Accueil Champêtre
en Wallonie

15 CHOSES À FAIRE MAINTENANT POUR ENCORE MIEUX ACCUEILLIR CET ÉTÉ

Guide à destination des hébergements touristiques de terroir

- Accueil Champêtre en Wallonie -

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

La relance se profile !

Êtes-vous prêt ?

Car les gens n'ont pas perdu leur envie de voyager, de découvrir, de partager ! Ils ont besoin de se retrouver en famille ou entre amis pour partager des moments conviviaux, pour se promener, pour se déconnecter du stress actuel...

Et vu la situation, **ils vont avoir tendance à éviter les bains de foule.**

La Wallonie est une destination idéale !
Vous devez en être les premiers ambassadeurs !

Leurs attentes et les critères pour choisir un hébergement vont être, au moins temporairement, modifiés. Plus qu'au budget, c'est à l'expérience qu'ils vont vivre chez vous que ces nouveaux touristes vont être sensibles.

Votre infrastructure et votre accueil doivent être au TOP pour éviter un flop ! Prenez maintenant le temps de jeter un œil « critique » sur votre gite ou vos chambres d'hôtes. Prenez le temps de repenser votre accueil, de l'améliorer, de le rendre aussi unique que vous l'êtes vous-même.

Prenez le temps de penser aux 15 choses à faire maintenant pour encore mieux accueillir les touristes cet été !

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

1. Je revois tous mes supports de communication, je crée et publie de nouvelles photos et vidéos

Je vérifie mon site, je le corrige et je l'adapte aux circonstances actuelles. Je mets en évidence ce qui me différencie des autres hébergements (une expérience ? Un partage ? Une chose unique ou très appréciée ?).

Je fais régulièrement des photos et - pourquoi pas - de très courtes vidéos* que j'intègre sur mon site que je publie sur mes réseaux sociaux. Je fais appel au photographe d'Accueil Champêtre en Wallonie pour refaire un shooting de mon hébergement.

Si je fais le grand nettoyage ou si je rénove mon hébergement, je le fais savoir. Même en cette période de confinement, je reste optimiste dans les contenus que je poste. Je prends des nouvelles de ma « communauté », je partage des souvenirs...

2. Je mets mon calendrier à jour sur tous les sites Internet où mon hébergement est présent

Nous sommes dans l'ère de l'immédiateté. Les touristes ne souhaitent plus passer du temps à contacter des propriétaires juste pour savoir si l'hébergement où ils souhaitent se rendre est disponible. C'est aussi un gain de temps pour vous : plus besoin de répondre à de nombreux mails ou de recevoir des appels téléphoniques pour des dates occupées.

Si vous souhaitez être efficaces, la meilleure solution est de mettre à jour vos calendriers sur tous les sites sur lesquels vous vous trouvez (même si la réservation ne s'y fait pas en direct).

Pour celui d'Accueil Champêtre en Wallonie, n'hésitez pas à nous redemander le mode d'emploi si vous ne savez pas (plus) comment faire.

3. Je communique le plus et le mieux possible dans la langue de mes hôtes

Pour cet été, je revois mes fondamentaux en néerlandais pour accueillir nos amis flamands. Je vérifie aussi la traduction en Néerlandais de tous mes supports de communication. S'ils ne sont pas corrects, Accueil Champêtre en Wallonie a obtenu des tarifs préférentiels pour les traductions, consultez-nous !

Si j'ai un peu de temps libre, je m'inscris gratuitement sur Wallangues (*https://www.wallangues.be/*) pour améliorer mon Néerlandais. Si mes connaissances sont plus limitées, je me crée un petit fichier avec les quelques phrases d'accueil qui me serviront régulièrement.

*Quelques applications ou logiciels de prise de vue et de montage vidéo gratuits :
Logiciels : Photos (windows 10), Movie Maker (Windows), Imovie (Apple)...
Applications : Quik, Inshot, Adobe Clip, Kinemaster...

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

4. Je mets en place et communique ma stratégie au niveau hygiène pour mon hébergement

Ce sera un point d'attention dans le choix du client. Il est donc nécessaire que je mette en place de bonnes pratiques d'hygiène.

