

# Coronavirus: Impact sur l'industrie de l'événementiel

3 MIN READ



L'Organisation mondiale de la santé a officiellement déclaré le nouveau coronavirus (COVID-19) une pandémie. Alors que la maladie virale continue de se propager dans le monde entier, elle a un impact profond sur l'industrie de l'événementiel.

De nombreuses agences gouvernementales locales et nationales déconseillent ou interdisent tous les rassemblements publics non essentiels, forçant les organisateurs d'événement à annuler ou reporter des événements. Les annulations sont généralisées, affectant le théâtre, les sports, la musique, la comédie, les attractions touristiques et bien d'autres événements.

Le coronavirus est stressant et cause beaucoup d'anxiété dans nos communautés. Notre industrie est une source essentielle de distraction dans nos moments les plus difficiles. Une soirée au théâtre est une évasion. Nous visitons un club de comédie pour une soirée de rire bien mérité. Nous allons voir nos artistes préférés en concert pour chanter et danser loin de nos soucis. Nous assistons à un événement sportif pour mettre de côté nos stress quotidiens.

En tant que professionnels de l'événementiel, nous sommes tous soumis à une immense pression et toute l'équipe d'AudienceView sympathise avec vous. Sachez que nous sommes là pour vous aider et vous soutenir pendant cette période difficile. Alors que nous travaillons ensemble pour traverser cette période sans précédent, nous sommes là pour vous, ne serait-ce que si vous avez besoin d'une oreille attentive.

Notre équipe suit de près les communications de tous les paliers de gouvernement pour rester à jour sur les derniers développements et pour nous assurer que nous fonctionnons selon les meilleures pratiques pour faire face à la situation.

En parallèle, nous vous proposons ces bonnes pratiques pour vous et votre équipe:

## Conseils pour annuler ou reporter des événements

1. **Retirez les événements annulés de votre calendrier.** Cela peut sembler évident, mais avec tant de choses qui se passent, nous pensons que cela mérite d'être mentionné.
2. **Communiquez tôt et souvent.** Soyez honnête et transparent dans vos messages. Contactez vos clients par courriel, via les médias sociaux et votre site Web pour vous assurer que toute votre clientèle est

bien informée. N'oubliez pas que chaque client préfère recevoir ses informations via différents canaux, via différents channels.

3. **Mettez à jour vos campagnes publicitaires.** Les événements peuvent avoir été annulés à court terme, mais à long terme, les spectacles et les événements continuent. Jetez un œil à toutes les publicités que vous diffusez et recentrez-les sur les événements à venir, les campagnes de financement ou tout autre élément qui vous aidera à soutenir votre entreprise.
4. **Offrez un crédit ou un échange.** Au lieu d'offrir immédiatement de rembourser les billets pour un événement annulé ou reporté, demandez à vos clients s'ils souhaitent un crédit ou un échange. C'est un bon moyen de conserver les revenus pour votre organisation. S'ils préfèrent un remboursement, accordez-le-leur et simplifiez le processus afin qu'ils se souviennent d'avoir vécu une expérience positive et reviennent.
5. **Faites la demande.** Si votre organisation a un département philanthropique qui se concentre sur la collecte de fonds, demandez aux clients d'envisager de convertir le remboursement de leur billet en un don.
6. **Gérez les attentes.** Expliquez en détail le temps qu'il faudra à un client pour voir un crédit sur son compte, recevoir un remboursement ou obtenir de nouveaux billets s'il choisit un échange. Si vous facilitez le processus de remboursement ou de crédit, vous êtes susceptible de conserver leur soutien et d'augmenter leur fidélité.

Pour les clients AudienceView, nous avons mis en place des protocoles pour vous aider si vous devez annuler un événement. Pour les organisations qui ne travaillent pas avec nous, nous aimerions vous montrer comment nous ne sommes pas seulement une compagnie de billetterie, mais un véritable partenaire. [Envoyez nous un petit mot.](#)