hygiène dans votre établissement. Pensez à varier les publications : publiez par exemple un post au format carrousel pour illustrer 1 texte avec plusieurs images.
- Sur Instagram, ce sont prioritairement les photos qui captent l'attention des internautes. Misez sur des images réconfortantes. Il peut s'agir de photos prises dans votre établissement ou de visuels issus d'une base de données.
- Soyez réactif et favorisez les interactions avec vos futurs hôtes. Établissez un contact et répondez systématiquement aux questions, critiques ou remarques éventuelles.

Nos idées de publications

Plusieurs thématiques peuvent faire l'objet d'une publication pour redonner confiance à vos clients (potentiels ou futurs) comme par exemple :

- Les règles de distanciation assurées systématiquement dans l'enceinte de l'établissement : à la réception, au restaurant et au Spa grâce à l'installation de parois en verre, aux tables largement espacées, au port de visières faciales par le personnel.
- Le respect de règles d'hygiène strictes en cuisine.
- Le soin tout particulier apporté à l'entretien du linge pour votre sécurité. Le lavage et la décontamination de tous les textiles (tissu éponge du Spa, linge de lit des chambres, serviettes et nappes du restaurant…) sont assurés au sein de notre blanchisserie interne grâce à des programmes de désinfection fiables.
- Le planning de nettoyage et de désinfection renforcé pour les parties communes
- Les coulisses de l'établissement en matière d'hygiène : focus sur la blanchisserie intégrée, les précautions prises par vos employés…

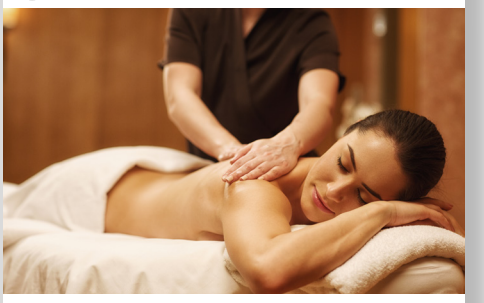
Abordez d'autres sujets, sans lien direct avec la crise sanitaire, pour valoriser votre service de blanchisserie intégrée :

- Une infographie "*Combien de temps par jour un hôte est-il en contact avec les textiles de l'hôtel ?*"
- Une démarche écoresponsable. Le linge est traité sur place : cette pratique est donc beaucoup moins polluante puisqu'elle ne nécessite plus de transports jusqu'à un prestataire externe. Les équipements (lave-linge, sèche-linge) hautement technologiques réalisent des économies énergétiques significatives : dosage optimal du produit lessiviel et de l'eau, réduction des besoins en électricité… Les internautes y seront sensibles !
- Le linge comme facteur de bien-être. L'entretien du linge en interne vous permet d'assurer une qualité de prestation à la hauteur des exigences de vos clients. Les textiles sont parfaitement propres, désinfectés, agréables au toucher… Vous y veillez.

Des exemples de publications sur Facebook/Instagram

Vous voulez partir en vacances sur le territoire français ? Oui ! Vous voulez passer un séjour de rêve en toute sécurité ? Oui ! Vous voulez profiter de nuits reposantes pour vous ressourcer ? Oui ! Alors, vous êtes à la bonne adresse ! Notre établissement apporte une attention particulière à votre bien-être en vous offrant du linge moelleux à l'hygiène irréprochable.

Dans un établissement d'hébergement, vous êtes en contact permanent avec des matières textiles : linge de lit, nappe et serviettes du restaurant, peignoir en tissu éponge… Garantir votre confort et votre sécurité sanitaire est notre priorité. L'entretien de ces textiles est réalisé dans notre blanchisserie intégrée grâce à des équipements dotés de programmes de désinfection performants. Vous profitez sereinement de votre séjour !



Vous allez adorer profiter de notre espace Spa ! Vous envelopper dans nos serviettes et peignoirs tout doux et totalement désinfectés vous procurera un bien-être incomparable.

