



# LE LIVRET D'ACCUEIL

*Comment le rédiger ?*

*Pourquoi créer*

# UN LIVRET D'ACCUEIL ?

- pour rendre le séjour de vos locataires agréable et facile
- et répondre aux critères de classement d'un meublé de tourisme



En plus des détails concernant votre logement, ce livret d'accueil doit faciliter le séjour de vos locataires et contenir des informations sur les points d'intérêts situés à proximité.

Un livret d'accueil va aussi réduire le nombre de questions que se pose le locataire à son arrivée :

- quel est le restaurant le plus proche ?
- Où se trouvent les commerces ?
- Comment fonctionne le micro-ondes ?
- etc, etc...



Voici les éléments phares à prendre en compte pour créer un livret d'accueil :

- sa forme,
- le mot de bienvenue,
- de belles photos,
- les formalités,
- les contacts et numéros d'urgence,
- les instructions concernant le logement,
- les points d'intérêts,
- les transports...



Pensez à décliner votre livret d'accueil en version numérique. Envoyer le livret d'accueil en amont du séjour, rassurera le client et renforcera votre offre.

## Que doit contenir le livret d'accueil ?

- Un mot de bienvenue

Ce mot n'a pas besoin d'être long, un paragraphe suffit. Il doit être chaleureux et surtout donner l'envie de lire la suite. Pourquoi pas y écrire l'histoire de votre maison ? Et n'oubliez pas d'y glisser votre contact : portable, mail...

- La présentation du logement et les informations importantes le concernant

Indiquez les informations à connaître sur votre logement pour que le séjour se déroule au mieux :

- La carte d'identité du logement, l'état descriptif, la décision de classement,
- L'adresse précise du logement, les accès, l'itinéraire à suivre,
- Les renseignements sur l'heure d'arrivée et de départ, les conditions de remise des clés et de leur restitution, l'état des lieux à l'arrivée et au départ,
- Le tarif de la location, la caution, les conditions de règlement,
- Faites figurer ici par exemple : le système de gestion des déchets, les règles de copropriété si votre hébergement est dans un immeuble, les instructions de parking, indiquez si l'hébergement est non-fumeur, les mesures mises en œuvre pour la réduction de la consommation d'énergie et d'eau...
- Vous pouvez également inclure la procédure à suivre s'ils venaient à endommager quelque chose, les services proposés (draps, ménage...).
- Aussi, pensez à insérer les manuels d'utilisation des équipements à leur disposition dans votre hébergement. Il n'y a rien de plus frustrant pour un voyageur que de chercher pendant des heures à comprendre comment fonctionne vos appareils et cela évitera également qu'ils endommagent votre équipement en l'utilisant de la mauvaise façon. Vous pouvez donc donner des instructions concernant la télévision, le Wifi (n'oubliez pas le mot de passe), le lave-linge, le lave-vaisselle...

- Les infos pratiques, les numéros utiles et les points d'intérêts : que faire ? Que voir ?

Faites figurer les activités aux alentours de votre établissement. C'est l'occasion idéale de partager vos bons plans et vos bonnes adresses.

- Restaurants, bars et cafés que vous appréciez
- Les commerçants de la ville
- Le Marché le plus proche ainsi que ses horaires d'ouverture
- Les activités intérieures en cas de mauvais temps
- Les activités de plein air
- Les activités culturelles
- Les Transports (l'arrêt de bus le plus proche, la gare, l'aéroport, une compagnie de taxi...).

Créez une partie dans votre livret qui contienne les informations importantes à connaître. Cette liste peut inclure par exemple les coordonnées de la gendarmerie la plus proche, l'hôpital, un vétérinaire (si vous acceptez les animaux), le numéro de téléphone des pompiers, etc...

*Le livret d'accueil est optionnel pour un meublé classé 1\* ou 2\* mais fortement recommandé.*



*Le livret d'accueil est obligatoire dès le classement en 3\* et doit être bilingue.*

# *La présentation* DE VOTRE LIVRET D'ACCUEIL



Le livret d'accueil remplira pleinement son rôle que si vous soignez son apparence. Vous devez donner aux voyageurs l'envie de le lire. Pour cela il va falloir attirer la curiosité de vos locataires. Attirez leur regard grâce à une couverture soignée avec une photo de votre hébergement par exemple ou un message de bienvenue calligraphié. Donnez-lui l'apparence d'un livre ou d'un magazine que l'on aurait envie de lire.

Pensez aussi à l'emplacement de votre livret. Bien souvent, on le retrouve dans le tiroir d'une commode. Mieux vaut le laisser en évidence sur la table de la cuisine ou sur la table de chevet de la chambre.

*L'objectif du livret d'accueil est de rendre le séjour de vos locataires agréable et facile, alors ne le négligez pas. A vous de jouer !*

## *A votre service...*

VOS RÉFÉRENTS HÉBERGEMENTS

AVENE - Bérange CROIZET

TEL. 04 67 23 43 38

[berangere.croizet@tourisme-grandorb.fr](mailto:berangere.croizet@tourisme-grandorb.fr)

BEDARIEUX - Sophie ABDELKADER

TEL. 04 67 95 08 79

[sophie.abdelkader@tourisme-grandorb.fr](mailto:sophie.abdelkader@tourisme-grandorb.fr)

LAMALOU-LES-BAINS - Sophie COLLON

TEL. 04.67.95.70.91

[sophie.collon@tourisme-grandorb.fr](mailto:sophie.collon@tourisme-grandorb.fr)

