



· MANUEL DU ·
BON PROPRIÉTAIRE



Être propriétaire est beaucoup plus que posséder une propriété. Beaucoup plus que la proposer sur internet. Beaucoup plus que recevoir des réservations. Être propriétaire est une attitude qui se reflète dans de petits gestes. Le Bon Propriétaire est celui qui connaît et soigne autant sa propriété que celui qui en profite. Du début à la fin.

COMMENT ÊTRE “UN BON PROPRIÉTAIRE”?

COMMENT FAIRE
POUR QUE VOTRE
APPARTEMENT SOIT
LE PLUS RÉSERVÉ?

PHASE 1

/Internet



C'est notre carte de visite, la première référence pour le voyageur sur notre propriété. Cela dépend de nous de faire bonne impression afin qu'ils choisissent de séjourner dans notre appartement. Comment faire?

Images de qualité

Il est important de prêter attention aux détails. Un bon éclairage, choisir l'angle parfait, ajouter une touche décorative (un vase, une bouteille de vin et deux verres, un jeu de serviettes bien présenté, etc.) sont des éléments qui feront que le voyageur perçoive la qualité de l'hébergement.

Description détaillée et fidèle à la réalité

Tricher ou exagérer joue toujours contre nous. Le voyageur doit pouvoir imaginer tout ce qu'il va trouver quand il arrivera dans le logement, sans surprises.

Calendrier actualisé

Notre système de réservation instantanée est le plus performant du marché, mais il exige un engagement ferme des propriétaires à maintenir à jour les calendriers de réservation pour éviter les chevauchements désagréables ou overbookings. Aussi simple que de vérifier par le biais de l'Extranet si nous avons bloqué les dates correspondantes.

Prix compétitifs – selon la saison

Il y a des périodes qui incitent plus au voyage et d'autres où les voyageurs hésitent à franchir le pas. La basse saison est une excellente occasion d'offrir des réductions ou des prix spéciaux qui poussent le



voyageur à réserver avec nous. De même, il faut prendre en compte les grands événements et les dates importantes pour nous mettre au niveau de la concurrence et tirer le meilleur parti de chaque réservation.

Commentaires et ponctuation

Le feedback de nos locataires est notre meilleure carte. Un voyageur qui a apprécié et qui s'est senti choyé ira certainement le dire aux personnes de son entourage, mais il est possible que nous ne le sachions jamais. Et il n'y a pas de meilleure publicité qu'un voyageur heureux. Par conséquent, il est de notre devoir en tant que propriétaires, d'inviter les voyageurs satisfaits à partager leurs sentiments avec le reste de la communauté de voyage et de le faire en ligne via le formulaire de commentaires sur le site internet de Only-apartments ou sur des plates-formes spécialisées comme Trustpilot ou Tripadvisor.

PHASE 2

/L'Arrivée



Attention au courrier et au téléphone

Nul n'aime se sentir ignoré. Et lorsqu'il y a de l'argent en jeu, encore moins. Aujourd'hui, nous avons à notre disposition de nombreux outils de communication qui devraient empêcher qu'un voyageur se sente désorienté faute de réponses. Dès l'instant où il entre en contact avec nous et même avant, le temps de réaction doit être rapide et efficace. L'idéal est d'établir le contact dès le moment où nous recevons une confirmation de réservation.

Ménage avant chaque locataire

Cela peut sembler évident, mais la vérité est que l'hygiène est un facteur de plus en plus apprécié. Se retrouver avec un appartement qui vient d'être nettoyé et qui a même une bonne odeur fera certainement que nos locataires ajoutent quelques points en notre faveur.

La remise des clefs, une opportunité de gagner la confiance et la sympathie des locataires

Enfin, nous rencontrerons nos locataires et ils seront certainement impatients de savoir qui se cache derrière un appartement si magnifique. Il convient d'être ponctuel, de les accueillir avec le sourire et de profiter de la rencontre pour leur faire quelques recommandations locales ou lever tous les éventuels doutes sur le logement.

Clin d'œil de bienvenue

Ce n'est pas obligatoire, mais c'est toujours une bonne idée. Préparer un détail spécial pour que les voyageurs se sentent choyés et accueillis à leur arrivée. Une bouteille de champagne, des chocolats ou tout simplement un mot de bienvenue leur souhaitant un agréable séjour. Les petits détails qui font la différence.



