

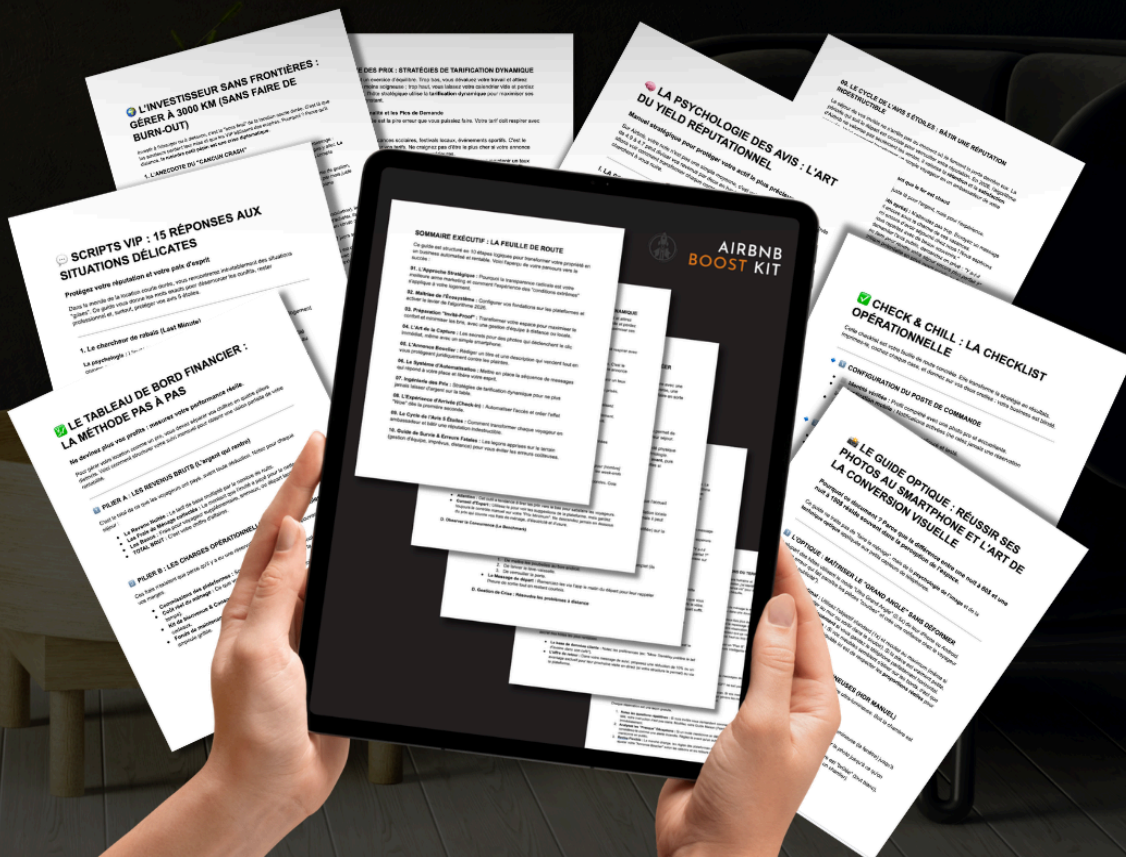


AIRBNB BOOST KIT

PAR FREDERIC TESSIER
EXPERT SUPERHOST & INVESTISSEUR



LE SYSTÈME COMPLET POUR MAXIMISER TES REVENUS AIRBNB EN 30 JOURS



SCRIPTS VIP : 15 RÉPONSES AUX SITUATIONS DÉLICATES

Protégez votre réputation et votre paix d'esprit.

Dans le monde de la LCD, vous rencontrerez inévitablement des zones grises. Voici les mots exacts pour désamorcer les conflits, rester pro et protéger vos avis 5 étoiles.

CATÉGORIE : NÉGOCIATIONS ET LIMITES

1. Le chercheur de rabais (Last Minute)

- **La psychologie** : Il teste vos limites. Si vous cédez, il percevra votre logement comme ayant moins de valeur.

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom], merci de votre intérêt ! Pour garantir le niveau de confort et de service que nous offrons, nos tarifs sont calculés au plus juste et sont non-négociables. Le calendrier se remplit vite, je vous invite à réserver sans tarder si les dates vous conviennent. Au plaisir ! »

2. Le "Early Bird" (Arrivée hâtive)

- **La psychologie** : Il veut maximiser son voyage, mais ignore la logistique du ménage.

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom] ! Notre équipe de ménage travaille dur jusqu'à [Heure] pour vous garantir un logement impeccable. Je ne peux donc pas garantir un accès hâtif, mais je vous enverrai un message immédiat si le logement est prêt avant l'heure. En attendant, je vous suggère [Café local], c'est un endroit génial ! »

3. Sortir de la plateforme (Le risque majeur)

- **La psychologie** : Souvent une demande honnête pour économiser, mais un risque énorme (pas d'assurance, bannissement).

