



GUIDE PRATIQUE POUR LES RESPONSABLES DE CLÉS

Comment bien préparer votre logement et l'accueil des hôtes





La clé pour des vacances mémorables et réussies

Ce guide fournit des informations et des listes de contrôle utiles sur la manière de préparer votre logement pour répondre aux exigences des clients et leur offrir la meilleure expérience possible pendant leur séjour.

Il traite entre autres des aspects suivants :

Comment préparer le logement pour l'arrivée des locataires ?

- La préparation du logement 4
- Contrôle de la qualité 5
- De petites attentions 6

Accueil et procédure d'arrivée clients. 7

Procédures de sortie et de départ. 8

Gestion des réclamations et interventions en cas de problèmes. 9

Contrôle et vérification au début, pendant et à la fin de la saison. 10

Grâce à votre aide et votre professionnalisme, nous pourrons offrir aux vacanciers un séjour mémorable et de grande qualité dont ils profiteront pleinement.

C'est pourquoi vous détenez la clé (au sens propre comme au sens figuré !) pour un séjour inoubliable pour nos clients communs.

Par avance merci ! Merci pour votre engagement et votre contribution à la réussite de ces vacances !

Nous sommes heureux de pouvoir compter sur vous.

Votre équipe Interhome Group



La préparation du logement ou comment garantir une expérience client réussie ?

Les clients ont de fortes attentes : une préparation minutieuse leur garantira un séjour en toute sérénité.

Notifications d'arrivée

Afin de vous aider à préparer l'appartement ou la maison de vacances pour l'arrivée des clients, nous vous enverrons une « Liste d'arrivée » qui contient les informations utiles dont vous pourriez avoir besoin, par exemple :

- les dates d'arrivée et de départ
- le nom des clients
- le nombre de clients
- les lits d'appoint ou les lits bébé nécessaires
- le nombre d'animaux de compagnie

La Liste d'arrivée vous sera envoyée par courrier électronique ou postal lorsqu'une nouvelle réservation ou une modification de réservation aura été effectuée. Si vous n'avez pas reçu automatiquement les coordonnées du client, veuillez contacter myhome.fr@interhome.group
Merci !

Si vous le souhaitez, vous pouvez être averti simultanément par SMS et par e-mail de toute nouvelle réservation. Cela vous permet de garder un œil sur vos locations, surtout en cas de réservations de dernière-minute (c.-à-d.) 14 jours ou moins avant la date d'arrivée.



En période de pandémie, une préparation, un nettoyage, une désinfection et une inspection minutieuse des logements restent les facteurs les plus importants pour assurer un séjour rassurant et sécurisé.



Contrôle de la qualité

Les vacanciers accordent une attention particulière à l'état de leur logement. Il est essentiel qu'il soit minutieusement préparé et contrôlé avant chaque nouvelle arrivée.

La propreté et un logement « impeccable » sont des éléments essentiels pour garantir le meilleur séjour possible.

Interhome Group vous fournira un « Certificat de contrôle de qualité » que la personne en charge du nettoyage et vous-même devrez remplir à la date de vérification du logement, entre chaque locataire. Il doit être placé à l'entrée du logement et est très apprécié de nos hôtes, car il leur donne l'assurance que le logement a été entièrement nettoyé et inspecté avant leur arrivée.

Lorsque vous aurez effectué le contrôle final avec le personnel de nettoyage, nous vous demandons de compléter la date de cette vérification sur le Certificat de contrôle de qualité. Le certificat doit alors être affiché de manière visible dans le logement. Ce certificat crée un climat de confiance et est très apprécié des hôtes.

N'oubliez pas de mettre en marche l'électricité, le gaz, l'eau, le chauffage et le réfrigérateur avant l'arrivée des locataires. Assurez-vous que les équipements fonctionnent correctement.



De petites attentions qui font toute la différence

Les hôtes apprécient de trouver au minimum à leur arrivée :

- une réserve de papier toilette ;
- un produit de nettoyage, du liquide vaisselle ;
- des sacs poubelles ;
- savon liquide mains, essuie-tout.