Du linge si doux et si confortable que vous n'avez aucune envie de vous lever, vous en rêviez ? Chez nous, ce rêve est exaucé ! Nous vous demandons une seule chose : nous laisser le laver et le nettoyer en profondeur pour vous offrir une seconde nuit aussi agréable...

Pour augmenter la visibilité et la portée de vos contenus, n'oubliez pas d'intégrer des hashtags à la fin de vos publications.

Voici quelques exemples : #séjourderêve #monhébergement #enfinlesvacances #bienêtre #votre localisation+le nom de votre hôtel

Mais il est préférable de créer vos propres hashtags en fonction du contenu de vos publications.

N'hésitez pas à indiquer des hashtags en anglais, notamment si vous accueillez une clientèle internationale : #vacation #travel #hotelroom

Blogueurs et influenceurs

De nos jours, bénéficier de l'avis de blogueurs et d'influenceurs est un atout concurrentiel essentiel pour une campagne de communication impactante !

C'est un moyen efficace de capter un nouveau public et de profiter d'une publicité personnalisée, actualisée et jugée plus crédible par certains internautes méfiants.

Invitez des influenceurs et des blogueurs à passer un séjour dans votre établissement d'hébergement. Ce sera l'occasion de sensibiliser ces partenaires et leur communauté sur vos mesures d'hygiène renforcées concernant notamment le linge et la vaisselle. Mais vous pourrez également valoriser votre respect de l'environnement, thème cher aux jeunes générations, grâce à l'utilisation d'équipements (lave-linge, lave-vaisselle) économes en eau, électricité et produits lessiviels.

Nos conseils pratiques pour mettre en place une coopération :

- Assurez-vous de sélectionner des partenaires en phase avec votre établissement et votre public cible. Votre hôtel est plutôt familial ? Préférez inviter une maman blogueuse plutôt qu'une jeune fêtarde. Vous trouverez les coordonnées des influenceurs professionnels et des blogueurs sur le profil de leur compte Instagram ou dans les mentions légales de leur blog.
- Réalisez un entretien de préparation en amont pour fixer ensemble les conditions de cette collaboration.
- Suite aux publications de vos partenaires, proposez une réduction tarifaire à leurs followers pour les inciter à réserver dans votre établissement. Mesurez précisément le retour sur investissement de cette coopération. Pour cela, appuyez-vous sur le nombre d'utilisation du code promotionnel et également les données fournies (portée, taux d'interaction des publications) par votre partenaire.

Un exemple de briefing préparatoire pour cadrer le partenariat avec un blogueur ou un influenceur.

Au cours de l'entretien préparatoire, plusieurs thématiques devront être abordées :

La présentation de votre établissement

- Votre situation (localisation, historique, nombre de chambres…)
- Vos spécificités en termes d'installations (Spa, aire de jeux…), de prestations (garderie, équipements sportifs…), de restauration (demi-pension ou pensions complètes, régimes pour les personnes allergiques…), de services annexes (blanchisserie intégrée).

Les règles de la coopération

- Mentionnez les interdits : ne pas citer des concurrents, ne pas poster de commentaires négatifs, ne pas utiliser de gros mots...
- Indiquez les règles à suivre : écrire sans faute d'orthographe, utiliser des hashtags pertinents et ciblés, bien indiquer qu'il s'agit d'un contenu sponsorisé (type publicité) pour être en conformité avec la législation...

Le détail des prestations du partenaire et le type de collaboration

- Fixez le type de partenariat : un jeu-concours pour faire gagner une nuit à un follower de l'influenceur, le partage d'un code promotionnel réservé aux abonnés du partenaire pour vendre une prestation (petit déjeuner offert)...
- Définissez le volume, le type et le nombre de publications (articles de blog, stories, vidéos, photos, tweets…).
- Précisez la durée de la collaboration.
- Planifiez le contenu des publications et les canaux de diffusion.
- Listez les règles de la coopération.

