

Kit de communication Covid 19



FNHPA
FEDERATION NATIONALE
DE L'HOTELLERIE
DE PLEIN AIR

Introduction

La communication est essentielle pour permettre aux clients d'être rassurés et confiants lorsqu'ils réserveront leur séjour.

Ils doivent pouvoir se projeter et imaginer sereinement leurs vacances en camping.

Une communication renforcée permettra aux gestionnaires de les sensibiliser, et leur faire comprendre que **chacun à un rôle à jouer** pour que leur séjour soit un véritable moment de détente



Parcours client



ENVIE DE
VACANCES



RECHERCHE
CAMPING



RESERVATION



CONFIRMATION
SEJOUR



ACCUEIL CLIENT



ACCOMPAGNEMENT
PENDANT SON
SEJOUR



QUELLES INFORMATIONS/QUELS SUPPORTS ?





Recherche camping

Quels messages/Quels supports

➤ Site internet/Réseaux sociaux :

- Informer les clients des mesures sanitaires appliquées dans le camping
- Préciser les conditions d'accès aux infrastructures et zones de vie du camping
- Publier les photos de votre établissement pour les aider à se projeter





Réservation – Quels messages

- Téléphone :
 - Rassurer les clients
 - Les sensibiliser aux gestes barrières à appliquer pendant leur séjour
 - Rester à l'écoute

- Site internet :
 - Afficher de manière visible les mesures sanitaires mises en œuvre dans le camping





Confirmation séjour

Quels messages

- Informer vos clients avant leur arrivée :
 - Leur adresser les éléments visant à préparer leur séjour
 - Leur préciser les infrastructures et lieux de vie auxquels ils auront accès et les modalités d'accueil au camping





Accueil client

Quelques jours avant l'arrivée du client :

- Rappeler les modalités d'accueil au camping
- Les mesures mises en œuvre à la réception (distanciation/gestes barrières)
- Outil :

Kit de communication « Super Héros » à destination des enfants

- Vous pouvez l'adresser aux familles avant leur séjour pour leur permettre de mieux préparer leur venue au camping et discuter des mesures sanitaires et gestes barrières à respecter avec les enfants



Accompagnement pendant le séjour



- Afficher clairement, au sein des différents lieux de vie du camping :
 - Les modalités d'accès
 - Les gestes barrières
 - Les règles à respecter pour préserver le bien-être et la santé de tous



Documents pouvant être utilisés

- Affiches de l'Agence Nationale de Santé Publique : [ICI](#)
- Kit de communication Super Héros
 - Affiche : [ICI](#)
 - Cocotte : [ICI](#)
- Protocole sanitaire FNHPA : [ICI](#)

