

« BONG Appétit » – Echternach vous invite !

Conseils, questions et réponses concernant la campagne de promotion des ventes de la ville d'Echternach, du Nonnemillen-Center et de l'UCAE

Version : 17 septembre 2020



L'action : Objectifs et faits

À la suite de la campagne « Merci Bong » réalisée en juin, la Ville d'Echternach, en coopération avec le Nonnemillen-Center et l'Union Commerciale et Artisanale d'Echternach (UCA Echternach), organise une campagne de promotion des ventes pour soutenir les détaillants et les restaurateurs dont les entreprises ont été touchées par la fermeture forcée de Covid19.

Procédure et principaux points :

La commune met à disposition le budget restant d'environ 25 000 EUR pour la promotion de juin afin de fournir une prime (« Bong Appétit ») pendant une période limitée pour les achats des clients (pour le barème et la procédure d'émission, voir ci-dessous).

Objectif : La campagne vise à lancer une nouvelle démarche afin d'augmenter le chiffre d'affaires dans les secteurs de la restauration et du commerce de détail : D'une part, une raison particulière de se rendre une fois de plus dans un commerce de détail sera créée pendant la période de la campagne. Cette mesure d'incitation à l'achat est destinée à générer des ventes de commerces de détail supplémentaires pouvant atteindre 200 000 EUR. Le remboursement des « bongs » exclusivement dans les restaurants et les cafés créera également une consommation supplémentaire et un accès public. C'est pourquoi on peut s'attendre à des ventes supplémentaires de gastronomie d'au moins 80 à 100 T€ (y compris le bénéfice monétaire des « bongs »).

Echternach Cultural & Event Management | City Marketing

TRIFOLION Echternach a.s.b.l.
 B.P. 101 | L - 6402 Echternach
 info@stadtmarketing.lu
 www.stadtmarketing.lu

Tél. : +352 72 92 22 - 25
 Fax : +352 26 72 39 - 222
 Reg. N° F7037
 LU 22 38 74 39


 Ville
d' ECHTERNACH
 www.echternach.lu

Période de promotion pour la distribution des « Bong Appétit » : 8 au 10 octobre 2020 de 10h00 à 18h00. Les magasins décident eux-mêmes des heures d'ouverture.

Période de remboursement des « Bong Appétit » par le client : du 8 octobre 2020 au 15 novembre 2020. La validité des « Bong Appétit » est clairement limitée par les mentions légales jusqu'au 15 novembre 2020.

Procédure: du 8 octobre au 10 octobre, les clients recevront leur reçu/impression ainsi qu'un dépliant "reçu" dans les magasins participants. Dans le dépliant, le ticket de caisse est agrafé, le montant et la date de l'achat sont inscrits, et le dépliant est tamponné et signé dans le champ prévu à cet effet. Les clients apportent le dépliant au bureau du Tourist Office Echternach (ouvert de 10h00 à 18h00) et, après avoir vérifié les tickets de caisse, reçoivent leurs « Bong Appétit » selon le barème ci-dessous.

Le bureau de distribution sera clairement indiqué par des panneaux et d'autres supports publicitaires. Le client y recevra les « Bong Appétit » pour son achat et pourra les échanger dès réception jusqu'au 15 novembre 2020 dans tous les établissements de restauration participants de l'UCAE.

Les « Bong Appétit » ne sont émis que sur le montant payé en espèces ou par carte. Un remboursement en espèces / paiement en espèces des bons n'est pas possible. Les « Bong Appétit » sont clairement marqués afin que les abus ou les copies abusives puissent être détectés.

Le client reçoit un « Bong Appétit » à partir d'un chiffre d'affaires minimum de 50 EUR par achat et par entreprise/unité de magasin par jour. L'échelonnement est

- à partir de 50 EUR 10 EUR « Bong Appétit »
- à partir de 100 EUR 15 EUR « Bong Appétit »
- à partir de 150 EUR 20 EUR « Bong Appétit »
- à partir de 200 EUR 40 EUR « Bong Appétit »

Il n'y a pas d'augmentation supplémentaire de la bonification au-delà du montant de 200 EUR. Les « bongs » sont uniquement émis sous la forme d'une valeur de 5 EUR.

