

LA RELATION CLIENT



La décision de proposer un bien en location saisonnière ne doit pas seulement être motivée par l'arrivée d'un complément de revenu ; être loueur requiert aussi quelques **qualités indispensables à l'accueil des visiteurs telles que :**

- o l'envie de préserver un patrimoine : le projet de créer ou rénover un bâtiment part souvent de l'envie de préserver un patrimoine architectural, de le mettre en valeur, de préserver des savoir-faire
 - o le goût pour l'échange et l'accueil,
 - o le partage, la convivialité,
 - o la passion de son territoire et l'envie de le faire découvrir,
 - o La disponibilité,
 - o La polyvalence (être multitâches !)
-
- o Ce qui contribue au bon accueil de la clientèle :
 - o La situation géographique
 - o La qualité de l'environnement
 - o Le niveau de confort du logement
 - o La qualité de la prestation
 - o Le rapport qualité-prix
 - o La propreté des lieux
 - o Le traitement des réclamations

L'ACCUEIL DE LA CLIENTELE

Avant le séjour

- **L'accueil téléphonique ou par mail (Le premier contact se fait souvent par mail ou par téléphone)**
 - Etre joignable par téléphone
 - Etre à l'écoute des demandes des clients
 - Envoyer un e-mail de confirmation qui récapitule la prestation (adresse, coordonnées GPS, dates...) et les activités à faire à proximité en personnalisant la réponse
 - Disposer d'un planning

Pendant le séjour

- **L'accueil physique**
 - Prévoir un accueil personnalisé pour les hôtes : pot de bienvenue, bouquet de fleurs, spécialités locales
 - Bien évidemment le logement doit se trouver dans un état de propreté irréprochable
 - Veiller à soigner les éléments de décoration
- **Pour le confort des visiteurs**
 - Proposer la documentation touristique de l'office de tourisme local et les renseignements pratiques (météo, jours de marché, numéros utiles...)
 - Prévoir quelques jeux de société, livres, journaux

Après le séjour

- **Fidéliser la clientèle**
 - conserver un fichier client => fidéliser un client coûte 5 à 10 fois moins cher que d'en capter un nouveau
 - proposer des offres personnalisées pour vos hôtes (tarifs privilégiés, services supplémentaires gratuits, anniversaires...) dans le but aussi de désaisonnaliser l'activité
- **Gestion des réclamations**
 - envoyer un mail aux clients leur suggérant de répondre à un questionnaire de satisfaction
 - être réactif sur les sites d'avis en ligne (répondre de manière courtoise et professionnelle, mettre en avant des points positifs, proposer des solutions)