Je prévois donc du temps supplémentaire pour une aération et un nettoyage approfondi* entre chaque séjour, avec produits et désinfectants adéquats. Je modifie éventuellement les heures (ou jours) de départ et d'arrivée entre 2 locations pour le faire convenablement. Même si le locataire a fait le nettoyage lui-même, je prévois un temps pour que je puisse effectuer toutes les mesures d'hygiène complémentaires.

J'ai un double jeu complet de protections pour la literie (protège matelas et protège oreillers) que je change après chaque séjour. Je nettoie le tout systématiquement à 60°.

Je mets à disposition plusieurs lavettes, serpillères, torchons pour l'usage des clients. Je leur propose un spray désinfectant alimentaire et du désinfectant domestique (sans javel si possible).

J'informe les touristes : « *Nous avons mis en place toutes les bonnes pratiques d'hygiène pour vous assurer un séjour en toute sécurité* », j'explicite ce qui est fait, voire je l'affiche dans mon hébergement.

5. J'envisage d'ouvrir, même si je ne le faisais pas normalement, mes portes aux touristes accompagnés de leur animal de compagnie

Vu la conjoncture actuelle, l'animal de compagnie peut devenir un argument de choix. Dès lors qu'il part en vacances plus près de chez lui, le touriste a tendance à partir avec son animal. C'est d'ailleurs souvent une des raisons du choix d'une destination plus proche. Il y a tellement de familles qui souhaitent partir avec leur animal pour un plus long séjour lorsque le trajet est en voiture...

Je change donc d'avis, j'accepte les animaux mais j'applique un supplément pour le nettoyage et la garantie. Je corrige mon contrat, mon site Internet (chien admis et tarif par animal),... Ne fût-ce que temporairement.

Si je ne souhaite pas le faire, je précise que les animaux ne sont malheureusement pas admis pour protéger les personnes allergiques.

*Retrouvez nos conseils en matière de nettoyage post-coronavirus sur notre site Internet
https://accueilchampetre-pro.be/conseils-de-nettoyage-et-de-prevention-du-coronavirus/

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

6 J'ACCUEILLE LES CYCLISTES ET MOTOCYCLISTES DANS LES MEILLEURES CONDITIONS POSSIBLES

Les randonnées en vélo et en moto sont des activités privilégiées pour beaucoup, surtout si les attractions ou activités locales sont toujours à l'arrêt. Le client doit être rassuré sur l'endroit où il pourra ranger son vélo ou sa moto en toute sécurité.

C'est le moment de dégager un abri, un garage ou une étable à cet effet. Je le communique et le mets en avant sur mon site, sur ma page Facebook, chez mes partenaires,....

Pour aller encore plus loin dans la démarche, je demande le cahier des charges pour être labélisé « *Bienvenue Vélo* » à Accueil Champêtre en Wallonie. Vous verrez que ce n'est pas très lourd mais que c'est un vrai plus qualitatif !

7 JE FAIS EN SORTE QUE MES HÔTES SE SENTENT ATTENDUS LORSQU'ILS ARRIVENT CHEZ MOI, DE PETITS GESTES D'ACCUEIL PEUVENT FAIRE TOUTE LA DIFFÉRENCE

Un bon séjour commence par un trajet sans souci !

J'informe le client de l'adresse à encoder pour arriver à bon port, de l'itinéraire à préférer si le GPS les amène par des chemins de terre ou arrive chez le voisin, j'indique s'il peut y avoir confusion possible avec des hameaux portant le même nom, s'il y a des travaux qui imposent une déviation, je mets à jour ma fiche *Google My Business**,.... Si besoin, je prépare une information claire et précise que j'envoie quelques jours avant le départ et j'invite à la communiquer à l'ensemble du groupe accueilli.

Je me mets à la place de mes visiteurs. Une fois arrivé, le client comprend-il facilement où est son hébergement ? Où il doit se garer ? Je mets en place un fléchage clair : « Parking » « Accueil », « nom du gite - des chambres d'hôtes »,... Je prévois un éclairage à partir du parking, avec détecteur de présence

Votre présence à l'arrivée et votre disponibilité durant le séjour seront les premiers gestes d'accueil et seront toujours très appréciés. Si ce n'est pas possible, j'affiche mon numéro de GSM sur un support propre et lisible avec un petit mot*.

Dans le gite une petite attention donnera le ton du séjour : fleurs des champs, cake cuit sur place qui embaume à l'arrivée, jus de pomme et bière locale,... feront toujours plaisir !