SHOPPEN A GENÉISSEN PARTNER:

Les entreprises participantes sont des entreprises commerciales qui sont des membres actuels et payants de l'UCAE et qui ont été fortement touchées par les fermetures de la crise de la Corona. La liste de ces entreprises se trouve sur le site www.ucaechternach.lu/bongappetit (disponible à partir du 15.9.2020, point 1 « Shoppen a Genéissen »). Ces entreprises sont les seules à pouvoir délivrer des "reçus" et leurs clients recevront ensuite les « Bong Appétit » correspondants au bureau émetteur de Tourist Office Echternach. Ces établissements peuvent être reconnus par l'autocollant „SHOPPEN A GENÉISSEN PARTNER“.

SHOPPEN A GENÉISSEN PARTNER de l'UCA Echternach a reçu :

- Un sticker de porte « **Shoppen a Genéissen Partner** »
- 70 dépliant de chaque "ticket de caisse"
- Un kit graphique (par download, <https://ucaechternach.lu/grafikkit/>)

Les documents sont disponibles à l'**Office du tourisme à partir du 1er octobre 2020** :

Heures d'ouverture : du lundi au samedi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Adresse : Office de tourisme d'Echternach, 9-10 Parvis de la Basilique

Veillez utiliser ces fichiers pour la communication dans les médias sociaux et pour décorer votre vitrine ou votre magasin.

« BONG APPÉTIT » - PARTNER:

Seuls les restaurants qui sont membres de l'UCAE peuvent accepter le « Bong Appétit ». L'acceptation des bongs exclusivement par les restaurants (y compris les établissements d'hébergement) et les cafés ayant un établissement d'accueil fixe. Pas d'épiceries, de marché ou de snack-bars.

Une liste de ces établissements de restauration peut être consultée à l'adresse suivante www.ucaechternach.lu/bongappetit (disponible à partir du 15.9.2020, point 3 « Bong Appétit »).

« BONG APPÉTIT » - PARTNER de l'UCA Echternach a reçu :

- Un sticker de porte « BONG APPÉTIT »
- un kit graphique (par download, <https://ucaechternach.lu/grafikkit/>)

Les documents sont disponibles à l'**Office du tourisme à partir du 1er octobre 2020** :

Heures d'ouverture : du lundi au samedi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Adresse : Office de tourisme d'Echternach, 9-10 Parvis de la Basilique

Veillez utiliser ces fichiers pour la communication dans les médias sociaux et pour décorer votre vitrine ou votre magasin.

Conseils, questions et réponses

QUESTION : Le commerce peut-il également émettre directement des « Bong Appétit » ? Non, un contrôle visuel au point de distribution des bons Tourist Office Echternach est absolument nécessaire.

QUESTION : Si le client fait un achat tard, peut-il également présenter les reçus de la ou des journées précédentes pour un « Bong Appétit » ? Oui, à condition que le reçu indique une date de la période de promotion.

QUESTION : Pourquoi le client ne peut-il échanger son « bong » que dans les restaurants ? En raison de la situation de la Corona, de nombreux restaurants et cafés d'Echternach n'ont pas pu participer à la promotion de juin. De plus, la réduction des repas avec la distribution de « bongs » n'a généralement pas de sens. Cette campagne devrait donc une fois de plus profiter tout particulièrement au paysage gastronomique d'Echternach, qui joue un rôle important pour le commerce de détail et l'ensemble de l'économie de la ville.

