



OUTIL #0 : LIVRET D'ACCUEIL - Mode d'emploi

Vous proposez une location saisonnière,
et vous souhaitez vous démarquer ?

Humaine, éthique, et imparable, l'approche que je vous
propose va faire beaucoup d'heureux !

Misez sur

- Le design d'intérieur
- L'expérience voyageur
- Une stratégie de customer care
- Votre identité de marque
- Votre communication

Pour cela :



Écoutez
le Podcast



Téléchargez
les livrets



Délégez votre
design

Bonne lecture !

Le livret d'accueil

- Pourquoi ? -



Écoutez
le podcast

Pratique

Il peut-être envoyé à vos voyageurs dès la réservation pour le plus grand bonheur de tous :

Vous recevez moins de questions avant et pendant le séjour et améliorez passivement vos avis.

Vos voyageurs peuvent préparer leur séjour, et ont l'essentiel des réponses à leurs questions à portée de main.

Il demande du temps et un peu d'effort à sa mise en place, mais vous simplifiera la gestion pour les mois à venir !

Différenciant

Intégrez-le à votre stratégie de customer care et d'expérience voyageur pour vous différencier !

Présentez les produits, les services et les partenaires que vous avez dénichés pour eux.

Faites-en un guide pour découvrir les alentours en dehors des sentiers battus et vivre une expérience atypique.

Il peut aussi intégrer la gamification* pour marquer les esprits. Il va susciter l'émotion, créer l'anecdote, et participer à rendre le séjour unique.

Multilingue

Pas facile d'échanger dans une langue qu'on ne maîtrise pas...

Pour le confort de tous, prévoyez les traductions pour les principales langues parlées par vos voyageurs. L'anglais sera majoritairement compris et facilement retranscrit dans d'autres langues.

" Customer care "

Le customer care c'est le soin apporté à vos clients tout au long de leur parcours pour qu'il soit plus simple et plus agréable.

Plus qu'un service client, c'est une démarche active. Elle permet d'améliorer l'image d'une entreprise, ou d'un service, d'augmenter la satisfaction du client et de le fidéliser.

Le customer care participe donc à l'expérience voyageur et au succès de votre location : vous multipliez vos chances de voir vos voyageurs ravis, vous laisser 5 étoiles, vous recommander, et revenir.

" Gamification "

La gamification c'est le fait de rendre ludique un produit ou un service qui à l'origine ne l'est pas spécialement.

Elle suscite l'émotion, et augmente l'intérêt, l'engagement et la satisfaction de l'utilisateur.

Sa forme va dépendre de la personne à laquelle elle s'adresse : un couple, une famille, un groupe,... et à son contexte : où, quand, pourquoi,...



Un épisode de podcast et son livret pratique seront dédiés à ce sujet !

Pour la forme

Il faut qu'il soit attrayant, facile à lire, et véhicule votre identité !.

La mise en page sera très importante :

- Faites un sommaire pour permettre à vos voyageurs de voir en un coup d'œil toutes les infos qui sont à leur disposition.
- Utilisez des titres, des puces, des icônes pour aérer, aider à se repérer, et faciliter la lecture.
- Illustrez avec de belles photographies de votre logement et des alentours (assurez-vous d'en avoir les droits !) La formule "Cinq étoiles" prévoit votre séance photo en partenariat avec notre photographe !

Le livret d'accueil

-Checklist-



Écoutez
le podcast

Accueil & présentation

- Commencez par un mot de bienvenue à vos voyageurs.
- Présentez le lieu et, si c'est pertinent, ses propriétaires.

Activités & restauration

- Culture : présentez les lieux historiques ou artistiques, les musées, le cinéma, le théâtre,...
- Loisir : présentez l'escape game, l'accrobranche, le parc aquatique, les balades ou randonnées, à proximité,...
- Quelques restaurants, bars, food truck que vous recommandez
- Quelques boutiques, artisans et producteurs à découvrir.

En bonus

- Suggérez des programmes de séjour, sur un weekend, puis sur une semaine, en couple ou en famille : quoi faire, quoi voir, où manger.
- Présentez les mets typiques de la ville ou de la région et les meilleures adresses pour les déguster.
- Présentez les produits locaux que vous mettez en avant, les services bonus (petit déj', location de vélos,...) et les partenaires que vous avez dénichés (massage à domicile, babysitting,...)
- Il y a une anecdote, une légende locale, une célébrité qui est passée par là ? Faites le savoir !