Nous vous recommandons de constituer un « Livret d'Accueil » contenant des informations utiles telles que :

- les instructions pour le Wi-Fi, les commandes de la télévision, etc. ;
- les coordonnées du détenteur des clés et du gestionnaire du logement ;
- les numéros d'urgence des pompiers, d'un médecin et de la police ;

- les commerces, les restaurants, les bars, les marchés environnants ;
- les points d'intérêt locaux tels que les plages et les excursions possibles.

Interhome Group fournira une « Fiche d'information générale » à l'attention des clients contenant des informations et des directives importantes telles que les instructions pour l'utilisation des piscines, les questions d'entretien, les frais de tri et d'élimination des déchets et la manière dont le logement en location doit être laissé au départ.

Cette fiche est disponible dans votre espace dédié myhome.interhome.group et peut être ajoutée à votre Livret d'Accueil.



Accueil et arrivée clients, la première impression est primordiale !

Un accueil chaleureux, une visite des lieux et des recommandations personnelles permettront aux vacanciers de commencer leur séjour dans les meilleures conditions !

Arrivées

Les clients arriveront entre **16 h 00 et 19 h 00** sauf accord contraire. En cas d'arrivée tardive d'un locataire, nous vous saurons gré de votre compréhension et de votre flexibilité.

Nous vous demandons d'accompagner personnellement les clients jusqu'au logement, ou de trouver un remplaçant si vous ne pouvez pas le faire vous-même. Cela garantira une arrivée et une remise des clés dans les meilleures conditions. En cas d'empêchement, veuillez vous assurer que les locataires reçoivent des instructions claires et faciles afin d'accéder au logement.

Présentation des lieux

Les recommandations locales sur l'environnement proche du logement, la région et le pays sont très appréciées et très utiles pour les locataires. Il convient également d'inclure à cette présentation le « règlement intérieur » et les instructions d'utilisation des appareils électroménagers.

Bon de voyage (Voucher)

Chaque client reçoit de notre part un voucher qui identifie sa réservation. Ce bon de voyage doit vous être présenté lors de la remise des clés. Il confirmera la période de location, le nombre de vacanciers autorisés et les éventuels frais supplémentaires.

Frais supplémentaires

Le bon de voyage indique les éventuels frais supplémentaires obligatoires et précise ce qui est inclus dans le prix de la location et ce qui doit être payé à l'arrivée ou au départ des clients. Ces frais supplémentaires doivent être payés à l'arrivée ou au départ et peuvent comprendre des services tels que la taxe de séjour, les draps, les serviettes ou le nettoyage en milieu de séjour.

Etat des lieux

Afin d'éviter tout malentendu ou toute complication au moment de l'arrivée et du départ, nous vous recommandons d'inspecter le logement en présence des clients.



Procédure de sortie et départ clients, un moment clé !

Il est important de procéder à une dernière vérification et de percevoir le paiement de tous les frais supplémentaires avant le départ. Tout dommage causé au logement ou à son contenu doit être documenté à ce stade.

Départ

Selon les clauses du contrat, les locataires sont informés que la sortie du logement s'effectue au plus tard avant **10 heures** du matin. Veuillez convenir à l'avance d'une heure de départ précise avec les vacanciers et vous assurer que vous avez le temps d'inspecter le logement et de régler les frais supplémentaires éventuels.

Satisfaction clients

Encouragez vos hôtes à évaluer leur séjour chez vous ! Au plus les clients laisseront leurs avis et partageront leur expérience au plus le logement gagnera en visibilité et en futures réservations. Merci d'indiquer aux hôtes qu'ils vont recevoir un lien généré automatiquement par e-mail après leur départ.

Vérification au moment du départ

Bien que vous ayez déjà contrôlé le logement à l'arrivée, une deuxième vérification est nécessaire au moment du départ. Si le logement ou son contenu sont endommagés ou si, par exemple, une clé a été perdue, cela doit être consigné par écrit et vous devez signer

cette déclaration avec le client. Une fois la signature apposée, vous êtes autorisé(e) à retenir une somme appropriée de la caution à titre de dédommagement.

Frais supplémentaires

Le bon de voyage fourni à l'arrivée indique les éventuels frais supplémentaires obligatoires et précise ce qui est inclus dans le prix de la location et ce qui doit être payé à l'arrivée ou au départ.

