

Bienvenue



NOM DE VOTRE AIR BNB
26 Rue De la Garde , Paris, 12345

À
PROPOS
DE NOUS

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

Vos hôtes

Jacqueline Laurent

François Blanc

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

Profitez de votre séjour

Jacqueline et François



Le Livret d'Accueil Digital



DORIS HOARAU

CONSULTANTE ET FORMATRIEN
STRATÉGIE MARKETING

J'accompagne les entreprises dans la création de leur ADN de marque et l'élaboration de leur stratégie marketing sur le digital.

L'objectif : vous aider à incarner vos valeurs, à atteindre vos objectifs et à réaliser votre mission.

PRÉSENTATION DU LIVRET D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

CARACTÉRISTIQUES DU LIVRET

Un incontournable pour les entreprises qui souhaitent optimiser leurs services.

Sous la forme :

- D'un document papier
- Ou d'un livret à feuilleter sur le digital. Ici, il doit pouvoir s'adapter à tous les supports : ordinateurs, tablettes ou smartphone.

Il permet de renseigner les clients sur les services qui sont mis à leur disposition lors de leur séjour chez l'hébergeur.

COMMENT FONCTIONNE LE LIVRET ?

Un outil de communication qui présente les services et options que vous, hébergeurs, mettez à la disposition du public.

Une solution dont le but est de présenter l'entreprise pour que le public soit bien informé.

LE LIVRET D'ACCUEIL MET EN EXERGUE

- L'ORGANISATION
- SES LOCAUX
- SES ASPIRATIONS
- SON HISTOIRE
- SES VALEURS
- ETC.

Mais il peut également servir à faire la promotion de la zone géographique dans laquelle vous êtes implantée :

- LES ACTIVITÉS AUTOUR DE L'HÉBERGEMENT,
- LES SERVICES DIVERS (TRANSPORTS, VISITES, ÉVÉNEMENTS ET AUTRES)



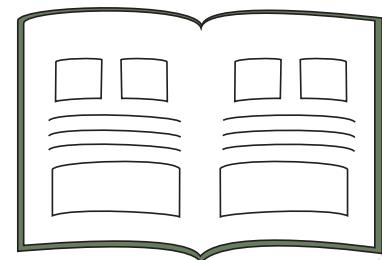
Ce livret doit apporter une plus-value aux clients et générer une expérience agréable avant même que le client ne soit arrivé sur le lieu de séjour.

Il doit être bien organisé et permettre au client de mieux se renseigner.

En réalisant votre livret d'accueil, vous devez penser à un contenu qui sera divisé en rubriques.

LES CARACTÉRISTIQUES ET INFORMATIONS À INTÉGRER DANS LE LIVRET

- Un mot de bienvenue qui intégrera une présentation générale de l'entreprise
- Une introduction sur l'hébergement
- Un guide d'utilisation de l'hébergement
- Les informations importantes telles que les contacts, les numéros d'urgences et autres procédures reliées à la santé et à la sécurité
- Une guide complémentaire des choses à faire dans la zone



LES AVANTAGES DU LIVRET D'ACCUEIL DIGITAL

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LES HÉBERGEURS ?

- 1 La facilité d'accès (toujours à portée de clic), l'adaptabilité, la "praticité" et l'ergonomie
- 2 La mise en avant du commerce local à travers des conseils et des recommandations d'activités, de restauration, etc.
- 3 La mise en avant de votre personnalité de manière professionnelle, il rehausse l'image et la personnalité de votre entreprise
- 4 Le livret simplifie et rend par l'expérience client plus agréable en aidant les voyageurs
- 5 L'outil est toujours à la portée du client
- 6 Il aide les entreprises dans la gestion du commerce local et permet de fidéliser la clientèle.



À l'ère digitale



Disposer d'un livret d'accueil digital pour son entreprise est important.

De façon automatisée, vos clients recevront votre guide (ex. : par mail), après la réservation de leur séjour et cela leur permettra de connaître à l'avance le fonctionnement de votre complexe.

