



ΠΡΟΪΟΝ 5 / 6

AIRBNB GREECE HOST LAUNCH KIT · ΠΡΟΪΟΝ 5

Airbnb Operations System

Πλήρες σύστημα λειτουργίας: checklists καθαρισμού και ελέγχου, και SOPs για κάθε κρίση.

7 checklists

3 templates

8 SOPs

Άμεσα εφαρμόσιμο

Πώς χρησιμοποιείται

Από το χάος «στο γόνατο» σε σύστημα που τρέχει ακόμα κι όταν λείπεις. Τύπωσε τα checklists για την καθαρίστρια, και κράτα τα SOPs πρόχειρα για κάθε έκτακτη ανάγκη.

1. Cleaning Checklist (μετά από κάθε αναχώρηση)

Κουζίνα

- ☐ Πάγκοι και νεροχύτης απολυμασμένοι
- ☐ Εστίες και φούρνος καθαρά
- ☐ Εσωτερικό ψυγείου άδειο και καθαρό
- ☐ Πιάτα και σκεύη πλυμένα και στη θέση τους
- ☐ Κάδος αδειασμένος, νέα σακούλα

Μπάνιο

- ☐ Λεκάνη, ντους, νιπτήρας απολυμασμένα
- ☐ Καθρέφτης χωρίς λεκέδες
- ☐ Φρέσκες πετσέτες (2 ανά άτομο)
- ☐ Αναπλήρωση χαρτιού και σαπουνιού

Υπνοδωμάτια και γενικά

- ☐ Αλλαγή σεντονιών, στρωμένα κρεβάτια
- ☐ Σκόνη σε όλες τις επιφάνειες
- ☐ Σφουγγάρισμα όλων των χώρων
- ☐ Τζάμια και παράθυρα
- ☐ Έλεγχος μυρωδιάς και αερισμός
- ☐ Τηλεκοντρόλ, διακόπτες, πόμολα απολύμανση
- ☐ Τελικός οπτικός έλεγχος σαν επισκέπτης

2. Linen Checklist

- ☐ 2 σετ σεντόνια ανά κρεβάτι (1 σε χρήση, 1 εφεδρικό)
- ☐ 2 σετ πετσέτες ανά άτομο
- ☐ 1 σετ πετσέτες κουζίνας

- ☐ Έλεγχος για λεκέδες και φθορές, απόσυρση φθαρμένων
- ☐ Καθαρά λευκά είδη σε κλειστό χώρο
- ☐ Απόθεμα: τουλάχιστον 3 σετ ανά κρεβάτι συνολικά

3. Restocking Checklist

- ☐ Μπάνιο: χαρτί υγιείας, σαπούνι, σαμπουάν, αφρόλουτρο
- ☐ Κουζίνα: υγρό πιάτων, σφουγγάρι, σακούλες, χαρτί κουζίνας
- ☐ Βασικά: αλάτι, πιπέρι, λάδι, ζάχαρη, καφές, τσάι
- ☐ Καθαριότητα: απορρυπαντικά, απολυμαντικό
- ☐ Άλλα: ανταλλακτικές λάμπες, μπαταρίες
- ☐ Όλα ελεγμένα και αναπληρωμένα πριν την επόμενη άφιξη

4. Damage Inspection Checklist

- ☐ Έπιπλα: γρατζουνιές, σπασίματα
- ☐ Τοίχοι: λεκέδες, σημάδια
- ☐ Ηλεκτρικά και συσκευές: λειτουργία
- ☐ Σεντόνια και πετσέτες: λεκέδες, καψίματα
- ☐ Πιάτα και ποτήρια: σπασμένα
- ☐ Μπάνιο: διαρροές, ζημιές
- ☐ Κλειδιά και κλειδαριά: πλήρη και λειτουργικά
- ☐ Φωτογράφιση τυχόν ζημιάς άμεσα

5. Monthly Maintenance Checklist

- ☐ Καθαρισμός φίλτρων κλιματιστικών
- ☐ Έλεγχος για υγρασία και μούχλα
- ☐ Έλεγχος υδραυλικών (διαρροές, πίεση)
- ☐ Έλεγχος όλων των λαμπτήρων
- ☐ Επανεκκίνηση και έλεγχος WiFi / router
- ☐ Έλεγχος αποθεμάτων λευκών ειδών
- ☐ Έλεγχος κλειδαριών και μπαταριών smart lock
- ☐ Γενική βαθιά καθαριότητα (1 φορά τον μήνα)

6. Pre-Arrival Checklist

- ☐ Καθαρισμός ολοκληρωμένος και ελεγμένος
- ☐ Λευκά είδη φρέσκα και στρωμένα
- ☐ Αναλώσιμα αναπληρωμένα
- ☐ Θερμοκρασία ρυθμισμένη
- ☐ WiFi λειτουργικό
- ☐ Κωδικός κλειδαριάς ενημερωμένος για τον επισκέπτη
- ☐ Μήνυμα check-in σταλμένο

7. Post-Departure Checklist

- ☐ Επιβεβαίωση αναχώρησης επισκέπτη
- ☐ Damage inspection (Checklist 4)
- ☐ Συλλογή ξεχασμένων αντικειμένων
- ☐ Έναρξη καθαρισμού (Checklist 1)
- ☐ Αλλαγή κωδικού κλειδαριάς
- ☐ Καταγραφή τυχόν ζημιών ή αναγκών
- ☐ Ενημέρωση ημερολογίου διαθεσιμότητας