Les frais supplémentaires à payer au moment du départ peuvent inclure les coûts de l'électricité et de l'eau, qui sont facturés sur la base de la consommation. Ils peuvent être déduits de la caution remboursable.

Nettoyage avant le départ

Les locataires sont priés de laisser les lieux propres et bien rangés, mais cela ne remplace pas le nettoyage en profondeur et le contrôle qui doivent être effectués par les détenteurs de clés conformément à la liste de contrôle fournie par Interhome Group.



En cas de problèmes, comment traiter au mieux les réclamations et les litiges ?

Malgré les efforts de chacun, des problèmes peuvent occasionnellement survenir. Restez serein et professionnel dans la gestion de ces problèmes, le résultat en sera sans aucun doute bien meilleur.

Défaillances

Les clients sont en droit d'occuper un logement pleinement opérationnel, et tout défaut ou problème d'entretien doit être résolu/réparé dans les **48 heures**.

Si les locataires rencontrent des problèmes durant leur séjour, il est important de les résoudre sans délai et, si nécessaire, d'informer le propriétaire des réparations ou remplacements nécessaires.

Nuisances extérieures

Si des facteurs extérieurs tels que des travaux de construction à proximité du logement, des interventions sur les parties communes etc. pourraient avoir un impact négatif sur le séjour des clients, vous devez en informer immédiatement le propriétaire et Interhome Group.

Nous examinerons alors le problème et communiquerons avec le(s) client(s) afin d'apporter une solution satisfaisante pour chacun.

Liste de contrôle : Contrôle Annuel

L'inventaire est-il complet et en bon état ?

Oui | Non

Ameublement

Pièces à vivre	Bien ventilées ; pas de moisissure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Murs, tapisseries, tapis, sols	En bon état/propres/non troués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portes	Ferment bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fenêtres	Ferment bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voilages, volets, stores	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rideaux	Présents/propres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Armoires	En nombre suffisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilier	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuisine

Appareils	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ustensiles (louches, spatules ...)	Complets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaisselle	En bon état/assortie (min. 2x Pers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poêles/Casseroles	En bon état/en nombre suffisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Salle d'eau

Baignoire/Douche/Lavabo	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rideau de douche	Présents/propres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toilettes	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miroirs	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Panier à linge	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Armoires de toilette	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prises électriques	En bon état/sécurisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lave/Sèche-Linge	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Salle à manger

Tables/Chaises	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tables/Chaises	En nombre suffisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nappe	Propre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Couchages

Sommiers	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matelas	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draps/taies/alèses	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Couvertures et oreillers	En bon état/propres/non troués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tables de nuit et lampes de chevet	En bon état/sécurisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garde-robes	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 portes-manteaux/pers	Présents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Séjour

Canapé-lit	Propre/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fauteuils/sofa	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Table basse	Propre/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Extérieurs

Mobilier extérieur	Propre/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salon de jardin	Propre/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaises-longues	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parasols/stores	Propres/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coussins	Propres/en nombre suffisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscine/Pompe de piscine	En bon état/sécurisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terrasse/Balcon	En bon état/propres/sécurisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jardin	Entretenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barbecue	Propre/en bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accès à la maison	Entretenu/facile d'accès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Place de stationnement	Facile d'accès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nettoyage

Seau	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serpillère	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surblouse (nouveaueté)	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balai	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balayette/ramasse poussière	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poubelle	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Torchons (nouveaueté)	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiffon	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etendoir à linge	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Table/fer à repasser	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosse WC	En bon état	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Consommables

Produits nettoyants	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liquide vaisselle	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papier hygiénique	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-4 sacs poubelle	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allumettes	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ampoules	Présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kit premiers secours	Complet/prêt à l'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Couverture anti-feu	Prêt à l'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liste de contrôle : La première impression est primordiale

Est-ce que tout est prêt avant chaque arrivée ?

