



LE SOUS LOUEUR
SEBASTIEN MORE

MODULE 8 **SERVICES DE LA CONCIERGERIE**

Gestion des messages clients

CONCIERGERIE

VERSION 1 - 16.09.21





MODULE 8

SERVICES DE LA CONCIERGERIE



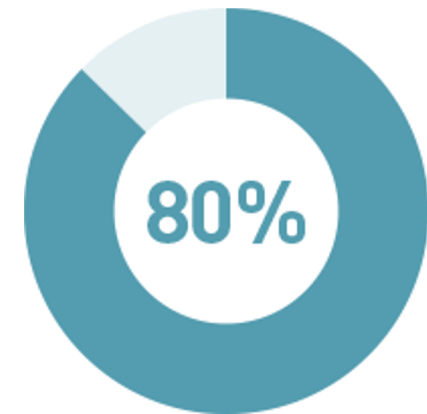
SOMMAIRE

- Présentation Channel manager
- **Gestion des messages client**
- Automatiser messages clients avec Beds24
- Gestion des clients co-host conciergerie
- Gestion d'une team conciergerie
- Création compte Stripe pour votre client
- Gestion des cautions et de la taxe de séjour
- Gestion de la caution avec Beds24
- Gestion des ménages :
 - Les solutions possibles
 - Gérer ses équipes
 - Payer ses équipes
- Gestion du linge

MODULE 8 : Services de la conciergerie

Gestion des messages client

- ✓ Enregistrez des messages type pour :
 - Confirmation réservation
 - Procédure pour le checkin/ heure arrivée
 - Relance éventuelle
 - Message la veille du checkout
 - Message après le checkout
- ✓ Utilisez un Channel Manager pour faciliter les messages
- ✓ Utilisez Whatsapp sur votre PC depuis Channel Manager



MODULE 8 : Services de la conciergerie

Gestion des messages client

- ✓ Quels sont les messages qui vont nécessiter une intervention humaine ?
 - Problèmes dans l'appartement → confirmation de prise en compte du problème
 - Assistance pour le checkin : porte ne s'ouvre pas ou le client ne trouve pas le lieu
 - Questions sur la ville
 - Questions sur la possibilité d'arriver plus tôt ou partir plus tard
 - Tel ou tel équipement ne marche pas → prévoir tous les cas possibles et comment y remédier en vidéo ou manuel

MODULE 8 : Services de la conciergerie

Gestion des messages client : qui va faire le job ?

- ✓ Assistante virtuelle ou votre gestionnaire
- ✓ Www.votreassistantvirtuelle.com
- ✓ Www.smartelia.com
- ✓ Www.5euros.com



MERCI

