

# Chapitre 1 - Le démarrage

## L'administratif

Vous dépendez du statut des agents commerciaux indépendants et devez donc vous immatriculer au registre spécial des agents commerciaux (RSAC) après avoir choisi votre statut juridique. L'inscription se fait sur le site de guichet unique : <https://formalites.entreprises.gouv.fr/>

Il vous suffira de compléter un formulaire de début d'activité et de le transmettre au greffe du tribunal du commerce de votre ville.

Vous pourrez exercer sous l'un des statuts juridiques suivants :

- Entrepreneur individuel ( micro ou réel)
- Société

### 1) Le choix du statut juridique

#### a) La micro-entreprise

La création :

Pour débiter l'activité, le statut de la micro-entreprise semble être celui qui vous permettra d'avoir le moins de contraintes et le moins de charges.

La CCI peut vous aider à vous immatriculer.

Le seuil de Chiffre d'Affaires :

Le plafond de CA (qui correspond aux bénéfices non commerciaux) est de 77 700€ maximum.

Le plafond de franchise de TVA (à partir de ce seuil vous serez obligés de facturer la TVA) en prestations de services est de 36 800€ maximum.

Nous vous conseillons de démarrer directement avec la TVA. Certes cela représente des contraintes dans votre gestion, en revanche cela vous permettra de ne pas avoir à changer vos tarifs d'une année pour l'autre (lorsque vous passerez de la franchise en TVA à la TVA).

L'abattement applicable en micro-entreprise en bénéfices non commerciaux ( BNC) est de 34%. Les impôts considèrent que vous avez 34% de charges dans votre entreprise et donc déduisent ces 34% pour calculer vos revenus imposables. Vous ne déduisez donc pas vos charges réelles.

Lors de la déclaration de CA mensuelle auprès de l'urssaf, vous n'avez pas à appliquer cet abattement, seulement votre CA HT / mois. L'urssaf s'occupe lui-même d'effectuer l'abattement.

Lors de votre déclaration de revenus c'est la même chose, vous déclarer le CA HT encaissé sur l'année . Idem pour Pôle Emploi, il faudra également déclarer le CA HT encaissé le mois dernier sans appliquer d'abattement.

Pour la CAF en revanche il faudra déclarer votre revenu non salarié c'est-à-dire votre CA - l'abattement.

#### Le compte bancaire :

En micro entreprise il n'y a aucune obligation à prendre un compte professionnel en banque. En revanche, il existe aujourd'hui des offres dédiées aux micro-entrepreneurs permettant de bénéficier d'un compte pro pour une cotisation pas très élevée. Vous pouvez également fonctionner avec un second compte particulier afin de distinguer votre activité du reste de vos opérations bancaires (attention en général les banques vous obligent tout de même à avoir un compte professionnel).

#### La comptabilité et la facturation :

Il existe des logiciels gratuits qui vous permettent d'effectuer vos factures en ligne tels que Tiime AE ou encore Henri. Vous n'avez pas l'obligation de prendre un comptable (mais c'est vivement conseillé si vous n'êtes pas en franchise de TVA), en revanche vous devez tenir un registre avec vos entrées et vos sorties d'argent.

#### A payer en micro :

- A la création :
  - En tant qu'agent commercial, l'immatriculation au Registre national des entreprises (RNE) est gratuite et l'immatriculation (obligatoire) au Registre spécial des agents commerciaux (RSAC) vous coûtera environ 25 €.
  - L'assurance : En tant que professionnel vous devez être assuré et prendre une multirisques pro (couvre votre responsabilité civile). Il n'existe pas d'assurance à laquelle vous pouvez souscrire pour les éventuels dégâts des locataires.

- Au cours de la vie de la micro-entreprise :
  - Les cotisations sociales : 21,1% de votre chiffre d'affaires. Elles sont payables tous les mois ou tous les trimestres sur le site [autoentrepreneur.urssaf.fr](http://autoentrepreneur.urssaf.fr). Cela signifie que si vous ne réalisez pas de CA vous n'avez pas de charges sociales à payer ni d'impôts.
  - Les impôts sur le revenu, deux options :
    - en versement libératoire (c'est-à-dire 1,7% du CA qui est débité tous les mois en même temps que vos charges sociales)
    - à l'imposition sur le revenu classique ( s'ajoute aux revenus imposables de votre foyer).
  - La CFE (Cotisation Foncière des Entreprises) : à payer tous les ans en se rendant sur votre compte PRO des impôts (à payer avant le 15/12). Le montant varie en fonction de votre CA sur N-2 et surtout de votre ville. Exemple : entre 10001€ et 32600€ de CA elle sera comprise entre 227€ et 1083€.

#### Le dispositif de l'ACRE :

- C'est un dispositif permettant aux bénéficiaires d'avoir un taux réduit sur les cotisations sociales de 50%
- Vous pouvez en bénéficier jusqu'à la fin du 3ème trimestre civil qui suit le début de votre activité
- Vous bénéficiez donc d'un taux de cotisations sociales en prestations de services BIC réduit = 10,6%
- C'est auprès de Pôle Emploi que vous pourrez obtenir plus d'informations

#### Le dispositif de l'ARCE :

- En cas de reprise ou de création d'entreprise, les demandeurs d'emploi indemnisés ont deux options :
  - Soit le maintien partiel de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), qui permet de recevoir chaque mois l'allocation ARE, en plus des rémunérations issues de la nouvelle activité non salariée. Le montant de l'ARE varie tous les mois en fonction de l'activité reprise.
  - Soit le versement de l'aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE), qui permet de recevoir, en deux fois, une somme correspondant à un « capital de droits » calculé en fonction de vos droits restants à l'allocation chômage.
- C'est auprès de Pôle Emploi que vous pourrez obtenir plus d'informations

#### b) L'entreprise individuelle (au réel) :

Pour ce régime, il conviendra plutôt de facturer la TVA. Vous n'aurez plus d'abattement mais serez au réel en déduisant vos charges une à une. Il vous faudra faire appel à un comptable.

Vous n'êtes pas imposé sur votre CA mais sur votre bénéfice, à l'impôt sur le revenu. Vous pouvez également choisir l'option de l'impôt sur les sociétés. Pour ce choix il faut vous rapprocher d'un comptable car cela dépend de chaque situation.

Vous aurez donc à reporter votre bénéfice sur votre déclaration d'impôts personnelle.

Vous devrez avoir un compte bancaire professionnel.

Tout comme en micro-entreprise vous devez être assuré pour votre activité et avoir une multirisque professionnelle.

#### c) EURL

L'EURL est une société commerciale. Il s'agit, finalement, d'une SARL avec un seul associé. Si vous optez pour ce statut pour exercer en tant que mandataire immobilier, votre patrimoine personnel restera à l'abri en cas de difficultés. Toutefois, les modalités de création de l'entreprise sont plus complexes si l'on compare à l'EI ou à la microentreprise, par exemple. De la même manière, vous devrez prévoir certaines dépenses relatives à la création de votre société (annonce légale, frais de greffe, etc.).

Le montant des charges sociales à payer dépend de votre statut, gérant salarié ou non salarié. Les charges sociales sont donc égales à 73 % de la rémunération du gérant. Dans le cas où il ne se verserait pas de rémunération, alors il n'est soumis à aucune charge sociale.

#### d) SASU

La SASU est une société commerciale avec un associé unique. Le fonctionnement de la SASU est assez flexible et vous pouvez définir assez librement les règles d'organisation et de fonctionnement de l'entreprise. De la même manière, votre responsabilité se limite à vos apports en cas de dettes. En tant que président de la SASU, vous serez redevable de cotisations sociales sur votre salaire.

En revanche, les modalités de création de cette société sont assez longues, coûteuses et nécessitent une certaine rigueur. De la même manière, si vous souhaitez clôturer la SASU, vous devrez réaliser des formalités complexes.

#### e) SARL / SAS :

Dans le cas où vous êtes au moins deux associés il vous faudra opter pour la SARL ou la SAS. Vous êtes dans l'obligation de faire appel à un comptable.

Le comptable sera là pour vous aider à choisir le statut le plus adéquat en fonction de votre situation.

Il vous faudra également un compte bancaire professionnel.

Tout comme en micro-entreprise et en entreprise individuelle vous devez être assuré pour votre activité et avoir une multirisque professionnelle.

Néanmoins dans le cas de ces statuts, cela vous oblige à détenir vous même la carte d'agent immobilier car vous ne pouvez pas être mandataire indépendant sous ce statut.

## 2) Le code APE

Concernant le code APE en tant qu'agent commercial vous serez sous le code 46.19B "Autres intermédiaires du commerce en produits divers" ou 68.31Z "Agences immobilières".

## 3) Les cartes d'agent immobilier "carte G" et carte "prestations touristiques"

Les cartes d'agent immobilier sont nécessaires pour certaines de nos prestations. Elles sont par exemple obligatoires pour ajouter une nouvelle annonce sur votre compte Airbnb/Booking, pour contacter un plombier à la place du propriétaire pour un souci dans son logement (même avec son accord), pour récolter des paiements ou cautions et bien d'autres choses.

Dans votre cas vous n'avez pas à avoir la carte d'agent immobilier car vous exercez sous notre carte et notre responsabilité. Cela vous évite donc de faire les démarches et de souscrire aux assurances nécessaires (garantie financière notamment) et surtout vous pourrez exercer sereinement votre activité même dans le cas où votre situation personnelle ne vous permettrait pas d'avoir les cartes .

## 4) La facturation

Peu importe votre statut vous serez amenés à nous envoyer votre facture une fois par mois. En effet, vos propriétaires perçoivent les loyers des plateformes car ce sont leur RIB qui sont renseignés et Welcome 2 Home se charge de les facturer ensuite au début du mois suivant pour les locations en M-1.

## **Nous facturons vos propriétaires ainsi :**

*Par exemple pour un séjour du 25 Juillet au 4 Août d'un montant de 1050€TTC (dont 150€TTC de frais de plateforme et 50€TTC de forfait ménage).*

Celui-ci sera facturé au propriétaire sur la facture du mois d'Août (car la fin du séjour est en août) de cette manière :

Forfait ménage : 1 (indiquer le nombre de forfait ménage dans le mois) \* 41,66€HT (indiquer le prix par forfait ménage HT)

(Le forfait ménage est payé par les locataires en plus du prix de la nuit mais versé sur le compte du propriétaire, nous le récupérons donc pour vous le reverser ensuite.)

Gestion du logement : (1050-150-50 c'est à dire le tarif net hors frais de plateforme et de ménage que le propriétaire reçoit sur son compte bancaire)\* 21%HT de commission = 178,5€ HT.

Nous renouvelons l'opération pour chaque séjour.

Notre logiciel de comptabilité ajoute ensuite automatiquement la TVA de 20% et établit le total.

## **Nous faisons les factures aux propriétaires et vous devez ensuite nous en faire une également. Sur cet exemple vous aurez à facturer à Welcome 2 Home :**

Forfait ménage : 41,66€ HT (pour récupérer le forfait ménage entièrement)

Gestion du logement : 80% HT de la commission facturée au propriétaire soit la somme de 142,8€HT.

Soit une facture globale de 184,46€ HT sur ce séjour auquel vous appliquez le taux de 20% de TVA = 221,35€TTC.

Nous vous faisons à chaque fin de mois un récapitulatif des locations du mois que vous nous validez pour ensuite nous faire votre facture.

## **5 ) Le contrat avec les propriétaires**

Un modèle de contrat à faire signer au propriétaire vous sera fourni par Welcome 2 Home. Il sera à nous remettre dès la signature, au démarrage de la gestion du bien.

## **Le fonctionnement global de la conciergerie**

### 1) Création des annonces sur les plateformes

Vous vous occupez de prendre en [photos](#) le logement (prendre toutes les pièces et les extérieurs). Vous pouvez si vous le souhaitez proposer aux propriétaires une séance photo professionnelle qui sera soit à vos frais soit aux leurs.

Vous créez les annonces sur Airbnb et Booking directement sur les plateformes sur votre compte, ainsi qu'Abritel, google et notre site direct Welcome2Home.fr grâce au logiciel Beds24.

Abritel et Booking étant en relation avec plusieurs centaines de sites notamment à l'étranger la visibilité est au rendez-vous.

Selon votre choix vous pouvez également créer les annonces sur d'autres plateformes telles que Leboncoin, PAP, gites.fr mais la gestion peut être moins facile (car il n'y a pas toujours possibilité de relier les tarifs et calendriers à Beds24 pour la synchronisation) et certains sites sont payants à l'année et non à la commission par réservation (il vous conviendra dans ce cas de payer l'abonnement ou de le facturer aux propriétaires).

Attention si les propriétaires sont déjà affiliés à Gîtes de France, il y a certains contrats en exclusivité, la gestion est également assez compliquée.

### 2) Gestion du calendrier et des prix

Vous gérez grâce au channel manager [Beds24](#) le calendrier des réservations. Vous pouvez bloquer à tout moment les dates si les propriétaires souhaitent venir dans l'appartement, il faut qu'ils préviennent à l'avance pour ne pas devoir annuler une réservation existante.

Nous établissons tout d'abord une stratégie de prix grâce à [Beyond Pricing](#) pour une année glissante (en fonction des vacances, fériés, week-end, etc...) puis, toutes les semaines les prix et les durées des séjours sont revues à la hausse ou à la baisse par vos soins suivant l'offre et la demande. Tous les mois, un revenu manager vous apporte également son avis. Le but étant que le planning et la rentabilité soient optimisés.

Le propriétaire peut donner son avis dans la limite du raisonnable s'il souhaite mettre un prix plancher en dessous duquel ne pas descendre (par exemple l'hiver à cause de charges d'électricité trop hautes).

### 3) Assistance et communication avec les voyageurs

Vous êtes en relation avec les voyageurs dès leur réservation s'ils ont des questions, pendant le séjour et après le séjour (pour la gestion des avis notamment).

Ils reçoivent également un guide d'accueil numérique (grâce au logiciel [Yaago](#)) dès la réservation où ils peuvent retrouver toutes les informations essentielles à leur séjour (parking, code wifi, poubelles, fonctionnement des appareils électroménagers, activités et commerces alentour etc) que vous paramétrez dès la mise en ligne du logement.

Également pendant le séjour s'il y a besoin d'une intervention pour remplacer une ampoule, changer les piles, rebrancher correctement la tv qui ne fonctionnerait plus, ou autre dépannage dans vos moyens, vous vous en chargez sans prendre une commission supplémentaire.

En revanche, s'il s'agit d'un problème plus grave, par exemple d'une fuite d'eau, vous vous mettez en relation avec les propriétaires pour savoir ce qu'ils veulent faire et pouvez les aider à trouver un intervenant pour la réparation, mais vous ne vous substituez pas aux propriétaires, si il y a un problème dans le logement c'est surtout à lui de faire le nécessaire pour le résoudre. L'intervention par un professionnel est facturée directement au propriétaire, vous ne prenez pas de commission dessus et vous pouvez accueillir le professionnel lors de son intervention si besoin.

Vous devez être joignable tout le temps en cas d'urgence, néanmoins nous vous conseillons de mettre un message sur votre répondeur téléphonique pour éviter les abus en précisant les jours et horaires où vous répondez au téléphone et qu'en dehors de ces horaires, uniquement en cas d'urgence ils peuvent vous laisser un sms par exemple, dans ce cas vous devez proposer une solution aux problèmes urgents 7j/7.

#### 4) Check-in, check- out

Lors de leur réservation, vous pouvez demander aux voyageurs (grâce à un message automatique par exemple) s'ils souhaitent être accueillis en physique ou entrer grâce à la boîte à clés. Même si vous n'accueillez pas les voyageurs personnellement, vous leur donnez toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour notamment grâce au guide d'accueil Yaago. Pour les départs, le bon état du logement est vérifié lors du [ménage](#).

Si vous faites les arrivées en présentielle vous pouvez demander au locataire si le voyage s'est bien passé, lui faire visiter le logement et expliquer ses spécificités, lui indiquer les attractions touristiques et commerces aux alentours. Lors du départ lui demander si le séjour s'est bien passé, s'il a des remarques et lui souhaiter un bon retour. Pour les arrivées n'hésitez pas à demander au locataire la veille son heure d'arrivée approximative (il peut également l'indiquer sur le guide d'accueil Yaago), et qu'il vous confirme l'heure par exemple une heure avant son arrivée selon son avancée sur la route, sinon il risque finalement d'arriver bien avant ou bien après vous.

Nous vous conseillons de faire en sorte que tous les logements aient une boîte à clés (nous demandons cela à tous nos propriétaires pour pouvoir commencer à travailler avec eux) notamment pour les arrivées tardives ou si vous avez plusieurs arrivées à faire en même temps pour éviter que certains locataires vous attendent.

Les arrivées sont généralement à partir de 16h et les départs jusque 10h pour laisser le temps à l'équipe d'effectuer le ménage surtout quand il y en a plusieurs à faire lors des grosses périodes mais cela peut être ajusté selon vos contraintes.

Nous demandons en général deux voir trois jeux de clés (un sur place pour les locataires, un pour vous et éventuellement un pour la femme de ménage). Sur celui des locataires vous pouvez y ajouter un porte clés avec le logo et au dos le nom du logement par exemple. De notre côté nous prenons ceux-ci :

<https://www.mon-porte-clef.fr/porte-cles-metal-maison-personnalise-double-face.html>

## 5) Le ménage

Vous vous occupez de remettre en état le logement après chaque départ de locataires. L'entretien extérieur tel que la tonte de la pelouse ou taille de haies n'est pas inclus mais vous pouvez mettre en relation les propriétaires avec un paysagiste.

(voir paragraphe "[Le ménage](#)")

## 6) L'entretien du linge de maison

Voir paragraphe "[Le linge](#)" un peu plus loin dans cette formation car plusieurs options s'offrent à vous.