PHASE 3

/Le départ

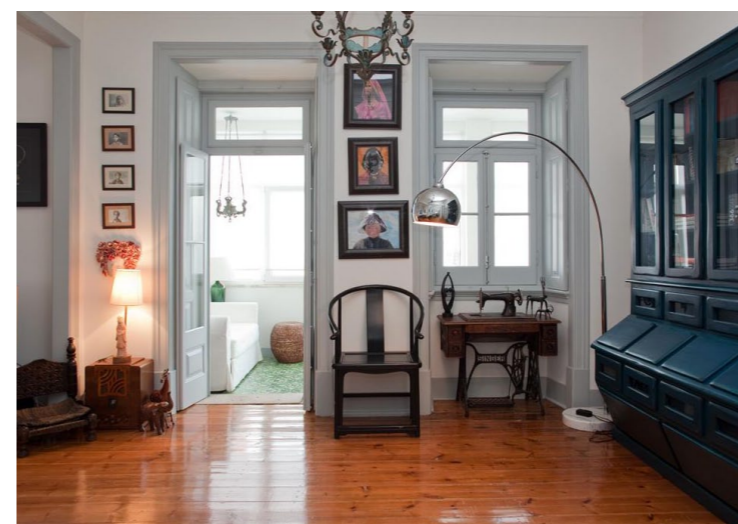
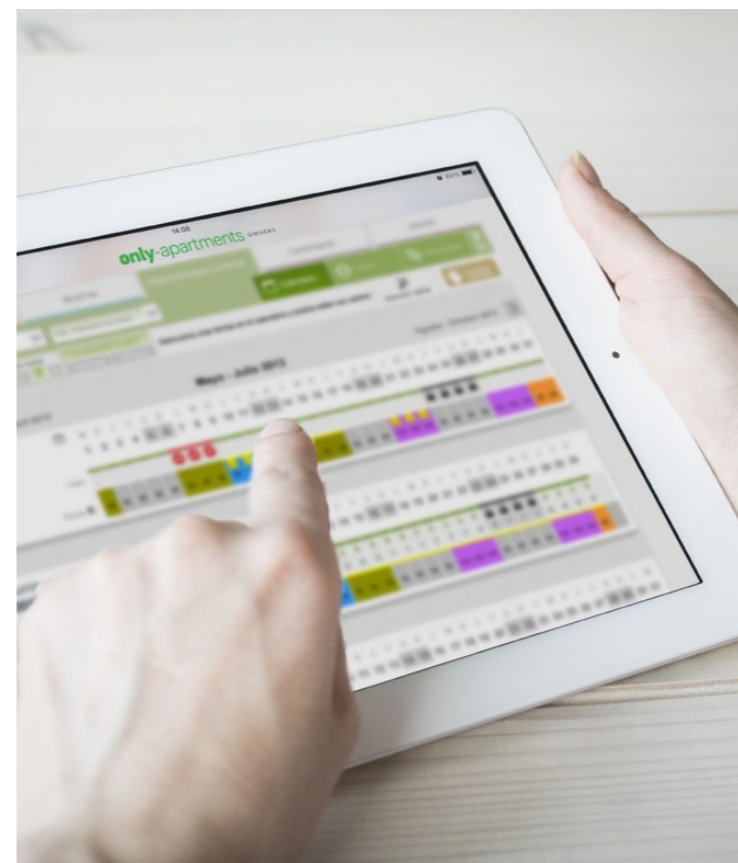


Montrer de l'intérêt pour leur séjour et les inviter à laisser leurs commentaires sur la fiche de l'appartement

Si nous prenons rendez-vous avec les voyageurs au moment de leur départ, il convient de saisir l'occasion afin qu'ils fassent une évaluation de leur séjour, qu'ils donnent un feedback sur leur expérience et, si c'est positif, les encourager à s'exprimer online.

Leur rappeler de remplir le formulaire de satisfaction et d'y ajouter leurs commentaires

Nous n'avons plus entendu parler de ce voyageur qui était si heureux de son séjour. Il est toujours bon d'envoyer un rappel pour que ses commentaires soient publiés sur notre page internet et appuient ainsi de futures réservations.



only-apartments GLOBAL SHORT RENTALS



PROPRIÉTAIRES