8. Templates αναφορών

Αναφορά καθαρίστριας

Ακίνητο: _____ · Ημ/νία: _____ · Ώρα: _____
Καθαρίστηκε: [Ναι / Όχι] · Διάρκεια: _____
Λευκά είδη αλλαγμένα: [Ναι / Όχι]
Αναλώσιμα που λείπουν: _____
Ζημιές / Προβλήματα: _____
Ξεχασμένα αντικείμενα: _____
Φωτογραφίες: [Ναι / Όχι] · Όνομα: _____

Αναφορά ζημιάς

Ακίνητο: _____ · Ημ/νία εντοπισμού: _____
Επισκέπτης / κράτηση: _____
Περιγραφή ζημιάς: _____
Εκτιμώμενο κόστος: _____
Φωτογραφίες: [Ναι / Όχι]
Ενέργειες: [αίτημα αποζημίωσης / επισκευή / αντικατάσταση]
Κατάσταση: [εκκρεμεί / διευθετήθηκε]

Template Inventory (απογραφή)

ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΚΙΝΗΤΟΥ: [όνομα]
Κουζίνα: πιάτα x__, ποτήρια x__, μαχαιροπίρουνα σετ x__, κατσαρόλες x__
Υπνοδωμάτιο: σεντόνια σετ x__, μαξιλάρια x__, κουβέρτες x__
Μπάνιο: πετσέτες x__, πιστολάκι x__
Ηλεκτρικά: TV, κλιματιστικά x__, router
Τελευταία ενημέρωση: _____

9. SOPs, διαδικασίες για κάθε κρίση

11. Emergency SOP (γενικό)

1. Διασφάλισε την ασφάλεια του επισκέπτη
2. Επικοινωνήσε άμεσα μαζί του
3. Κάλεσε το αρμόδιο συνεργείο ή υπηρεσία
4. Κράτα τον επισκέπτη ενήμερο κάθε 30 λεπτά
5. Κατέγραψε το συμβάν. Λίστα τηλεφώνων: υδραυλικός, ηλεκτρολόγος, κλειδαράς, τεχνικός κλιματισμού, ιατρική βοήθεια

12. SOP για κακή κριτική

1. Μην απαντάς θυμωμένος, περίμενε
2. Εντόπισε τι πραγματικά πήγε στραβά
3. Απάντησε δημόσια και ευγενικά
4. Διόρθωσε την αιτία
5. Κατέγραψε για να μην ξανασυμβεί

13. SOP για χαμένη κράτηση

1. Επιβεβαίωσε την κατάσταση στην πλατφόρμα
2. Άνοιξε άμεσα τις ημερομηνίες ξανά
3. Ρίξε τιμή 10 με 15% για γρήγορη επανακάλυψη
4. Έλεγε την πολιτική ακύρωσης
5. Κατέγραψε το περιστατικό

14. SOP για guest complaint

1. Ευχαρίστησε και ζήτησε συγγνώμη
2. Κατάλαβε ακριβώς το πρόβλημα
3. Πρόσφερε λύση εντός 1 ώρας
4. Κάνε follow-up αφού λυθεί
5. Αν δικαιολογείται, μικρή χειρονομία καλής θέλησης

15. SOP για κλειδί που χάθηκε

1. Αν smart lock: άλλαξε κωδικό άμεσα
2. Αν φυσικό κλειδί: κάλεσε κλειδαρά, άλλαξε κλειδαριά
3. Χρέωσε το κόστος αν προβλέπεται
4. Δώσε προσωρινή πρόσβαση στον επισκέπτη
5. Κατέγραψε το περιστατικό

16. SOP για πρόβλημα με WiFi

1. Ζήτη επανεκκίνηση του router με οδηγίες
2. Έλεγε για διακοπή του παρόχου
3. Αν δεν λυθεί, κάλεσε τεχνικό
4. Πρόσφερε προσωρινή λύση (4G hotspot)
5. Ενημέρωσε τον επισκέπτη

17. SOP για πρόβλημα με κλιματιστικό

1. Έλεγε ρυθμίσεις, τηλεκοντρόλ, μπαταρίες
2. Έλεγε την ασφάλεια στον πίνακα
3. Καθάρισε ή έλεγε το φίλτρο
4. Κάλεσε τεχνικό αν δεν λυθεί
5. Σε καύσωνα, πρόσφερε ανεμιστήρα ως άμεση ανακούφιση

18. SOP για καθυστέρηση καθαρισμού

1. Ειδοποίησε άμεσα τον επόμενο επισκέπτη με ειλικρίνεια
2. Πρόσφερε ευέλικτο, λίγο αργότερο check-in
3. Στείλε εφεδρική καθαρίστρια αν υπάρχει
4. Μικρή χειρονομία καλής θέλησης για την αναμονή
5. Αναθεώρησε το πρόγραμμα ώστε να μην ξανασυμβεί

Θες να τρέχει η λειτουργία χωρίς εσένα;

Η AirLuxe αναλαμβάνει καθαρισμούς, συνεργεία, αποθέματα και επικοινωνία, με δικά της συστήματα και ομάδα. Εσύ απλώς εισπράττεις.

airlux.eu · info@airlux.eu · 210 700 8726

Σημείωση

Το παρόν υλικό παρέχεται από την AirLuxe ως πρακτικό εργαλείο και έχει καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα. Δεν αποτελεί νομική, φορολογική ή επενδυτική συμβουλή και δεν εγγυάται συγκεκριμένα έσοδα ή αποτελέσματα. Για νομικά και φορολογικά θέματα της βραχυχρόνιας μίσθωσης, συμβουλευτείτε λογιστή ή/και δικηγόρο. © AirLuxe · airlux.eu · info@airlux.eu. Το περιεχόμενο προορίζεται για προσωπική χρήση του αγοραστή.