METTRE EN PLACE UN LIVRET D'ACCUEIL POUR SES LOCATAIRES

Pourquoi créer un livret d'accueil ?

Afin de rendre le séjour de vos locataires plus agréable, il est important de créer un livret d'accueil regroupant toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour. Ce livret est un critère obligatoire pour obtenir le classement des meublés de tourisme et le Label Qualité Hébergement Corbier.

En plus des détails concernant votre meublé, votre livret doit contenir des informations sur les points d'intérêts à découvrir sur la station et ses alentours.

Il permet de réduire le nombre de questions que se pose le locataire à son arrivée : quel est le restaurant le plus proche ? Que vais-je faire sur la station pendant mon séjour ? Comment fonctionne le four ?

Les locataires n'auront pas besoin de vous contacter pour vous poser des questions, toutes les réponses seront dans le livret !

Vous ne savez pas par où commencer ? Voici quelques conseils et exemples à mettre dans votre livret.



Comment créer son livret d'accueil

Déjà, il faut définir sa forme. Vous pouvez soit faire des fiches individuelles à mettre dans un classeur, soit faire un livret au format PDF afin d'avoir la possibilité de l'envoyer en amont du séjour de votre client soit les 2.

Il existe des outils gratuits et très facile d'utilisation pour faire de jolies choses grâce au site de CANVA par exemple.

Ce qu'il faut inclure dans son livret d'accueil

Chaque information doit être utile aux personnes qui visitent la station et votre meublé pour la première fois.
C'est pourquoi nous pensons qu'il est préférable de diviser ce livret par thème pour faciliter la lecture.
Voici nos suggestions, idées et conseils sur ce qu'il faut inclure :

I - Page de bienvenue / Page de présentation

La page de bienvenue ou de présentation doit inclure :
- le nom de votre meublé. Pourquoi pas trouver un petit nom sympa au lieu de vous contenter de "appartement Pégase n°.....".
- Une photo de **bonne qualité** et attractive de votre meublé. (voir article "les bonnes techniques photographiques pour mettre en avant son appartement")

II - Présentation de votre logement et de vous-même

- Un petit mot de bienvenu pour donner un côté plus personnalisé,
- L'inventaire de votre logement à jour,
- Les notices et fonctionnement des appareils électroménagers (four, micro-onde, lave-vaisselle, volets roulants, machine à laver, compteur électrique, où ouvrir l'eau...),
- La situation des ordures ménagères et affiche tri des déchets,
- Fonctionnement du WIFI station ou celui propre à votre logement s'il existe, ou hippocket wifi loué à l'Office de Tourisme.
- Si votre appartement est fumeur ou non fumeur.

III - Renseignements sur l'arrivée et le départ *(si envoi du livret en amont du séjour)*

- Adresse exacte du logement (Cf plan station)
- Parking à proximité
- Itinéraire pour venir au Corbier (voiture, train, avion) >> Document "Venir au Corbier"

IV - Que faire au Corbier

- Affiche QrCode Brochures et guides pratiques station à jour
- Affiche QrCode programme animations
- Affiche QrCode navettes
- Affiche QrCode Informations pratiques
- Affiche QrCode Carte Pass'Partout
- Affiche QrCode Randonnées hiver ou été
- Partagez votre expérience, ce que vous aimez faire sur la station, vos commerces préférés... *Par exemple, expliquez en quelques phrases quelle est votre journée idéale au Corbier.*

V - Informations pratiques et utiles

- Affiche des numéros d'urgences
- Plans station hiver et été

VI - Bonus / Bon Plan

N'hésitez pas à partager vos bons plans, notamment si vous avez des partenariats avec des commerçants.
Par exemple, réduction sur la location de matériel dans un magasin de ski...

VII - Fidélisez/écoutez vos clients

Donner l'opportunité à vos clients de laisser leur avis, 2 possibilités :
- Mettez à leur disposition un livre d'or dans l'appartement afin qu'ils vous laissent un petit mot.
- Mettez en place un petit questionnaire, que vous pouvez créer sur Google Form par exemple.

Soyez créatifs, mais surtout mettez-y du cœur !
Ça fera la différence auprès de vos locataires, qui se sentiront privilégiés ! C'est ainsi que vous les fidéliserez !



Retrouvez tous les documents soulignés en téléchargement dans la rubrique "METTRE EN PLACE UN LIVRET D'ACCUEIL POUR SES LOCATAIRES".