FICHE BOOST #3

AVANT L'ARRIVÉE :
LES INFOS QUI RASSURENT



Des messages simples pour faciliter l'arrivée des clients à vélo

LE BOOST VÉLO
Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

LA VOIE BLEUE
Moselle-Saône à vélo

FICHE BOOST #3 LA SATISFACTION COMMENCE AVANT L'ARRIVÉE

Il n'est pas encore arrivé, il n'a encore rien consommé chez vous.

Et pourtant… il commence déjà à vous aimer.

Le gain côté client à vélo

Quand vous lui donnez spontanément les bonnes informations :

- il se sent attendu ;
- il se sent compris dans ses besoins spécifiques ;
- il n'a pas à chercher ni à appeler ;
- il est rassuré sur son arrivée et son étape ;
- il commence son expérience chez vous avec de la confiance.

Le gain côté hébergeur

Vous avez déjà :

- créé une première impression positive ;
- montré que vous connaissez les besoins des cyclistes ;
- évité une partie des appels et questions de dernière minute ;
- réduit les risques de mauvaise arrivée ou d'incompréhension ;
- commencé à construire satisfaction, recommandation et fidélité.



BOOST CONSEIL :

Ne considérez pas ces messages comme de simples informations pratiques.
Ils font déjà partie de votre prestation et de l'expérience que vous vendez.

LE BOOST VÉLO

Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

LA VOIE BLEUE Moselle-Saône à vélo

FICHE BOOST #3

COMMENT REPERER LES CLIENTS À VÉLO ?

Une question simple suffit, quel que soit le canal de réservation

1. Par téléphone ou par mail

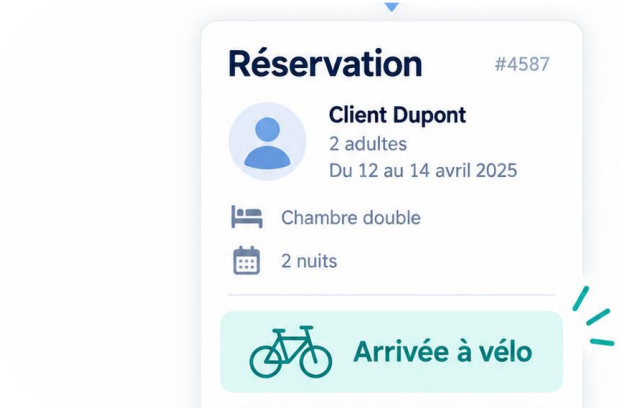
Posez simplement la question :
« Vous arrivez comment chez nous ? » puis notez l'information.

2. Sur votre moteur de réservation

Ajoutez un champ :
« Comment arriverez-vous ? »
à vélo / en voiture / en train / à pied / autre.

3. Sur Booking, Airbnb ou autre

Dans le message de confirmation :
« Vous arrivez à vélo ?
Répondez OUI :
vous recevrez les infos utiles. »



BOOST CONSEIL :

Ne cherchez pas à deviner : posez la même question à tous vos clients. En prime, vous commencez à mesurer votre clientèle vélo.

LE BOOST VÉLO

Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

FICHE BOOST #3 LES 8 INFOS QUI FONT LA DIFFERENCE

Aidez votre client à vous trouver et à préparer sereinement son étape

POUR VOUS TROUVER

Le point d'arrivée exact
Lien précis + entrée, portail ou repère utile.

L'accès depuis La Voie Bleue
Distance, repère de sortie, rue à prendre, accès à éviter.

Les horaires / modalités d'arrivée
Accueil, réception, boîte à clés, arrivée autonome...

Un contact joignable
Téléphone ou SMS en cas de difficulté.

POUR ANTICIPER L'ÉTAPE

Le stationnement vélo
Local, garage, espace sécurisé, cargo / remorque...

La recharge VAE
Où et comment recharger la batterie ?

Le dîner / ravitaillement
Sur place, restaurant, commerce, horaires / fermeture.

L'arrivée tardive
Qui prévenir ? Jusqu'à quelle heure ? Quelle solution ?



