

HÉBERGEURS TOURISTIQUES, COMMENT CONSTRUIRE SON LIVRET D'ACCUEIL ?

INTRO

UN LIVRET D'ACCUEIL, C'EST QUOI ?

Un document à destination des clients des hébergements touristiques. Il est rédigé par les propriétaires.

Recueil d'informations utiles aux vacanciers, il reprend les informations pratiques de l'hébergement et des alentours.

L'objectif de ce document ? Faciliter le séjour de vos clients... Et donner envie !

C'est **votre** livret, il est unique. N'hésitez pas à le personnaliser pour qu'il **vous** représente.

Le livret d'accueil doit être cohérent avec votre positionnement et les clientèles accueillies.

Attention, un livret d'accueil **n'est pas** un livre d'or.

QUELLE FORME PRIVILÉGIER ?

Cahier, porte-vues... A vous de choisir ce qui vous plaît et ce qui vous correspond le plus ! Pensez à laisser le livret d'accueil dans un endroit facilement repérable et accessible.

A définir avant de se lancer...

- Choisir un ton rédactionnel, il définira l'ambiance de votre document
- Définir les informations que vous souhaitez présenter (propre au gîte en lui-même et suggestions d'activités à pratiquer)
- Etablir l'articulation du livret d'accueil (définir les grandes parties), mais aussi un sommaire (indispensable pour faciliter la lecture !)



Notre conseil !

Pensez à adapter votre livret d'accueil au format numérique (pour envoi par mail avant séjour, disponible sur votre site internet, format adapté au smartphone).

Le rendre accessible avec un QR Code. Nous vous conseillons également une traduction en anglais !

LES ÉLÉMENTS A INTÉGRER DANS LE LIVRET D'ACCUEIL

POUR BIEN DÉBUTER..



L'idéal, c'est le message de bienvenue !

Une présentation des hôtes, comprenant une photo de vous, des membres de votre famille et des animaux que les touristes seront amenés à rencontrer.

Les raisons pour lesquelles vous avez ouvert un hébergement touristique, vos intérêts, vos passions, parler de l'histoire de la maison...



N'hésitez pas à rajouter un numéro de téléphone, invitez vos hôtes à vous contacter et dites leur que vous êtes disponibles.

Quel intérêt ?

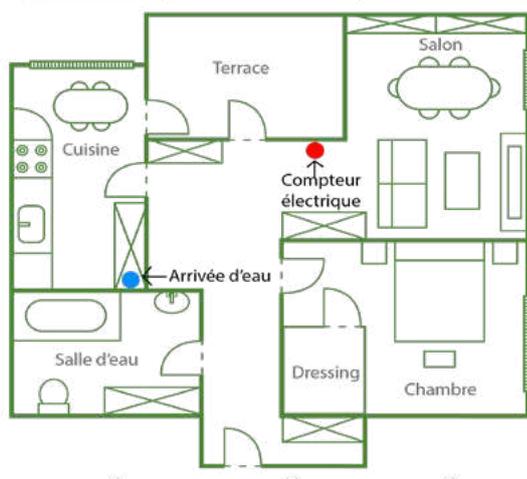
Créer une proximité entre vous et vos hôtes !

LES INFORMATIONS PRATIQUES

LES MODALITÉS D'ACCUEIL, UN PETIT RAPPEL !

- Heure d'arrivée, heure de départ
- Modalité d'état des lieux d'arrivée et de sortie (qui le fait ? quand ?)
- La remise des clefs
- La caution, l'acompte, le solde, le mode de paiement
- Vos attentes à la restitution des clefs / au départ :
 - Le ménage : ce qui est attendu en termes de propreté au moment de la restitution des clefs
 - L'état attendu au moment du départ : sécuriser la piscine, avoir vidé les poubelles, nettoyer le barbecue, retirer le linge du lit
- Les règles d'utilisation / de bon usage : chaussures à l'intérieur, ne pas fumer, bruit

LE PETIT PLUS... UN PLAN DU LOGEMENT DÉTAILLANT :



Les différentes pièces

Le parking dédié au logement

Pensez à localiser :

L'arrivée d'eau

Le compteur électrique

(toujours utile en cas de fuite... Ou de coupure de courant !)