## **L'organisation de l'activité**

Pour vous organiser dans votre activité n'hésitez pas à acheter un agenda papier ou à utiliser un agenda numérique. Cela vous permettra de noter vos arrivées, départs, ménages d'un côté jour par jour pour ensuite organiser plus facilement vos autres rendez-vous dans la journée. Vous pourrez ainsi voir visuellement quelle femme de ménage est disponible ce jour là par exemple pour attribuer les ménages et caler vos autres rendez-vous. Vous pourrez également facilement voir quel logement est repris le jour même ou le lendemain pour les prioriser dans l'ordre des ménages et check à faire. En haute saison nous vous conseillons de ne pas autoriser les locations uniquement du samedi au samedi : en autorisant tous les jours de la semaine cela vous permettra d'étaler les ménages, arrivées et départs.

# Chapitre 2 - Nouveau prospect

## Mémo : rentrer un nouveau bien

- Lorsque vous avez un prospect, nous vous conseillons tout d'abord de donner quelques informations sur le fonctionnement au propriétaire par téléphone. Demandez-lui quelques détails sur le logement pour confirmer que cela peut convenir à votre organisation et à ce qu'il cherche.
- Fixez un rendez vous dans le logement, cela vous permettra de le découvrir, confirmer si cela rentre dans vos critères, donner des astuces et conseils sur l'aménagement par exemple et enfin rencontrer le propriétaire pour les expliquer les détails du fonctionnement et répondre à ses questions
- Si le partenariat est confirmé vous lui faites signer un contrat. Pensez également à lui demander son RIB, lui faire réfléchir à un nom de logement s' il a une idée et s' il accepte ou non les animaux. Vous aurez également besoin du numéro d'enregistrement du logement selon la ville où le bien se trouve. Si possible demandez une copie de l'attestation de propriété, de leur carte d'identité ou de leur Kbis.
- Vous aurez ensuite besoin de tous les détails du logement pour commencer les annonces :
  - Liste des appareils électroménagers
  - Taille de la maison
  - Taille des lits, canapé convertible ?
  - Animaux acceptés ?
  - Fer à repasser ? Sèche cheveux ?
  - Matériel bébé ?
  - Étendoir à linge ?
  - Télévision ? Wifi ?
  - Aménagement extérieur ?
  - Jeux de société ?
  - Idée de nom pour le logement ?
  - Place de parking ?
  - Et tout autres informations pouvant être utiles.
- Demandez également les jeux de clés au propriétaire et s'il a déjà des dates à bloquer sur le calendrier ou des exigences particulières (au niveau des prix par exemple).
- Il pourra arriver régulièrement lors du premier rendez-vous que le propriétaire vous demande un [prévisionnel](#) ou une estimation du prix de location, n'hésitez pas à faire une petite étude de marché avant le rendez-vous (pour cela vous pouvez regarder sur les sites de location ce que font les concurrents).

Pour trouver vos premiers clients, notre site internet pourra vous aider. Nous vous conseillons également de [créer une page Google](#). Le référencement de votre conciergerie

sur les moteurs de recherche sera votre première source de demandes d'informations par les propriétaires.

Les [partenariats](#) avec les agences immobilières sont également un bon moyen de vous faire connaître. Ainsi, lorsqu'ils vendront un bien destiné à la location saisonnière ils pourront vous conseiller aux propriétaires recherchant une conciergerie.

Si vous vous sentez à l'aise, créez des [réseaux sociaux](#) pour montrer votre activité et donner envie de vous contacter. Toujours dans le digital vous pouvez créer une annonce sur les sites internet leboncoin ou jemepropose. L'application mobile allovoisins pourra également vous apporter quelques prospects.

Vous avez également la possibilité de contacter les journaux locaux pour bénéficier d'un article de presse.

Enfin, des prospectus peuvent être distribués dans les boîtes à lettres des maisons de vacances ou dans les commerces des alentours.

Une fois les premiers clients trouvés, le bouche à oreilles sera ensuite votre meilleur allié !

## **L'aménagement de sa location**

Veillez à bien faire le tour de la location d'un propriétaire potentiel. Le choix de vos clients est essentiel et évite les mauvaises surprises ensuite. Par exemple, faites attention à ce que tout le mobilier et équipements soient fonctionnels (chauffage, appareils électroménagers etc.), que le bien soit propre. Si vous choisissez d'accepter un logement peu conforme vous allez avoir à gérer les plaintes des locataires, les demandes de remboursement, les réparations etc.

Que ce soit pour une maison ou pour un appartement, l'aménagement de sa location saisonnière est essentiel. C'est notamment ce qui va donner envie aux voyageurs de réserver. Plus il y aura d'équipements, mieux ce sera !

Pour vous donner des idées et ne rien oublier voici une petite checklist des éléments principaux à avoir :

### **Check-list des équipements :**

#### **Dans la cuisine :**

- Vaisselle pour le double de personnes pouvant être accueillies
- Verres  Tasses  Mugs  Bols  Assiettes  Assiettes à dessert  Couverts  Couteaux à viande, à pain etc...  poêles  casseroles  faitout  passoire  essoreuse à salade  Carafe d'eau  Ouvre boîte  décapsuleur  tire-bouchon  Couverts à fruits de mer pour la mer / appareil à raclette pour la montagne
- Réfrigérateur
- Congélateur
- Cafetière (à filtre, senseo, nespresso, dolce gusto ou autre)
- Bouilloire
- Micro-ondes
- Plaques de cuisson
- Four
- Grille-pain
- Lave-vaisselle
- Barbecue avec ustensiles

- Poubelles
- Planche à découper
- Dessous de plat
- Nécessaire condiments : sel, poivre, huile, vinaigre

Dans la salle de bain :

- Douche ou baignoire
- Lavabo
- WC
- Brosse à WC
- Poubelle
- Miroir
- Porte serviettes
- Sèche-cheveux

Dans la chambre :

- Lit avec un bon matelas
- Couettes et oreillers
- Oreillers et couvertures supplémentaires si possible
- Protèges matelas intégrale et sous-taie oreillers
- Rangements pour les affaires des locataires
- Cintres
- Rideaux occultants ou volets
- Lampe de chevet
- Lit parapluie bébé

Dans le salon :

- Canapé
- Table et chaises pour manger
- Télévision
- Plaids
- Jeux de société / livres
- Wifi
- Documentation touristique

Autre :

- Détecteur de fumée
- Matériel de nettoyage (aspirateur - préférez un aspirateur traîneau que balai, serpillère)
- Chauffage dans toutes les pièces
- Deux jeux de clefs minimum
- Machine à laver
- Sèche-linge ou étendoir
- Table et fer à repasser
- Ventilateur ou climatisation
- Boîte à clé
- Matériel bébé : Table à langer, chaise haute, baignoire adaptée

## **Le ménage**

Avant toute chose veillez à ce que votre logement soit impeccable, c'est un des critères de réservation essentiels, d'autant plus depuis le coronavirus. Les locataires y sont très attentifs et n'hésitent pas à dire ce qui n'était pas très propre dans leur commentaire sur les plateformes en fin de séjour. Le logement doit paraître comme neuf

Demandez au propriétaire de vous laisser un aspirateur, balais et une serpillère sur place. Amenez vos chiffons et produits. Nous vous conseillons les chiffons microfibre, par exemple ceux de chez amazon :

[https://www.amazon.fr/gp/product/B010N0N7PQ/ref=ppx\\_yo\\_dt\\_b\\_asin\\_title\\_o05\\_s00?ie=UTF8&psc=1](https://www.amazon.fr/gp/product/B010N0N7PQ/ref=ppx_yo_dt_b_asin_title_o05_s00?ie=UTF8&psc=1)

Nous avons plutôt pour habitude de facturer un forfait ménage obligatoire et de faire le ménage derrière chaque départ. Nous demandons généralement simplement au voyageur de faire et ranger la vaisselle, vider les poubelles et réunir le linge sale. Si vous choisissez de laisser le soin au locataire de faire le ménage et de ne pas lui facturer de frais, sachez qu'il n'est que très rarement bien fait et que vous devrez souvent repasser derrière.

Vous pourrez à terme vous permettre d'[embaucher](#) une femme de ménage ou de sous-traiter mais nous vous conseillons de le faire vous-même dans un premier temps pour améliorer votre rentabilité et bien connaître vos logements.

## **Check-list du ménage**

- Aérez le logement aussi longtemps que possible.
- Récupérez toutes les serviettes, les draps et le linge sale
- Rangez tout ce qui n'est pas à sa place
- Videz les poubelles ménagères et tri sélectif. Nettoyez les poubelles avec un nettoyant multi-surfaces, puis changez les sacs.

## **Chambre**

- Nettoyez toutes les surfaces avec un nettoyant multi-surfaces (les boutons du téléviseur, les tables de chevet, les appareils électroniques, les penderies, les stores)

- Nettoyez la surface des plinthes ainsi que les interrupteurs, les prises et les luminaires .
- Faites le lit avec des draps propres, bordez le pied, enlevez les plis, présentez les coussins joliment.

### Salle de bain et WC

- L'intérieur de la cuvette, le siège et les charnières du siège des toilettes, le bas des wc. La brosse des WC et nettoyez le pot de la brosse (intérieur et extérieur).
- Les parois de la douche ou de la baignoire, il ne faut plus qu'il y ait de traces de calcaire, les parois vitrées doivent être nettes
- Les joints
- Vider et nettoyer les siphons de douche/baignoire à chaque ménage
- Les surfaces carrelées (murs de douche etc) pour éviter que le calcaire s'accumule
- les robinets de douche et de lavabo et l'intérieur du vasque
- Les miroirs
- Videz et nettoyez la poubelle, changez le sac.
- Assurez-vous d'enlever tous les cheveux ou résidus
- Déposez les serviettes de toilette, tapis de bain et papier toilette.
- Séchez bien le tout
- N'hésitez pas à enlever tous les éléments laissés dans la douche ou la baignoire par les locataires précédents (savon à main, bidon de gel douche etc).

### Cuisine

- Nettoyez les appareils ménagers comme le grille-pain (videz les miettes), le four à micro-onde, le four, détartez la bouilloire.
- Nettoyez l'intérieur du lave vaisselle, notamment le filtre. Remettez du liquide rinçage et sel si besoin.
- Nettoyez la cafetière, videz le réservoir d'eau et vérifiez que le réservoir de capsules usagées soit vide, détartez au besoin
- Nettoyez le réfrigérateur (intérieur et façade) et retirez tout reste de nourriture laissée par les précédents occupants.

- Nettoyer la cuisinière la rendant brillante
- Nettoyer le carrelage mural, la crédence
- Nettoyer l'évier (intérieur et robinetterie) et la hotte pour éviter la poussière et le gras
- Nettoyer la vaisselle et les couverts
- Vérifiez l'état intérieur des placards et tiroirs et nettoyez si besoin
- Remplacez les torchons
- Nettoyez les façades des meubles de cuisine, du frigo, micro -ondes etc afin de les rendre brillants.

### Dans toutes les pièces

- Enlevez les toiles d'araignées.
- Nettoyez les bouches d'aération de VMC
- Préparez les surfaces pour le nettoyage en déplaçant des objets comme les lampes, le dressage de table ou les objets décoratifs.
- Dépoussiérez les surfaces, les étagères, les appareils électroménagers et les décorations murales, les dessus de radiateurs, bouches d'aération, meubles intérieur et extérieur.

Époussetez les étagères, les surfaces et les éléments indiqués ci-dessous en commençant par l'étagère la plus haute et en allant de gauche à droite :• Les téléviseurs • Les haut-parleurs • Les lampes • Les étagères • Les armoires • Les tableaux ou les photos

- N'oubliez pas les poignées de porte, interrupteurs, lustres, murs, rebords de plaintes, télécommandes, paillasons et autre tapis
- Nettoyez tous les miroirs ou les surfaces en verre
- Nettoyez les rebords des fenêtres et l'espace derrière les radiateurs.
- Faites les vitres si besoin, y compris l'intérieur et montants de fenêtre, les volets
- Passez l'aspirateur y compris sous les meubles et toutes les surfaces capitonnées, telles que les canapés ou les chaises. Veillez à bien passer sous les lits car il reste souvent des objets personnels ou de la poussière. Nettoyez et videz l'aspirateur.
- Lorsque vous passez la serpillière, accordez une attention particulière aux coins et à l'arrière des portes.
- Vérifiez que les lumières et les appareils électroniques fonctionnent correctement

- Remplacez les fournitures pour les voyageurs: les rouleaux de papier de toilette, le produit vaisselle, éponge, etc...
- Lavez les rideaux, rideaux de douche, nappes, couvertures, plaids, oreillers et autres régulièrement.
- Nettoyez le barbecue, et le mobilier extérieur si il y en a.
- Fermez les fenêtres et éteignez les lumières

Astuce : veillez à laisser le matériel de ménage propre et prêt à l'emploi pour le prochain ménage.

C'est généralement lors du ménage que l'on se rend compte des dysfonctionnements, éléments manquants, besoins en petits travaux et autres. Faites le nécessaire si c'est dans vos cordes, sinon prévenez le propriétaire pour voir s'il souhaite gérer seul ou appeler un professionnel. A l'extérieur vérifiez également que tout est en ordre et faites passer le jardinier en accord avec le propriétaire si besoin.

## **Le linge**

Concernant le linge de maison plusieurs options s'offrent également à vous.

- La première est de ne pas le proposer du tout, sachant que de plus en plus de logements le proposent cela pourra en freiner plus d'un à réserver chez vous, notamment les étrangers.
- Deuxième option, le proposer sur demande en supplément, établissez alors vos tarifs selon ce que cela vous coûte, cela peut-être par exemple entre 5 et 15€ pour un lit double, serviettes incluses et entre 3 et 10€ pour un lit simple, tout dépend du coût de votre blanchisserie. Cette option ne facilite pas l'organisation car si aucune réservation n'est prévue d'avance cela oblige à repasser faire les lits et déposer le linge si les locataires suivants souhaitent finalement prendre le forfait linge.
- Et la dernière option est de le proposer automatiquement, inclus dans votre prix. C'est encore l'option la plus simple et la plus appréciée des voyageurs. Dans ce cas, il faut faire les lits avant l'arrivée des voyageurs plutôt que de simplement les laisser à disposition. Bien sûr, pensez à changer le linge entre chaque réservation. De même les voyageurs vous demanderont peut-être un changement durant leur séjour de plusieurs semaines. Le linge de maison inclut généralement les draps et taies d'oreillers, une petite et une grande serviette par personne ainsi qu'un tapis de bain et des torchons.

Si possible ne stockez pas le linge supplémentaire sur place dans un espace accessible aux voyageurs car ils risquent de s'en servir ou vous n'en aurez peut-être plus assez pour les voyageurs suivants.

Dans tous les cas, pensez à bien laisser à disposition une couette et des oreillers ainsi que les protections de matelas et d'oreillers ( à fournir par les propriétaires).

Pour le choix du linge nous vous conseillons de l'acheter vous même, cela évite de se perdre entre le linge de chaque propriétaire et d'éviter les soucis d'usures, de manque de linge pour effectuer les rotations etc...

Nous ne vous conseillons pas de prendre du blanc car vite salissant et inutilisable rapidement. Nous prenons plutôt du gris / bleu par exemple, assez neutre pour que cela puisse convenir à toutes sortes de décoration. Vous pouvez choisir du linge plus haut de gamme ou celui d'ikea qui est d'assez bon rapport qualité prix.

<https://www.ikea.com/fr/fr/p/traedkrassula-housse-de-couette-et-2-taies-blanc-bleu-50392835/>

Pour les draps housses, le linge de bain et les torchons, le meilleur rapport qualité prix que nous avons trouvé est chez Action.

Pour les tailles :

Lit simple : drap housse : 90x190cm

housse de couette : 140x200cm

Lit double : drap housse : 140, 160 ou 180cm x 190 ou 200cm

housse de couette : 220x240cm

Serviettes : une grande en minimum 70x110cm et une petite par exemple 50x100cm

Astuce : nous vous conseillons d'acheter des draps housses une personne d'une couleur, des 140cm d'une autre couleur et des 160cm d'une autre couleur . Ceci va vous permettre de gagner du temps lors de la préparation de vos sacs de linge et vous éviter de vous perdre.

Si vous utilisez le linge d'un propriétaire, pensez bien à noter son nom ou le nom du logement dessus pour ne pas vous perdre.

## **Organisation et prix ménage et linge**

Pour la facturation du ménage (forfait qui est à ajouter au prix de la nuit) au locataire, essayez de définir une moyenne du temps que vous y passez pour définir le tarif. Sachant qu'en général celui-ci est facturé entre 20 et 25€ TTC de l'heure. Un prix au m<sup>2</sup> est également possible, généralement il est situé entre 1 et 3€/m<sup>2</sup>.

Tentez de ne pas y mettre un tarif trop élevé au risque de décourager le voyageur à réserver. Nous comptons en général 1h de travail pour un studio, 1h15 pour un t2, 1h30 pour un t3 etc... mais tout dépend de votre rapidité, de la taille des pièces et bien d'autres facteurs...

A ce forfait ménage il faut y ajouter tout ou une partie du prix que vous coûtera la blanchisserie. A vous également de voir comment sera traité le lavage du linge et pour quel prix.

Vous pouvez par exemple compter en moyenne 40€TTC pour un logement avec un lit, 50€ TTC pour un logement avec 2 lits etc...

A vous de voir si vous fournissez le linge pour les canapés convertibles. Pour ce choix nous vous conseillons cependant de ne pas le fournir et de bien le faire apparaître sur vos annonces (ex : "attention pour le canapé convertible il vous faudra prévoir le linge de lit").

Des blanchisseries professionnelles existent et sont moins coûteuses que les pressings. Il existe des entreprises spécialisées telles que Loclinge, ou Easylinge. Également, des ESAT faisant travailler des personnes en situation de handicap proposent généralement ce type de service. Vous pouvez également trouver des micro-entrepreneurs mais qui auront un plus

faible rendement. Au commencement il vous sera également possible de vous occuper du lavage du linge vous-même.