*Voir la fiche « Google My Business » de votre Boîte à Outils - Communication d'Accueil Champêtre en Wallonie
*Vous trouverez un modèle d'affiche ici : *https://accueilchampetre-pro.be/affiche-absence/*

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

8 Je mets en ordre ma documentation touristique et mets en avant toutes les pépites qu'ils pourront découvrir dans la région

Je trie la documentation touristique, je la mets à jour grâce à ma Maison du Tourisme. Pour les randonnées à pied, activités favorites des vacanciers dans nos Ardennes, je prépare les cartes promenades et toutes les autres informations utiles concernant les activités à faire dans le coin.

Pour éviter la propagation d'un virus, je peux plastifier ces cartes et flyers (qui seront ainsi faciles à nettoyer) pour la présentation et proposer à mes visiteurs d'avoir ces documents en version papier sur demande.

Je demande à la Maison du Tourisme de me communiquer l'agenda des manifestations mis à jour. Je recommande mes coups de cœurs (promenades, haltes sympas pour un pique-nique ou pour jouer dans la nature , ...)

9 Je propose des moments d'échanges privilégiés et des activités de découvertes à partager avec mes hôtes

J'organise des activités dans mon infrastructure et je permets aux vacanciers de faire une expérience inattendue durant ce séjour. Je mets en avant mon métier, mes passions, mes hobbys. Je le fais savoir et je m'inscris au concept de « *Séjours & Découvertes* »*. Attention, pas de fausses promesses ! Je ne communique sur cette activité, payante ou gratuite, que si je suis capable de l'assumer lors de chaque séjour. Sinon, je ne l'annonce pas et je les surprends avec ce « petit plus » selon mes disponibilités. Lors de l'accueil, je leur propose mes suggestions et conviens avec eux du moment adéquat tant pour mes hôtes que pour moi.

Voici quelques suggestions :
visite de la ferme avec dégustation du lait chaud sortant du pis de la vache, retour au gite avec du lait pour y faire un chocolat chaud ou des crêpes (au besoin je fournis le cacao, la farine et les œufs), visite de mon atelier de production et dégustation (fromages, glaces, charcuteries, confitures,...), cueillette des fruits et des légumes, visite d'un endroit particulier de ma propriété chargé d'histoire, d'anecdote(s), de légende ou intéressant pour son caractère patrimonial (tour, atelier, moulin, porche, pigeonnier, cachot, cave,...), balade en attelage, visite du rucher, promenade insolite (découverte des oiseaux, brame du cerf, cueillette des plantes sauvages,...), initiation à l'astronomie, cours de Yoga, promenade contée, visite de mon atelier créatif (poterie, sculpture, peinture, art floral,..), de ma collection, (outils anciens, ...), sabrage de champagne,...

Un simple apéro pour faire connaissance est toujours très apprécié !

*Toutes les infos sont ici : *https://accueilchampetre-pro.be/invitation-membres-sejours-et-decouvertes/*

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

10. Je passe en revue tous les équipements et fais de mon hébergement un véritable espace de détente tant à l'intérieur qu'à l'extérieur

Les vacanciers seront beaucoup plus présents dans et autour du logement touristique qu'auparavant. Il est donc important qu'ils s'y sentent bien et aient de quoi s'occuper. Voici quelques idées :

À l'extérieur :
Une belle terrasse avec des équipements en bon état, confortables et adaptés à la capacité (fauteuil, transats, barbecue, ...).Pourquoi pas un chauffage extérieur, comme sur les terrasses de cafés et restaurants ?
Un endroit « feu de camp », avec quelques pierres et de gros rondins de bois ou un brasero.
Pour la pelouse ou le jardin, pourquoi ne pas installer un hamac ou un fauteuil en toile suspendu pour s'isoler, une table de pique-nique un peu plus loin de la terrasse en fonction de l'ensoleillement, ou toute autre idée du genre ?
Laisser des jeux à disposition (ballon de foot, de rugby, Mikado géant - même avec des manches de brosse -, jeux pour enfants,...). Pour ceux qui ont un espace vert plus important, pourquoi pas un Footgolf (avec un ballon de Handball pour qu'il soit plus accessible aux enfants en bas âge) ? Prévoir une petite réserve de ballons pour remplacer les pertes éventuelles lors de chaque séjour.