QUESTION : Dois-je être membre de l'UCAE pour participer à la campagne ? Oui, l'adhésion à l'UCAE est une condition préalable à la participation, car seule l'UCAE a un accord avec la Ville d'Echternach et peut donc régler les « bongs » avec la ville. L'UCAE offre toutefois une adhésion de courte durée à des conditions spéciales à toutes les entreprises de gastronomie d'Echternach. ([cliquez ici](#))

QUESTION : La fiche d'information et les conditions de participation indiquent que le « Bong Appétit » ne peut être utilisé qu'à partir d'un montant de 30 EUR - comment faire ? Correct, le client est informé qu'il ne doit utiliser le « Bong Appétit » qu'à partir d'un montant de facture d'au moins 30 EUR. Cela permet d'éviter les petites ventes et de promouvoir les ventes en général. Mais en fin de compte, c'est à chaque entreprise de restauration de décider comment accepter les « bongs ». Cela n'a aucune influence sur le remboursement de la valeur équivalente des « bongs » après soumission à l'UCAE.

QUESTION : Sur le « Bong Appétit », avant de le soumettre à l'UCAE, je dois remplir un espace indiquant le montant total de la facture pour laquelle le client a utilisé le « Bong Appétit ». Pourquoi ? Ces informations aident la Ville d'Echternach et l'UCAE à estimer le succès de cette action et donc à mieux planifier les actions possibles à l'avenir. Si un client paie avec plus d'un « Bong Appétit », le montant total ne doit être inscrit que sur un seul « Bong ».

QUESTION : Le « Bong Appétit » peut-il également être échangé dans les magasins de détail ? Non, le « Bong Appétit » ne peut être utilisé que comme un bon ou un moyen de paiement alternatif dans les restaurants participants.

QUESTION : Peut-on également délivrer des "reçus" pour les paiements d'un montant de moins de 50 EUR ? Non. Le montant minimum du paiement ou "chiffre d'affaires minimum" pour recevoir un « Bong Appétit » est de 50 EUR par ferme et par jour calendaire, ce qui est également souligné dans toutes les contributions rédactionnelles et publicitaires. Il n'est pas possible de compenser des montants inférieurs à 50 EUR provenant de différentes entreprises.

QUESTION : Que se passe-t-il s'il n'y a pas assez de « Bong Appétit » pour tous les clients intéressés ? Toutes les mesures publicitaires communiquent clairement « Jusqu'à la fin des stocks ». Il n'y aura pas de « Bong Appétit » au-delà du budget de 25.000 EUR. Dans ce cas, cependant, le Stadtmarketing informera le public en temps utile par le canal des médias et des médias sociaux.

QUESTION : Le client conserve-t-il le reçu pour la garantie et l'échange ? Oui. Le reçu est uniquement timbré au moment de sa remise. Celui-ci indique que le reçu a déjà été présenté une fois. Cela permet d'éviter que le reçu ne soit estampillé plusieurs fois avec un « Bong Appétit ». L'échange et la preuve d'achat par le client dans les cas de garantie sont toujours possibles, il conserve le reçu.

QUESTION : La promotion « Bong Appétit » s'applique-t-elle également aux paiements d'acomptes ou à l'achat de bons ? Oui, seuls la date et le montant de la facture comptent. L'objet de l'achat n'est pas important.

QUESTION : Les ventes des différents magasins sont-elles enregistrées et/ou archivées ? Non. Le contrôle sommaire au bureau d'émission sert uniquement à prouver que le client est en droit de recevoir des « Bong Appétit » d'un montant correspondant au montant de l'achat. Il n'y a pas d'enregistrement des ventes par commerce ou similaire. Sur la base du nombre de « Bong Appétit » délivrés, la ville d'Echternach pourra uniquement calculer le montant indicatif du chiffre d'affaires réalisé dans le commerce de détail à Echternach pendant la promotion et le communiqué. Cependant, une conclusion sur les ventes individuelles des entreprises n'est certainement pas possible et n'est pas voulue.