Nous vous conseillons de préparer les sacs de linge à l'avance dans des cabas de supermarchés avec des étiquettes, par exemple celles d'amazon pour indiquer le nom du logement :

[https://www.amazon.fr/gp/product/B09T6V6SSY/ref=ppx\\_yo\\_dt\\_b\\_asin\\_title\\_o04\\_s00?ie=UTF8&psc=1](https://www.amazon.fr/gp/product/B09T6V6SSY/ref=ppx_yo_dt_b_asin_title_o04_s00?ie=UTF8&psc=1)

Dans ces sacs, par logement, mettez le linge nécessaire pour le nombre de lits à faire, les serviettes pour le nombre de personnes qui vont être accueillis, tapis de bain, torchon, un sac poubelle, un rouleau de papier toilette et des chiffons pour le ménage, pastilles de lave-vaisselle si besoin, éponge et liquide vaisselle.

Vous (ou la femme de ménage) emmènera son sac à part, avec les produits ménagers, sachant qu'il convient mieux de demander au propriétaire de laisser aspirateur et serpillère dans le logement.

Si le logement n'est pas repris de suite, vous pouvez effectuer le ménage plus tard mais veillez à ne pas trop traîner dans le cas où une réservation de dernière minute tomberait.

## **Comment embaucher**

Nous vous conseillons de faire appel à de l'aide pour le ménage à partir d'environ 15 logements (selon leurs tailles), mais tout dépend de vous, du temps personnel que souhaitez vous accorder ainsi que des frais que vous êtes prêts à payer.

Si vous avez besoin d'aide pour le ménage plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Sous traiter à une femme de ménage indépendante. Cette solution est très pratique pour les besoins ponctuels. Il peut néanmoins être compliqué de trouver quelqu'un. Soit la personne vous donne son prix soit vous lui proposez combien vous souhaitez la payer, en moyenne 20€/h. L'organisation dépend énormément de la personne, elle peut emmener ses produits ou non, peut s'occuper du lavage du linge ou non, à des disponibilités qui peuvent être variables etc...
- Sous traiter à une entreprise de ménage spécialisée, mais attention les tarifs peuvent être élevés et les personnes effectuant le ménage peuvent varier donc la qualité n'est pas toujours au rendez-vous.
- Embaucher en CDD / CDI. Cette solution est envisageable lorsque le nombre de ménage à effectuer commence à être élevé car il faut être sûr d'avoir du travail à donner à la personne pour ne pas la payer pour rien. La durée du contrat est variable selon vos besoins tout comme le temps de travail hebdomadaire (10-15-20-24-35h/semaine etc...), le salaire doit être au minimum au smic mais il convient d'augmenter le salaire pour trouver des personnes effectuant un travail de qualité. Les frais de déplacement des salariés doivent être payés par exemple selon le barème kilométrique en vigueur s'ils utilisent leur voiture personnelle. Pour embaucher il vous faut adhérer au TESE qui est un service de l'urssaf pour que vous puissiez effectuer les contrats et fiches de paie vous même. Vous pouvez également faire appel à votre comptable mais cela vous coûtera plus cher.

## **Les consommables**

Vous fournissez le minimum nécessaire au commencement du séjour des locataires (un rouleau de papier toilette, un sac poubelle cuisine, un sac poubelle WC, du produit vaisselle et une éponge, 2 pastilles lave-vaisselle)

Vous pouvez si vous le souhaitez ajouter des petits savons d'accueil, capsules de lave linge et autre.

Si le logement dispose de sel / poivre / huile / vinaigre, éventuellement sucre et autre épicerie c'est mieux (nous demandons à nos propriétaires qu'ils y laissent au minimum ces articles avant le début des locations). Attention à faire régulièrement le tri pour ne pas laisser de produits frais entamés, ou denrées périmées par exemple.

## **Partenaires locaux et documentations touristique**

N'hésitez pas à mettre de la documentation touristique dans vos logements, même si quelques recommandations sont indiquées sur le guide d'accueil Yaago c'est toujours apprécié des voyageurs. Certaines régions organisent des salons regroupant les acteurs locaux où vous pouvez récupérer de la documentation en gros lot. N'oubliez pas de remettre la documentation à jour régulièrement dans le cas de changement d'horaires ou tarifs par exemple des lieux touristiques.

Vous pouvez également lier des partenariats avec des restaurants, commerces ou lieux touristiques pour offrir à vos locataires un apéritif gratuit au restaurant, une entrée enfant gratuite dans un lieu touristique ou un bon de réduction dans un commerce par exemple.

Ces réductions pourront être ajoutées au guide d'accueil Yaago dans les guides de chaque propriété. Les locataires pourront par exemple montrer au partenaire la page en question du guide pour bénéficier de la réduction.

## **Services additionnels**

Vous pouvez si vous le souhaitez proposer des services additionnels à vos locataires.

Cela peut être de remplir le frigo avant leur arrivée, bouteille de champagne, fleurs, réservation d'excursion, etc... Selon le prix d'achat et le temps que cela vous prend, proposez un tarif adéquat.

Vous pouvez le proposer dans le guide d'accueil Yaago ou les messages automatiques par exemple et le mettre en avant sur vos annonces.

## **Fiscalité et administratif du propriétaire**

### 1) Le choix du statut

Dans le cas le plus simple c'est-à-dire quand les propriétaires n'ont qu'un seul bien en gestion, ils vont être généralement sous le statut de "Loueur en Meublé Non Professionnel", LMNP. Sous ce statut le chiffre d'affaires ne doit pas dépasser 23 000€. Au-delà il passera en LMP "Loueur Meublé Professionnel". (Attention ce seuil va peut-être être revu en 2024.) Pour y parvenir, ils doivent compléter le formulaire P0i en ligne afin de récupérer un numéro de SIRET.

Cette formalité est obligatoire pour toute personne physique exerçant une activité non salariée indépendante ; elle doit être réalisée dans les quinze jours qui suivent le lancement d'une activité de location meublée .

Le formulaire P0i est à envoyer auprès du greffe du tribunal de commerce de la ville de rattachement.

Ils peuvent également choisir le statut de la SCI mais quoiqu'il arrive vous n'avez pas à choisir pour eux, seul un comptable peut le faire.

### 2) les déclarations à effectuer

- Sur le site <https://www.declaloc.fr/>, ils vont pouvoir compléter le cerfa pour la mairie sur lequel les informations suivantes seront demandées :

Le type de logement (meublé de tourisme ou chambre d'hôtes), résidence principale ou secondaire, appartement ou maison, capacité d'accueil, accessibilité aux personnes handicapées, logement labellisé ou non, est-il mis à disposition toute l'année ou seulement une partie de l'année , le nom du logement, son adresse, les informations personnelles sur le propriétaire.

Ce CERFA est obligatoire pour déclarer en Mairie le logement et il permet d'obtenir un numéro d'enregistrement à indiquer dans l'annonce. Si la mairie n'est pas référencée sur le site declaloc vous devez contacter celle-ci directement.

Attention : s' il s'agit de la résidence principale des propriétaires, ils ne pourront pas louer leur logement plus de 120 nuits par an.

Pour certaines communes et villes de plus de 200 000 habitants, une demande d'autorisation pour changement d'usage est exigée. C'est notamment le cas pour :

- les communes des départements suivants : Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne ;
- les communes de plus de 50 000 habitants situées en zone tendue ;
- les grandes villes telles que Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux, Toulouse, Nantes, Nice, Montpellier, Lille, Strasbourg, etc.

Comme nous venons de le voir plus haut, il faut également faire la déclaration pour obtenir le numéro de SIRET en complétant le formulaire P0i sur le site de l'INPI.

### 3) La fiscalité

Dans le cas des LMNP, deux régimes peuvent s'appliquer : le micro BIC ou le régime réel. Concrètement, grâce au micro BIC le propriétaire aura l'abattement forfaitaire de 50 %, seule la moitié des revenus locatifs sont soumis à l'impôt sur le revenu (ajouté aux autres revenus du foyer). Cette imposition est ensuite calculée au pourcentage de la tranche globale d'imposition propre à chaque contribuable. Les impôts considéreront donc que le logement dispose de 50% de charge sur son chiffre d'affaires. (Cette règle changera peut-être en 2024.)

Au réel le bénéficiaire pourra déduire ses charges une par une (déplacements, copropriété, internet, loyer, valeur du mobilier, prêt immobilier, conciergerie, etc). Il faudra par contre dans ce cas disposer d'un comptable.

Pour choisir le meilleur régime vous pouvez leur conseiller par exemple d'aller sur le site Amarris-immo qui dispose d'un comparateur selon le profil : <https://www.amarris-immo.fr/simulateur-regime-reel-ou-micro-bic/>

### 4) Le classement en meublé de tourisme

Le classement des meublés de tourisme est volontaire (donc sur décision du propriétaire), il comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles et il est valable 5 ans, période à l'issue de laquelle le loueur doit effectuer une nouvelle demande de classement s'il souhaite que son hébergement continue de bénéficier d'un classement.

Le propriétaire a le choix entre plusieurs organismes pour faire classer son logement et en fonction d'une grille de critères un nombre d'étoiles est attribué au logement.

Le coût dépend de la superficie du logement ( environ 250€ pour un F2 par exemple).

Jusqu'en 2023 :

Lorsque le logement est classé, l'abattement fiscal n'est plus de 50% mais de 71% ce qui signifie que seulement 29% des revenus de la location saisonnière s'ajoutent à l'assiette imposable des propriétaires.

## 5) L'assurance

En tant que propriétaires du logement, ils doivent obligatoirement l'assurer en propriétaire non occupant (PNO), plus ou moins toutes les assurances proposent cette option.

## 6) Le prévisionnel pour le propriétaire

Généralement une fois que vous avez fait le rdv avec le propriétaire prospect et que vous avez soit visité le bien soit vu des photos, vous êtes en mesure de lui fournir un prévisionnel des loyers qu'il pourrait percevoir .

Voici un exemple de forme de prévisionnel que vous pouvez leur fournir (il est également disponible dans votre espace mandataire du site) :

Location maison Tracy					
	nb nuits	prix/nuit	Total	Commission 25,2%	Reste
Janvier	2	65 €	130 €	33 €	97 €
Février	8	70 €	560 €	141 €	419 €
Mars	7	65 €	455 €	115 €	340 €
Avril	10	90 €	900 €	227 €	673 €
Mai	15	100 €	1 500 €	378 €	1 122 €
Juin	15	90 €	1 350 €	340 €	1 010 €
Juillet	28	150 €	4 200 €	1 058 €	3 142 €
Août	28	150 €	4 200 €	1 058 €	3 142 €
Septembre	14	120 €	1 680 €	423 €	1 257 €
Octobre	10	90 €	900 €	227 €	673 €
Novembre	7	70 €	490 €	123 €	367 €
Décembre	7	80 €	560 €	141 €	419 €
		Total	16 925 €	4 265 €	12 660 €
		Total / mois	1 410 €	355 €	1 055 €

Plusieurs possibilités pour réaliser votre prévisionnel :

- La plus simple est de se baser sur votre expérience, votre connaissance du secteur afin de faire le prévisionnel
- Au début de votre activité si votre expérience ne suffit pas, vous pouvez aller sur des plateformes comme Airbnb & Booking afin d'étudier la concurrence sur le secteur .
- Vous pouvez également vous aider du site Airdna pour avoir quelques infos sur le secteur.

**Conseil** : Essayez de réaliser un prévisionnel réaliste et pas trop ambitieux pour éviter que les propriétaires ne vous reprochent par la suite de ne pas avoir atteint les objectifs.

# Chapitre 3 - Les annonces

## Comment créer une bonne annonce

Une bonne annonce, c'est une annonce qui donne envie aux clients de réserver. Pour cela, il est nécessaire de tout soigner : titre accrocheur, photos lumineuses, beaucoup de détails dans l'annonce...

### 1) Un titre accrocheur

Un titre court et facile à lire permet à votre logement de sortir du lot dans les résultats de recherche. Il permet d'attirer l'attention sur ce qu'il y a de mieux dans le logement.

Bon à savoir : 75% des recherches sur Airbnb sont effectuées via des smartphones. Les titres ne doivent donc pas dépasser 32 caractères, au risque d'être coupés sur des petits écrans.

Voici 3 astuces pour créer un bon titre de logement

- **Mettre en avant le point d'intérêt principal du logement et éviter les répétitions.**

Il n'est pas nécessaire de répéter aux voyageurs ce qui se trouve déjà dans les résultats de recherche (ville, nombre de lits...). Il vaut mieux attirer l'attention des voyageurs sur les points forts du logement.

Exemple : bord de mer, équipement haut de gamme, point d'intérêt touristique...

- **Utiliser des adjectifs**

Privilégiez des adjectifs simples (confortable, charmant, spacieux...), choisissez celui qui correspond le mieux à votre logement. Nous vous déconseillons d'utiliser des emoji ou des symboles tels que \*\*\* ou !!! pour appuyer votre message, au risque de baisser dans l'algorithme.

- **Ne pas utiliser trop de majuscules**

Pour une lecture plus facile et agréable, nous vous conseillons de mettre une majuscule uniquement à la première lettre du premier mot du titre, évitez l'utilisation des majuscules pour les autres mots (sauf les noms propres).

- **Préciser le type de logement**

Nous vous conseillons de préciser le type de logement dans le titre : studio, appartement, maison...

- **Trouver un nom au logement**

Trouver un nom au logement permet de rendre le ton de l'annonce plus chaleureux, et donc l'annonce plus attractive. De plus, cela facilitera votre organisation au quotidien (intervention dans les logements, échanges avec les équipes...). Certains propriétaires donnent d'office un nom à leur logement.

*Voici quelques exemples de noms de logements efficaces :*

- *“La Galonière Noire - Appartement avec vue sur mer”*
- *“La Guillaumière - Maison avec bel extérieur”*

## 2) Une annonce précise et détaillée

- **Anticipez !**

La première règle de la création d'une annonce est de répondre aux questions des voyageurs avant que ces derniers ne les posent : Combien de lits sont dans les chambres, supermarchés à proximité, temps de bus du logement, animaux acceptés, Wi-Fi dans le logement...

Il est nécessaire d'être très clair et honnête pour répondre à ces questions. Cela permet de gagner du temps d'un côté et d'éviter les mauvaises surprises de l'autre - tant pour les invités que pour vous.

- **Adaptez vous au profil de vos voyageurs**

Les logements présentent différentes caractéristiques s'adaptant aux profils de différents voyageurs. Par exemple, un appartement ou une maison avec plusieurs lits auront tendance à attirer les groupes d'amis ou familles alors qu'un studio attirera plutôt des voyageurs seuls ou des couples.

Vous pouvez donc adapter vos annonces en fonction de ces profils, en précisant par exemple “Ce logement est idéal pour un week-end romantique”.

- **Mettre son bien en avant**

Mentionnez très précisément les caractéristiques de votre logement, donnez le plus de détails possible. Au moment de rédiger votre annonce, posez-vous les questions “En quoi mon bien se démarque ?”, “Quels sont les points forts de mon bien?”, “Qu'en est-il de sa localisation ?”

- **Détail sur la localisation**

Le quartier peut être un vrai point fort pour un logement : si ce dernier est vivant, faites-en part aux voyageurs. Si le quartier est plus rural ou au bord de mer, cela constitue un atout aussi. Les voyageurs ont tous des besoins différents, il est donc nécessaire d'être très clair sur l'emplacement du logement. Nous vous conseillons de créer une description de chaque quartier contenant les différentes activités à faire aux alentours.

- **Détail sur les équipements**

Il est indispensable pour créer une bonne annonce de donner le plus de détails possibles sur les équipements présents dans le logement : équipements dans la cuisine (vaisselle, présence d'un lave-vaisselle, cafetière), équipement dans les chambres (tailles des lits), présence ou non d'un canapé lit, d'une machine à laver... Précisez également si le logement est doté du Wi-Fi et d'une télévision.

Dans le cas où un canapé lit est présent dans le logement, pensez à indiquer si le linge est fourni avec ce dernier ou non !

### 3) Les photos du logement

Les photos sont la première chose que voient les potentiels locataires, il est donc très important d'y accorder le plus grand soin.

Pour prendre les photos du logement, essayez tout d'abord d'avoir l'appareil photo ou le téléphone de la meilleure qualité possible. Rangez correctement le logement en ne laissant rien traîner. Aménagez le tel qu'il sera disponible pour les locataires (avec ou sans les draps etc.) Prenez des photos de chaque pièce, avec des photos grand angle (mais pas trop...) pour avoir une vue globale et éventuellement des photos plus rapprochées des éléments intéressants. N'oubliez aucune pièce et prenez des photos de l'extérieur s'il y en a un.

Vous pouvez également faire appel à un photographe professionnel.

Choisissez la plus belle photo, celle qui met en valeur l'élément principal de la maison pour la mettre en première sur les annonces. Pour la suite des photos vous pouvez les classer par pièces ou les mélanger. Terminez par des photos des activités aux alentours (attention à choisir des images libres de droits si vous ne les prenez pas vous même - vous pouvez en trouver via les sites des offices de tourisme par exemple.)

## L'algorithme de recherche Airbnb

L'algorithme de recherche d'Airbnb prend en compte de nombreux facteurs pour déterminer le classement des annonces dans les résultats de recherche. Le prix, la qualité et la popularité d'une annonce influent fortement sur son classement dans les résultats de recherche.

L'algorithme privilégie le prix total d'une annonce (hors taxes, frais et réductions compris) ainsi que sa qualité, par rapport à des logements similaires de la même zone géographique. Les photos, les commentaires des voyageurs et d'autres caractéristiques aident à déterminer la qualité du logement.

En fixant un prix total compétitif et en offrant une qualité élevée constante, vous augmentez vos chances d'améliorer votre classement.

L'algorithme d'Airbnb évalue la popularité de votre annonce à partir d'un large éventail d'informations.

Les annonces les plus populaires ont tendance à être mieux classées dans les résultats de recherche.

- Voici quelques conseils pour attirer l'attention des voyageurs:
  - Proposez des équipements que les voyageurs recherchent, tels qu'une connexion wifi rapide, l'arrivée autonome et le stationnement gratuit.
  - Décrivez les caractéristiques qui font la singularité de votre logement en donnant des informations précises qui permettent aux voyageurs de savoir exactement à quoi s'attendre.
  - Publiez des photos de qualité qui donnent envie de séjourner dans votre logement. Des photos de qualité peuvent améliorer la visibilité de votre annonce au sein d'une catégorie.

