

## FICHE PRATIQUE N°4

### *LA PROMOTION ET LA GESTION DE SON MEUBLÉ ET DE SA CHAMBRES D'HÔTES*



- **NOTRE BROCHURE NUMÉRIQUE**

Elle est donnée au guichet ou envoyée sur demande. Notre équipe prend le temps de définir les besoins exacts du client puis fournit une liste correspondant à ces attentes. C'est donc une liste personnalisée d'hébergements que reçoit le client, et non plus un catalogue global. Votre annonce est donc d'avantage mise en valeur.



- **NOTRE RÉSEAU**

Vous bénéficiez du réseau des Offices de Tourisme via votre présence sur la base de données départementale Tourinsoft. Ainsi, n'importe quel Office de Tourisme des Côtes d'Armor peut accéder à la liste des hébergements du département. Cette base de données est également utilisée par le Comité Régional du Tourisme.

- **PROMOTION DE LA DESTINATION**



Grâce au travail de l'Office de Tourisme et du réseau Sensation Bretagne auprès de ses relations presse, Binic-Etables-sur-Mer bénéficie d'une forte présence sur les médias régionaux et nationaux (presse écrite, radios, TV, internet). L'équipe met également en place d'autres actions : publicités, actions extérieures, salons, diffusion documentations, accueil clientèles, commercialisation... La visibilité de notre destination sur la toile est dopée par notre présence sur Facebook, Twitter et Instagram. Ces réseaux nous permettent d'être plus proches de nos visiteurs et de mieux les fidéliser.

➔ La Destination touristique St Brieuc-Paimpol-Les Caps propose aux partenaires des Offices de Tourisme des ateliers pour créer et maîtriser vos outils de communication (outils google, créer sa page facebook...). Renseignements à l'Office de Tourisme.

## LE SITE PERSONNEL OU PAGE INTERNET

Le secret sur Internet c'est la VISIBILITÉ, plus vous êtes visible, plus vous aurez de chances de louer. De plus, les internautes sont très demandeurs de visuels et de descriptions, notamment pour être rassurés que votre annonce n'est pas une arnaque. Il est maintenant possible de créer gratuitement et facilement son propre site ou page internet grâce à des plateformes comme goliday.com, spécialisé dans la location, ou wix.com ou encore via l'outil Google My Business.

Vous pouvez également créer une page Facebook (gratuit) mais il faut l'alimenter régulièrement. Cet outil permet à vos clients de suivre les actualités de votre hébergement et faciliter leur fidélisation. Par contre, vous ne pouvez pas mettre des informations pratiques comme les tarifs ou les disponibilités.

➔ Les photos sont un élément déterminant pour l'acte de réservation, une annonce sans photos est 7 fois moins consultée. Il est donc primordial de mettre des photos de qualité et valorisantes sur vos supports de communication.

En tant que partenaire de l'Office de Tourisme, vous pouvez bénéficier des services d'un photographe professionnel à un tarif avantageux.

En tant que partenaire, nous mettons à votre disposition une fiche "Comment optimiser votre taux de réservation". Demandez la.

# GOOGLE MY BUSINESS

C'est un outil **indispensable**, et gratuit, qui permet à la location d'être visible au premier coup d'œil sur Google et Google Maps. L'internaute a également tout de suite accès aux photos, aux informations de la location (texte descriptif...) et au site internet le cas échéant. Une fiche bien renseignée et **régulièrement mise à jour** aide votre hébergement à apparaître dans les recherches locales pertinentes, ce qui peut attirer de nouveaux clients potentiels dans votre établissement. Google My Business est également un outil statistique.

Plus d'informations sur [https://www.google.com/intl/fr\\_fr/business/faq](https://www.google.com/intl/fr_fr/business/faq).

## LES PLATEFORMES DE RÉSERVATION

Etant donné la profusion d'offres en tout genre sur Internet, nous vous conseillons vivement, si vous êtes partenaire de l'Office de Tourisme, de le mentionner sur les différents supports et sites que vous utilisez. L'internaute pourra ainsi, au moindre doute, nous contacter. Cela représente un gage de sécurité pour le client et donc conduire à un acte d'achat.

➔ Les plateformes de réservation ont l'obligation de prélever la taxe de séjour.

De nombreux sites de locations saisonnières sont présents sur la toile, difficile de s'y retrouver ! Voici donc une liste de sites les plus pertinents :

- **AIRBNB**



Le site en permanente expansion ! Il proposait au départ de la location à la nuit chez des particuliers. Puis leur offre s'est étendue à la location par semaine. Le futur locataire peut réserver directement sur le site. La publication d'une annonce est gratuite, mais pour chaque réservation, Airbnb prélève pour le moment 3% de frais de service auprès des hôtes puis 14% de frais de services auprès des voyageurs. Ces frais de service vont être amenés à disparaître contre une commission qui s'élèvera à 15,5% pour le propriétaire. Plus d'informations sur [www.airbnb.fr](http://www.airbnb.fr).