Les objectifs du partenariat

- Sensibiliser vos clients potentiels au protocole global suivi dans votre établissement pour garantir une hygiène et une sécurité optimales.
- Valoriser le traitement 100 % sécurisé de vos textiles hôteliers pour répondre aux exigences d'hygiène et de désinfection de votre clientèle et des autorités sanitaires. C'est l'occasion de mettre en avant votre blanchisserie interne, un atout réellement concurrentiel dans ce contexte de pandémie.
- Présenter les atouts différenciateurs de votre structure d'hébergement : convivialité, esprit de famille, prestations récréatives...
- Développer votre e-réputation.
- Apporter des recommandations authentiques à des groupes cibles dédiés (de nouveaux clients potentiels).
- Inciter à réserver dans votre hôtel, camping, auberge en faisant la promotion des réductions accordées à la communauté du blogueur/influenceur.

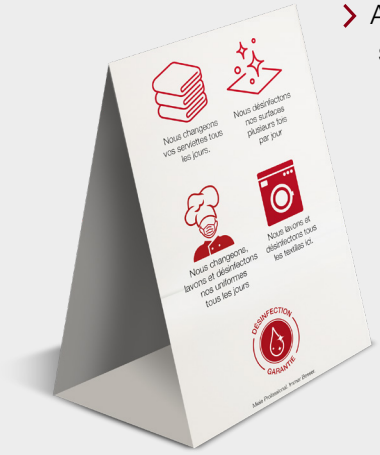
La rétribution accordée au blogueur ou à l'influenceur

- Négociez le type de rémunération : invitation gratuite, commission attribuée selon les liens affiliés ou les codes promotionnels, montant d'honoraires fixe ou déterminé selon le nombre d'engagements (commentaires…). Dans tous les cas, soyez le plus précis possible. S'il s'agit d'une invitation gratuite sur plusieurs jours, fixez le nombre d'accompagnateurs et le volume des prestations offertes.
- Précisez le montant des réductions accordées aux followers lors de réservation et la durée de l'offre.