L'algorithme d'Airbnb tient compte de la disponibilité du logement, du délai de réponse aux demandes d'information et de la fréquence à laquelle vous acceptez des réservations. Plus il y a de disponibilités dans votre calendrier, plus votre annonce est susceptible de répondre aux critères de recherche d'un voyageur et d'apparaître dans ses résultats de recherche. Mais à contrario, plus le bien est réservé souvent sur Airbnb, plus Airbnb estime qu'il est de qualité et plus il le met en avant dans les résultats.

- Voici quelques mesures à prendre pour améliorer le classement de votre annonce dans les résultats de recherche:
  - Répondez aux demandes de réservation sous 24 heures. Évitez de refuser trop souvent les demandes de réservation.
  - Utilisez la réservation instantanée afin que les voyageurs puissent trouver votre annonce lorsqu'ils filtrent leurs résultats de recherche en fonction de ce critère. Cette fonctionnalité permet aux voyageurs de réserver votre logement instantanément (sans que vous ayez besoin d'accepter leur demande), ce qui améliore vos délais de réponse.
  - Réduisez le nombre de restrictions que vous imposez aux réservations, comme la durée minimale et maximale des séjours.
  - Changez et mettez à jour régulièrement les informations de l'annonce pour faire remonter l'annonce.
  - Récoltez de bons commentaires pour montrer la qualité du logement.

En décrivant avec justesse tout ce que les voyageurs peuvent attendre de votre logement, puis en vous montrant à la hauteur de leurs attentes, voire en les dépassant, vous devriez constater une amélioration de votre classement dans les résultats de recherche au fil du temps.

Si vous fournissez des détails précis sur votre logement et communiquez clairement avec vos voyageurs, ces derniers seront plus susceptibles de laisser des évaluations et des commentaires positifs sur leur séjour chez vous.

Pour aider l'algorithme à bien vous référencer, faites des modifications régulières sur vos annonces.

L'algorithme tient aussi compte du statut de Superhôte, réservé aux hôtes expérimentés ayant fait l'objet de nombreuses évaluations positives, ou du fait que vous remplissez une partie ou l'ensemble des conditions pour l'obtenir.

#### *Comment devenir Superhôte ?*

- Avoir été hôte d'au moins 10 séjours ou de 3 réservations totalisant au moins 100 nuits
- Avoir un taux de réponse de 90 % ou plus
- Avoir maintenu un taux d'annulation inférieur à 1 % (à l'exception de celles relevant de la Politique relative aux cas de force majeure).
- Avoir maintenu une évaluation générale de 4,8/5 minimum .

Remarque : si vous êtes co-hôte uniquement de tous vos logements vous ne pouvez pas prétendre à devenir Superhôte, c'est uniquement pour l'hôte principal.

Astuces : Lors de la création de vos annonces, nous vous conseillons de suivre toujours la même trame de rédaction et d'être précis dans les équipements présents dans le logement (notamment les équipements de la cuisine).

N'hésitez pas y mettre également si votre logement possède des équipements bébé, rappelez les heures de départs et d'arrivées et rappelez également les règles à respecter s'il y en a.

## **Airbnb, fonctionnement général**

Une fois connecté à votre compte sur "Mode Hôte" plusieurs onglets s'affichent :

- "Aujourd'hui" est la page d'accueil récapitulative de votre compte
- Dans "Calendrier" vous pourrez retrouver vos réservations, dates de fermetures, etc mais tout ceci est géré dans Beds24. Vous pourrez néanmoins y ajouter des promotions si vous le souhaitez, par exemple une promotion de 20% pour les séjours de plus de 2 semaines consécutives pour inciter aux longs séjours.
- Dans "Annonces" vous avez la liste de toutes vos annonces. En cliquant dessus vous pouvez y effectuer des modifications.
- La catégorie "Messages" vous permettra de répondre à toutes les questions des voyageurs.
- En cliquant sur votre photo en haut à droite de l'écran vous pourrez accéder aux paramètres de votre compte. C'est à cet endroit que vous liez les comptes bancaires aux annonces. Vous y trouverez également l'historique de transactions qui pourra vous servir si un propriétaire vous demande des informations sur un paiement.

En allant sur une réservation en particulier (à partir d'un message ou du calendrier par exemple) vous aurez accès aux détails de celle-ci. Vous pouvez demander des modifications de dates ou nombre de personnes, accéder aux messages, au tarif payé, nombre de personnes, coordonnées du locataire et bien d'autres informations.

## L'algorithme de recherche Booking

Situé dans l'extranet, le tableau de bord du classement suit la performance de votre établissement à chaque étape de la recherche des clients.

Cet outil se met à jour régulièrement pour vous montrer les résultats suivants :

- Vues dans les résultats de recherche : le nombre de fois où des clients potentiels ont vu votre établissement dans leurs résultats de recherche.
- Vues sur la page de votre établissement : le nombre de fois où des clients potentiels se sont rendus sur la page de votre établissement.
- Réservations : le nombre de fois que les clients ont réservé dans votre établissement.
- Popularité : le nombre de fois où votre établissement apparaît dans les résultats de recherche par rapport au nombre total d'établissements dans votre ville.

Le classement de votre établissement dans les résultats de recherche dépend de votre performance et de celle de vos concurrents, ainsi que des critères de recherche des clients.

Afin de proposer aux voyageurs des options adaptées au bon moment, Booking vous suggère d'ajuster régulièrement les éléments suivants :

- Conditions flexibles
- Commentaires clients
- Tarifs externes
- Promotions
- Score de la page de l'établissement
- Inventaire

La conversion est le pourcentage de voyageurs qui réservent après avoir consulté la page de votre établissement. Il s'agit de l'un des facteurs qui influencent le plus votre classement. L'algorithme de Booking est optimisé pour la conversion et leur permet également de prévoir la probabilité de réservation de votre établissement. Si un voyageur utilise des filtres spécifiques pour trouver et réserver un hébergement dans votre établissement, leur algorithme vous rendra alors visible aux autres auprès de profils d'utilisateurs similaires. Vous pouvez voir la conversion de votre établissement dans le tableau de bord du classement, dans l'extranet.

Lorsqu'un client recherche un hébergement, il suit un processus qui peut être divisé en 5 étapes :

1. **L'exploration** : le client envisage son prochain voyage. Il commence à rechercher une destination, à naviguer parmi les types d'établissements, à définir les équipements qui l'intéressent (par ex. une piscine), et à consulter les tarifs et les dates.
2. **La comparaison** : le client définit ses besoins. Il commence à comparer les différents hébergements disponibles pour trouver celui qui correspond le mieux à ses attentes.
3. **La réservation** : le client choisit l'hébergement qui répond le mieux à ses critères et effectue une réservation.
4. **L'expérience** : l'expérience de l'établissement par le client commence au moment de la réservation et se poursuit jusqu'à la fin de son séjour.
5. **L'évaluation** : le client évalue son expérience globale, au cours de son séjour et une fois qu'il a quitté l'établissement. Les avis laissés par vos clients sont donc un indicateur

de la façon dont ils évaluent la qualité et les services de votre établissement.

L'outil de statistiques des réservations vous permettra de mieux comprendre vos clients. Pour le découvrir, rendez-vous dans l'onglet Analyse de votre extranet. Vous y trouverez :

- les pays depuis lesquels vos clients réservent
- les appareils qu'ils utilisent (mobile ou ordinateur)
- le motif de leur voyage (affaires ou loisirs)

Il est essentiel que votre établissement soit visible à chaque étape du processus de recherche. Cela permet de maximiser votre taux de conversion (c'est-à-dire le pourcentage de personnes qui réservent après avoir consulté votre page).

Booking vous conseille d'ajouter des disponibilités pour au moins 1 an à l'avance.

Pour promouvoir efficacement votre établissement, vous devez attirer l'attention des clients. Assurez-vous de rendre votre page attractive en y ajoutant des photos haute résolution, une description complète et une liste précise de vos équipements. En plus d'aider les voyageurs à trouver l'hébergement qui répondra à leurs besoins, cela leur donnera un aperçu précis et réaliste de votre établissement. Dans l'onglet Établissement de votre extranet, le score de la page de votre établissement vous indique votre performance en termes de contenu et vous donne des conseils pour l'améliorer.

Les clients recherchent toujours le meilleur rapport qualité/prix. Les tarifs que vous fixez jouent donc un rôle décisif lorsqu'ils recherchent et comparent des hébergements.

Le tableau de bord de performance, que vous trouverez dans l'onglet Analyse de votre extranet, reflète la compétitivité de vos tarifs par rapport à ceux affichés sur les autres plateformes.

Cependant, la compétitivité n'est pas qu'une question de tarifs. En proposant des conditions plus flexibles, vous pourriez booster la visibilité de votre établissement auprès de nombreux clients potentiels.

Sur le long terme, gérer les attentes des clients grâce au contenu et optimiser vos communications avec eux vous aidera à obtenir des commentaires encore plus positifs. Comme de nombreux utilisateurs filtrent leurs résultats de recherche en fonction des notes de commentaires, vous pourrez ainsi inciter d'autres voyageurs à réserver dans votre établissement.

Vous pouvez également prendre le temps de [répondre](#) à chaque client ayant pris le soin de laisser un commentaire, positif ou négatif, sur la page de votre établissement. Cela donnera un côté humain à votre page.

## **Booking, fonctionnement général**

Sur le site admin.booking.com vous pourrez vous connecter à votre compte de gestion des annonces.

Sur la page d'accueil vous voyez la liste de toutes vos annonces. Cliquez sur l'une d'entre elles pour effectuer

Un menu horizontal s'affiche.

- La catégorie Tarifs et disponibilités ne vous servira pas beaucoup étant donné que vous gérez cela via beds24, hormis plan tarifaire comme vu lors du paramétrage de votre premier bien.
- L'onglet promotion vous permettra comme sur Airbnb de paramétrer des promotions. Attention de ne pas trop en mettre pour ne pas trop baisser votre prix à la nuit. En cliquant sur "Choisir promotion" Booking vous en propose plusieurs.
- Vous retrouverez dans "Réservations" toutes vos réservations avec un filtre de dates.
- L'onglet établissement permet de modifier les détails de votre annonce comme vu lors du paramétrage initial de l'annonce.
- "Boostez vos performances" vous propose des sortes de partenariats selon vos performances. Les plus connus sont partenaires préférés (nous vous conseillons de le faire dès que vous en aurez la possibilité) et genius (nous vous conseillons de proposer des tarifs genius uniquement pour les biens qui ont plus de mal à se louer).
- Dans "Boîte de réception" vous trouverez les messages avec vos locataires et booking.
- Enfin, "Comptabilité" vous permettra d'indiquer le rib du propriétaire et de retrouver les détails des paiements effectués. Booking effectue les paiements des locations un à deux fois par mois et les regroupe, il peut donc être parfois difficile de s'y retrouver.
- Sur l'onglet du petit bonhomme en haut à droite vous retrouverez vos paramètres. Vous pouvez également grâce à "ajouter et gérer des utilisateurs" permettre à d'autres personnes de gérer votre annonce.

## **Gestion des commentaires**

Les commentaires sont très importants et aident les voyageurs à se décider à réserver chez vous.

Sur Airbnb les locataires ont 14 jours pour vous laisser un commentaire noté sur 5 avec différents critères. La note globale n'est pas la moyenne de tous les critères. Une note de 4/5 est considérée comme moyenne par Airbnb car avec plusieurs commentaires, si votre annonce se situe en dessous de 4/5, Airbnb risque de suspendre votre annonce quelques jours et si vous avez régulièrement de mauvaises notes Airbnb peut supprimer votre annonce. Pour garder le statut de superhost, il faut que vos annonces n'aient pas une note globale en dessous de 4,8/5.

Les voyageurs sont de plus en plus exigeants. Pour eux une note de 4/5 n'est pas forcément mauvaise, c'est pourquoi, s'ils sont satisfaits n'hésitez pas à leur expliquer que ce n'est pas le cas pour Airbnb.

Vous avez également 14 jours pour laisser un commentaire aux locataires. Si vous ne le faites pas, le commentaire qu'à écrit le voyageur sera tout de même publié.

En apprendre plus sur les commentaires Airbnb : <https://www.airbnb.fr/help/article/13>

Sur Booking vous ne pouvez pas laisser un commentaire à un voyageur, ceux-ci ont 3 mois pour vous laisser une note /10.

Les commentaires sur Booking :

<https://partner.booking.com/fr/aide/commentaires-clients/general/quest-ce-quun-commentaire-client-et-qui-peut-en-laisser%C2%A0>

Vous pouvez répondre publiquement aux commentaires des voyageurs, c'est d'ailleurs une très bonne chose de le faire autant que possible.

Sur un bon commentaire remerciez le voyageur, appuyez sur les points positifs dont il parle et dites lui que vous seriez ravi de le recevoir de nouveau.

Sur un mauvais commentaire, restez toujours calme et cordial. Contestez avec des preuves les points sur lesquels vous n'êtes pas d'accord pour que les voyageurs suivants puissent voir que vous êtes de bonne foie. Excusez vous et indiquez que vous allez régler le problème rapidement pour les points honnêtes.

## **Paiements et annulations**

- Concernant les paiements, sur Airbnb et Booking vous indiquez directement le RIB du propriétaire, ainsi il reçoit l'intégralité du montant de la location, frais de ménage inclus (nous lui faisons ensuite une facture en fin de mois pour récupérer votre part et la nôtre). Concernant les autres plateformes c'est le compte bancaire séquestre de Welcome 2 Home qui est indiqué, nous recevons donc l'argent et faisons un virement au propriétaire uniquement de ce qui lui est dû.
  
- Nous vous conseillons un délai d'annulation de 5 jours avant l'arrivée. C'est -à -dire que les locataires seront remboursés intégralement de leur séjour s'ils annulent moins de 5 jours avant leur arrivée ensuite ils seront tout de même débités. Vous pouvez le paramétrer sur Airbnb et Booking ainsi que sur Beds24 pour les séjours en direct, Google et Aritel. Ne mettez pas un délai d'annulation trop long, cela freinerait les locataires à réserver, depuis le covid les délais se sont beaucoup raccourcis. A l'inverse, un délai d'annulation trop court vous ferait rater des réservations s'il y a des annulations de dernières minute et que vous n'arrivez pas à trouver des locataires de remplacement.
  
- Pour annuler une réservation :
  - Sur Airbnb : Vous ne pouvez pas annuler vous même une réservation sinon vous risquez des pénalités (sauf exceptions). C'est donc au locataire d'annuler sa réservation lui-même sur son compte. En fonction du délai d'annulation il ne sera peut-être pas remboursé de la totalité de la somme avancée. Si vous souhaitez tout de même lui offrir une annulation gratuite, vous pouvez envoyer un message ou appeler Airbnb pour les prévenir.
  
  - Sur Booking : Si le locataire souhaite annuler il peut également le faire sur son espace Booking. Vous pouvez également le faire de votre côté sur votre compte booking sur la réservation en question si c'est une demande du locataire. Si c'est un souci directement de votre côté, il faudra appeler ou envoyer un message à Booking. Vous avez également la possibilité de reporter une non présentation si le client ne s'est pas présenté en choisissant de facturer ou non son séjour.
  
  - Sur les autres plateformes : vous pouvez dans ce cas (sans oublier de prévenir le locataire) annuler la réservation directement sur Beds24 (voir paragraphe sur Beds24). N'oubliez pas de rembourser le client si nécessaire.

## **Dégradations et cautions**

Des dégradations peuvent être à prévoir dans les logements que vous gérez, heureusement ce n'est pas une généralité mais il faut vous y attendre.

Un check complet du logement est nécessaire après chaque départ pour vérifier que tout est en ordre et demander éventuellement un remboursement au locataire.

- Sur Airbnb il n'est plus possible de demander une caution. Néanmoins la plateforme dispose d'une assurance jusqu'à 2 millions d'euros en cas de problème. Celle-ci est plutôt efficace (vous avez un délai de 14j après le départ des voyageurs pour demander un remboursement)
- Sur Booking vous avez la possibilité de mettre une caution jusqu'à 500€. Ainsi en cas de soucis vous pouvez en informer Booking qui se chargera de récupérer le montant sur la caution?

Pour ces deux plateformes, en cas de demande de remboursement vous devez fournir des photos de l'élément endommagé ainsi qu'une facture d'achat, de réparation ou preuve de valeur d'un objet similaire. Vous avez deux semaines après le départ pour effectuer une réclamation.

Concernant les autres plateformes, une caution est prise en emprunte bancaire grâce à Swikly qui est le système de paiement pour les réservations directes et Abritel.

Vous pouvez définir le montant de la caution de chaque logement sur Swikly, dans l'onglet application et intégration - beds24 puis configurer.

Dans l'onglet tableau de bord toujours sur Swikly vous avez le visuel sur chaque paiement et caution. (Pour rappel la caution n'est pas prélevée du compte bancaire du locataire, c'est simplement une empreinte bancaire). Si besoin d'encaisser une caution, sur la ligne concernée cliquez sur "Encaisser" au niveau de la caution.

## **Taxes de séjour**

Dès lors que le logement est déclaré en mairie par les propriétaires, la mairie ou l'office de tourisme reviendra vers le propriétaire pour l'inviter à déclarer ses taxes de séjour tous les mois, en général cela se fait en ligne.

Les taxes de séjour sont collectées par les plateformes Airbnb et Booking directement auprès des locataires et reversées aux communautés de communes. Vous n'avez donc rien à faire et déclarer à la mairie dans ce cas que les réservations se sont faites via les plateformes.

Dans les cas des autres plateformes (locations en direct sur le site welcome2home et Abritel notamment, c'est à vous d'intégrer le prix de la taxe de séjour dans le tarif de la location). Pour vous donner une idée, le prix de la taxe de séjour est généralement indiqué sur le site de la mairie ou de l'office de tourisme. Dans ce cas, il faudra déclarer le nombre de nuits et de locataires lorsque ce sera demandé.

# Chapitre 4 - Les logiciels

## Yaago

Lorsque vous aurez récupéré un nouveau logement en gestion et qu'il sera ajouté à [Beds24](#), il faudra nous en faire part afin que l'on vous donne l'accès sur votre compte Yaago pour ce même logement.

