

INFORMER VOS CLIENTS SUR LA PROPOSITION DU GOUVERNEMENT DE MISE À DISPOSITION D'UN AVOIR

En période de crise, chacun le sait : la communication est essentielle.

L'ordonnance du 25 mars prise par le Conseil des Ministres vise à préserver la trésorerie des opérateurs du tourisme. Cette disposition pourra être accueillie de différentes façons par vos clients.

Certains feront preuve spontanément de compréhension voire de compassion.

D'autres se verront imposer une disposition qui les pénalise voire qui les piège.

Il est donc essentiel de donner du sens à votre proposition en agissant sur deux leviers :

- L'empathie en reconnaissant le caractère contraignant pour le client.
- La pédagogie en informant clairement sur l'importance de l'enjeu qui peut aller jusqu'à la survie de votre structure et en faisant appel à la solidarité.

Aussi, nous avons jugé utile de vous proposer un texte qui répond aux deux leviers cités. Libre à vous de l'utiliser ou de vous en inspirer...

Ce document à votre disposition, apporte un complément d'argumentation. Il est disponible sur notre espace pro au format PDF, et peut donc être joint à votre mail.

Bonjour Madame **XXXXX**,
Bonjour Monsieur **XXXXX**,

*Nous avons bien reçu votre message nous informant de l'annulation de votre réservation du **XXXX** et comprenons tout à fait les motifs qui nous obligent tous à modifier notre quotidien. En ce qui nous concerne, notre activité risque d'être fortement impactée par les annulations que nous recevons en grand nombre.*

La nouvelle réglementation mise en place dans le cadre de la crise sanitaire du COVID-19 nous invite à vous proposer le report de votre séjour en disposant d'un avoir consommable sur une durée de 18 mois. Au-delà vous aurez la possibilité de demander un remboursement.

Nous comprenons que cette mesure puisse être jugée comme contraignante mais nous espérons sincèrement que vous l'accepterez volontiers car cette proposition est essentielle pour sécuriser la trésorerie et donc la viabilité économique de notre établissement.

Vous trouverez ci-joint un document qui apporte des précisions sur la situation du tourisme dans notre territoire.

Comptant sur votre compréhension et solidarité, nous vous souhaitons une période de confinement la plus apaisée possible et espérons avoir prochainement le plaisir de vous accueillir.

Bien cordialement, à très bientôt en Aveyron.

Bloc signature à insérer