À l'intérieur :
Le salon sera la pièce intérieure la plus précieuse pour ces quelques moments de retrouvailles. Imaginez le nombre d'anniversaires ou de fêtes qui vont être fêtés à retardement ! Il y a t-il des fauteuils en suffisance ? Y-a-t-il assez de tables de salon et tables annexes pour déposer verres, bouteilles et toutes les gourmandises pour l'apéro ? Sans oublier l'incontournable coin « jeux pour les enfants en bas âge » à proximité, pour les avoir à l'œil !
La cuisine est tout aussi importante : la préparation des repas doit être un moment convivial. Je vérifie si les casseroles et les plats sont adaptés à la capacité du gîte. Pourquoi ne pas ajouter des moules à cakes ou à tartes ? Ou tout ce qui pourrait faire le bonheur des vacanciers gourmands ! Je signale que je suis à leur disposition pour leur prêter d'autres ustensiles si nécessaire.
Je pense aux jeunes parents et j'étoffe mes équipements pour bébé. Pour plus de facilité, je peux faire appel à mes connaissances pour voir ce qu'elles ont à me donner ou revendre.
Je créé une offre « Télétravail dans le gite » qui pourrait rencontrer une certaine demande en cette période particulière. Attention, il est nécessaire d'avoir une connexion stable, des bureaux dans les chambres, des endroits pour travailler...
Je n'hésite pas à signaler et à communiquer sur ces nouvelles possibilités.
Enfin, je m'assure d'avoir quelques jeux de société. Je privilégie ceux qui ne me demandent pas un contrôle trop régulier des pièces (dés, pions, cartes, ...). Si besoin, je fais appel aux connaissances pour qu'elles me donnent/revendent ceux qui ne servent plus.

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux
+32 (0)81 627 454
www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be
info@accueilchampetre.be

11. Je me tiens au courant de toutes les conditions d'accès aux espaces verts, parcs et autres attractions touristiques de la région

Les conditions pour accéder à certains sites touristiques risquent d'être particulières cette année (fréquentation limitée, distanciation sociale,...). Une réservation préalable pourrait être imposée dans de nombreux lieux et attractions touristiques où d'habitude les touristes se côtoient en nombre.

Pouvoir informer vos hôtes des procédures d'accès ainsi que des possibilités de restauration sur place sera un service très apprécié. Si une procédure de réservation par Internet est mise en place, je peux le signaler à mes clients plusieurs jours - voire quelques semaines - à l'avance pour qu'ils puissent s'inscrire à temps et être certains d'en profiter une fois sur place. Je créé une liste avec numéros de téléphone, sites et adresses email pour qu'ils puissent prendre contact, s'informer ou vérifier ces informations (des changements pourraient arriver entre temps).

12. Je contacte les restaurants et les traiteurs de ma région pour connaitre les conditions d'accueil et de réservation

Il sera peut-être plus compliqué de trouver une table dans un restaurant lors de l'accueil de vos hôtes. Je fais un geste et je m'informe auprès des restaurateurs de ma région : combien de clients peuvent-ils accueillir ? Ont-ils une terrasse à l'extérieur ? Comment réserver une table ? Quels restaurants proposent un service de « take away », voire une livraison à domicile ?

Plusieurs jours avant l'arrivée de mes hôtes, je leur communique les différentes possibilités pour qu'ils puissent réserver les services qu'ils souhaitent.

13. J'actualise mes contrats

Plusieurs de nos conseils, des nouvelles mesures gouvernementales ou de vos changements d'habitudes de travail peuvent impliquer des modifications temporaires ou à plus long terme de vos contrats.

N'oubliez pas de les relire et de les actualiser pour vos nouvelles demandes de location: conditions générales d'annulation, heures d'arrivée et de départ, animaux admis et prix, nettoyage,....

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

14. J'envoie à mes futurs hôtes la liste de tous les conseils pratiques qui agrémenteront leur séjour bien avant leur arrivée chez moi

Je fais la liste de toutes les informations que mes clients pourraient être heureux de connaitre à l'avance*. Je pense à ajouter des informations complémentaires liées aux mesures prises pour limiter la propagation du COVID-19. Cela sera particulièrement apprécié par vos clients.

Ces informations vont de la liste des activités à réserver à l'avance aux restaurants ouverts (et sous quelles conditions) en passant par les traiteurs locaux ou les activités conseillées.

