



Webinaire : Accueil et Avis clients



Les règles de séance

@karen

Quelques règles pour bien s'entendre et se comprendre 😊

- 1) Eteindre votre micro
- 2) Posez vos questions via la fonction "Q&R" (en bas à gauche)

Programme de la séance

@karen

Présentation des intervenants

L'accueil:

Préparation des arrivées

L'accueil physique à l'agence ou au logement

Recommandations

Les avis clients:

Leurs rôles

Comment générer des avis

Comment avoir des avis positifs

Comment y répondre

Présentations des intervenants

@karen

Les personnes à votre service

Pôle professionnels



Christelle Bengoechea
Conseillère Pro



Karen Gallois
Conseillère Pro



Audrey Peyrelongue
Conseillère Pro



Gwénaél Rousselin
Responsable Commercial

Avant l'arrivée des voyageurs : Anticipation !

@karen

Au plus tôt dans la saison :

- Préparation des logements (vérification de l'état des équipements, ménage approfondi)
- Anticipation des stocks de linge, disponibilité des prestataires
- Mise à jour de vos livrets d'accueil

1er contact client : Prenez les devants et contactez-les

- Coordonnées dans votre PMS ou depuis MySpace PopConnect > "Arrivées - Départs" (filtrable par période et exportable)
- Rooming list transmise à J-7 ! Cas particulier de FNS, Locasun, Travel Factory fournies à J-4
- Récupérez l'e-mail du client pour leur transmettre votre livret d'accueil
- Rappel des formalités d'accueil, horaires, mode de paiement du dépôt de garantie, taxe de séjour
- Rappel de ce qui est compris et optionnel dans le logement, **vente de prestations optionnelles**

Objectif : Anticiper au mieux l'arrivée et gagner du temps !

Conseils PopConnect : Dématérialisation de vos arrivées

@karen

Digitalisation de vos process :

- ✓ **Dématérialisation de vos dépôts de garantie, solution technique Swikly**
 - Disponible depuis les API Arkiane et SPI/Hélios
 - Caution sécurisée sans impact pour vos clients
 - Encaissement total ou partiel en cas de problème

- ✓ **Optez pour le livret d'accueil numérique**
 - Accès sur tous les appareils sans compte ni application, même hors connexion
 - Check-in, état des lieux, Paiement en ligne pour toute transaction client (prestations optionnelles)
 - Intégration des bases d'Informations locales telles que l'Office de Tourisme
 - Adaptation du contenu en fonction du client



Assurez vos arrivées en votre absence (ex. Arrivées tardives) :

- ✓ **Boite à clés**

Accessibles avec un code personnel transmis à distance. Certains modèles permettent une traçabilité des entrées / sorties du logement concerné

@karen

Le jour J – l'accueil des voyageurs

A l'agence :