QUESTION : Que devient la campagne de réduction et de prix spéciaux pendant la promotion « Bong Appétit » ? C'est uniquement la décision des magasins et entreprises individuels, dans lesquels la campagne « Bong Appétit » ne veut délibérément pas intervenir. Les promotions de réduction ou de vente existantes peuvent se poursuivre ou être proposées spécialement pour la période de promotion. Ici aussi, le montant du paiement indiqué sur le bordereau de vente sert de base à l'émission correspondante des « Bong Appétit ». Il importe peu que le montant du paiement ait été versé pour des marchandises ayant déjà fait l'objet d'une remise ou pour des marchandises UVP.

-> **CONSEIL :** Pendant la période de promotion, indiquez la graduation « Bong Appétit » immédiatement supérieure dans la conversation de vente avec le client. Exemple : le client achète un pull pour 99 EUR et reçoit un « Bong Appétit » de 10 EUR. Cependant, si le client achète un t-shirt supplémentaire pour 19 EUR (montant total de l'achat alors 118 EUR), il recevra un « Bong Appétit » de 15 EUR. L'achat supplémentaire est donc « presque un cadeau », un bel argument pour des achats supplémentaires et spontanés.

QUESTION : Je n'ai plus de dépliants pour la fiche de vente - que faire ? Veillez à toujours disposer d'un nombre suffisant de dépliants. Sans dépliant, le client ne peut pas recevoir de « Bong Appétit ». Veuillez contacter Stadtmarketing Echternach en temps utile : Tél. 72 92 22 25

-> **CONSEIL :** Avant la campagne, veillez à ce que l'agrafeuse et le stylo soient toujours disponibles à côté de la caisse.

QUESTION : Les clients me demandent où ils peuvent échanger leurs « Bong Appétit » - où puis-je trouver l'information ? Les clients peuvent échanger les « Bong Appétit » du 08.10.-15.11.2020 dans la gastronomie à Echternach (voir www.ucaechternach.lu/bonappetit, disponible à partir du 15.9.2020, point 3 « Bong Appétit »). L'Office de Tourisme d'Echternach a aussi un aperçu de tous les points d'échange.

-> **CONSEIL :** Imprimez la liste en cas de demande de renseignements de la part d'un client, vous pouvez l'utiliser pour réagir rapidement à la question du client et ainsi aider les collègues participants à formuler une recommandation.

QUESTION : Comment le client reconnaît-il qu'il peut échanger des « Bong Appétit » avec moi ? Sur le sticker « BONG APPETIT » -PARTNER apposés sur la vitrine et/ou la porte d'entrée du magasin.

QUESTION : Quelle est la différence entre le « Akafs bong » de l'UCAE et le « Bong Appétit » ? Le « Bong Appétit » peut uniquement être utilisé dans les restaurants et a une durée de validité limitée jusqu'au 15 novembre 2020. Contrairement au « Akafs bong », le « Bong Appétit » ne peut pas être acheté.

QUESTION : Le client peut-il combiner plusieurs dépliant de « reçus » et les montrer pour les « Bong Appétit »? Oui, bien sûr. La combinaison de plusieurs achats est expressément souhaitée. Le montant des « Bong Appétit » pour la somme totale de tous les achats est alors déterminé par le barème normal. Toutefois, là aussi, l'achat minimum pour un « Bong Appétit » est de 50 EUR par achat et par entreprise.

QUESTION : J'ai accepté des « Bong Appétit » de clients pour le paiement - comment et quand recevrai-je mon argent ? Veuillez soumettre les « Bong Appétit » pour remboursement à l'un des membres du comité de l'UCAE (que vous trouverez sur <https://ucaechternach.lu/comite/>) jusqu'au 27. 11.2020. L'UCAE règlera ensuite les comptes avec la ville d'Echternach et règlera la valeur équivalente des « Bong Appétit » avec chaque entreprise au cours du mois de décembre 2020.

Pour toute question ou information complémentaire :



Contact

Marina Leisen | Manager City Marketing Echternach

Tel.: +352 72 92 22 - 25

m.leisen@stadtmarketing.lu