



## NOTRE CHARTE QUALITÉ

### KIT DU CONCIERGE

Bienvenue dans la communauté! Vous venez d'intégrer l'équipe des concierges Groom Atlantic, une jeune équipe de 50 concierges expérimentés partout en Nouvelle Aquitaine, communauté qui ne cesse de grandir chaque jour. Particulier ou auto-entrepreneur, vous devenez concierge, vous allez rencontrer de nombreux propriétaires qui recherchent des personnes de confiance pour gérer résidences secondaires et locations saisonnières. Vous allez aussi accueillir des voyageurs, devenez à la fois l'homme de confiance du propriétaire et le local companion du voyageur. On compte sur vous !

Groom Atlantic est la première plateforme de mise en relation gratuite entre propriétaires et concierges expérimentés, partout en Nouvelle Aquitaine. Nos concierges gèrent pour nos propriétaires toute la logistique associée à la location type Airbnb : check-in, check-out, ménage, services divers entre chaque location. Les transactions se font entre le propriétaire et le concierge, Groom Atlantic ne prend pas de commission.

### **1** *Groom Atlantic, mode d'emploi*

Nous avons développé un algorithme de matching entre propriétaires et concierges dédiés aux locations court séjour. Comme Meetic, nous mettons en relation les propriétaires avec le concierge de leur rêve capable de leur offrir le bon service au bon moment.

Un propriétaire pourra contacter en quelques clics un concierge :

- proche de chez lui
- à un prix défini par le concierge
- évalué par d'autres propriétaires
- et le payer directement en chèque emploi services ou sur facture si le concierge est auto-entrepreneur

Un concierge pourra proposer à un propriétaire :

- des services de conciergerie (check-in, check-out, ménage, linge, entretien piscine...au concierge de vendre ses services)
- proche de chez lui
- sur les créneaux horaires qu'il aura lui-même fixés
- être rémunéré directement



## 2 Les pré-requis du concierge

Groom Atlantic est une plateforme de mise en relation entre propriétaires et concierges expérimentés. Toutes les transactions et échange d'information entre VOUS et VOTRE PROPRIÉTAIRE ont lieu entre vous, Groom Atlantic n'intervient pas. Vous devez être en possession d'une assurance responsabilité civile, veillez à ce que le propriétaire est aussi cette assurance. En cas de litige avec votre client propriétaire ou voyageur vous serez pris en charge par ces assurances.

### UN PROFIL SOIGNÉ ET ÉVOLUTIF

Vous offrez des services de professionnel. Chez Groom Atlantic, nous sommes heureux de rendre service, nous sommes aussi discrets et réactifs. Votre profil Groom Atlantic et vos interventions sur place sont le reflet de notre communauté . Sur votre profil Groom Atlantic, soyez rigoureux et souriant, mettez le à jour régulièrement et surtout soyez réactifs aux demandes des propriétaires. Votre profil devient évolutif, plus vous faites de missions plus vous êtes sollicité. Le nombre de missions réalisées sera bientôt visible sur votre profil Groom Atlantic.

### DES ZONES D'INTERVENTION RÉALISTES

Choisissez des missions au plus proche de votre logement ou de votre travail pour éviter la perte de temps et les déceptions. Pensez à compter les frais de déplacement .

### LES GARANTIES

Il est impératif de détenir une assurance responsabilité civile pour les propriétaires et les concierges pour vous protéger en cas de litiges et/ou d'accidents.  
Groom Atlantic decline toute responsabilité.

### PRISE DE CONTACT

Groom Atlantic est une plateforme de mise en relation entre propriétaires et concierges expérimentés. Toutes les transactions et échange d'information entre VOUS et VOTRE PROPRIÉTAIRE ont lieu entre vous, Groom Atlantic n'intervient pas.

Votre client pourra réserver vos services de 2 manières :

1. Soit instantanément / soit après vous avoir envoyé un message via un email pour échanger avec vous.
2. C'est vous qui décidez de donner vos coordonnées ou pas . Il faut que les deux parties soient inscrites sur notre site.
3. Toutes les informations liées au logement seront données par le propriétaire ( complément d'adresse, code d'entrée, code wifi, lieu où se trouve l'aspirateur et les produits ménagers, informations importantes sur le quartier comme la meilleure boulangerie ou le bon plan du coin...). Cela vous permettra de prendre en charge l'appartement rapidement.
4. Comme toujours, lors de votre rencontre, soyez souriant et posez toutes vos questions relatives à l'appartement pour accueillir les voyageurs en toute sérénité. En un mot, soyez pro!