### 1) Propriétés

#### **Dans la rubrique “ Détails ” :**

*Pour y avoir accès, cliquez sur “propriétés” puis cherchez le nom de votre logement, vous verrez “détails” sur la ligne du logement.*

Vous pouvez recopier le texte descriptif de votre annonce airbnb dans l'espace “Description”, cela permettra à vos locataires d'avoir accès à ces informations la sur le guide d'accueil également (car sur Booking par exemple cette section n'est pas très visible).

Dans le détail du logement n'oubliez pas de préciser le nombre et les tailles des lits, le nombre de chambre, le nombre de salle de bain, le nombre de places de parking ...

Veillez également à importer les photos de votre annonce airbnb sur Yaago afin de le rendre visible sur le livret d'accueil (vous pouvez choisir l'ordre d'apparition des photos en les déplaçant) ce qui est toujours plus agréable et apprécié par les locataires.

#### **Dans la rubrique “ Guides ” :**

Ceci va être la partie la plus importante à compléter car elle vous permettra de gagner énormément de temps à chaque séjour et vous évitera de nombreux appels inutiles.

- Arrivée : en titre vous pouvez noter “ *ou récupérez les clés de mon logement ?* ”

N'hésitez pas à mettre plusieurs photos de l'extérieur de la maison ou de l'appartement afin d'être sûr que les locataires puissent localiser rapidement et surtout facilement la maison.

Indiquer la procédure d'arrivée, par exemple si il y a une boîte à clé prenez en photo : les alentours ou l'on voit la maison + la porte d'entrée avec la boîte clé + la boîte à clé en gros plan.

Indiquez dans le texte les instructions pour trouver les clés (s'il y a des commerces à côté par exemple cela permet de se repérer), le code de la boîte à clé.

Cochez bien “ information importante ” afin que cette rubrique apparaisse en premier sur le livret d'accueil des locataires.

Conseil : nous vous conseillons d'afficher cette rubrique uniquement 3 jours avant l'arrivée. En effet, si il y a une réservation et que celle-ci se retrouve annulée, les voyageurs auront vu

le code de la boîte à clé alors que si vous aviez mis un différé de 3 jours avant l'arrivée ils n'auraient pas pu le voir.

- Départ :

Voici un texte que nous vous proposons, à adapter suivant votre méthode de travail :

*“Nous espérons que vous avez passé un séjour agréable dans notre logement.*

*Avant votre départ, nous aimerions vous rappeler quelques points importants.*

1. **Check-out** : *Votre heure de départ est fixée à 10h maximum, nous vous demanderons de nous confirmer l'heure la veille pour l'organisation du ménage. Veuillez vous assurer de quitter les lieux à temps afin de nous permettre de préparer le logement pour nos prochains invités.*
2. **Nettoyage** : *Nous vous prions de faire et ranger la vaisselle (ainsi que vider le lave vaisselle avant votre départ s'il y en a un - ne pas le mettre le route juste avant de partir), vider vos poubelles, enlever les draps des lits utilisés et réunir le linge sale. Un forfait ménage est inclus dans votre location pour l'usage normal de l'hébergement, en cas de malpropreté excessive un supplément pourra vous être facturé.*
3. **Chauffage** : *En hiver merci de baisser les radiateurs des pièces de vie à 18 degrés et d'éteindre ceux des autres pièces avant votre départ.*
4. **Clés** : *Déposez les clés dans la boîte à clés lors de votre départ et n'hésitez pas à nous contacter en cas de besoin.*

*Merci d'avoir choisi notre propriété, nous vous souhaitons une bonne fin de séjour !”*

Vous pouvez également cocher “information importante” pour cette rubrique.

- Parking :

Lorsque votre bien possède une place de parking privée vous pouvez intituler cette rubrique “Où garer mon véhicule ?”

Prenez en photo l'emplacement de la place de parking privée avec une vue d'ensemble du parking et un gros plan sur la place de parking où vous voyez dessus le numéro de la place par exemple.

Indiquez les instructions pour se rendre à la place de parking dans le texte.

Vous pouvez cocher “ information importante” car la question du parking revient souvent.

Si votre logement ne possède pas de place de parking, nous vous conseillons d'indiquer à nouveau dans le texte : “ attention il n'y a pas de place de parking privée, en revanche vous pouvez stationner gratuitement rue xxx” avec éventuellement une photo également .

Il s'agit ici de proposer une solution aux voyageurs afin de stationner gratuitement ou non selon les villes. S'il faut un disque bleu pour stationner vous pouvez ici l'indiquer et noter les heures pendant lesquelles il faut l'utiliser.

- Wifi :

Notez dans cette rubrique le nom du réseau pour se connecter et le mot de passe.

Vous pouvez également cocher information importante.

Conseil : si votre logement ne possède pas de wifi nous vous proposons de noter ici " Pas de wifi " dans le nom du réseau et " No Wifi" dans le mot de passe.

- Appareils :

Lorsque vous irez prendre en photo votre nouveau logement il faudra également prendre des photos ou des vidéos de l'électroménager sur place : four, micro-ondes, machine à laver, lave-vaisselle, plaque de cuisson, télévision et tout autre appareil ou le fonctionnement vous semble bon à être rappelé.

N'hésitez pas à décrire chaque étape afin de faire fonctionner l'appareil car même si cela vous semble intuitif, cela ne le sera pas pour certains voyageurs.

- Poubelles :

Indiquez ici où déposer les ordures ménagères (n'hésitez pas à mettre des photos du local poubelle par exemple) , les déchets recyclables sans oublier d'indiquer le point de dépôt pour les bouteilles en verre le plus proche du logement.

- Température :

Il s'agit ici de décrire le fonctionnement des radiateurs si c'est un chauffage électrique ou de la chaudière si c'est à gaz afin que les locataires puissent facilement allumer ou éteindre le chauffage dans le bien de façon autonome.

- Autre :

Vous pouvez ici rappeler des règles du logement ou des particularités (par exemple comment fermez la porte d'entrée à clé lorsqu'il faut lever la poignée en même temps . Les étrangers ne connaissant pas ce système, vous aurez souvent des appels à ce sujet).

Également, si vous fournissez le linge de maison mais pas pour le canapé convertible vous pouvez le rappeler ici , par exemple : " Comme indiqué dans l'annonce, le linge de lit pour le canapé lit n'est pas fourni."

Autre exemple : “ Attention nous ne fournissons que le minimum de première nécessité, il vous conviendra ensuite d’acheter votre papier toilette, sacs poubelles, gel douche etc pour le reste de votre séjour.”

Dans les guides vous pouvez également ajouter une rubrique contenant les bons de réductions avec vos partenaires locaux par exemple, ou encore les plages autorisées aux animaux.

### **Dans la rubrique “ Messages” :**

Voici les messages que nous vous conseillons de programmer :

- Un message à la **création de la réservation** :

Dans la rubrique “ Sujet pour les e-mails” notez :

Merci [Prénom du Voyageur] d’avoir réservé [Titre de la propriété]

Dans la rubrique “ contenu de l’e-mail” :

“Bonjour [Prénom du Voyageur],

Nous vous remercions pour votre réservation et serons heureux de vous accueillir !

Merci de cliquer sur le lien ci-dessous, de renseigner votre heure d’arrivée et de départ puis valider en bas de page, vous y trouverez ensuite toutes les informations nécessaires à son bon déroulement.

[bouton avec le lien pour le Guest]

Vous recevrez un mail 3 jours avant votre arrivée avec les informations pour vous trouver les clefs lors de votre arrivée (elles seront sur place, si vous souhaitez que nous soyons présent n’hésitez pas à nous transmettre votre demande au plus vite, nous essaierons si possible de nous rendre disponible).

N’hésitez pas à me contacter en cas de besoin !

A bientôt,

*votre prénom, Welcome 2 Home”*

Puis tout en bas de la même page cochez email puis enregistrer.

- Un message **3 jours avant l’arrivée** :

“Sujet pour les e-mails” :

*Votre arrivée à [Titre de la propriété] approche !*

“ Contenu de l’e-mail” :

*Bonjour [Prénom du Voyageur],*

*Votre arrivée approche à grands pas !*

*Nous vous attendons le [Date d’arrivée] à partir de 16h au [Adresse de la propriété]. Nous sommes ravis de vous accueillir !*

*Vous trouverez toutes les informations utiles avant et pendant votre séjour sur le guide que nous avons déjà partagé. Pour y accéder, il faut renseigner votre heure d’arrivée et de départ puis ensuite valider sur le bouton en bas de page.*

*[bouton avec le lien pour le Guest]*

Les informations pour vous trouver les clefs lors de votre arrivée viennent d'y apparaître, vous les retrouverez également ici :

[Lien du Guide du CheckIn]

Merci de nous indiquer sur le guide ou par mail/sms votre heure d'arrivée approximative pour que nous puissions nous organiser et savoir à quelle heure le logement doit être prêt.

Pour rappel, le linge de lit et de toilette est fourni, ainsi que le ménage de fin de séjour (merci néanmoins de défaire le lit et réunir votre linge sale, sortir les poubelles et ranger la vaisselle ainsi que le lave vaisselle).

Très bonne journée et à bientôt !

votre prénom , Welcome 2 Home”

Cochez e-mail puis dans “entrez le nombre de jours de différé” mettre 3 , enfin, enregistrez.

- Un message **1 jour avant le départ** :

Dans la rubrique “ Sujet pour les e-mails” notez :

“Votre séjour à [Titre de la propriété] touche bientôt à sa fin.”

“ Contenu de l’e-mail” :

Bonjour [Prénom du Voyageur],

Votre voyage touche à sa fin demain, j’espère que vous êtes bien installés et que vous appréciez votre séjour.

Afin de m’assurer que tout se passe bien jusqu’à la fin, voici un petit mémo pour vous rappeler le déroulement de votre départ :

[Lien du Guide du CheckOut]

Merci également de m’envoyer votre heure de départ (10h maximum) avant cet après midi quand vous vous serez organisés, nous essaierons de venir à cette heure là mais si vous êtes prêts avant, n’hésitez pas à remettre les clefs comme lors de votre arrivée !

Je vous souhaite une excellente fin de séjour !

Si besoin, vous pouvez poser votre question ici: <https://app.yaago.com/#/support?chat=true> ou en me contactant directement au [Numéro de téléphone de l’hôte]. [bouton avec le lien pour le Guest]

votre prénom, Welcome 2 Home

Cochez tout en bas de la page “e-mail” puis différé en jour = 1 et heure programmée vous pouvez la choisir, nous avons fait le choix de l’envoyer à 9h30 la veille par exemple.

Les contenus de ces messages vous sont envoyés à titre d’exemple, vous pouvez les modifier librement si vous le souhaitez.

**Astuce :** une fois que vous aurez paramétré votre premier logement vous pourrez ensuite dupliquer cette programmation à vos futurs logements (en faisant export puis sélectionner les propriétés ou il faut que les messages soient exportés).

**Dans la rubrique “ Numéros” :**

Nous vous conseillons ici de renseigner :

- les hôpitaux
- les médecins
- les pharmacies
- les vétérinaires
- les restaurants
- les cafés
- les boulangeries
- les supermarchés
- les offices du tourisme

et tout autre organisme dont vous jugerez qu’il est utile de le faire figurer dans la liste.

**Dans la rubrique “ Check-lists” :**

Vous pouvez dans cette rubrique indiquer les éléments à ne pas oublier lors d’un ménage, d’une arrivée ou d’un départ par exemple. Cela permettra à la personne qui effectue la tâche de vérifier cette liste afin de ne pas oublier avant de valider la tâche.

**Dans la rubrique “ Calendrier” :**

Vous allez voir une fenêtre apparaître dans cette section intitulée “ copier le lien du calendrier yaago” , cliquez ensuite sur la petite flèche qui se trouve à droite de “Beds24” pour dérouler la fenêtre en entier.

Puis dans “ propertykey” y copier le lien que vous trouverez dans Beds24 dans la rubrique paramètres > propriété > Connexions et copier la clé de la propriété.

Enfin appuyez sur “sauvegarder”.

Cela permettra de faire apparaître toutes vos réservations dans Yaago.

## 2) Ajouter des utilisateurs

Vous pouvez ajouter des utilisateurs pour donner certains accès à vos annonces sur Yaago. Cela peut être un propriétaire pour lui donner accès au visuel du calendrier ou une femme de ménage pour lui attribuer des tâches. Pour ce faire il vous faut nous donner l’adresse mail de la personne ainsi que le ou les logements auxquels elle est rattachée et son rôle.

**Liste des tâches**

Vous pouvez dans cette section gérer les ménages et les attribuer à vos femmes de ménage.

Date de la tâche: Lun 2 Octo  
Heure validée : 02:00

- En sol'eau, appartement à 50 m de la plage  
- En sol'eau à 50 m de la plage  
58 Avenue de la Combattante 14470 Courseulles-sur-Mer

Ménage

En cours

Proprios pas de linge ni ménage

2 Nights(s)  
2 Person(s)  
0/1 double(s) 0/0 simple(s) 0/1 canapé(s)

Démarrer la tâche

Dans cet exemple on peut voir la date du ménage à effectuer, le nom de la personne qui va effectuer le ménage, le nom de l'appartement, les indications internes si il y a besoin (par exemple quand ce sont les propriétaires qui viennent), le nombre de nuitées et le nombre de voyageurs qui arrivent .

Les voyageurs peuvent aussi indiquer lorsqu'ils ouvrent le livret d'accueil le nombre de lits qu'ils souhaitent ce qui vous permettra de savoir combien de lits préparer.

En cliquant sur l'icône verte du calendrier (à droite de la tâche), vous pouvez reprogrammer ce ménage à une autre date si vous le souhaitez.

Lorsque le personnel en charge de la tâche clique sur démarrer la tâche, avant de la valider il devra valider la check-list si vous en avez paramétré une et il pourra indiquer s'il y a un litige (exemple quelque chose de cassé) et y ajouter une photo. Vous recevrez alors un mail récapitulant le problème et vous confirmant que le ménage (ou l'arrivée ou autre tâche) à été effectué..

### 3) Voir le détail des réservations

Vous pouvez cliquer sur le petit œil à côté d'une réservation dans la liste des tâches ou sur la réservation directement dans le calendrier (onglet en haut). Vous y verrez toutes les informations concernant le séjour, y compris par exemple si elle a ouvert les messages automatiques ou le guide d'accueil (et donc si elle a accès ou non au guide avec les infos pour l'arrivée par exemple, si ce n'est pas le cas la personne risque de vous contacter.)

### 4) Rubrique " Plus"

#### - "Bonnes Adresses" :

Grâce à votre connaissance du secteur vous pouvez renseigner ici les lieux qui vous semblent connus pour être visiter .

Exemple : des musées, parc d'attractions, centre aquatique, activités sportives, casinos etc

#### - "Messages voyageurs" :

Les voyageurs peuvent vous envoyer des messages directement par Yaago via le chat, pensez à vérifier que vous n'avez pas de messages non lus en attente de réponse chaque jour.

Vous pourrez leur répondre par le même canal de communication.

**Attention** : lorsque vous aurez une réservation AIRBNB ou en direct, pensez bien à compléter l'adresse mail sur Beds24 (et non sur Yaago) en cliquant sur le séjour concerné puis dans la rubrique " mail & action", renseigner la case "Email" puis cliquez sur enregistrement. De cette façon, le livret d'accueil Yaago pourra leur être envoyé par mail.

Par conséquent, un message automatique sur airbnb a été créé afin de demander l'adresse mail aux locataires dès leur réservation. Cependant il se peut qu'ils oublient de vous le donner, vous recevrez donc 5 jours avant leur arrivée un mail automatique vous rappelant de demander l'adresse mail aux clients s'ils ne l'ont pas donné.

Nous vous conseillons de vérifier au moins la veille des arrivées que les clients ont bien ouvert leur guide d'accueil et si ce n'est pas le cas de les renvoyer soit par mail soit directement par sms (cela vous évitera un bon nombre d'appels).

# Beds24

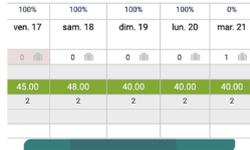
BEDS24 est votre channel manager permettant d'automatiser la gestion de vos locations sur toutes les plateformes. Toutes vos informations sont mises-à-jour en temps réel : agendas, tarifs et paiement sont synchronisés. Ce logiciel permet également de gérer vos réservations en direct. Plus globalement, c'est de Beds24 que tout commence, il est donc nécessaire de porter une grande attention à la gestion de cet outil.

## 1) Fonctionnement du calendrier

La calendrier est la partie la plus importante du logiciel, il vous permet d'avoir une vue d'ensemble sur vos réservations : dates, prix à la nuit, noms des locataires, plateforme de réservation... Toutes les informations sont présentes sur ce calendrier.

### 1) Les codes couleurs

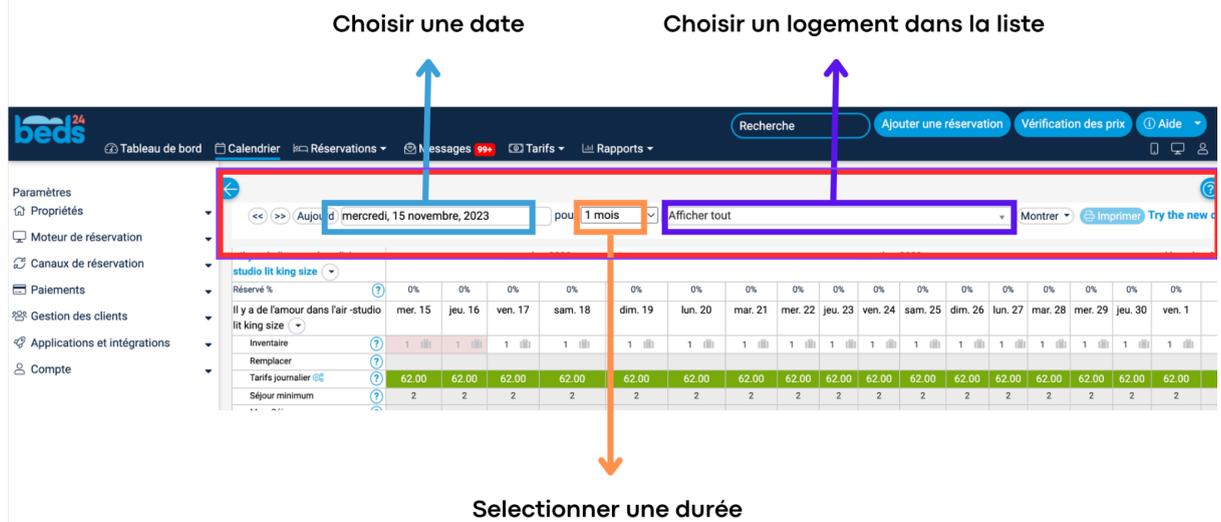
Lorsque vous vous rendez sur votre calendrier, vous constatez que les réservations apparaissent sous différentes couleurs. Ces couleurs correspondent aux différents canaux de réservation. Pour vous y retrouver, vous trouverez ci-dessous un schéma indiquant, à droite, comment apparaissent ces couleurs, et à gauche, à quoi correspondent les couleurs.

