

# HÔTELIERS, COLLABORATEURS, CLIENTS : BALLADINS RACONTE SON CONFINEMENT ET DÉVOILE SA STRATÉGIE D'APRÈS COVID-19

En cette période inédite, balladins a mis au point un plan d'accompagnement personnalisé permettant à chaque membre du réseau de mieux appréhender les enjeux sanitaires et économiques inhérents à cette crise. Ce plan prévoit notamment d'aider les hôteliers à adapter leur activité dans l'optique de pouvoir accueillir, dans les meilleures conditions et les plus brefs délais, collaborateurs puis clients.

## UNE APPROCHE INDIVIDUALISÉE POUR CHAQUE HÔTELIER

« David Morel, Président de balladins explique : **« Nous avons depuis toujours tissé de forts liens avec nos hôteliers. En cette période sans précédent et incertaine, ainsi qu'en prévision de la seconde phase qui en découlera, notre rôle de franchiseur est essentiel. Nous sommes un point d'ancrage pour notre réseau et devons plus que jamais apporter à nos hôteliers des réponses précises à leurs problématiques individuelles et collectives. Ces liens et cette proximité déjà établis nous permettent de répondre présents rapidement et concrètement. Mais surtout, ils nous permettent d'envisager plus sereinement l'après-confinement, étape après étape. »**



L'Académie balladins, lancée en septembre dernier, a joué un rôle prépondérant, **permettant de véhiculer plus facilement et de manière plus personnalisée** les différents éléments et conseils à appliquer. Dans ce contexte de crise sanitaire, cette école digitale unique imaginée par David Morel et Fabrice Beyer permet une meilleure communication entre le franchiseur et son réseau d'hôteliers sur de nombreux sujets dont :

- ✓ **Solutions financières, juridiques, administratives.** A titre d'exemples, balladins accompagne et conseille ses hôteliers dans leurs démarches de demande d'aides gouvernementales. balladins propose également des reports et des facilités de paiement de ses redevances.
- ✓ **Solutions commerciales pour mieux préparer l'après,** le déconfinement, la reprise d'activité. Individuellement, ces échanges permettent aux hôteliers d'envisager de nouveaux leviers de développement générateurs de chiffre d'affaires et d'adapter offres et stratégies à de nouveaux marchés.
- ✓ **Plan de sécurité sanitaire :** Base de travail pour les hôteliers dans la préparation de leur établissement et de leurs équipes à la réouverture, ce plan évoluera au fur et à mesure des directives gouvernementales.

« Fabienne & François TOUTAIN, propriétaires de l'hôtel « initial by balladins Dieppe » commentent : « Dès le début de la crise, nous avons senti un fort investissement des équipes du siège balladins sur différents volets, tant administratifs que commerciaux, visant à nous aider de façon personnalisée. Les communications constantes et répétées nous ont également permis d'être au courant de tous les dispositifs mis en place, et de leurs évolutions. »

Le contexte actuel n'a pas empêché l'enseigne de continuer à se développer, à l'instar de l'entrée récente du authentic by balladins Rodez / Le Ségala dans le réseau. David Morel et Fabrice Beyer confirment ainsi le bel élan de croissance du début 2020 et que leurs solides expériences à des postes opérationnels dans l'hôtellerie font la différence. Une flexibilité et une vision globale particulièrement utiles pour se projeter aisément sur des problématiques concrètes et ainsi rassurer les hôteliers en quête d'une enseigne fiable, à rejoindre sous le format de franchise ou de licence de marque.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS

Qu'il s'agisse d'un séjour professionnel ou de loisirs d'ores et déjà planifié, le doute est palpable pour les clients quant à l'après Covid-19. Les questions restent encore nombreuses sur où, quand, comment il sera possible de partir et dans quelles conditions l'accueil se fera. **balladins, dans une volonté constante de proximité, a déployé outils et forces humaines pour accompagner et rassurer ses clients avec :**

- ✓ Un service client plus que jamais à l'écoute des clients, par téléphone, par mail, par chatbox et sur les réseaux sociaux ;
- ✓ Assouplissement des conditions de ventes ;
- ✓ Prolongement des validités des bons cadeaux ;
- ✓ Communication régulière sur son site ainsi que ses réseaux sociaux.