## POINTS IMPORTANTS A VOIR AVEC VOTRE PROPRIÉTAIRE LORS DE LA RENCONTRE.

Voici une liste des points à aborder avec votre propriétaire. Suggérez lui de préparer un guide qui restera dans l'appartement à destination des voyageurs et reprenant les points suivants :

Dans votre appartement, pour vous et les voyageurs :

- ✓ L'adresse, l'accès à l'appartement depuis les aéroports/gares, code d'entrée, étage.
- ✓ Comment fonctionne l'électroménager (four, micro-ondes, machine à laver, lave vaisselle, sèche linge, etc ..) la TV (et les décodeurs) la Hifi, etc ...
- ✓ Où se trouvent les codes Wifi ?
- ✓ Où est le tableau électrique ?
- ✓ Où sont les arrivées d'eau ?
- ✓ Où est le robinet du gaz ?
- ✓ Y'a-t-il une alarme ?
- ✓ Fumeur ou Non-fumeur ?
- ✓ Certaines pièces sont elles fermées et interdites d'accès ?
- ✓ Peut on utiliser le garage ?
- ✓ Quel est l'entretien de la piscine ?
- ✓ Peut on utiliser le barbecue ? Comment fonctionne-t-il ?

Dans son quartier, pour vous et les voyageurs :

- ✓ Les endroits à recommander (boulangerie, restaurants, salle de sport, pressing etc...)
- ✓ Les hopitaux les plus proches, une application de taxi et de livraison de repas.

## LE CHECK-IN OU L'ARRIVÉE DES VOYAGEURS

1. Avant le check-in, assurez-vous d'être en possession du contact téléphone des locataires que vous allez accueillir. En effet, il arrive que les locataires puissent avoir du retard, mieux vaut être prévenu.
2. Rendez-vous sur place 15 minutes avant le check-in, prenez des photos de l'appartement vide pour être en mesure de faire un état des lieux lors de la sortie des locataires, remettez les clés aux locataires et expliquez leur comment fonctionne l'appartement suivant les indications de votre propriétaire. Donnez leur des astuces et bons plans sur le quartier de l'appartement.
3. Restez discret et souriant, vous êtes la seule personne que les locataires vont rencontrer et vous serez la personne qui pourra rendre compte du séjour des voyageurs auprès de votre propriétaire.
4. Une fois les locataires bien installés envoyez TOUJOURS un SMS/message à votre propriétaire pour lui faire savoir que ses locataires sont bien installés. Là encore, soyez rigoureux.

## LE CHECK-OUT OU LE DÉPART DES VOYAGEURS

1. La veille du check-out, n'hésitez pas à re-confirmer l'heure de sortie des locataires de l'appartement avec les voyageurs et avec votre propriétaire.
2. Rendez-vous 15 minutes avant l'heure effective du check-out des voyageurs pour effectuer un tour de l'appartement en leur présence et signalez les éventuels problèmes.
3. N'hésitez pas à recueillir leurs impressions pour les transmettre à votre propriétaire.
4. Une fois les locataires partis envoyez TOUJOURS un sms/message à votre propriétaire pour lui valider la mission.

## LE MÉNAGE

Si votre propriétaire a réservé cette option, le ménage doit être fait méthodiquement et à fond. C'est un critère noté par les voyageurs sur Airbnb, un logement sale vous sera reproché. Soyez rigoureux et organisé.

Kit ménage à vérifier avec votre propriétaire :

- ✓ présence d'un aspirateur et d'une serpillère dans le logement
- ✓ présence de torchons et éponges propres
- ✓ présence d'un produit à vitre et d'un produit Javel
- ✓ présence d'un produit débouchant type destop
- ✓ présence de gants de protection

Dans toutes les pièces :

- ✓ Faites un tour de l'appartement en ouvrant les fenêtres dans chacune des pièces pour aérer.
- ✓ Videz les poubelles.
- ✓ Enlevez le linge sale, mettez le à laver si l'option linge a été demandée.
- ✓ L'aspirateur dans toutes les pièces.
- ✓ Le passage des surfaces planes à la Javel
- ✓ Le dégrassage des fours, plaques et micro-ondes
- ✓ Le vidage complet du frigidaire
- ✓ Le vidage des poubelles et le remplacement avec un nouveau sac

- ✓ La mise en place de torchon propre.
- ✓ Le nettoyage de la douche et des toilettes à la javel
- ✓ Le nettoyage des miroirs
- ✓ La mise en place du papier toilettes
- ✓ La mise en place des serviettes et du tapis de bain propres
- ✓ La mise en place des draps, housse de couette et taies d'oreiller propre
- ✓ La mise en place de serviettes de bain

Tous ces points doivent être bien définis entre vous et le propriétaire.

UNE URGENCE? UN PROBLEME RENCONTRÉ?

Ecrivez-nous sur [concierge@Groom Atlantic.com](mailto:concierge@Groom Atlantic.com)

ou appelez nous au 06 09 06 06 06