	<b>Abritel</b>		
	<b>Airbnb</b>		
	<b>Booking</b>		
	<b>Réservation en direct</b>		
	<b>Resa-black - Logement fermé</b>		

### 2) Fonctionnement global

Pour gérer le calendrier, une barre (entourée en rouge sur le schéma ci-dessous) est à votre disposition en haut de ce dernier, pour régler les dates que vous souhaitez étudier et pour sélectionner le logement sur lequel vous souhaitez travailler.

Il vous est également possible d'afficher tous vos logements afin d'avoir une vue d'ensemble en sélectionnant "Afficher tout" dans le menu déroulant.



## 2) Réservation en direct

### 1) Créer une réservation en direct

Pour créer une réservation en direct (si un locataire vous appelle directement pour réserver), cliquez sur l'icône valise dans le calendrier.

		novembre 2023							novembre 2023								
		mer. 15	jeu. 16	ven. 17	sam. 18	dim. 19	lun. 20	mar. 21	mer. 22	jeu. 23	ven. 24	sam. 25	dim. 26	lun. 27	mar. 28	mer. 29	jeu. 30
Réservé %		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
- À l'est - Studio vue mer sur la digue																	
Inventaire		1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Remplacer																	
Tarifs journalier		40.00	40.00	40.00	50.00	46.00	44.00	43.00	50.00	45.00	59.00	58.00	53.00	51.00	51.00	58.00	61.00
Séjour minimum		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Max. Séjour		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Multiplicateur de prix																	
1																	

Une page s'affiche :

- Vérifiez que les dates sont les bonnes
- **Pensez à cocher les frais de ménages**
- **Sélectionnez "Calculer le prix total"**
- **Attention ici, la majoration de 5% (pour compenser les frais de gestion de paiement) n'est pas appliquée directement, n'hésitez pas à le faire vous même**

- Complétez les coordonnées du client (Nom, prénom, mail, téléphone, adresse postale).

Cette étape vous permet également de créer une simulation dans le cas où des clients souhaiteraient simplement connaître un tarif afin de réserver. Dans cette situation, vous n'aurez qu'à calculer le prix (sans prendre les coordonnées des clients) puis fermer la page sans enregistrer.

Nouvelle réservation Vérification des prix Rafraîchir Continuer Enregistrement

Statut ?

Propriété

Chambre ?

Check In ?

Départ ?

Adultes ?

Offre ?

Prix des chambres ?  par séjour Calculer le prix de la chambre

Prix total ?  Calculer le prix total

Description du tarif ?

Recherche de clients ?

Prénom ?

Nom du client ?

Email ?

Mobile ?

Adresse ?

Ville ?

Code postal ?

Pays ?

Une fois cette étape réalisée, sélectionnez "Enregistrement" en haut à droite de la page. Une seconde page s'affiche, vous pourrez y retrouver toutes les informations concernant la réservation (détails plus bas). Sélectionnez "Enregistrement" à nouveau.

48441417 Enregistrement

[Info](#) [Résumé](#) [Détail](#) [Frais & Paiements](#) [Facture](#) [Mail & Actions](#) [Clients](#) [Journal](#)

À l'est - Studio vue mer sur la digue  
Test Test 2  
26 nov. 2023 - 28 nov. 2023

+ Ajouter

Notes internes

Entrez votre note

Enregistrement

Votre réservation a été créée ! Vous pouvez la voir apparaître dans votre calendrier.

	novembre 2023							novembre 2023							décembre 2023								
Réservé %	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
- À l'est - Studio vue mer sur la digue	mer. 15	jeu. 16	ven. 17	sam. 18	dim. 19	lun. 20	mar. 21	mer. 22	jeu. 23	ven. 24	sam. 25	dim. 26	lun. 27	mar. 28	mer. 29	jeu. 30	ven. 1	sam. 2	dim. 3	lun. 4	mar. 5		
Inventaire	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Tarifs journalier	40.00	40.00	40.00	50.00	46.00	44.00	43.00	50.00	45.00	59.00	58.00	53.00	51.00	51.00	58.00	61.00	67.00	68.00	62.00	60.00	59.00		
Séjour minimum	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Max. Séjour	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90		
Multiplicateur de prix	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Une fois la réservation créée, il est nécessaire d'envoyer le contrat de location au locataire :

- Cliquez sur le nom du client dans le calendrier
- Sélectionnez "Mail & Actions" dans le menu en haut de la page qui s'ouvre (voir ci-dessous)
- Sélectionnez "Envoyer maintenant" pour le contrat de location
- Faites "Enregistrement"

Vous pourrez constater que l'option "Facture" est également disponible. La facture est à envoyer sur demande des locataires, une fois le séjour terminé, après réception du paiement.

48441417 Enregistrement

Info Résumé Détail Frais & Paiements **Mail & Actions** Clients Journal

Email

Autoriser les actions automatiques ?  Activer

Autoriser les révisions ?  Déduire

Langue ?

Type	Titre	Id	Dû	Statut	Action
<b>Email</b>					
System	Message de confirmation de réservation			not sent	Envoyer maintenant
Manuel	Facture	241072			Envoyer maintenant
Auto	Après séjour	241035	mar. 28 nov. 2023	attendre jusqu'à l'échéance	Envoyer maintenant
Auto	Contrat de location	224115	mer. 15 nov. 2023	en attendant	Envoyer maintenant
Auto	manque acompte paiement direct	348443	dim. 12 nov. 2023	expiré	Envoyer maintenant
Auto	manque solde paiement direct	348440	dim. 19 nov. 2023	attendre jusqu'à l'échéance	Envoyer maintenant
<b>Réservation</b>					
Auto	Couleur résas directes	208986	mer. 15 nov. 2023	en attendant	Faire maintenant
<b>Facture</b>					
Manuel	Facture	241072			Faire maintenant

Il est nécessaire d'avoir le contrat avant l'arrivée du locataire pour éviter tout problème.

Pour les réservations en direct ou sur Abritel, les paiements se font par carte via Swikly. Le locataire reçoit un lien de paiement en ligne en même temps que le contrat. Vous recevez un mail 14 jours avant l'arrivée si le locataire n'a pas payé du tout pour pouvoir le relancer et savoir si sa réservation est toujours d'actualité.

Vous pouvez également vérifier si le locataire a bien payé dans l'onglet "Frais et paiements de sa réservation" :

Frais	Statut	Qté	Tarif	TVA %	Total	
[ROOMNAME 1] [FIRSTNIGHT] - [LEAVINGDAY]		1	110.25	0.00	110.25	10 Jan
Swikly deposit	success	-1	0.00	0.00	0.00	12 Jan
Swikly payment	success	-1	110.25	0.00	-110.25	12 Jan
		1	0.00	0.00		

Paielements	Frais totaux	Total payé	Solde dû
	0.00 EUR	0.00 EUR	0.00 EUR

### 3) Annuler une réservation effectuée en direct ou sur Abritel

Vous serez sûrement amenés à devoir annuler certaines réservations qui ont été réalisées en direct ou sur Abritel, voici le protocole :

- Cliquez sur le nom du client dans votre calendrier de réservation
- La réservation s'affiche, sélectionnez "Résumé" en haut dans le menu
- Ouvrez le menu déroulant à côté de "Statut" puis sélectionnez "Annuler"
- Cliquez sur "Enregistrement" en haut à droite

- Votre réservation n'est plus présente dans le calendrier, elle est donc bien annulée ! Veillez à rembourser le locataire si besoin en allant dans l'onglet dans Swikly directement, dans tableau de bord. Retrouvez la ligne du client et cliquez sur "rembourser" sur la ligne du paiement.

Annuler une réservation Airbnb / Booking :

**Attention : Il n'est pas possible d'annuler ou de modifier les réservations effectuées via Airbnb et Booking directement sur Beds24 !**

Effectivement, les annulations et modifications doivent s'effectuer directement sur les plateformes respectives. Dans le cas contraire, les modifications ne sont pas synchronisées et le calendrier n'est donc plus à jour.

### 3) Obtenir des détails sur une réservation

Lorsqu'un client vous appelle ou que vous avez besoin d'avoir des informations sur sa réservation ou de modifier des éléments, vous pouvez accéder à cela en cliquant sur son nom dans votre calendrier de réservation.

The screenshot shows a reservation details page. At the top left, there is a red icon and the number '48040928'. To the right, there is a blue button labeled 'Enregistrement' with a refresh icon and a close icon. Below this is a horizontal menu with several tabs: 'Info', 'Résumé', 'Détail', 'Frais & Paiements', 'Facture', 'Mail & Actions', 'Messages', 'Clients', and 'Journal'. The 'Info' tab is selected. The main content area displays the reservation details: 'La Guillaumière - Maison avec bel extérieur', 'Marie Thibault 5', and '1 déc. 2023 - 3 déc. 2023'. Below this is a form with a dropdown menu labeled 'code' and a text input field labeled 'texte'. A blue button labeled '+ Ajouter' is to the right of the text input. Below the form is a section titled 'Notes internes' with a large text area containing the placeholder 'Entrez votre note'. A blue button labeled 'Enregistrement' is at the bottom right of the notes section.

Une fois le prénom sélectionné, une fenêtre avec plusieurs options s'affiche, celles qui vous serviront le plus souvent sont les suivantes :

- **“Info”** : les informations principales sur la réservation (logement réservé, nom du client, dates)
- **“Résumé”** : informations sur le client, la réservation et possibilité de changer le statut de cette dernière
- **“Frais & Paiements”** : voir ce qui a été réglé ou non, envoyer une demande de paiement
- **“Mail & Actions”** : indiquer le mail du client, envoyer manuellement les messages de confirmation, de relance et la facture sur demande du client

### 4) La réservation black

Vous serez régulièrement amenés à utiliser l'option “Resa black” sur Beds24.

Cette option vous permet de bloquer le logement sur certaines dates et est utilisée dans de nombreux cas, les plus fréquents étant les interventions techniques (plomberie, radiateurs, travaux...) dans les logements et la venue des propriétaires.

#### Comment créer une réservation black ?

- Sélectionnez la valise dans le calendrier (comme pour créer une réservation en direct) et entrez les dates souhaitées.
- Ouvrez le menu déroulant à côté de “Statut” puis sélectionnez “Noir”

- **Attention : il est impératif de rentrer un montant de réservation de 0€ et de décocher l'option ménage : sinon, le logiciel vous compte un montant et une erreur de comptabilité se produit.**
- À la place de "Prénom" du client, entrez le motif de fermeture.
- Sélectionnez ensuite "Enregistrement"
- Votre logement est fermé sur les dates sélectionnées et la resa black apparaît sur votre calendrier.

Nouvelle réservation 🔒 Vérification des prix Annulé Inquiry Demande Nouveau Confirmer Rafraîchir Continuer Enregistrement ✕

Statut ? 1  2

Propriété

Chambre ?

Check In ?

Départ ?

Adultes ?

Offre ?

Prix des chambres ?  par séjour  3

ménage et linge  0.00

Prix total ?

Description du tarif ?

Recherche de clients ?

Prénom ?  4

Nom du client ?

Email ?

## 5) "Black-out" et "Pas de check-in / Check-out"

### 1) Pas de check-in / Pas de Check-out

L'option "Pas de check-in" ou "Pas de check-out" correspond à faire en sorte qu'il n'y ait pas d'entrée ou de sortie sur une date précise (cela peut être le cas si vous ne voulez pas avoir de ménage à faire le dimanche ou le jour de Noël etc...) Par contre il peut y avoir une réservation à cette période s'ils arrivent la veille et partent le lendemain par exemple.

Pour créer cette option :

1. Ouvrez votre calendrier de réservations
2. Cliquez sur la case (dans la ligne "Remplacer") à la date souhaitée
3. Une fenêtre s'affiche : cliquez sur le statut souhaité (Pas de check-in, pas de check-out ou les deux à la fois)
4. Sélectionnez l'étendue des dates voulues
5. Faites "Enregistrement"

beds<sup>24</sup>

Tableau de bord | Calendrier | Réservations | Messages 99+ | Tarifs | Rapports

Aujourd'hui lundi, 27 novembre, 2023 pour 1 mois La Proue, appt avec terrasse à 60m de la mer

	novembre 2023							décembre 2023			
Réservé %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
* La Proue * appt avec terrasse à 60m de la mer	lun. 27	mar. 28	mer. 29	jeu. 30	ven. 1	sam. 2	dim. 3	lun. 4	mar. 5	mer. 6	jeu. 7
Inventaire	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Tarifs journalier	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	68.00	70.00
Séjour minimum	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Max. Séjour											
Multiplicateur de prix											

Statut d'annulation **Aucune** Postulez à

Définir la plage de dates  
 Samedi, 2 Décembre, 2023 à  
 Samedi, 2 Décembre, 2023  
Lu Ma Me Je Fr Sa Dim

Enregistrement Annuler

Aucune

Blackout

Pas de check-in

Pas de check out

Pas d'enregistrement ou de départ

Exception

## 6. Votre option apparaît dans votre calendrier

	novembre 2023							
Réservé %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
* La Proue * appt avec terrasse à 60m de la mer	lun. 27	mar. 28	mer. 29	jeu. 30	ven. 1	sam. 2	dim. 3	lun. 4
Inventaire	1	1	1	1	1	1	1	1
Remplacer						Pas de check-in		
Tarifs journalier	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00	66.00
Séjour minimum	2	2	2	2	2	2	2	2
Max. Séjour								
Multiplicateur de prix								

7. Pour annuler l'option, cliquez dessus puis précisez "Aucune" et enregistrez.
8. Vous pouvez appliquer cette modification à plusieurs logements et cliquer sur "Postulez à" à côté du statut d'annulation.



## 7) Les actions automatiques

Vous pouvez paramétrer des actions automatiques sur Beds24 cela vous permettra par exemple de déclencher des messages sans avoir à les envoyer manuellement..

Pour cela allez dans la colonne de gauche sur “gestion des clients”



Dans “Message de confirmation” vous pouvez choisir d’envoyer un message

Dans “Facturation” se trouve le mail envoyé pour la facture.

Dans “Modele de réservation” se trouve le contrat que nous avons établie avec l’avocat

Enfin dans action automatisées se trouvent les paramétrages pour envoyer les messages ci dessus ainsi que celui du mail qui est envoyé à la fin du séjour du locataire, celui qui est envoyé lors d’une réservation Airbnb pour demander leur adresse mail et celui qui vous envoie un rappel 5 jours avant l’arrivée d’une location Airbnb si vous n’avez pas indiqué l’adresse mail. Vous pouvez également en ajouter d’autres si vous le souhaitez, par exemple pour vous faire des rappels de paiements pour les locations en directes, envoyer d’autres messages etc...

## **Beyond Pricing**

- Importer un nouveau logement :

Sur Beds24 , cliquez sur le logement souhaité puis dans la rubrique “applications et intégrations “ (qui se trouve dans la colonne de gauche).

Trouvez Beyond puis cliquez sur “ activé”.\*

Une fois cela fait, prévenez-nous pour que nous puissions ajouter le logement à votre compte Beyond.

- Paramétrer votre nouveau bien :

Cliquez sur tarification dynamique puis sur le titre de votre logement afin d'accéder aux détails du bien.

→ Vous pourrez voir ici le calendrier actualisé ainsi que les prix de chacune des nuits qu'elles soient réservées ou non (en vert ce sont les nuits déjà réservées ainsi que le prix moyen à la nuit de la réservation). En passant votre souris sur chaque nuit vous voyez comment est calculé le prix de la nuit.

Vous pourrez également ici fixer sur la droite : un prix de base et un prix minimum.

Le prix de base : c'est un tarif à la nuit que vous indiquez pour chacun de vos nouveaux biens . Il s'agit d'un prix moyen sur lequel se base beyond pour ensuite le majorer ou le minorer suivant les périodes de l'année, ce qui donne le prix final qui sera ensuite indiqué sur les plateformes de location.

Le prix minimum : le prix en dessous duquel vous ou le propriétaire ne voulez pas descendre.

Ces deux prix pourront être changés régulièrement en fonction des réservations et des souhaits des propriétaires.

Également lorsque vous êtes sur le calendrier vous pouvez changer manuellement le prix de la nuit juste pour une période donnée : dans ce cas cliquez sur la nuit en question ou sélectionnez-en plusieurs puis sur la fenêtre qui s'ouvre à droite cliquez sur “augmenter ou diminuer le prix de” et mettez votre % de remise. Vous voyez le nouveau prix s'afficher automatiquement.

Juste en dessous, cochez “ maintenir les fluctuations dynamiques” et complétez le nombre de nuit minimum si vous souhaitez le changer.

En cochant “maintenir les fluctuations dynamiques”, vous permettez à l'algorithme Beyond de continuer à agir sur vos prix . Dans le cas contraire, celui-ci sera bloqué au prix que vous avez convenu peu importe ce qu'il se passe.

→ Paramètres :

Prix minimum et maximum : Vous retrouvez le prix minimum indiqué auparavant , nous vous conseillons de ne pas mettre de prix maximum.

Vous pouvez également fixer un prix minimum selon les jours de la semaine (par exemple pour le week-end) ainsi qu'un prix minimum saisonnier par exemple pour la période estivale.