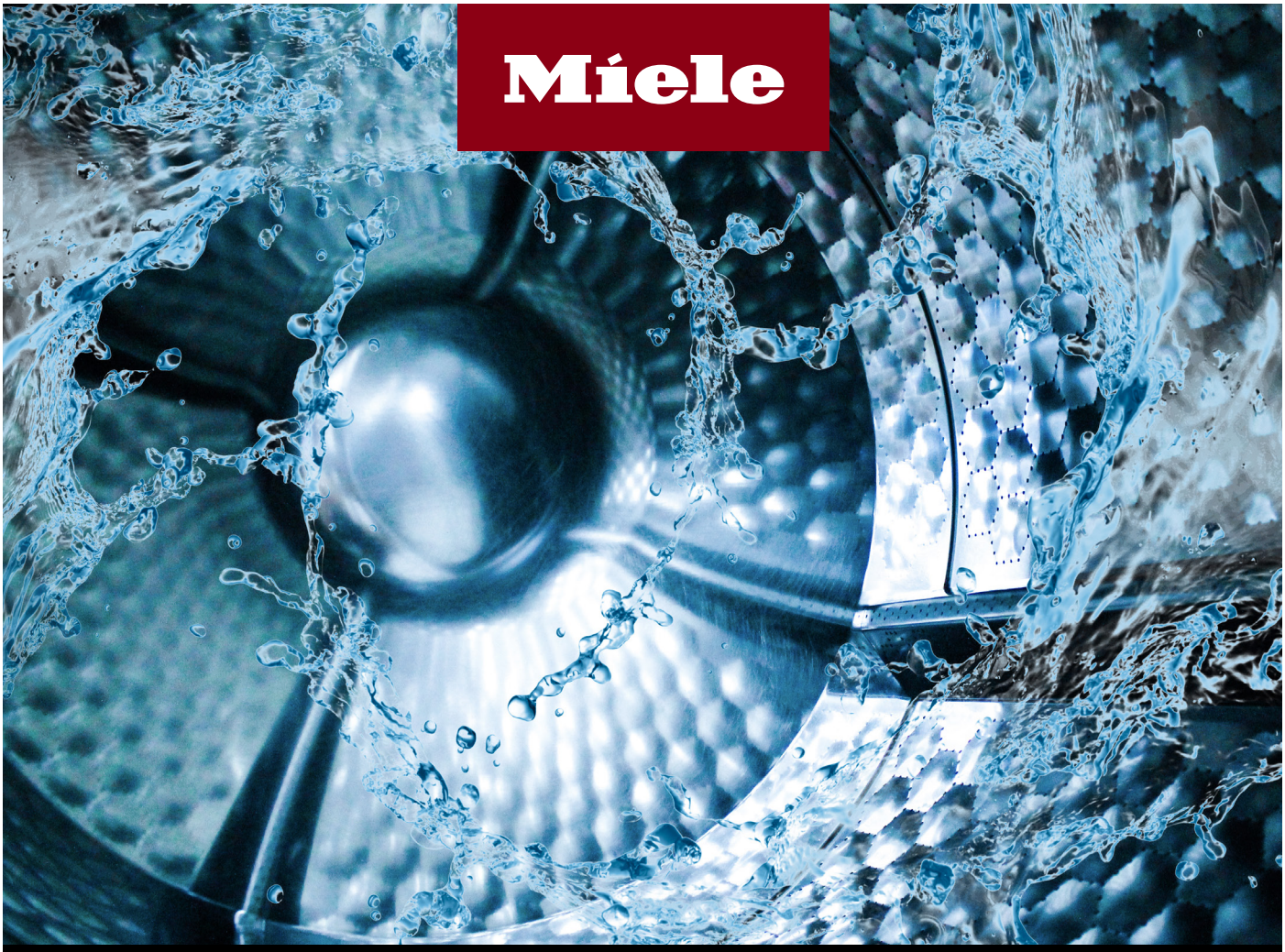
Communication dans l'établissement

Nos conseils pratiques :

- Pour maintenir le sentiment de sécurité de vos hôtes durant leur séjour, communiquez sur vos normes d'hygiène à chaque point stratégique de votre établissement via différents supports (affiches, vidéos, flyers…).
- Disposez un présentoir récapitulatif des mesures de sécurité appliquées avec des infographies et des contenus rassurants à plusieurs endroits : à la réception, au restaurant, dans les chambres, dans l'espace Spa, dans l'ascenseur (sous forme d'affiche)…
- Rassurez votre clientèle sur la propreté et l'hygiène irréprochables de tous vos textiles. Pour cela, répartissez des flyers cartonnés "Nettoyés et désinfectés pour vous" dans la chambre (sur le linge de lit, les serviettes de toilette, le peignoir), dans l'espace Spa (sur les serviettes de bain), au restaurant (sur la nappe et les serviettes de table).



- Appliquez des procédures visibles par votre clientèle pour garder sa confiance. Par exemple, scellez le linge désinfecté (tissu éponge, serviettes, nappes...), espacez les chaises longues dans l'espace bien-être ou réduisez leur nombre pour respecter les distances réglementaires. Ces actions participent à entretenir le sentiment de sécurité.
- Placez dans chaque chambre un message de bienvenue rappelant les mesures de sécurité sanitaire en vigueur dans votre établissement. Utilisez le modèle de texte proposé dans la partie "**Newsletter et emailing**".



Quel que soit votre projet, Miele Professional vous accompagne pour répondre à vos besoins en matière de blanchisserie.

Contactez dès à présent notre service client :
il saura vous apporter des solutions innovantes adaptées à vos problématiques.

Service client Miele Professional

Miele Professional

9 avenue Albert Einstein
ZI du Coudray
BP 1000
93151 Le Blanc-Mesnil Cedex