Ils pourront se projeter et anticiper leur, mais aussi partager le livret avec leurs proches

TOUT EN VOUS SIMPLIFIANT LA TÂCHE, VOUS AUREZ UNE CLIENTÈLE SATISFAITE ET DONC FIDÈLE.

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL DIGITAL EST VOTRE MEILLEUR ALLIÉ AU QUOTIDIEN POUR UNE ENTREPRISE FLORISSANTE !

OUTILS ET MÉTHODES DE CRÉATION

Avant la rédaction de votre guide d'accueil digital, vous devrez réfléchir à son contenu de manière à ce qu'il soit le plus accessible possible pour vos clients mais aussi afin qu'il donne envie et ajoute un plus-value à leur séjour :

1

Un mot de bienvenue

Commencer votre livret d'accueil digital avec un court mot de bienvenue, afin de vous présenter et de leur témoigner votre sympathie. Un mot de bienvenue bien rédigé peut donner l'envie au lecteur de lire la suite, et transmettre également le sentiment que vous vous préoccupez vraiment du confort de vos visiteurs.

2

Une brève introduction de votre hébergement

Une courte page sur l'histoire du logement, si elle est particulière et si vous en avez connaissance. Cette page peut raconter quand les fondations ont été créées, dans quel contexte, quels travaux vous avez effectués, ou encore pourquoi vous avez choisi cette décoration. N'hésitez pas à intégrer des photos pour illustrer vos propos. Présenter cette partie sous forme de récit permettra de créer une petite histoire autour du logement et donc de lui apporter une aura particulière. Ce sera l'occasion pour vous d'expliquer le lien qui vous lie avec votre complexe.

3

Un guide de l'hébergement

Après un cours sommaire, insérez un guide du logement. Présentez les informations importantes sur votre établissement pour qu'il n'ai plus de secret pour les visiteurs. Incluez des renseignements sur l'arrivée et le départ, cela comprend : votre adresse exacte, l'itinéraire à suivre pour arriver sur place depuis l'aéroport ou la gare la plus proche, les règles à suivre lors de l'arrivée et du départ (n'oubliez pas d'indiquer si elles sont strictes ou flexibles), etc.

4

Votre règlement intérieur

Essayez de toujours tourner ce dernier de sorte à donner l'impression qu'il est fait pour améliorer leur confort. Lister toutes les règles relatives aux déchets, aux horaires, aux voisins, au parking ou encore celles relatives aux fumeurs ou aux enfants. Soyez exhaustif afin qu'il n'y ait pas de mauvaises surprises aussi bien pour vous que pour les visiteurs.

5

Informations pratiques sur la région ou le quartier

Il ne faut jamais oublier de prévoir les mesures à prendre en cas de problèmes. Listez les coordonnées et numéros d'urgence tels que l'hôpital ou commissariat le plus proche, leurs numéros, celui des pompiers ou encore celui des voisins. Il est aussi important de penser aux voyageurs étranger qui n'ont pas forcément connaissance des habitudes françaises ou du système de santé local.

6

Un guide d'utilisation

Pensez à insérer le manuel d'utilisation des équipements électroménagers et autres outils comme la wifi, la télévision, le barbecue, la piscine ou la cheminée si vous en avez une dans votre hébergement. Le moindre équipement, même les plus simple et évident, doit avoir sa notice. Cela évitera aux voyageurs de chercher à comprendre comment fonctionnent vos appareils pendant des heures, et donc empêchera de générer une frustration qui pourra impacter leur appréciation de votre logement. Cela permettra ainsi d'éviter les avis négatifs, mais aussi le risque qu'ils abîment les appareils en les utilisant de la mauvaise façon.

7

Les transports locaux

Aidez les visiteurs à explorer votre région en créant une section contenant des conseils sur les moyens de transport dans votre région.

Veillez à fournir les coordonnées, les horaires et tout autre détail qui pourrait être utile aux visiteurs, par exemple :

- Services de taxi et de navette
- Itinéraires de bus
- Location de voitures
- Aéroport et aérodromes
- Cartes de la région

Ces informations sont particulièrement utiles si votre location est hors réseau et que le réseau mobile n'est pas facilement accessible. Il est également utile de partager des conseils sur les moyens de transport dans votre région, que seuls les habitants connaissent.