Séjours minimum : vous allez ici pouvoir paramétrer votre nombre de nuits minimum selon différentes périodes .

Exemple : vous pourrez mettre un minimum de 7 nuits du 01 juillet au 31 août puis 2 nuits mini tout le reste de l'année si vous le souhaitez. Concernant les jours fériés et les petites vacances scolaires vous pouvez également augmenter le nombre de nuits minimum.

Vous pourrez modifier ce paramétrage quand vous le souhaitez par la suite.

Attention, dans cette rubrique n'oubliez pas de compléter le séjour minimum annuel. Par exemple, si vous ne faites pas de 1 nuit , alors il faudra indiquer : séjour minimum = 2.

Vous aurez également la possibilité de cocher "réduire le séjour minimum pour combler les nuits orphelines".

Ce qui signifie que si vous avez un trou dans votre calendrier de deux nuits alors même que nous sommes dans une période où le minimum est de 7 nuits, le logiciel s'adaptera et pourra proposer un séjour de 2 nuits ou 1 nuit juste pour combler ce vide.

Ajustement de prix temporels : Beyond vous offre la possibilité de planifier des remises sur les séjours suivants des cas bien définis .

Par exemple : baisser de x% le prix pour les 3 prochains jours. Il s'agit ici d'essayer de remplir votre calendrier au maximum en offrant la possibilité aux voyageurs de bénéficier d'une remise pour réservation tardive.

Au contraire, vous pouvez également décider d'augmenter le prix de vos nuits lorsque les voyageurs réservent longtemps à l'avance : augmenter le prix de x% au-delà de 200 jours par exemple .

C'est vous qui fixez le montant de la réduction ou de l'augmentation ainsi que les nombres de jours qui déclenchent cette réduction / augmentation.

Nous vous conseillons ces paramètres :

- Baisser de 35% pour les prochains 3 jours
- Baisser de 20% pour les prochains 7 jours
- Baisser de 10% pour les prochains 14 jours
- Augmenter de 15% au-delà de 180 jours
- Augmenter de 20% au-delà de 200 jours
- Augmenter de 25% au-delà de 240 jours
- Augmenter de 35% au-delà de 365 jours

Le prix ne descendra néanmoins pas en dessous de votre prix minimum.

Ajustement pour nuits libres orphelines : Cette section permet d'effectuer des ajustements de prix si vous avez coché plus haut " réduire le séjour minimum pour combler les nuits orphelines". Par exemple, augmenter ou diminuer le prix d'une nuit pour une réservation qui comble un trou dans le calendrier.

Nous vous conseillons de revoir le calendrier de chaque propriété une fois par semaine. Cela permettra d'effectuer des ajustements si nécessaires.

Pour vous aider, lorsque vous êtes dans l'onglet "Tarification dynamique" un indice de performance apparaît. En passant votre souris sur le petit i vous avez les détails, vous voyez

donc si votre performance est trop haute, dans ce cas il vous faut augmenter les prix (le prix minimum ou alors le prix uniquement de la période concernée) pour améliorer votre chiffre d'affaires. Si votre performance est trop basse vous pouvez tenter de baisser vos prix pour espérer obtenir plus de réservations.

La catégorie nombre de réservations vous permet de voir également le nombre de réservations effectuées lors des 14 derniers jours pour observer le rythme.

# Chapitre 5 - La communication

## Gérer les réseaux sociaux

### 1) Informations générales à garder en tête pour vos contenus

#### Présentation de la marque

- Identité de la Marque: "Welcome 2 Home" incarne l'hospitalité, le confort et l'expérience unique de la location courte durée.
- Valeurs Fondamentales: Authenticité, confiance, réactivité, adaptabilité.

#### Public cible

Comprendre votre public cible est essentiel pour créer un bon contenu.

- Locataires : Nos clients types sont des voyageurs à la recherche d'un chez-soi temporaire. Utilisez des images et des messages qui captivent ce sentiment.

- Propriétaires : Vous aurez également comme abonnés des propriétaires de logement. N'hésitez donc pas à les captiver également avec des messages personnalisés et des posts à leur intention.

### 2) Plateformes Sociales - Instagram, Facebook, Tik Tok

- **Instagram:** Plateforme visuelle par excellence. Mettez en avant des photos de haute qualité, des stories engageantes et des légendes captivantes. Utilisez les hashtags pertinents pour accroître la visibilité.
- **Facebook:** Axé sur la communauté et le partage. Encouragez les commentaires, posez des questions et partagez des conseils locaux. Les annonces ciblées peuvent également être utiles pour toucher un public spécifique.
- **Tik Tok :** Tik tok est une plateforme en plein essor, elle permet de créer du contenu différent et plus authentique, ne minimisez pas son impact !

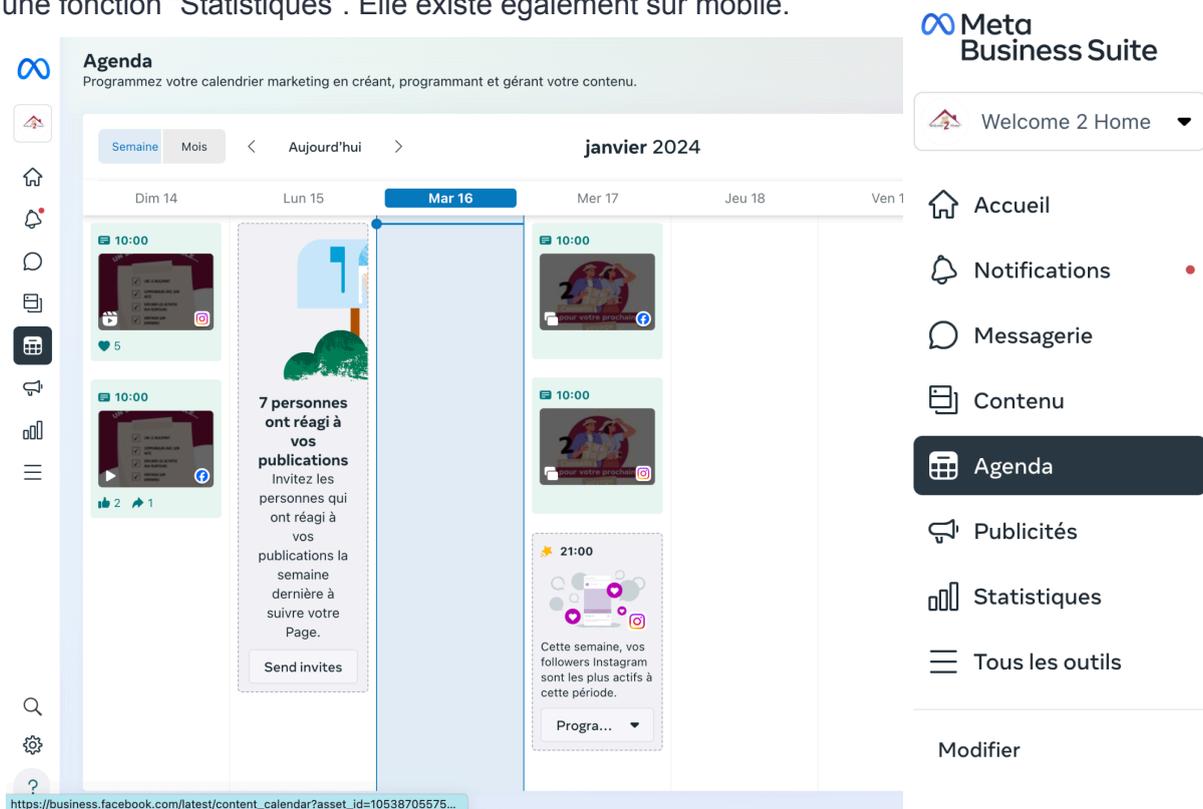
### 3) Les meilleurs horaires de publication

Les meilleurs horaires de publications sont entre 10h et 15h, avec un pic le mercredi. Les heures de repas et en soirée sont également propices. Nous préconisons un rythme de deux publications par semaine maximum : une publication le mercredi et une publication le

dimanche, toutes deux à 10h par exemple. Une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines si vous n'avez pas beaucoup de temps peut être suffisant.

#### 4) Utilisation de l'outil Business Suite

L'outil business suite est très pertinent pour obtenir des chiffres sur l'influence de vos publications ainsi que pour gérer ces derniers. Effectivement, il vous permet de programmer à la fois vos publications Instagram et Facebook et de synchroniser ces dernières. Les fonctions sont assez nombreuses, vous avez par exemple un agenda à votre disposition ou une fonction "Statistiques". Elle existe également sur mobile.



#### 5) Stratégie de contenu

- **Diversité des contenus:** Alternez entre des photos de propriétés, des témoignages clients, des conseils de voyage et des informations sur les quartiers locaux. N'hésitez pas également à miser sur des publications augmentant votre taux d'engagement (par exemple, concours lors de la période de Noël). Renseignez vous également au préalable sur les événements majeurs de l'année pour vous créer un calendrier marketing (vacances, journées nationales, Saint-Valentin...).
- **Utilisation des Stories:** Partagez des moments éphémères, des coulisses et des offres spéciales. Encouragez l'interaction avec des sondages et des questions.

- **Contenu récurrent** : Veuillez noter que certains contenus récurrents comme la présentation des logements ou les activités à faire aux alentours seront à votre disposition sur un dossier Canva et modifiables. Retrouvez plus bas comment utiliser Canva.

## 6) Charte graphique

- **Couleurs**: Utilisez la palette de couleurs officielle de Welcome 2 Home - des tons chaleureux, accueillants et apaisants.
- **Logo**: Intégrez le logo de manière cohérente, en veillant à ce qu'il soit toujours lisible et identifiable.
- **Police d'Écriture**: Utilisez la police spécifiée dans la charte graphique pour la cohérence visuelle. Si vous ne les trouvez pas vous pouvez prendre des polices ressemblantes.
- **Imagerie**: Optez pour des images de haute résolution mettant en valeur la beauté et le confort des propriétés.

### CHARTE GRAPHIQUE



#### POLICES UTILISÉES

Titres : Hammersmith One

Texte : Codec Pro

#### COULEURS UTILISÉES

#a22050

#e3c0a0

#000000

#f3efec



## 7) Engager la communauté

- **Répondre aux Commentaires** : Soyez réactif et engagez-vous avec la communauté. Répondez aux commentaires et aux messages rapidement.
- **Concours et Jeux** : Comme conseillé précédemment, organisez des concours occasionnels pour stimuler l'engagement et récompenser la fidélité.
- **Posez des questions** : N'hésitez pas à poser des questions pour faire participer votre communauté à vos publications.

**Conclusion:**

La gestion des réseaux sociaux est une extension de notre hospitalité. Soyez authentique, créez une connexion avec votre public et faites en sorte que chaque interaction reflète les valeurs de Welcome 2 Home. Cela vous permettra probablement d'acquérir de nouveaux clients ou de fidéliser ceux existants.

## Gestion du site internet

Concernant le site internet, ce dernier sera géré par nos soins. Vous posséderez une page pour votre conciergerie en fonction de votre secteur.

Dans cette dernière, il sera possible de retrouver vos profil de conciergerie ainsi que votre zone de chalandise. En retour, nous aurons besoin d'une photo de vous ainsi que d'un texte descriptif et vos coordonnées.

ACCUEIL SECTEURS NOS LOCATIONS NOS PARTENAIRES OUVREZ VOTRE CONCIERGERIE

### LES PLAGES DU DÉBARQUEMENT

**Vous souhaitez louer votre logement dans le Calvados ?**

Découvrez votre conciergerie locale spécialisée sur les Plages du Débarquement dans le Calvados, [se s services](#) et apprenez en plus sur les revenus générés par un logement dans cet espace géographique !

N'attendez plus pour consulter nos locations de Arromanches-les-Bains à Luc-sur-Mer.

[NOS LOCATIONS](#)



---

### Welcome 2 Home – Votre conciergerie dans le Calvados Plages du Débarquement

Le Calvados, en Normandie : là où tout commence. De concurrentes à associées, découvrez l'histoire de Céline et Elodie, fondatrices de Welcome 2 Home.



**Céline et Objectif Trip**

Originnaire du Nord pas de Calais, après avoir fait ses études dans le marketing et la gestion touristique à Caen puis travaillé dans des hôtels et campings proches de Bayeux, c'est en avril 2019 que Céline ouvre sa conciergerie Objectif Trip. De Vierville sur Mer à Luc sur Mer en passant par Bayeux, puis désormais d'Arromanches à Luc, c'est l'une des premières conciergeries existantes du secteur.



**Elodie et H'Elo Conciergerie**

Après avoir travaillé quelques années dans le secteur bancaire, Elodie décide de changer de voie pendant son congé maternité. En juillet 2020 H'Elo Conciergerie voit le jour et se développe dans le même secteur géographique que Céline, aux alentours de Courseulles-sur-Mer.



**Welcome 2 Home**

D'abord connaissances d'amis communs, nous avons très vite noué des liens amicaux et professionnels dès la création d'H'Elo Conciergerie. Alors concurrentes à cette période, nous travaillons pourtant déjà main dans la main. L'union fait la force, en juillet 2022 notre conciergerie commune voit donc le jour, Welcome 2 Home qui permet à chacune de se compléter et d'améliorer encore la qualité de service !

### Le Calvados, un secteur florissant pour accueillir des voyageurs !

Gold Beach, Juno Beach... le secteur des Plages du Débarquement attire aujourd'hui encore de nombreux visiteurs. Des millions de personnes viennent se recueillir sur les Plages du Débarquement et ainsi rendre hommage aux soldats qui ont libéré la France. Découvrez cette zone en quelques chiffres clés !

Vous cherchez une conciergerie pour louer votre logement dans le Calvados ? Contactez-nous dès maintenant.



TAUX D'OCCUPATION – JUIN à SEPTEMBRE

**80%**



PRIX MOYEN DE LA NUIT

**85€**



PART DU MARCHÉ LOCATIF EN NORMANDIE

**39%**

- **Espace mandataire**

Veillez noter que sur le site internet, vous aurez également accès à votre espace personnel. Dans cet espace, vous pourrez retrouver de nombreux éléments, notamment : documents de formation, tutoriels vidéo, kit de communication, logos, charte graphique.

## **Créer une fiche Google My Business**

Google My Business est une plateforme essentielle pour renforcer sa visibilité en ligne. Elle permet de créer une fiche établissement et donc d'afficher des informations cruciales aux utilisateurs de Google, tels que les heures d'ouverture, l'adresse, les avis clients, et bien plus encore.

Nous allons donc voir comment créer une fiche sur Google My Business.

### **Étape 1 : Accéder à Google My Business**

- Ouvrez votre navigateur web et accédez à la page Google My Business : <https://www.google.com/business/>
- Connectez-vous avec votre compte Google. Si vous n'en avez pas, créez-en un.

### **Étape 2 : Commencer la création de la fiche établissement**

- Cliquez sur le bouton "Ajouter votre établissement"

### **Étape 3 : Remplir les Informations de base**

- Entrez le nom de votre établissement.
- Choisissez la catégorie qui décrit le mieux votre activité.
- Ajoutez l'adresse physique de votre entreprise.
- Spécifiez les zones géographiques que vous desservez si vous ne recevez pas de clients à votre emplacement physique.

### **Étape 4 : Vérification de l'établissement**

- Google peut exiger la vérification de votre établissement. Choisissez la méthode qui vous convient le mieux, par exemple, la réception d'une carte postale de vérification à l'adresse indiquée.
- Une fois la carte reçue, connectez-vous et entrez le code de vérification pour finaliser le processus.

### **Étape 5 : Optimiser votre fiche établissement**

- Ajoutez des photos attrayantes de votre entreprise, de vos produits, et de votre équipe.
- Mettez à jour les heures d'ouverture, en particulier pendant les jours fériés.
- Incluez un numéro de téléphone et un site web si possible.
- Encouragez vos clients à laisser des avis.

### **Pourquoi créer une fiche établissement sur Google My Business?**

- **Visibilité améliorée** : Une fiche bien optimisée augmentera la visibilité de votre entreprise dans les résultats de recherche Google.
- **Informations précises** : Cela permet de fournir des informations précises aux utilisateurs, tels que les horaires d'ouverture, l'emplacement, et les contacts.

- **Avis clients** : Les avis clients sont très importants et d'une grande influence. Encouragez donc les clients satisfaits à partager leurs expériences. Répondez aux avis, questions pour développer une relation client solide.

En suivant ces étapes, vous maximisez l'impact de votre entreprise sur Google, améliorant ainsi votre présence en ligne et votre interaction avec les clients potentiels.

# Créer et modifier des visuels sur Canva

## Présentation de l'outil

Canva est un outil vous permettant de créer un grand nombre de visuels (posts instagram, dépliants, affiches...) à l'aide de modèles déjà réalisés. Il vous est également possible de créer vos propres visuels en partant de zéro. Son utilisation est très simple et intuitive, parfaite pour les débutants.

