

# Conseils pour un accueil réussi de vos locataires

De même que la qualité de votre hébergement doit être irréprochable, bien accueillir votre clientèle est une priorité pour vous.

Cela dépend bien sûr de vous et cela conditionne pour votre hôte l'envie de revenir chez vous, c'est déjà une démarche de fidélisation.



## *La préparation de votre meublé*

Proposer un logement dans un état de propreté irréprochable. En effet, un très bon entretien est le premier gage de qualité de votre location et vous protège de la majorité des litiges recensés.

*Aujourd'hui le client recherche de plus en plus un hébergement  
vrai, authentique, convivial et chaleureux.*

*Il a besoin de se sentir à l'aise, il aime se faire chouchouter.*

Retrouver quelques conseils et astuces pour que vos locataires passent un agréable séjour.

## La préparation de votre meublé

- ✓ Mettez à disposition un livret d'accueil comprenant des renseignements pratiques et touristiques (cela peut être 2 documents séparés). Voir le modèle proposé sur l'espace pro du site Internet de l'Office de tourisme. (version en français et version en anglais)
- ✓ Faites un geste d'accueil, voici quelques suggestions :



- ✓ Laissez des boissons dans le réfrigérateur (bouteille d'eau, jus de fruits...)
- ✓ Offrez quelques spécialités locales (crêpes, terrines de poissons, caramels au beurre salé...)
- ✓ Allumez le chauffage (si nécessaire) la veille de l'arrivée des clients
- ✓ Disposez un bouquet de fleurs sur la table (qui peut venir de votre jardin)
- ✓ Déposez le journal local du jour d'arrivée des locataires
- ✓ Si vous jardinez : offrez quelques légumes ou fruits de votre potager

## Avant l'arrivée

- ✓ Transmettez par mail (ou par courrier) un plan d'accès et une photo de votre hébergement (ou de la résidence) tel qu'on le voit de la route (même si aujourd'hui le GPS est un précieux allié).
- ✓ Demandez bien la confirmation de l'heure prévue d'arrivée.



## L'installation

- ✓ A la remise des clés, faites la visite de l'hébergement et effectuez un état des lieux.
- ✓ Donnez des détails pratiques sur le fonctionnement des ouvertures, des appareils électro-ménagers (mettre à disposition dans le livret d'accueil les notices d'utilisation), si vous avez des consignes particulières...
- ✓ Demandez le solde du séjour, le dépôt de garantie et la taxe de séjour.

**ET** dialoguez avec vos locataires, vous êtes le premier ambassadeur de notre ville et de notre région.



## Au moment du départ



- ✓ Effectuez l'état des lieux et restituez le dépôt de garantie.
- ✓ Demandez à vos hôtes comment s'est passé leur séjour, la qualité de votre hébergement s'ils ont des suggestions d'améliorations et invitez les à déposer un avis sur votre site Internet (si vous en avez un) ou sur la plateforme par laquelle ils ont réservé ou sur votre compte Tripadvisor ou Google+.

## Après le séjour

- ✓ Pensez à eux pour qu'ils pensent à vous.
- ✓ Envoyer un SMS pour leur souhaiter un bon retour.
- ✓ Transmettez-leur vos vœux en fin d'année, de nouvelles informations sur votre hébergement, sur notre ville, sur notre région.
- ✓ Offrez une réduction pour un prochain séjour (date limite impérative, exemple : -10 % pour un séjour en juin pour une réservation avant le 15 février...).



*L'Office de tourisme se tient à votre  
disposition :*

**Gaëlle LE MEN**

Chargée de la qualification des hébergements

Tél. 02 96 70 40 64

labellisation@saintquayportrieux.com

**Cécilia LE GOFF**

Directrice

Tél. 02 96 70 80 90

direction@saintquayportrieux.com

*[www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com)*