Vous pouvez le faire sous forme de dessin ou à minima d'un descriptif pour localiser les points importants

LES ÉQUIPEMENTS DISPONIBLES

Pensez à renseigner le fonctionnement détaillé des équipements, c'est très apprécié !
pour télévision, lecteur dvd, chauffe-eau, lave-vaisselle, machine à laver, le poêle/la cheminée etc.
Le petit plus : indiquer la liste des équipements (vous pouvez la présenter par pièce ou l'intégrer à l'état des lieux)



N'hésitez pas à laisser les manuels d'utilisation des équipements à disposition
... Et à indiquer le code WIFI !

UN RAPPEL DES PRIX ET DES SERVICES

- Les prix du séjour tout au long de l'année et le montant de la taxe de séjour.
- Les prestations annexes (si existantes) et leur tarif :
 - Panier pique-nique
 - Forfait ménage
 - Location de draps
 - Location de vélos
 - Montant de la caution
- Modalité des services (dépôt de pain, panier pique-nique etc.) et l'heure avant laquelle ils doivent vous en faire la demande.



LES INFORMATIONS PRATIQUES « EXTÉRIEURES »

Même si vous offrez un accès internet, les informations pratiques sont très appréciées par les touristes !

Santé / Sécurité

- Le médecin le plus proche,
- La pharmacie,
- Le dentiste,
- Le vétérinaire,
- La gendarmerie
- Hôpital/Urgence le plus proche,
- Centre antipoison
- Rappel des numéros d'urgence

Commerces

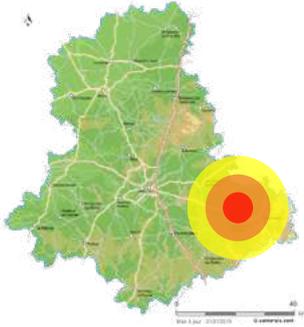
- Où faire ses courses ?
- Où prendre du carburant ?
- Distributeurs de billets
- Tabac/Presse
- Bureau de poste
- Garages
- Boulanger
- Restaurant

Développement durable

- Consignes de tris et jour de ramassage des poubelles
- Eco-points (trouvez le vôtre [ICI](#))
- Endroit du jardin réservé au compost

LES ACTIVITÉS

Il existe plusieurs manières de présenter les activités/points d'intérêts alentours. Nous vous proposons plusieurs formes... A vous de choisir votre préférée !



1) PRÉSENTATION PAR PROXIMITÉ

Quoi faire dans un rayon de 10km/30 km autour de votre hébergement ?



Attention à bien démarquer

- les lieux de visites incontournables selon vous
- les sites majeurs du département

2) PRÉSENTATION PAR TYPE DE CLIENTÈLE

Que faire pour...

- un séjour en famille
- un séjour en amoureux
- des activités accessibles en poussette
- des activités pour enfants (avec tranches d'âge 3 à 6ans / 7 à 10ans / 11 à 14ans / etc).



3) LES ACTIVITÉS PAR THÉMATIQUE

Vos conseils de sites pour les amateurs de culture, patrimoine, randonnées, baignades, sorties.. etc.

4) VOUS POUVEZ ÉGALEMENT PROPOSER DES SÉJOURS TYPE !

- Selon la durée du séjour et le type d'activité (en famille, randonneur, sportifs, couples, famille, entre copines etc...)
- Selon le moment de la journée (à faire le matin, l'après midi, le soir)
- Selon le temps disponible (en 1h, en 1/2 journée)
- Selon la période du séjour (que faire au printemps, en été, à l'automne... Inspirez vous des manifestations autour de chez vous !)



Pensez à laisser de la documentation touristique à jour dans votre hébergement et à glisser les coordonnées de votre Office de tourisme à la fin de vos propositions d'activités pour plus de renseignements.

LE BONUS... VALORISER LES COMMERCES ALENTOURS !

Où bien manger dans le secteur ? N'hésitez pas à indiquer vos préférences, vos coups de cœur, et à les thématiser (sur le pouce, rapport qualité/prix, resto' en amoureux, cuisine du monde, spécialité locale / familiale) ... Sans oublier les producteurs locaux et leur spécialités, les marchés, les foires...