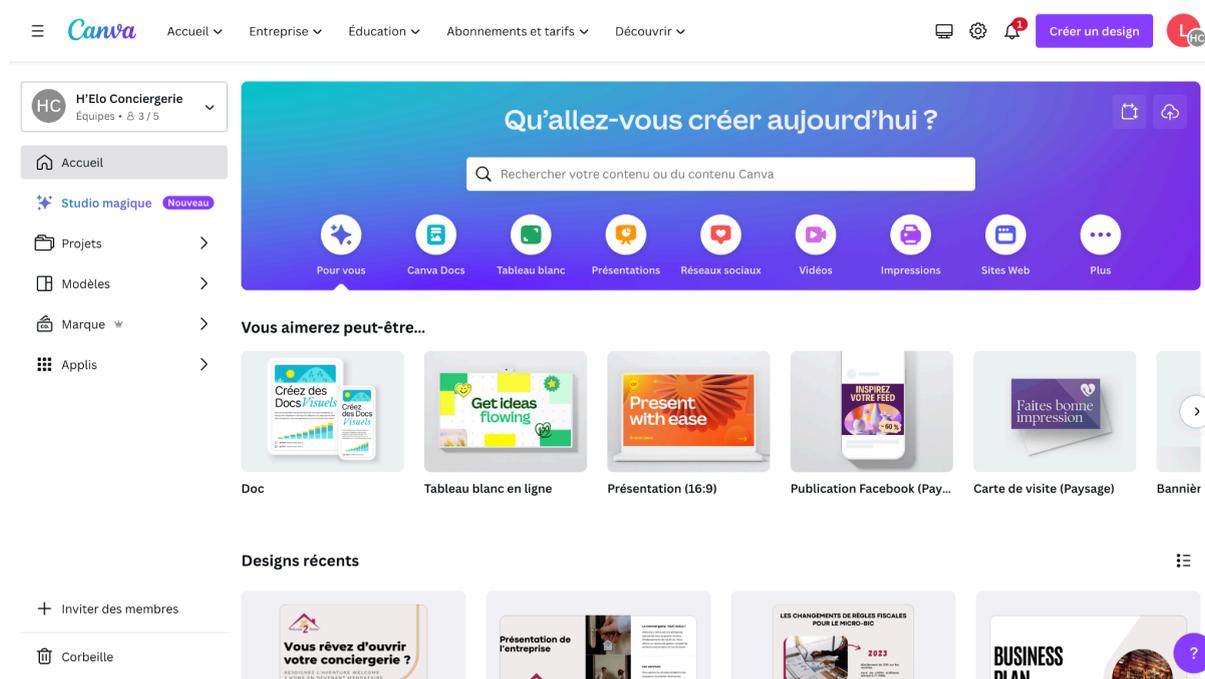
Canva propose une formule gratuite et une formule payante. La formule payante dispose d'un plus grand nombre de personnalités et vous offre une plus grande liberté dans votre création de contenu.

## Se familiariser avec l'interface

- Page d'accueil

Lorsque vous ouvrez Canva, vous tomberez sur une page d'accueil. Cette dernière vous propose une vue d'ensemble des différents supports que vous pouvez réaliser. La barre de recherche vous permet d'accéder rapidement à des modèles ou à vos projets.

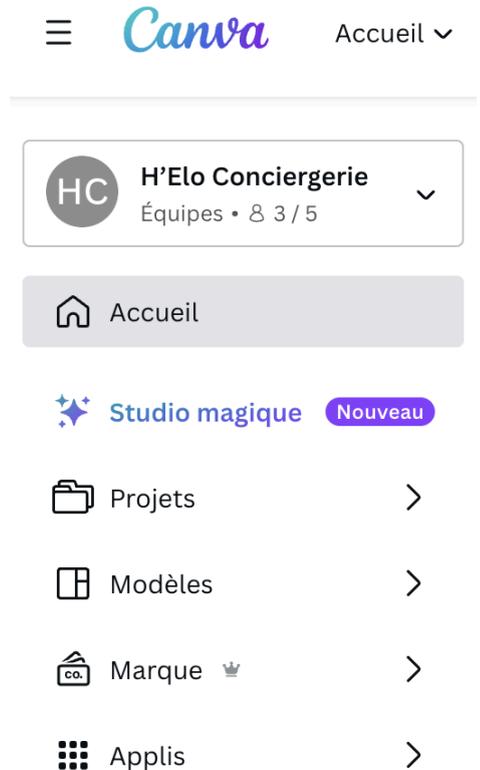
Plus bas, vous trouverez vos dossiers récemment ouverts.



- **Menu latéral**

Dans le menu latéral situé à gauche de la page, vous pourrez trouver différents onglets pour vous orienter, notamment :

- **Projets** : Vous retrouverez dans cet onglet l'ensemble de vos projets réalisés ainsi que vos photos et vos vidéos importées.
- **Modèles** : Cet onglet vous donne accès à différents modèles de visuels déjà réalisés. Ces modèles s'appellent des "Templates" et sont disponibles sous de nombreux formats : story instagram, posts, A4, dépliants, PPT... Les modèles sont rangés par catégories, ce qui vous permet de choisir le modèle répondant le plus à vos besoins : vidéos, modèles spéciaux pour les entreprises, réseaux sociaux ou encore impressions.
- **Marque** : Cet onglet est accessible sous Canva Pro. Ce dernier vous permet de retrouver l'identité visuelle de Welcome 2 Home : les couleurs utilisées ainsi que le logo.
- **Applis** : Cet onglet vous donne accès à de nombreuses applications disponibles avec Canva. Il vous donne aussi accès au planificateur, ce qui vous permet de publier directement sur les réseaux sociaux via Business Suite.



### Créer un visuel sur Canva

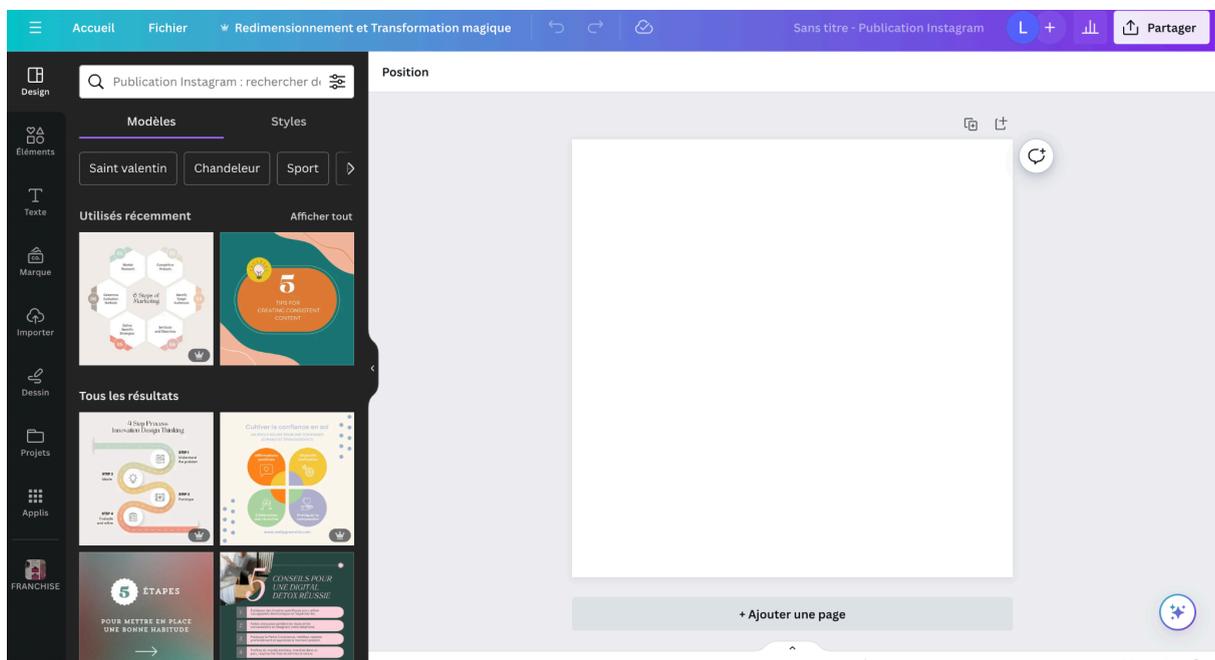
Comme cité précédemment, vous pouvez créer un visuel Canva à l'aide des modèles qui vous sont proposés. Il vous est également possible de créer votre propre visuel en partant de zéro.

Pour cela, lorsque vous serez sur votre page d'accueil, il vous faut sélectionner le bouton "Créer un design" en haut à droite de l'écran. Choisissez ensuite le bon format. Vous accéderez à l'éditeur de création. Ce dernier est très simple d'utilisation puisqu'il fonctionne en glisser-déposer (drag and drop).

- **Le menu de l'éditeur**

À gauche de votre éditeur, vous remarquez que vous avez accès à un menu, voici le détail de ce dernier :

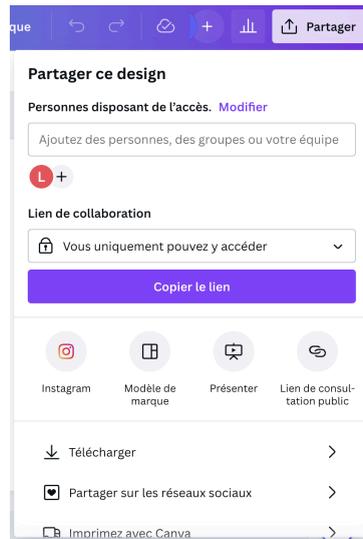
- **Modèles** : cette partie regroupe les différents designs prêts à être utilisés ou personnalisés selon vos besoins. Une barre de recherche est également à votre disposition dans cet onglet, vous permettant de chercher un modèle via des mots clés.
- **Éléments** : accédez aux différents éléments graphiques proposés par Canva pour les ajouter à votre visuel (formes, graphiques, tableaux, stickers, photos, vidéos, cadres, grilles...),
- **Importer** : pour importer vos propres fichiers (images, vidéos, audios),
- **Texte** : vous retrouvez ici les polices et combinaisons disponibles,
- **Photos** : dans cette section, Canva propose une banque d'images libres de droits,
- **Styles** : retrouvez des palettes de couleurs et des ensembles de polices préconfigurés,
- **Vidéos** : vous avez la possibilité d'utiliser la banque de vidéos libres de droits de Canva,
- **Arrière-plan** : paysages, motifs, dégradés, abstraits... différents styles d'arrière-plans sont disponibles dans cet onglet pour agrémenter votre visuel,
- **Graphiques** : vous pouvez créer et ajouter un graphique à votre template,
- **Plus** : En cliquant sur cet onglet, vous avez accès à un panel d'applications pour agrémenter davantage votre visuel.



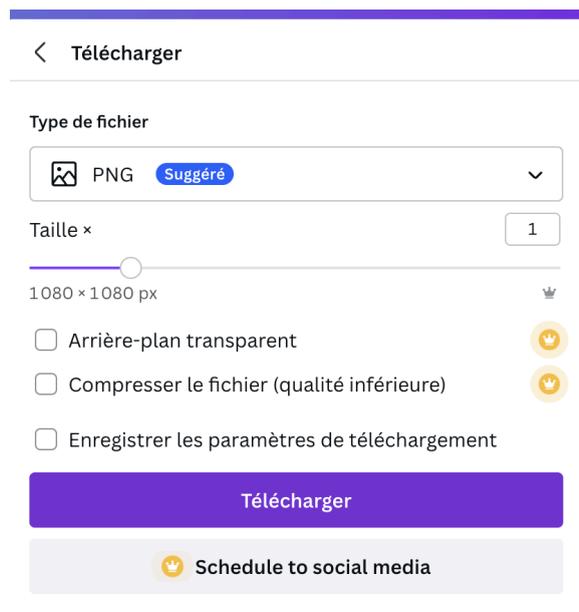
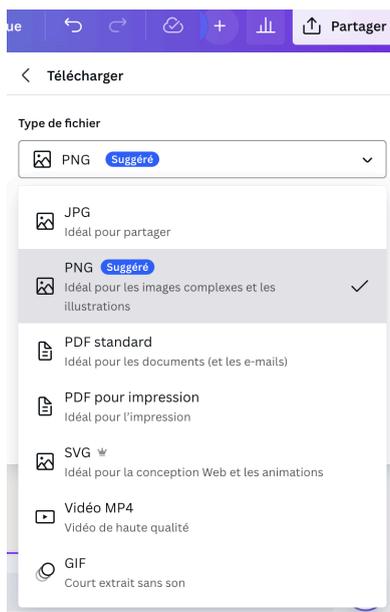
- **Enregistrer un fichier**

Une fois votre visuel réalisé, il vous faudra l'enregistrer. Pour cela :

- Cliquez sur l'onglet "Partager" en haut à droite de l'écran



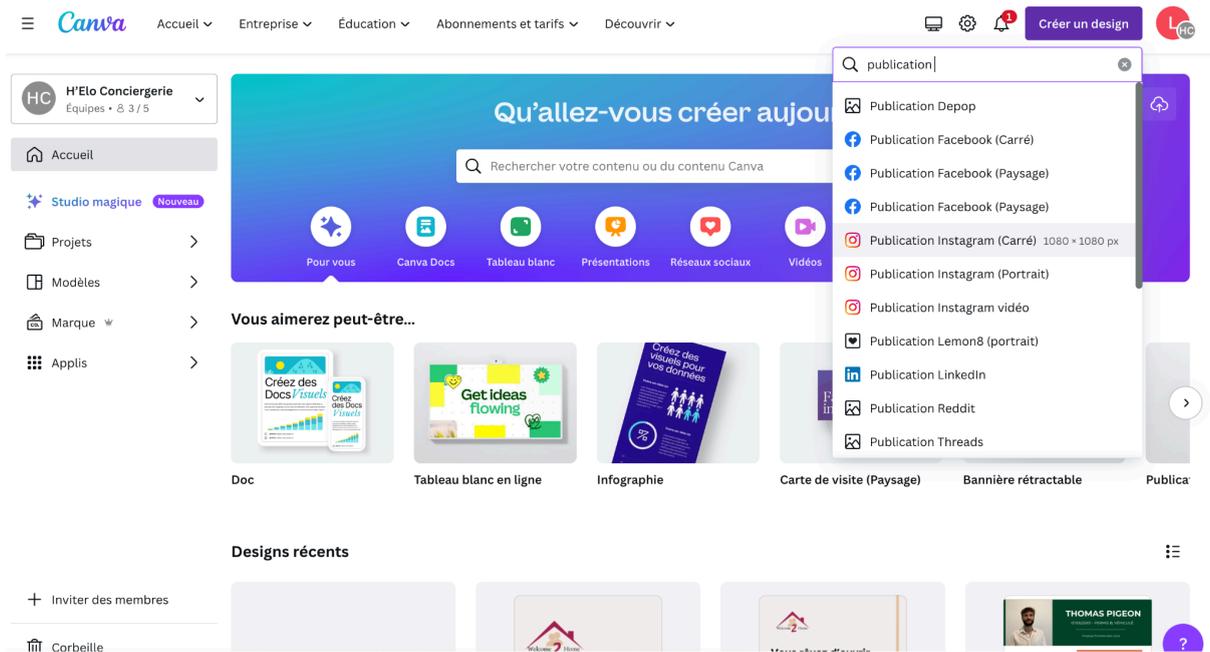
- Sélectionnez "Télécharger"
- Choisissez le type de fichier (Nous vous recommandons du PNG pour les documents type publications réseaux sociaux et du PDF pour les documents type flyers et dépliants). Veuillez noter que le logiciel vous recommande également le meilleur format en fonction de votre fichier.
- Sélectionnez "Télécharger" en bas du menu déroulant.
- Votre fichier est bien enregistré !



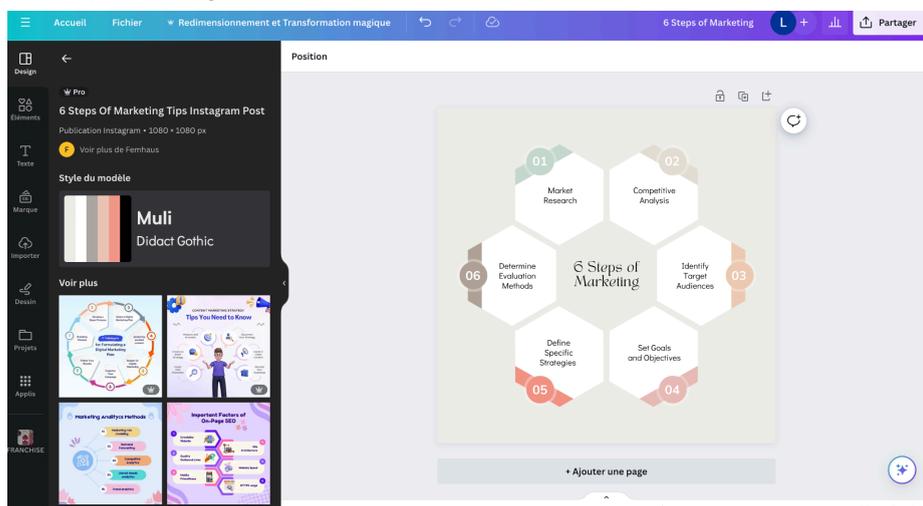
Canva dispose d'une fonction d'enregistrement automatique, qui fonctionne avec une connexion Wi-Fi, cela réduit vos chances de perdre votre travail et vous permet d'avoir toujours accès à vos visuels via la plateforme.

### Un exemple : création d'un visuel (Post Instagram)

- 1) Depuis la page d'accueil du site, sélectionnez "Publication instagram" dans la barre de recherche en haut à droite



- 2) Choisissez un modèle proposé par Canva sur la partie gauche de votre écran ou partez de zéro pour créer votre propre visuel. Pour importer des images, sélectionnez *Importer* dans le menu puis *Importer des fichiers* pour intégrer vos images.
- 3) Vous pouvez dès à présent ajouter les éléments de votre choix en sélectionnant l'onglet approprié (texte, vidéo, arrière-plan...) puis en les faisant glisser vers votre plan de travail. L'onglet élément vous permettra d'ajouter des formes, des icônes, des cadres pour intégrer vos photos...



- 4) Lorsque vous avez terminé la personnalisation de votre publication, vous pouvez la télécharger, la partager, l'imprimer ou l'intégrer à d'autres applications depuis l'onglet *Partager* situé en haut à droite de votre écran.

Pour conclure, lorsque vous maîtriserez les bases du logiciel, vous pourrez explorer les différentes options pour aller plus loin : ajouter des effets, des animations, du texte... Le logiciel est très complet et vous permet également de retoucher des photos, jouer avec les balances de couleurs ou encore faire du montage vidéo.

**En cas de besoin, n'hésitez pas à nous contacter !**

- Par mail : [contact@welcome2home.fr](mailto:contact@welcome2home.fr)
  
- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h, (en dehors de ces horaires merci de nous laisser un sms en cas d'urgence) :
  - Céline Dehouck : 06 29 31 69 96
  - Elodie Vanderbrugghe : 06 98 63 90 57
  
- Numéro de l'accueil et de l'astreinte : 07 56 27 75 32

*SAS C et E*

*Welcome 2 Home*

*22 rue de Bayeux*

*14480 Tierceville (Ponts sur Seulles)*