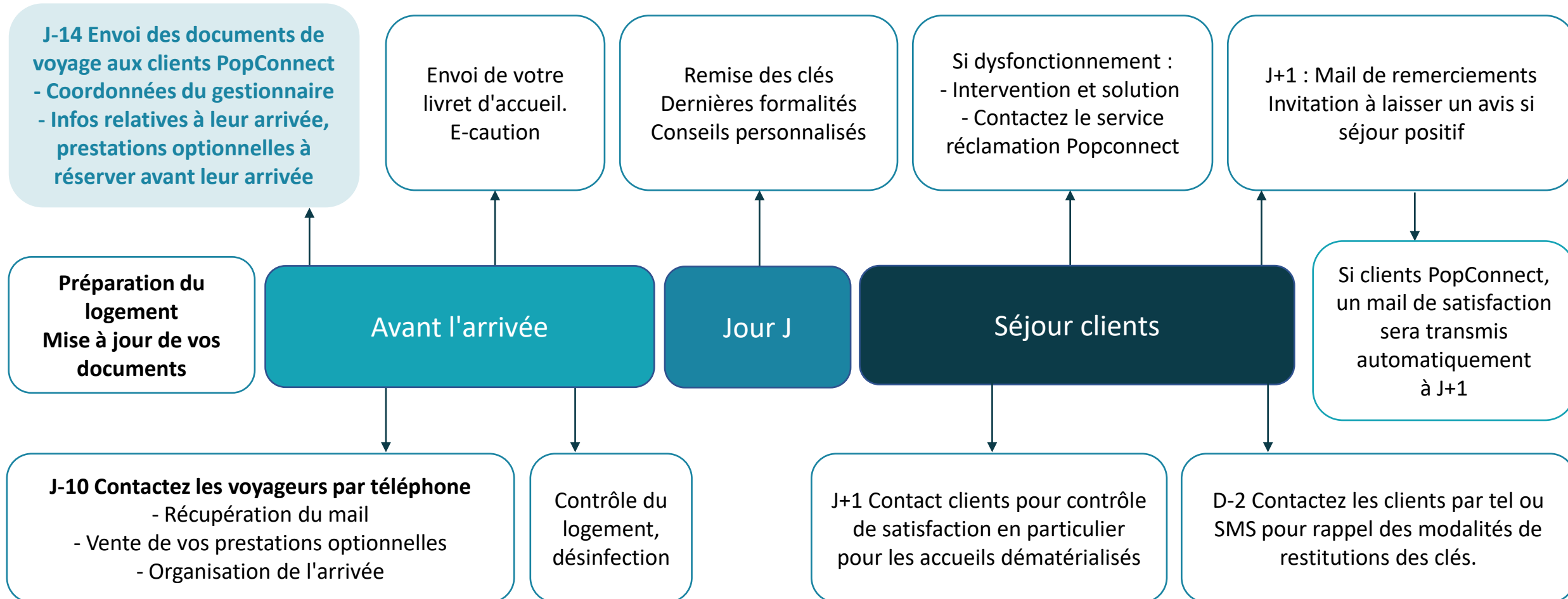
- Moment d'échange, convivial
- Dernières formalités administratives
- Bons plans, adresses

Au logement : Ces petites attentions qui font la différence...

- **Mot de bienvenue personnalisé.** Rappel du numéro d'urgence en cas de soucis
- **Fiche entretien - ménage du logement** dans le cas où le ménage est effectué par les voyageurs
- **Kit d'accueil** ou à défaut des produits de base (savon, sac poubelle, papier toilette)
- Vous appliquez un **protocole sanitaire**, signalez-le !
- Initiez vos locataires au **tri sélectifs** (téléchargeable sur le site officiel de votre mairie), bon usage de l'eau et de l'électricité.
- Attention particulière aux enfants



Schéma temporel de l'accueil standard des voyageurs



Les avis clients

Un email est envoyé aux voyageurs, après leur séjour, pour qu'ils donnent leur opinion et l'expérience vécue. Cela va de J+1 à J+10.

Leurs rôles

- Source d'informations complémentaires
- Expériences des clients précédents
- Mise en valeur des meilleures caractéristiques du logement
- Porteur d'amélioration
- Incitation à la réservation pour les clients potentiels

Une étude indépendante PhoCusWright faite pour TripAdvisor a révélé ceci:

- **83%** des personnes interrogées ont affirmé que les avis les avaient aidés à choisir le bon hôtel
- **80%** ont lu de 6 à 12 avis minimum avant de réserver
- **53%** n'envisagent pas de réserver sans avoir consulté d'avis"

[@Audrey Peyrelongue](#)

Quelques conseils pour générer des avis clients

1. Informez les clients, à leur départ, qu'ils recevront un email de satisfaction après leur séjour
2. Votre livret d'accueil peut être l'endroit pour les inciter à laisser un avis
3. Demandez-leur directement comment s'est déroulé leur séjour et incitez-les à faire partager leur expérience
4. Informez le client de l'importance de son avis pour votre activité
5. Répondez aux commentaires déjà existants

[@Audrey Peyrelongue](#)

Comment avoir des avis positifs

1. Le 1er contact est important. Pensez à appeler les clients avant leur arrivée
2. Vérifiez que le logement soit prêt à être occupé
3. Accueillez le client dans un esprit positif
4. Prévoyez un livret d'accueil avec des recommandations pour leur séjour (informations sur le logement, entretien à effectuer, activités à faire dans la région)
5. Facilitez un numéro de téléphone d'urgence. En cas de problèmes, le client doit pouvoir vous joindre
6. En cas de mécontentement, soyez à l'écoute et essayez de trouver une solution.

Répondre aux avis

@Audrey Peyrelongue

Il est important de répondre aux avis positifs et négatifs. Avoir des avis négatifs n'est pas dramatique. Y répondre, montrera que vous êtes à l'écoute et que vous êtes disposé(e)s à vous améliorer.