Vous pouvez également proposer un repas typique limousin en laissant des recettes de cuisine !

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT PERSONNALISER VOTRE LIVRET D'ACCUEIL !

Vous êtes passionné...

- de photographie ? indiquez vos spots favoris !
- d'animaux ? indiquez quand et où les observer !
- de vieux objets ? quels sont les meilleurs brocanteurs et endroits pour chiner ?

LE PETIT PLUS... ON INVITE LES HÔTES À LAISSER UNE TRACE !

Plusieurs formes sont possibles..

- Le livre d'or
- Le tiroir à hôtes / la boîte à hôtes

LES PETITS MOTS PERSONNALISÉS...

Votre maison vit, et c'est normal ! Certains «dysfonctionnements» peuvent inquiéter les touristes... n'hésitez pas à leur laisser des petits mots pour les rassurer et embellir leur séjour !

Quel intérêt ?

Au delà de proposer un hébergement, vous offrez à vos clients une expérience humaine et à se joindre à une communauté !

Salon

La moustiquaire de la fenêtre de droite n'est pas très solide. Les chats réussissent à la faire tomber. Nous vous suggérons de ne pas l'ouvrir trop grand.

Cuisine

Le tiroir en bas du four tombe parfois : pas d'inquiétude, vous n'avez rien brisé !

La machine à laver fait un drôle de son, mais elle a été vérifiée : elle fonctionne très bien quand même.

Servez-vous dans le réfrigérateur : on n'aime pas gaspiller ;)

Si vous manquez d'espaces pour accrocher vos vêtements pour les faire sécher, il y a un séchoir portatif sur le balcon derrière.

LES OUTILS (GRATUITS) POUR VOUS AIDER

...POUR RECENSER L'INFORMATION TOURISTIQUE...



VISITLIMOUSIN.COM, le site internet départemental du tourisme ; un outil alimenté par vos Offices de tourisme avec un min site dédié à leur territoire ... Où vous êtes représentés !



LA CARTE INTERACTIVE DÉPARTEMENTALE ! Pour tout connaître des activités et points d'intérêts autour de vous, de manière géolocalisée...

...POUR LA CRÉATION DU LIVRET D'ACCUEIL...

Canva

Image avec lien cliquable

CANVA est un outil de design graphique en ligne simple et intuitif. L'utilisation nécessite la création d'un compte gratuit. Cet outil vous proposera des modèles pré-faits de livrets d'accueil à personnaliser. De nombreuses options vous permettront de créer des plans de maison ainsi que vos propres QR Codes.

I LOVE PDF est un outil en ligne gratuit pour travailler les fichiers pdf facilement. Si vous travaillez sur plusieurs supports différents (exemple livret d'accueil sur word et scan du plan de la maison via imprimante), cet outil permet de fusionner plusieurs PDF ensemble et d'en faire un seul document

I ♥ PDF

Image avec lien cliquable

... ET POUR ALLER PLUS LOIN...

DES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES / INSPIRATIONS



Le Livret d'Accueil de La Ferme de Nos Abeilles dans le Loiret *(image avec lien cliquable)*



Le Livret d'Accueil du gîte de la Sagne dans le Puy de Dôme *(image avec lien cliquable)*

DES PROPOSITIONS DE LIVRET D'ACCUEIL PAYANTES

Driing

(image avec lien cliquable)

DRIING est une solution française facilitatrice permettant la création d'un livret d'accueil digital personnalisé

weebnb

(image avec lien cliquable)

WEEBNNB est une solution française proposant site internet, livret d'accueil numérique, etc.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Vos offices de tourisme du Pays Monts et Barrages **vous accompagnent** lors de la création de votre livret d'accueil,

N'hésitez pas à nous solliciter lorsque vous créez le vôtre !



Office de tourisme le Lac de Vassivière
Fabienne MAURINET
[mail](#) | 05 55 69 57 32



Office de tourisme des Portes de Vassivière
Sandrine PECLY
[mail](#) | 05 55 69 27 81



Office de tourisme de Noblat
Léa ROBERT
[mail](#) | 06 29 82 91 25



Office de tourisme de Briançonnais
Claudine LEGOUFFE
[mail](#) | 05 55 69 39 32