Arrivée : rencontre et salutation

- Indiquer le nom du/des client(s) et l'horaire d'arrivée
 - Les clés sont désinfectées
 - La fiche d'arrivée et le formulaire de caution sont prêts
 - Le livret d'accueil Interhome Group est placé en évidence
 - La fiche de départ est prête
 - Toutes les pièces ont été aérées au minimum 15 minutes
-

Cuisine

- Nettoyer et désinfecter en profondeur
 - Vider et nettoyer le réfrigérateur ; le décongeler si nécessaire
 - Remplacer la vaisselle/les couverts manquants ou cassés
 - Recharger le détergent dans le lave-vaisselle
 - Fournir des torchons, des éponges et des chiffons propres
 - Fournir des sacs poubelles
 - Éliminer les restes de nourriture/boissons et les déchets
 - Tester le bon fonctionnement de tous les équipements de cuisine
 - Vider les poubelles
-

Salle de bains/Toilettes

- Nettoyer et désinfecter en profondeur
 - Laver les rideaux de douche
 - Laver le tapis de bain
 - Recharger le papier toilette
 - Disposer des serviettes propres et un tapis de bain
 - Changer les rideaux de douche moisissés
 - Vider les poubelles
-

Séjours et chambres

- Aspirer les coussins et les housses
 - Laver le linge de lit/les couvertures à 60°C minimum
 - Vérifier le nombre de cintres
-

Extérieurs

- Nettoyer et installer le mobilier de jardin
- Laver les coussins et les housses
- Enlever les imperfections de la pelouse
- Couper l'herbe
- Inspecter la piscine et la zone de la piscine
- Nettoyer la terrasse

-
- | | |
|--|--------------------------|
| Nettoyer le barbecue et les ustensiles | <input type="checkbox"/> |
| Nettoyer la baie vitrée de la terrasse | <input type="checkbox"/> |
-

Etat Général

- | | |
|--|--------------------------|
| Vérifier les chaînes de télévision et les télécommandes, y compris les piles | <input type="checkbox"/> |
| Remplacer ou réparer les objets cassés (ampoules, prises, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| Réparer les prises cassées | <input type="checkbox"/> |
| Les bouteilles de gaz sont prêtes à l'emploi/remplacées | <input type="checkbox"/> |
| Allumer le chauffage/l'électricité/le gaz/l'eau | <input type="checkbox"/> |
| Vérifier les détecteurs de fumée | <input type="checkbox"/> |
| Fournir un sac à linge pour le linge de lit et les serviettes | <input type="checkbox"/> |
| Prévoir des poubelles pour le tri sélectif | <input type="checkbox"/> |
| La buanderie et le garage sont propres et bien rangés | <input type="checkbox"/> |
| Positionner le document de contrôle de qualité sur la porte d'entrée | <input type="checkbox"/> |
| Remettre les meubles dans leur position initiale | <input type="checkbox"/> |
| Fermer toutes les portes et les fenêtres | <input type="checkbox"/> |
-

Liste de contrôle : Liste de nettoyage

Recommandations

Général

- Aérer toutes les pièces au minimum 15 minutes
- Désinfecter les clés après chaque client
- Remplacer les chiffons usagés après chaque utilisation
- Porter des gants pendant le nettoyage
- Laver soigneusement et régulièrement vos mains avec du savon pendant 30 secondes
- Lessiver à minimum 60°C le linge mis à disposition des locataires
- Si possible, utiliser un sèche-linge pour les draps et serviettes
- Désinfecter poignées de porte/fenêtre/meuble, rampes d'escalier, interrupteurs, sonnettes

Désinfection :

- Continuer le nettoyage avec des produits désinfectants adaptés (pas seulement à l'eau chaude)
- Utiliser des produits nettoyant adaptés (virucide ou détergent)
- Utiliser des lingettes désinfectantes

Cuisine

Ustensiles

- Vider et nettoyer le lave-vaisselle
- Nettoyer & dégraisser la hotte
- Nettoyer les plaques de cuisson
- Nettoyer le four (intérieur/extérieur)
- Nettoyer les plaques du four
- Vider et nettoyer le réfrigérateur et dégivrer si nécessaire

Inventaire

- Nettoyer les tiroirs (intérieur/extérieur)
- Nettoyer & désinfecter les robinets
- Nettoyer les placards (intérieur/extérieur)
- Nettoyer toutes les surfaces
- Vider et nettoyer les poubelles
- Vérifier la vaisselle et les ustensiles de cuisine (en nombre suffisant et propreté)
- Ordonner la vaisselle et les ustensiles
- Nettoyer les chaises et les nappes
- Laver le sol

