

FICHE CONSEIL #1

REALISER SON LIVRET D'ACCUEIL

Afin de faciliter et de rendre le séjour de vos clients plus agréable il est important de créer un livret d'accueil regroupant toutes les informations nécessaires. En ouvrant ce livret, vos voyageurs doivent se sentir les bienvenus. Ce ne doit surtout pas être une liste de règles à respecter.

Au contraire, il doit leur donner l'impression que tout a été arrangé et pensé pour leur offrir la meilleure expérience qui soit.

De plus, un livret d'accueil réduit le nombre de questions que se pose le locataire à son arrivée : quel est le restaurant le plus proche ? Où se trouvent les commerces ? Comment fonctionne le micro-onde ? Les locataires n'auront pas besoin de vous contacter pour vous poser des questions, toutes les réponses seront dans le livret !

QUELS ÉLÉMENTS Y FAIRE FIGURER ?

- Une présentation des lieux, un mot de bienvenue.
- Des renseignements sur l'arrivée et le départ
- Les informations spécifiques à votre logement : règles et procédures à suivre
- Les informations pratiques sur la ville ou le territoire
- Une liste de choses à voir et à faire dans les environs
- Une liste des restaurants et des bars
- Les informations pratiques et numéros utiles : pharmacies, boulangerie, centres commerciaux
- Le guide des producteurs locaux, marchés, boissons ou pâtisseries typiques.
- La liste des transports locaux : taxis, trains ainsi que les cartes et plans de ville

Des petits bonus :

- Des conseils pour un séjour réussi
- Des adresses que vous affectionnez tout particulièrement

COMMENT PROCÉDER ?

Réunissez toutes les informations en votre possession, pour les informations touristiques, n'hésitez pas à faire appel à l'Office de Tourisme. Une fois ces informations récoltées, classez-les par thématique et commencez la rédaction de votre livret.

Nos conseils :

- Pour faciliter la lecture, n'oubliez pas le sommaire.
- Créer un livret qui vous ressemble, laissez libre cours à votre imagination !
- Adaptez les informations à votre clientèle, si vous recevez beaucoup de familles, proposez des activités multigénérationnelles, si vous recevez des professionnels en déplacement, proposez-leur des idées de sorties, des parcours de running...

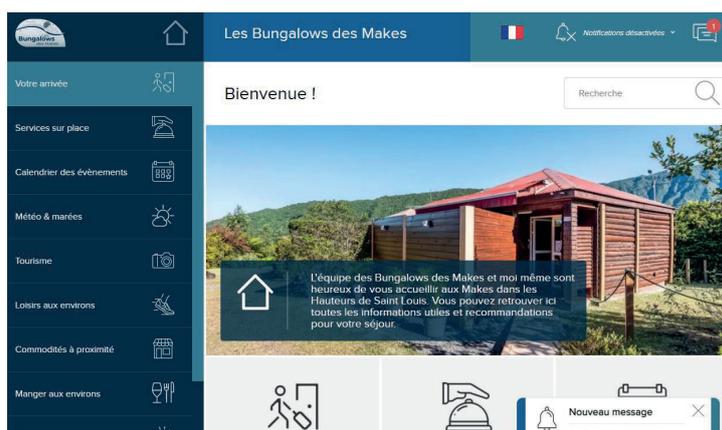
QUELS OUTILS ?

- **Le classeur ou porte-vues** : votre livret d'accueil peut être un simple classeur avec les informations tapées sur un logiciel de traitement de texte. Les pochettes transparentes vous permettent d'ajouter des cartes de visite ou des flyers, l'avantage est qu'il est très facilement actualisable.

- **La brochure** : vous pouvez faire une brochure en ligne sur des outils comme canva.com, des modèles vous sont proposés, il vous suffit ensuite de remplir les cases. La connexion au site est gratuite, il suffit de s'enregistrer, certains modèles et/ou visuels sont payants. Une fois votre brochure créée, vous pouvez la faire imprimer chez un imprimeur ou l'imprimer chez vous.

- **Les livrets d'accueil numériques** : vous pouvez créer un site Internet qui reprendra toutes les thématiques évoquées ci-dessus mais que vous traiterez comme un site Internet avec des liens. Pensez à communiquer sur l'adresse url de votre site.

Le site **Francevoyage.com** propose, moyennant une inscription payante (à partir de 40€), de réaliser un livret d'accueil numérique. Cet outil est personnalisable et reprend un certain nombre d'informations provenant de notre système d'information touristique.



VOTRE LIVRET EN DÉTAIL :

// LE MOT DE BIENVENUE

C'est la 1^{ère} page de votre livret d'accueil, ce message doit être chaleureux sans forcément être très long. Exemple :

Chers Vacanciers, je vous souhaite la bienvenue à ---.