- **LE BON COIN**



Qui ne connaît pas le premier site d'annonce de France ! Le Bon Coin propose la réservation en ligne en option gratuite. Il est possible de rajouter des fonctionnalités payantes. Le locataire, quant à lui, paie des frais de dossier de 14%.

Plus d'informations sur [www.leboncoin.fr](http://www.leboncoin.fr).

- **BOOKING**



Ce site est leader pour le marché du voyage en ligne. D'abord destiné aux hôtels, il a étendu son offre aux locations et chambres d'hôtes. Booking prélève une commission sur les réservations. Le montant est de 15 à 20%

du tarif de location, en fonction de la ville. Ce site est surtout pertinent pour les loueurs professionnels gérant plusieurs structures. Plus d'informations sur [www.booking.com](http://www.booking.com).

- **ABRITEL**



Premier site de la location en France. Il fait partie du réseau "HomeAway" qui englobe un grand nombre de sites comme Homelidays, site également référent de la location. Ces sites sont traduits dans de nombreuses langues. Abritel et Homelidays proposent une formule d'abonnement annuel à 249€, ainsi qu'une formule à la commission (annonce gratuite puis 8% de commission à chaque location).

Plus d'informations sur [www.abritel.fr](http://www.abritel.fr).

➔ Si vous souhaitez utiliser l'une ou plusieurs de ces plateformes, nous vous conseillons de vous abonner à la newsletter du blog [blog.elloha.com](http://blog.elloha.com). Ce site décortique les stratégies des géants du voyage en ligne, et donc ce qui va directement impacter les propriétaires présents dans leur catalogue.

Vous pouvez également vous abonner au site [www.lescogiteurs.fr](http://www.lescogiteurs.fr) (80€/an), c'est un réseau géré par et pour des propriétaires (fiches pratiques, veille, forum...).

## LA GESTION

### LES BONNES QUESTIONS A SE POSER

#### FINANCES :

- Moyens financiers pour faire des travaux ou acheter du mobilier, de l'équipement ?
- Moyens financiers pour payer un prestataire extérieur si besoin pour l'entretien, le ménage ou l'accueil ?
- Quel régime d'imposition ?

#### PROMOTION :

- Partenariat avec l'Office de Tourisme ? (Tarifs et conditions dans le Guide du Partenaire)
- Annonce sur quelle(s) plateforme(s) de réservation ?
- Création d'un site ou d'une page internet, d'une page Facebook ?
- Classement ? Adhésion à un label ?

#### TARIFS :

- Quel type de clients ? (Familles, seniors, randonneurs...)
- Quels tarifs ?
- Pour les meublés : charges (eau, chauffage) incluses dans le montant de la location ou pas ?
- Taxe de séjour incluse dans le montant de la location ou pas ?
- Pour les meublés : montant du dépôt de garantie (caution) ? - il ne doit pas être supérieur au montant du prix de la location.

#### SERVICES :

- Matériel bébé ? (Note : pour obtenir la mention « matériel bébé », l'Office de Tourisme demande à ses partenaires, au minimum un lit homologué, une chaise haute et une baignoire)
- Accueil des animaux ?
- Pour les meublés : location de draps ? De linge ? Si optionnel, quel montant ?
- Pour les meublés : forfait ménage ? Si optionnel, quel montant ?
- D'autres services (lits faits à l'arrivée...) ?

## ACCUEIL :

- Qui répond aux demandes (par mail, téléphone), envoie les contrats et reçoit les acomptes ?
- Quel outil utiliser pour noter les demandes, les réservations (cahier, agenda électronique...) ?
- Qui accueille les locataires et procède à l'état des lieux d'arrivée et de départ, à la perception du dépôt de garantie, du solde du séjour et de la taxe de séjour ?
- Quel geste d'accueil ? \*
- Qui fait le ménage ?

### \*LE GESTE D'ACCUEIL

Des petits gestes simples contribuent à ce que les locataires se sentent les bienvenus. Une simple bouteille d'eau dans le réfrigérateur ou encore un bouquet de fleurs fraîches sont très appréciés.

Il est d'usage d'offrir des produits locaux (gâteaux bretons, crêpes...).

Voici des commerçants partenaires qui proposent des produits locaux :

- Les boulangeries pour les Kouign Aman ou les crêpes,
- La Belle Iloise pour les terrines de poisson...