### LE SOUTIEN ET LA CONFIANCE AUX COLLABORATEURS

Plus que jamais, **sécurité et santé** sont au cœur de l'ensemble des actions de balladins. Il s'agit d'une priorité absolue pour l'enseigne. En lien constant avec des organismes experts de la profession (UMIH, GNC, GNI, Atout France), balladins a fait évoluer et a amplifié ses procédures et mesures sanitaires, indispensables pour assurer la sécurité de tous, hôteliers, collaborateurs et bien entendu, clients.



« Fabrice Beyer, Directeur marketing et commercial associé commente : « **Nous remercions l'ensemble des collaborateurs du siège qui, en télétravail, n'ont jamais cessé d'être en contact avec l'ensemble du réseau balladins, nos partenaires, nos fournisseurs, etc. Agiles et flexibles, les équipes sont habituées au télétravail, que nous appliquons régulièrement et depuis longtemps. Je suis fier de travailler quotidiennement aux côtés de collaborateurs efficaces si dévoués et solides. Quand nous avons repris l'enseigne avec David Morel, nous souhaitons remettre l'humain au cœur de balladins : lorsque j'observe l'engagement sans faille de chacun des collaborateurs, je vois que notre volonté a été largement exaucée !** »

## LA SÉCURITÉ SANITAIRE AVANT TOUT

En marge du déconfinement et de la reprise de l'activité, **balladins se veut davantage garant de fiabilité et de sécurité sanitaire** avec la mise en place concrète de nombreuses dispositions dans ses établissements. Recensées dans un « **Guide des Bonnes Pratiques Sanitaires** » diffusé à l'ensemble du réseau, ces dispositions concernent tous les services des établissements et chaque collaborateur :

- ✓ Du client à l'accueil, en passant par le personnel d'étage ou encore le personnel de service ;
- ✓ Respect des gestes barrières (notamment via la mise en place de signalétique dédiée), matériels de protection (gants, masques, gel hydroalcoolique) ;
- ✓ Affichage pour une meilleure communication et visibilité des règles, etc.

Ce Guide se veut évolutif et participatif : l'apport de chaque hôtelier contribuant au développement du réseau. Aucun axe n'est négligé par balladins afin de conserver et d'offrir une grande qualité de services à chacun.

## A PROPOS DE BALLADINS

balladins est une chaîne d'hôtellerie française, fondée en 1985. Elle compte différents établissements, allant de deux à trois étoiles, sous franchise et licence de marque, partout en France et en Belgique. L'enseigne a été rachetée en juin 2018 par deux de ses salariés, David Morel et Fabrice Beyer, qui opèrent un véritable travail de fond depuis plusieurs années déjà, afin de repositionner la marque dans le but d'accroître sa notoriété, de perfectionner l'expérience client, de redorer son image et d'améliorer son attractivité auprès des hôteliers candidats à la franchise ou à la licence de marque. En mai 2019, l'enseigne a déclenché la déclinaison de son enseigne en cinq nuances, pour répondre aux attentes de sa clientèle et simplifier la lecture de son offre : initial by balladins, authentic by balladins, urban by balladins, inspiration by balladins et myhome by balladins. En septembre 2019, l'ensemble des collaborateurs du réseau balladins ont accès à une nouvelle plateforme de formation professionnelle : l'Académie balladins.

Plus d'informations : <https://www.balladins.com/fr/>

## CONTACTS PRESSE AGENCE BELLE NOUVELLE !

Mélanie Godefroy // [melanie.godefroy@bellenouvelle.fr](mailto:melanie.godefroy@bellenouvelle.fr) // 06 32 06 71 66

Laurène Le Norcy // [laurene.lenorcy@bellenouvelle.fr](mailto:laurene.lenorcy@bellenouvelle.fr) // 06 18 68 33 32