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom], je comprends votre souhait de réduire les frais. Toutefois, pour votre sécurité et la mienne, je traite toutes les réservations via la plateforme. Cela nous garantit une protection et une assurance en cas d'imprévu. C'est une règle de gestion dont je ne déroge jamais. »



CATÉGORIE : GESTION DE CRISE (URGENCE)

4. Le fêtard (Nuisance sonore)

- Étiquette : **FERMETÉ IMMÉDIATE**

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom], je viens de recevoir un signalement concernant le niveau sonore. Nous tenons beaucoup à nos bonnes relations avec le voisinage. Je vous demande de baisser le volume **immédiatement**. Merci de votre collaboration pour que votre séjour puisse se poursuivre sans incident. »

5. La panne majeure (Wi-Fi, Eau, Chauffage)

- Étiquette : **EMPATHIE + ACTION**

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom], j'accuse réception du problème. Je comprends l'impact sur votre confort. Un technicien est déjà mandaté pour [Heure]. Je vous tiens informé de chaque étape et nous discuterons d'un dédommagement équitable une fois la situation rétablie. Merci de votre patience. »

6. Propreté insuffisante à l'arrivée

- Étiquette : **HUMILITÉ EXTRÊME**

Réponse VIP : « Bonjour [Prénom], je suis sincèrement désolé. Ce n'est absolument pas notre standard. Je contacte immédiatement mon équipe pour qu'ils reviennent corriger cela dans l'heure. En signe d'excuse, j'aimerais vous offrir le remboursement des frais de ménage. Merci de nous donner la chance de rectifier le tir. »



CATÉGORIE : RÈGLEMENTS ET LOGISTIQUE

7. Le "Squatteur" (Check-out tardif)

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom] ! Petit rappel : le check-out était à [Heure]. Notre équipe de ménage est déjà en route. Merci de libérer les lieux d'ici les 15 prochaines minutes pour éviter des frais de retard et permettre la préparation pour les prochains invités. Merci ! »

8. Les invités "Surprise" (Capacité dépassée)

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom], nous avons remarqué la présence de voyageurs non déclarés. Pour des raisons d'assurance et de sécurité incendie, nous ne pouvons accepter que le nombre de personnes prévu au contrat. Merci de régulariser la situation immédiatement via l'application ou de demander aux personnes non enregistrées de quitter les lieux. »

9. L'objet oublié après le départ

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom], nous avons retrouvé votre [objet]. Je peux vous le renvoyer par la poste avec plaisir. Je vous demanderai simplement de couvrir les frais d'expédition via un transfert sur la plateforme. Dites-moi si cela vous convient ! »



CATÉGORIE : L'ART DE LA RÉPONSE PUBLIQUE (AVIS)

10. Le critique injuste

- **La stratégie** : Vous écrivez pour les futurs clients, pas pour lui.

Réponse Publique : « Bonjour [Prénom], merci pour votre retour. Nous sommes surpris car nous avons tout mis en œuvre pour votre confort. Le logement est rigoureusement conforme aux photos. Nous prenons néanmoins note de vos remarques pour continuer d'offrir une expérience de qualité. »

11. L'éternel insatisfait (Prix vs Valeur)

Réponse Publique : « Bonjour [Prénom], nous regrettons que vous ayez trouvé le tarif élevé. Nos prix reflètent l'emplacement premium et les équipements fournis. La majorité de nos invités trouvent le rapport qualité-prix excellent. Nous vous souhaitons de trouver un hébergement plus adapté à votre budget pour la suite. »

CATÉGORIE : MODIFICATIONS ET INCIDENTS

12. Le malchanceux (Bris matériel)

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom], merci de m'avoir prévenu, j'apprécie votre honnêteté. Ce sont des choses qui arrivent ! Je vais évaluer le coût et nous passerons par la protection AirCover pour régler cela simplement. Profitez du reste de votre séjour ! »

13. L'annulateur de dernière minute

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom], je suis désolé pour l'imprévu. Comme le logement a été bloqué pour vous et que nous avons décliné d'autres demandes, nous appliquons la politique d'annulation choisie. Je vous invite à contacter Airbnb pour voir si votre assurance voyage couvre ces frais. »

14. Le fumeur (Violation majeure)

- **Réponse VIP** : « Bonjour [Prénom], une odeur de fumée a été détectée. Nos espaces sont 100% non-fumeurs. Merci de cesser immédiatement. Notez que des frais de nettoyage en profondeur (désodorisation) seront facturés si l'odeur persiste. »

15. Prolongation (La sécurité avant tout)

- **Réponse VIP** : « C'est un immense compliment, ravi que vous soyez bien ici ! Pour des questions d'assurance et de protection (pour vous comme pour nous), toutes les nuitées doivent être enregistrées via la plateforme. Envoyez-moi une "demande de modification de séjour" sur l'app et je l'accepterai avec plaisir ! »



CONSEIL DE PRO :

Gardez ces scripts dans les "Réponses rapides" de votre application Airbnb. Un hôte qui répond en moins de 5 minutes avec le bon ton gagne "presque" toujours le respect du voyageur (et l'avis 5 étoiles qui va avec).