Votre interface Myspace vous offre la possibilité de répondre aux commentaires des clients ayant réservé avec Poplidays.com, Booking.com, Airbnb et prochainement HomeAway (délai de réponse J+14).

Comment répondre :

Répondre aux avis positifs 😊	Répondre aux avis négatifs ☹️
Personnalisez votre réponse	Restez calme et poli(e)
Profitez-en pour mettre en valeur le logement	Soyez objectif
Mettez en valeur votre travail	Soyez constructif
	Acceptez la critique sans la prendre à cœur

@Audrey Peyrelongue

A faire:

Équipements très usagés

★★★★★ 3 sur 5

La cuisine mal équipée-plaque de cuisson à revoir-elements de cuisine usagés ou absents (pas de tire Bouchons ... pas de cuillère ou spatules pour cuisiner - etc.... SDB sans poubelle - flexible de douche mauvais état etc....) Par contre appartement agréable ... bien situé..... Équipe de prise en charge sympathique.

PAULE R.

6 Avril 2020

Réponse de l'agence

Tout d'abord, nous vous remercions pour votre commentaire et sommes ravies d'apprendre que vous ayez trouvé notre équipe sympathique, nous prenons compte de vos remarques et allons les faire remonter au propriétaire afin d'améliorer la qualité du logement. En espérant vous revoir très prochainement.

6 Avril 2020

@Audrey Peyrelongue

A éviter:

Cher payé pour ce type de location

★ ★ ★ ★ ★ 1 sur 5

Location petite, en bon état mais matériel et télévision d'un autre siècle (tube cathodique des années 90) pas d'internet, location d'une box, vaisselle et aménagement vieillots, pas de jardin, pas de possibilité de barbecue malgré le matériel, pas de tri sélectif des ordures, pas de hotte d'évacuation au dessus de la cuisinière, le réfrigérateur ferme mal et fuit, oreillers des lits durs, etc... Comme dit dans le titre, cher payé pour une location qui devrait en coûter la moitié. A oublier!

27 Août 2020

Réponse de l'agence

Bonjour, Nous vous remercions d'avoir pris le temps de laisser votre avis, suite à vos remarques nous tenions à vous préciser les points suivants : 1. Vous avez loué par l'intermédiaire d'une plate-forme. C'est votre choix. Si vous aviez contacté l'agence, vous auriez pu obtenir plus de renseignements sans payer plus cher. 2. Vous oubliez de dire que vous êtes arrivés avec retard (bien après les heures d'ouverture de l'agence) et que nous avons pris la précaution de mettre les clés à votre disposition en sécurité. Vous oubliez également de dire que vous avez aussi quitté la location avec retard, perturbant ainsi la mise à disposition pour les locataires suivants. 3. La télévision fonctionnait, ainsi que tous les appareils ménagers. Le réfrigérateur ferme mal lorsqu'il est déséquilibré. Il suffit de l'ouvrir et le fermer calmement ou de le remettre en équilibre s'il a été déplacé. 4. Nous proposons la location d'une box pour ceux qui ne peuvent se passer d'internet ou qui ne peuvent se connecter avec leur smartphone (tous les smartphones récents le permettent depuis quelques années déjà). 5. Vous étiez en appartement et les propriétaires avaient néanmoins installé une table et des sièges dans le jardin à l'intention des locataires. 6. Quant au tri sélectif, il existe à [redacted] qui dispose de 5 points de tri sélectif et dépôt des ordures ménagères équitablement réparties sur le territoire communal. Il faut juste s'y déplacer...la communauté de communes qui gère le ramassage des ordures ménagères ne prévoit qu'un passage le lundi et ne gère pas le tri sélectif ! les décisions politiques sont, hélas, souvent en décalage avec les besoins de la vie courante ! 7. Enfin, votre titre « cher payé » est une appréciation personnelle et somme toute subjective car nous n'avons jamais eu de réclamation sur ce bien que nous louons depuis plusieurs années.

Cordialement

27 Août 2020

Nous sommes à votre écoute
Posez vos questions via le chat





Gagnez du temps dès aujourd'hui

Notre Pôle Professionnels est à votre écoute

ai@popconnect.fr

06 38 16 86 21