Ce livret est réalisé afin de vous communiquer toutes les informations nécessaires pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Vous y trouverez un certain nombre d'informations concernant le gîte et la région.

Je vous souhaite de passer un agréable séjour et reste à votre disposition si vous avez besoin d'informations complémentaires.

// LA PRÉSENTATION DES LIEUX

Votre hébergement a une histoire, racontez-la ! Vous avez des anecdotes, partagez-les. Vos clients sont curieux et s'intéressent au lieu qu'ils vont habiter pendant quelques jours ou semaines.

// DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ARRIVÉE ET LE DÉPART

Précisez les horaires de départ, comment se déroule la remise des clés, le check-in, l'inventaire et la caution éventuelle.

// LES RÈGLES ET PROCÉDURES À SUIVRE

Indiquez les règles de la maison : logement non fumeur, chien interdit ou non, quelles parties de l'hébergement sont accessibles aux locataires, si les fêtes sont autorisées, s'il y a une heure de décence au delà de laquelle le bruit est inconvenant...

// LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES À VOTRE LOGEMENT

Précisez les conditions de stationnement (parking privé ou non) et les conditions d'accès (interphone). Faire une fiche sur le fonctionnement de chaque équipement, si vous êtes engagé dans une démarche de protection de l'environnement...

// LES INFORMATIONS PRATIQUES SUR LA VILLE OU LE TERRITOIRE

Quels sont les jours de marchés, où se situent le supermarché et la boulangerie la plus proches. Si vous habitez dans une petite ville, n'hésitez pas à agrandir votre périmètre, vous pouvez aussi mentionner les équipements sportifs et culturels.

// LA LISTE DES TRANSPORTS LOCAUX

Indiquez à vos locataires où se trouve la gare la plus proche et quelles sont les lignes de bus ou de trains qui passent à proximité. N'hésitez pas à donner des numéros de taxi ou de loueurs de vélos. Vous pouvez également fournir un plan de la ville ou des flyers sur les lignes de bus.

// LES INFORMATIONS PRATIQUES ET NUMÉROS UTILES

Précisez où se situe la pharmacie la plus proche et rappelez les numéros d'urgence.

Une fois que vous avez réuni toutes ces informations, vous pouvez passer à la partie «tourisme» de votre livret d'accueil !

Toutes ces informations sont disponibles sur notre site Internet, vous pouvez également nous en faire la demande par e-mail : communication@seine-saintgermain.fr

// UNE LISTE DE CHOSES À VOIR ET À FAIRE

Sous forme de flyers ou de listes, indiquez les lieux à visiter sur votre commune et son territoire. N'hésitez pas à indiquer également les sites parisiens les plus connus et bien sûr, à mentionner le château de Versailles !

Pour organiser cette rubrique, vous pouvez classer les sites par thématiques «les sites culturels» ou «les sites de loisirs» ou par ciltentèle «pour les familles» ou «pour les amis».

N'hésitez pas à mentionner vos sites préférés ou à indiquer vos conseils de visite. En panne d'idées ? Faites appel à nos services !

// UNE LISTE DES RESTAURANTS ET DES BARS

L'Office de Tourisme a recensé tous les lieux de restauration du territoire, n'hésitez pas à lui demander la liste. Pour cette rubrique indiquez également vos lieux préférés !

// LE GUIDE DES PRODUCTEURS LOCAUX OU PÂTISSERIES TYPIQUES

Valorisez le savoir-faire local en mentionnant les producteurs locaux : brasseurs, chocolatiers, maraîchers, vous les retrouverez tous sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

// L'AGENDA DES ÉVÉNEMENTS

Proposez une liste des manifestations à vos visiteurs afin qu'ils sachent quoi faire lors de leur séjour. Même si vous ne recevez que des clients en séjour chez vous pour des raisons professionnelles, vous pouvez leur indiquer quoi faire pendant leur semaine de travail.

Pour cela, l'Office de Tourisme peut vous envoyer mensuellement l'agenda, n'hésitez pas à lui en faire la demande !

LES PETITS BONUS DE L'OFFICE DE TOURISME

// LES WIDGETS

Si vous souhaitez réaliser un site Internet en guise de livret d'accueil, il est possible de faire remonter un certain nombre d'informations touristiques depuis notre site Internet (ce qu'on appelle une marque blanche). C'est très simple et l'Office de Tourisme peut vous accompagner à le mettre en place, n'hésitez pas à nous contacter.

// LE SITE DE RESERVATION

L'Office de Tourisme a mis en place un site de réservation pour faciliter la réservation d'activités et l'achat de billetterie pour les musées, n'hésitez pas à communiquer dessus :

www.reservation.seine-saintgermain.fr