ATTENTION : OFFRIR DE L'ALCOOL EST DÉCONSEILLÉ (bouteille de cidre...) : LE PROPRIÉTAIRE PEUT ÊTRE RECONNU EN PARTIE RESPONSABLE EN CAS D'ACCIDENT SUR LA VOIE PUBLIQUE. LÉGALEMENT, IL FAUT POSSÉDER UNE LICENCE DÉBIT DE BOISSON POUR PROPOSER DE L'ALCOOL.

## LES SOLUTIONS DE GESTION

### • LA GESTION DIRECTE (PAR LE PROPRIÉTAIRE)

La prise de réservations, l'édition et l'envoi des contrats, l'accueil et le ménage sont effectués

par le propriétaire. C'est le cas de figure le plus répandu.

Pour vous aider dans la gestion administrative, l'Office de Tourisme met à votre disposition des documents types personnalisables :

- Etat descriptif (document obligatoire)
- Contrat de location en français et en anglais (document obligatoire)
- État des lieux entrant et sortant
- Charte internet
- Questionnaires de satisfaction en français et en anglais
- Et également les documents concernant la taxe de séjour (registre du logeur, présentation pour les locataires).

Si vous êtes partenaire, nous disposons également d'un livret d'accueil à mettre à disposition de vos locataires (plannings types, informations pratiques, sites incontournables...). Il convient d'utiliser des outils pour s'y retrouver dans le suivi des demandes et des réservations (logiciel, agenda, cahier...).

Des outils numériques comme Google agenda, sont très performants et simples d'utilisation, et vous permettent de gérer votre planning. Pour y accéder, il suffit de créer une boîte gmail (qui peut être dédiée à la gestion de l'hébergement) puis vous pourrez accéder à un agenda et y annoter les semaines réservées, les RDV, les tâches à effectuer (relances, envoi des contrats...). Cet agenda est consultable et modifiable depuis un téléphone portable.

Des logiciels payants comme ou Elloha ou Otizi peuvent vous aider à gérer vos réservations comme un vrai professionnel.

- **LA GESTION PARTIELLE OU COMPLÈTE PAR UN TIERS**

Toutes les tâches ou une partie peuvent être déléguées à un tiers, c'est souvent le cas pour le ménage ou le jardinage. Des organismes peuvent assurer ces services payants.

- Conciergerie de Bretagne à Lamballe - services de conciergerie à la carte  
06 07 30 94 65  
[www.laconciergeriedebretagne.fr](http://www.laconciergeriedebretagne.fr)
- MC Ma Villa à Binic-Etables-sur-Mer - gestion totale de locations saisonnières  
07 66 13 40 10  
[www.mcmavilla.com](http://www.mcmavilla.com)
- Breizh Home à Binic-Etables-sur-Mer - gestion totale de locations saisonnières  
06 27 95 42 05  
[breizhhomeconciergerie.fr](http://breizhhomeconciergerie.fr)
- Conciergerie de Marie à Saint-Quay-Portrieux - gestion totale de locations saisonnières  
06 71 89 58 94
- Conciergerie du Goëlo à Saint-Quay-Portrieux - services de conciergerie à la carte  
06 61 47 18 69  
[www.conciergeriedugoelo.com](http://www.conciergeriedugoelo.com)
- Conciergerie Confiance à Plérin - gestion totale de locations saisonnières  
06 60 64 05 68  
[conciergerieconfiance@gmail.com](mailto:conciergerieconfiance@gmail.com)
- Hôte d'Armor à Saint-Brieuc - gestion totale de locations saisonnières  
06 09 51 46 10  
[hotedarmor.fr](http://hotedarmor.fr)
- Conciergerie Au Bord de l'Eau à Saint-Brieuc - gestion totale de locations saisonnières  
02 55 99 52 62  
[www.abdl-conciergerie.fr](http://www.abdl-conciergerie.fr)
- MVN Conciergerie à Saint-Brieuc - gestion totale de locations saisonnières  
07 84 92 38 85  
[www.mvnconciergerie.com](http://www.mvnconciergerie.com)
- Barraine Immo à Saint-Brieuc - agence immobilière  
02 56 85 55 29  
[www.barraine-immo.com](http://www.barraine-immo.com)

Contactez ces structures pour obtenir un devis complet et personnalisé



**BINIC  
ETABLES  
SUR MER  
TOURISME**



**Votre Référente hébergement :**

Gaëlle RANNOU JULIA  
Office de Tourisme  
6 place Le Pomellec - 22520 Binic-Etables sur Mer  
02 96 73 60 12  
[g.rannou-julia@binicetablesurmer.com](mailto:g.rannou-julia@binicetablesurmer.com)