8

Un guide des activités et lieux à visiter

Faites la promotion de la zone géographique et du patrimoine alentour.

- Fête locale
- Circuits de randonnée
- Promenades
- Itinéraires ou pistes cyclables
- Plages et sports nautiques
- Lieux de plongée ou de snorkeling
- Musées...

Donnez vos bonnes adresses à vos visiteurs pour rendre leur séjour le plus inoubliable possible !

Montrez votre expertise et incluez une liste de vos activités favorites près de chez vous. En fonction de l'emplacement de votre logement, vous pouvez également créer une section pour chaque type d'activité.

Pensez également à indiquer à vos hôtes où trouver des produits frais ou certaines spécialités régionales.

9

- Un guide “bonus”

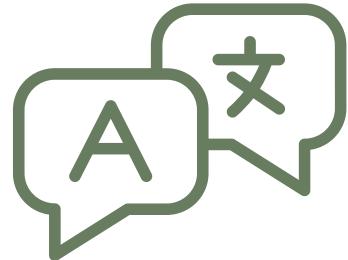


Pour impressionner vos hôtes, vous pouvez leur donner d'autres conseils afin de leur assurer un séjour 100% réussi. Vous pouvez même utiliser la dernière section pour leur fournir des informations pratiques sur la région où se trouve votre location.

Tout ce qu'ils peuvent trouver à proximité, tels que :

- Les épiceries les plus proches
- Les aérodromes à proximité
- Les dépanneurs ouverts 24h/24
- Les stations de service
- Les distributeurs automatiques de billets
- les pharmacies
- Les lieux de culte
- Les salles de sport

En laissant ces informations à portée de main de vos invités, vous leur offrirez un séjour confortable et sans stress. Tous ces conseils feront du voyage un jeu d'enfant, surtout pour ceux qui arrivent à des heures indues !



Proposer les mêmes instructions en anglais, si vous le pouvez, pourrait être aussi très judicieux afin de montrer aux voyageurs étrangers que vous pensez à eux et ainsi augmenter drastiquement leur compréhension de votre équipement.

COMMENT CRÉER SON LIVRET ?

2 options s'offrent à vous pour créer votre guide d'accueil digital :

- **LA SOLUTION GRATUITE :**
 - Un éditeur de document PDF : vous créez votre guide au format PDF sur une application de création graphique , tel que canva.com ou sur [Word](https://word.microsoft.com) et vous diffuser votre guide par mail, vous pouvez également l'imprimer et le laisser à disposition des voyageurs dans votre complexe (dans la chambre ou bungalow, à l'accueil, etc.).
- **LA SOLUTION PAYANTE :**
 - Une application interactive accessible en ligne : vous créez votre guide avec l'assistance d'un site web en ligne comme [StyQR](https://styqr.com) (3 € par mois sans engagement ou 30 € par an engagement d'un an)*
 - Exemple montré pendant le webinaire dispo ici =>
<https://my.styqr.fr/6418df0ca777c>

*Aucun partenaire commercial

COMMENT CRÉER SON LIVRET ?

Voici deux autres options d'outils de création pour livret d'accueil digital :

- **TouchStay** : <https://touchstay.com/>. L'outil propose une variété de modèles personnalisables et permet d'ajouter des images, des vidéos et des liens pour créer un guide complet.
- **Flipsnack** : <https://www.flipsnack.com/fr/> permet de créer des « flipbook », soit des magazines digitaux interactifs ! C'est bien pour concevoir un livret d'accueil original, complet et agréable à feuilleter sur son ordinateur ou sur son smartphone. Une fois terminé, il suffit de l'envoyer par e-mail ou sur votre réseau social d'entreprise à l'aide d'un simple lien.

FORMATION

Le Grand
BAIN
MARKETING • DURABLE

Studio de conseil et formation
en marketing digital

Doris Hoarau
Consultante en stratégie marketing
et création de contenu

MARKETING