Infos pratiques

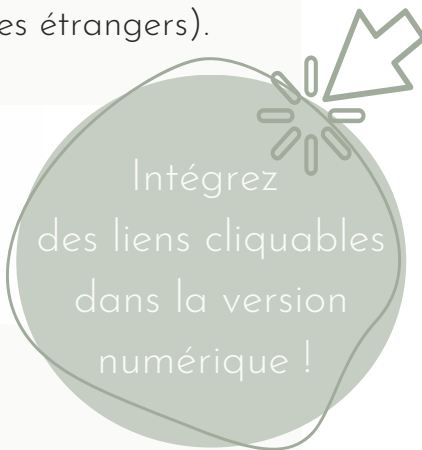
- Nom et code du wifi
- Rappel du check in et check out (horaires, consignes,...)
- Votre règlement intérieur
- Fonctionnement des équipements (type TV, chauffage, climatisation,...)
- Les parkings, arrêts de bus, tramway, métro proches et l'office de tourisme.

Avis

- Demandez de laisser un avis
- Renseignez votre page Google Business, votre site internet, vos réseaux sociaux.

Contacts utiles

- Le numéro du service de conciergerie ou de la personne à contacter en cas de besoin.
- Les numéros ou applications utiles pour se déplacer selon votre localité : taxi privé location de voiture, ou transports en commun.
- Le numéro d'un cabinet médical, d'un cabinet dentaire, d'un pédiatre, d'un vétérinaire (si vous acceptez les animaux), et des pharmacies à proximité.
- Les numéros d'urgence : pompiers, police, SAMU (utiles pour les étrangers).



Intégrez
des liens cliquables
dans la version
numérique !

Et après ?

Dupliquez ces informations via des affichages dans votre logement !

Faites un panneau de bienvenue avec les informations essentielles :

- le code wifi, et autres codes importants,
- les contacts (hôte ou conciergerie),
- l'essentiel du règlement intérieur,
- les recommandations pour le check out,
- une demande d'avis,
- un petit mot pour souhaiter un bon séjour !

- Vos ressources -



Écoutez
le podcast

Le Podcast "Décrochez les (5) étoiles"

Deux épisodes par mois, un long et un mini, pour apprendre à se démarquer en misant sur :

- Le design d'intérieur
- L'expérience visiteur
- L'identité de marque
- Les outils digitaux et la communication en ligne

Et des retours d'expérience de loueurs et locataires.

Les livrets

Chaque épisode de podcast* s'accompagne d'un livret comme celui-ci pour vous permettre d'adapter les conseils à votre situation, et passer à l'action !

*sauf épisode interview

L'accompagnement "Cinq étoiles"

Quatre étapes pour décrocher les étoiles :

- Audit, conseils, et esquisses, pour votre lieu, votre identité et votre communication.
- Conception de votre projet d'aménagement et décoration, et de l'expérience voyageur.

Vous faites réaliser les travaux et la magie opère !

- Scénographie, accessoirisation et shooting photo.
- Livraison de votre identité visuelle et de vos outils de communication!

Découvrez les trois créatives qui vous accompagnent !



- Votre équipe -



Décoratrice et designer d'intérieur Alice vous aide à concevoir un lieu unique et un séjour mémorable pour vos voyageurs.

ALICE

Graphiste et web designer, Mathilde crée votre identité visuelle et vos outils digitaux pour une visibilité optimale, et surtout irrésistible !

MATHILDE



Photographe professionnelle, Anaïs saisit l'œil des voyageurs avec ses photographies renversantes pour vos annonces.

ANAÏS

-Nos contacts-

Cliquez, vous y êtes !



Alice
Aëdem Intérieurs



alice@aedem-interieurs.fr



06 67 08 62 92



[@aedem_interieurs](https://www.instagram.com/aedem_interieurs)



[@aedem_interieurs](https://www.facebook.com/aedem_interieurs)



www.aedem-interieurs.fr

Mathilde
Aëdem Digital



mathilde@aedem-digital.fr



07 49 66 14 25



[@aedem_digital](https://www.instagram.com/aedem_digital)



-



www.aedem-digital.fr

Anais
Armand-Pétrier



anais.armand.petrier@gmail.com



06 68 39 02 81



[@anaisarmandpetrier](https://www.instagram.com/anaisarmandpetrier)



Anais Armand Pétrier



www.anaisarmandpetrier.com

[Je veux un devis !](#)