Equipements

- Remplacer la vaisselle ébréchée et manquante
- Renouveler les tablettes lave-vaisselle
- Mettre à disposition des torchons et des éponges

-
- Mettre à disposition des sacs poubelles
 - Jeter les restes
 - Contrôler le bon fonctionnement des appareils électroménagers
 - Vider les poubelles

Sanitaires

Toilettes

- Nettoyer et désinfecter la cuvette des WC
- Nettoyer la brosse WC
- Mettre à disposition au minimum 1 rouleau de papier toilette

SDB/Douche

- Nettoyer et désinfecter baignoire/douche/bidet
- Détartre le lavabo et les robinets
- Détartre le flexible et le pommeau de douche
- Nettoyer le sol et les parois de douche
- Nettoyer les miroirs
- Nettoyer la VMC
- Nettoyer les sifons
- Nettoyer le porte brosse à dents dans le lave-vaisselle

Préparation

- Laver les rideaux de douche à 60°C et veiller au bon séchage pour éviter la moisissure
- Laver le tapis de bain après chaque client
- Remplacer le papier toilette
- Disposer des serviettes et tapis de bain propres
- Remplacer les rideaux de douch usagés
- Vider les poubelles

Séjour/Chambres

- Aspirer les canapés, fauteuils, coussins
- Aspirer le coin salon et les coussins
- Dépoussiérer les étagères, lampes et appareils électroniques
- Nettoyer toute marque ou tâche sur les tapis, les moquettes, les canapés et les fauteuils
- Nettoyer tous les sols, les plinthes, les portes y compris les encadrements, les fenêtres y compris les huisseries, les stores et les radiateurs
- Aspirer et vérifier les matelas
- Contrôler l'état des couvertures et oreillers
- Laver les alèses si nécessaire

Liste de contrôle : Liste de nettoyage (Continuation)

- Vérifier les plafonds et enlever les toiles d'araignée
- Vérifier les tiroirs, les penderies et les armoires pour voir si des objets ont été laissés
- Vérifier si le livret d'accueil est en bon état

Préparation

- Laver les draps et couvertures à 60°C
- Contrôler le nombre de cintres

Piscine/extérieurs

- Balayer la terrasse et le balcon
- Nettoyer et installer le mobilier de jardin
- Laver les coussins et les housses
- Enlever les imperfections de la pelouse
- Couper l'herbe
- Inspecter la piscine et les environs de la piscine
- Nettoyer le barbecue et les ustensiles de barbecue
- Nettoyer la baie vitrée de la terrasse

Général

- Désinfecter les poignées de porte, les rampes, les sonnettes, les interrupteurs, les poignées de meubles, les fenêtres et les cafetières
- Nettoyer les jouets et les jeux de société
- Vérifier le chauffage, l'électricité, le gaz, l'eau chaude et remplacer/fournir les bouteilles de gaz si nécessaire
- Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage
- Nettoyer les cheminées, vider les cendres et fournir du bois de chauffage si nécessaire
- La buanderie et le garage sont propres et bien rangés
- Se débarrasser de la vermine
- Jeter les vieux journaux et magazines
- Éliminer la vaisselle et les couverts jetables, y compris les gobelets, assiettes et sacs en carton/plastique

Préparation

- Vérifier les chaînes de télévision et les télécommandes, y compris les piles
- Remplacer ou réparer les objets cassés (ampoules, prises, etc.)
- Les bouteilles de gaz sont prêtes à l'emploi/remplacées
- Allumer le chauffage/l'électricité/le gaz/l'eau
- Vérifier les détecteurs de fumée
- Fournir un sac à linge pour le linge de lit et les serviettes
- Prévoir des poubelles pour le tri sélectif
- La buanderie et le garage sont propres et bien rangés
- Positionner le document de contrôle de qualité sur la porte d'entrée
- Remettre les meubles dans leur position initiale
- Fermer toutes les portes et les fenêtres





Merci ! Votre engagement et votre dévouement contribuent à la satisfaction des clients pour des vacances inoubliables.





Interhome Group

HHD AG | Sägereistrasse 20 | CH-8152 Glattbrugg
myhome.interhome.group