BOOST CONSEIL :

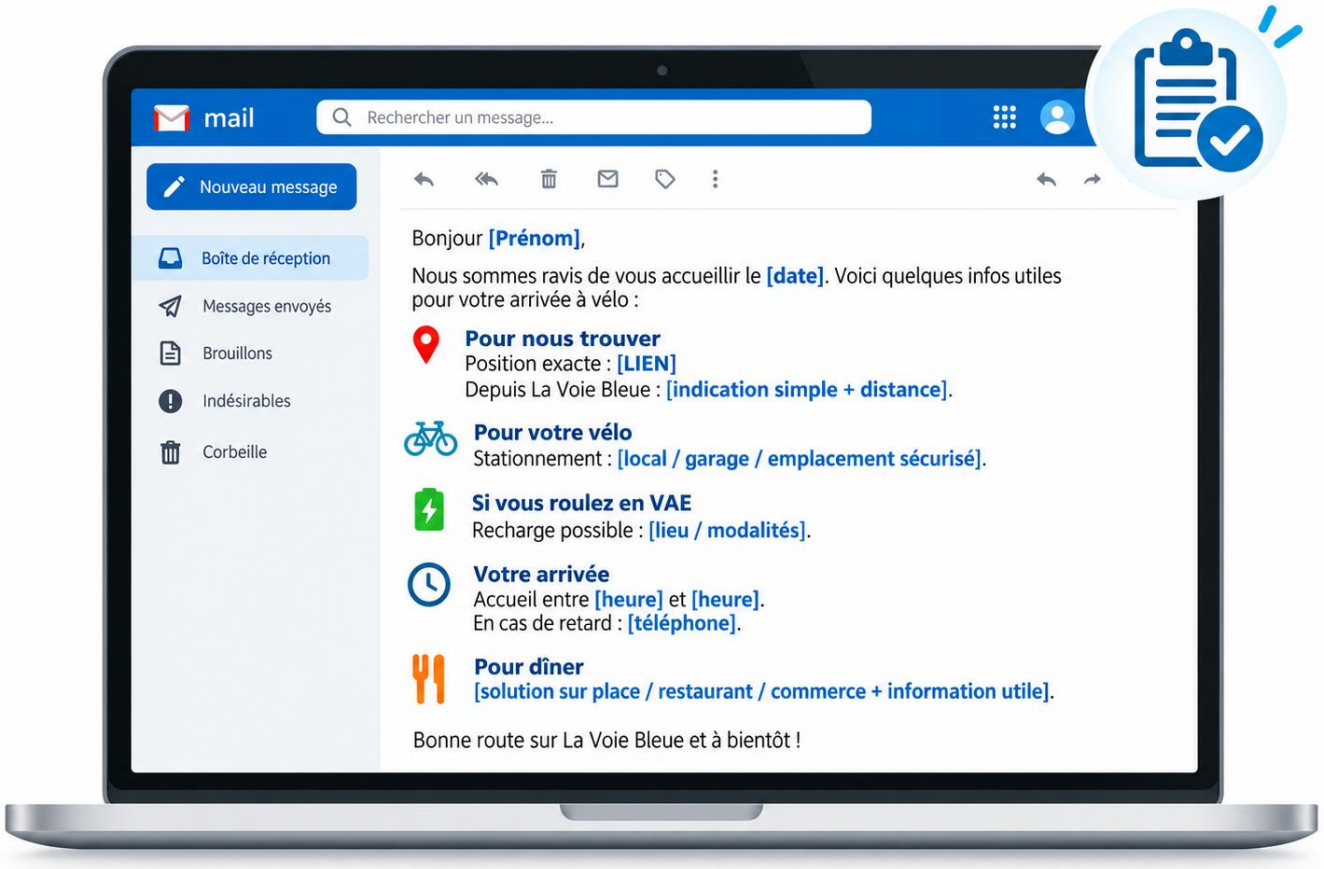
Testez une fois l'accès à vélo et conservez le bon lien de géolocalisation. Vous le réutiliserez à chaque réservation.

LE BOOST VÉLO

Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

FICHE BOOST #3 DÈS LA RÉSERVATION : LE MAIL PRÊT À COPIER

Centralisez en un seul message tout ce dont il aura besoin





BOOST CONSEIL :

Préparez ce message une fois. Ensuite, personnalisez seulement le prénom, la date, l'accès et les éventuelles infos du jour.

LE BOOST VÉLO

Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

FICHE BOOST #3 JUSTE AVANT L'ARRIVÉE : UN SMS !

Remettez l'essentiel sous ses yeux au moment où il en a besoin.



AVANT D'ENVOYER, je vérifie

- ☑ Le lien arrive au bon endroit
- ☑ L'accès vélo est expliqué
- ☑ Les horaires sont clairs
- ☑ Vélo + recharge sont précisés
- ☑ Le client sait où manger
- ☑ Une arrivée tardive est anticipée
- ☑ Le numéro est réellement joignable



BOOST CONSEIL :

Adaptez le timing au moment de la réservation : si le client réserve le jour même, un seul message complet et immédiatement utile suffit.

LE BOOST VÉLO

Le coup de boost 100% business des pros du tourisme

LA VOIE BLEUE Moselle-Saône à vélo