Tous ces éléments pourront aider vos vacanciers à pleinement profiter de leur séjour sans se stresser ! N'oubliez pas : vous êtes les premiers ambassadeurs de votre région !

15. Quelques conseils spécialement pour les chambres d'hôtes 1/2

Les touristes auront peut -être plus de craintes à revenir en chambres d'hôtes étant donné l'éventuelle promiscuité avec d'autres groupes... Pourquoi ne pas proposer, pour un prix intéressant, la privatisation des lieux pour un seul groupe ? Cela rassurerait vos hôtes et vous faciliterait la mise en place d'une distanciation entre les différents groupes.

Pour les petits-déjeuners, une expérience réalisée au Japon* a clairement montré la diffusion potentielle du virus lorsque différents convives se servent à un buffet... Par mesures de sécurité, je privilégie donc le petit-déjeuner à la carte. Afin de plaire au mieux aux hôtes, de m'organiser plus facilement et de ne pas gaspiller, je peux proposer à mes visiteurs, la veille, une carte reprenant les différents mets et préparations disponibles. Je ne remplis pas trop les assiettes mais repasse pendant leur petit-déjeuner pour compléter ce qu'ils souhaiteraient reprendre. Je réalise donc une feuille type avec les possibilités. J'évite d'y reprendre quelque chose qu'il ne sera pas possible de déguster le lendemain pour ne pas les frustrer. Ainsi, si parfois je leur propose des crêpes et d'autres jours un cake maison, je laisse sur ma carte une place vide que je complète chaque jour en fonction de ce que je leur propose pour le lendemain. Cela créera des changements bienvenus pour le petit-déjeuner.

*: voir nos conseils pour un bon accueil : *https://accueilchampetre-pro.be/bien-accueillir-ses-hotes/*
*: *https://www.rtbf.be/info/dossier/epidemie-de-coronavirus/detail_comment-un-virus-se-propage-pendant-un-diner?id=10499038*

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be

Accueil Champêtre en Wallonie

15. Quelques conseils spécialement pour les chambres d'hôtes 2/2

Si je conserve un espace repas, je l'aménage pour que les différents groupes puissent parfaitement respecter la distanciation sociale en laissant au moins 1m50 entre les différentes tables ou places sur la table. Je peux aussi, si c'est faisable, proposer de prendre le petit déjeuner en chambre pour éviter de rencontrer ces autres groupes.

Tous les espaces de restauration habituels ne seront peut-être pas encore ouverts. Je peux donc leur proposer, s'ils souhaitent faire une excursion et emporter un pique-nique, et en contre-partie d'un supplément, de composer leur repas de midi lors du petit-déjeuner et mets à leur disposition des contenants pour l'emporter. Pour plus de facilité, je leur demande de le réserver la veille.

Surtout si je ne propose pas la table d'hôtes, je n'hésite pas à faciliter la réservation d'un restaurant ou, pourquoi pas, de plats provenant de traiteurs de la région. Mes hôtes seront peut-être contents de se retrouver tranquillement juste entre eux plutôt que dans un restaurant avec de nombreuses autres personnes à proximité. Je peux aussi leur proposer d'éventuellement prendre les réservations à leur place. Pour ne pas devoir remplir d'autres obligations de l'afsca, **je ne fais pas l'intermédiaire pour les payements**. Le client paye directement les services du traiteur.

Je nettoie et désinfecte très régulièrement les espaces communs, particulièrement les éléments tels que poignées de portes ou les interrupteurs. Par précaution, je condamne éventuellement les wc communs qui se trouvent proche de l'espace repas. Chacun devra dans ce cas se rendre dans les sanitaires de sa chambre.

À l'extérieur, je sépare les espaces pour chaque groupe avec une indication ou un petit panneau reprenant, par exemple, le nom ou le numéro de la chambre. Je conserve ainsi un espace détente agréable et j'évite que les différents groupes n'utilisent le même mobilier.

Mais surtout, pour tout type d'accueil :

Je garde le plaisir d'accueillir mes hôtes et je mets tout en oeuvre pour leur préparer un séjour dépaysant et ressourçant !

Chaussée de Namur, 47
5030 Gembloux

+32 (0)81 627 454

www.accueilchampetre.be
www.accueilchampetre-pro.be

info@accueilchampetre.be