

HostSystem

Structurer, Gérer, Optimiser

GESTION & ORGANISATION

Location courte durée



HostSystem

Version 1 - 2026

GESTION & ORGANISATION

Sommaire

Introduction

La gestion se prépare – elle ne s'improvise pas

Partie 1 – Mettre en place ses fondations

- 1.1 La serrure connectée
- 1.2 Automatiser ses messages
- 1.3 Fixer ses prix
- 1.4 L'équipe de ménage

Partie 2 – Le déroulement d'un séjour de A à Z

- 2.1 Réservation confirmée
- 2.2 Préparation du logement
- 2.3 L'accueil
- 2.4 Pendant le séjour
- 2.5 Check-out
- 2.6 Ménage & contrôle qualité
- 2.7 Retour d'expérience & ajustements

Partie 3 – Tes outils de terrain

- 3.1 Pourquoi tes outils comptent
- 3.2 Le cycle d'un séjour
- 3.3 le KIT PRO

Partie 4 – Gestion des imprévus

- 4.1 Serrure connectée défaillante
- 4.2 Equipe de ménage absente
- 4.3 Retard ou annulation de dernière minute
- 4.4 Voyageur mécontent
- 4.5 Casse ou dégradation
- 4.6 Panne technique
- 4.7 Voisinage ou plainte externe
- 4.8 Problème de paiement

Partie 5 – Suivre et pilotage

- 5.1 Surveiller son calendrier
- 5.2 Revenus et dépenses
- 5.3 Les 3 indicateurs
- 5.4 La routine hebdomadaire

Partie 6 – Messages types prêts à l'emploi

- 6.1 Messages d'accueil
- 6.2 Messages de gestion et départ

Conclusion

Tu es arrivé(e) au bout de ce guide

GESTION ET ORGANISATION

Location courte durée

Introduction

La gestion se prépare - elle ne s'improvise pas

Tu n'as pas encore lancé ton activité de location courte durée - ou tu viens de le faire- et tu réalises que tu ne sais pas comment ça fonctionne concrètement.

Les plateformes t'expliquent comment publier une annonce . Les forums te donnent des avis contradictoires . Et certaines formations coûtent très cher.

Ou peut-être que tu es déjà lancé. Tu gères ton bien ou celui de propriétaires, mais tu avances à l'instinct. Chaque séjour est une improvisation. Chaque imprévu te prend du temps. Et tu sais que tu pourrais faire mieux - si tu avais un système.

Que tu sois propriétaire ou conciergerie , ce guide est fait pour toi. Tu trouveras ici une méthode complète , terrain , applicable dès aujourd'hui.

1.1 La serrure connectée :

L'outil qui change tout

Si tu ne devais mettre qu'un seul outil dans ton logement ce serait celui-là.

La serrure connectée n'est pas un gadget. C'est la colonne vertébrale d'une location courte durée bien gérée. Elle te libère des contraintes les plus chronophages - et les plus stressantes.

Ce qu'elle change concrètement

Sans serrure connectée, chaque arrivée dépend de toi ou de quelqu'un qui se déplace. Un voyageur en retard, un prestataire qui arrive tôt - et c'est le chaos

- Code unique par voyageur
- Accès autonome 24h/24
- Code expiré au check-out
- Historique des accès
- Code séparé pour le ménage
- Zéro déplacement pour les clés
- Gestion 100% à distance
- Alertes batteries automatiques

Les solutions disponibles

Gestion à distance - Via application mobile - accès, historique, code temporaire.

Codes personnalisés - Un code unique par voyageur, actif uniquement pendant son séjour

Sans WIFI - Certains modèles fonctionnent hors connexion avec codes hors lignes

Sur serrure existante - Aucun remplacement de serrure n'est nécessaire



Le point critique que tout le monde oublie : la Batterie

C'est la cause n°1 des incidents au check-in. Un voyageur bloqué à minuit par ce que la batterie est à plat (= un avis 1 étoile assuré)

- Active l'alerte automatique sous 20% dès l'installation
- Vérifie le niveau avant chaque arrivée - sans exception

Plan B obligatoire - la boîte à clés de secours

- Une boîte à clés sécurisée (key box) fixée près de l'entrée
- Code réservé à ton équipe - jamais communiqué au voyageur
- Utilisée uniquement en cas d'urgence ou de panne

1.2 Automatiser ses messages :

Gagner du temps sans perdre en qualité

En LCD, la communication est constante. Confirmation de réservation, instructions d'arrivée, message de bienvenue, demande d'avis après le départ. Si tu fais tout manuellement, ça prend du temps — et tu finiras par oublier.

L'automatisation règle ce problème une fois pour toutes.

Ce que tu peux automatiser

- Le message de confirmation dès qu'une réservation est validée
- Les instructions d'arrivée envoyées 24h avant le check-in
- Le message de bienvenue le jour J
- Le rappel des instructions de départ la veille du check-out
- La demande d'avis dans les heures qui suivent le départ

Les outils selon ton niveau

1 à 3 Biens

Les plateformes suffisent

- Airbnb : messages auto intégrés
- Booking : idem, gratuit
- Simple, rapide à configurer
- Zéro coût supplémentaire

4 Biens et plus

Outils spécialisés

- Hospitable, Lodgify, Smoobu
- Centralise calendriers et messages
- 20 à 50€/mois selon le volume
- Rentable à partir de 4 biens

🌟La règle d'or

Automatiser ne veut pas dire disparaître. Tes messages doivent rester chaleureux, personnalisés avec le prénom du voyageur, et laisser toujours une porte ouverte. Un message froid fait plus de mal qu'un message manuel tardif

Pour les conciergeries

L'automatisation est aussi ce qui te permet de scaler. Si chaque message dépend de toi personnellement, tu ne peux pas gérer plus de 3 ou 4 biens sans t'épuiser. Avec des séquences bien construites, tu peux doubler ton portefeuille sans doubler ta charge de travail.

1.3 Fixer ses prix

La méthode terrain sans outil payant

C'est la question que tout le monde se pose au départ — et pour laquelle personne ne donne de réponse claire. Trop bas, tu perds de l'argent. Trop haut, ton calendrier reste vide.

La bonne nouvelle : tu n'as pas besoin d'un outil payant pour bien fixer tes prix. Tu as besoin d'une méthode.

Observer le marché

- Va sur Airbnb. Filtre par ta ville, ton type de bien (studio, appartement, villa), et les 30 prochains jours
- Repère les biens similaires au tien avec note > 4,5 et des avis récents
- Le prix moyen que tu vois = ta base de départ
- Répète l'exercice sur Booking - les deux plateformes n'attirent pas le même profil

Adapter à la saisonnalité marocaine

Le Maroc a des pics très marqués qu'il faut anticiper :

- Juillet-Août : retour des MRE, forte demande dans toutes les grandes villes
- Vacances scolaires françaises : Toussaint, Noël, février, avril
- Ramadan : baisse générale sauf dans certaines villes
- Événements locaux : festivals, salons, matchs — surveille l'agenda de ta ville

Lire les signaux de ton calendrier

- Calendrier plein 3 semaines à l'avance ? Tu es trop bas - augmente progressivement tes tarifs
- Aucune réservation 7 jours avant une disponibilité ? C'est le signal qu'il faut agir — prix trop élevé ou problème d'annonce. Vérifie les deux avant de laisser la nuit partir à zéro.
- Bien vide = zéro revenu . Mieux vaut baisser que laisser vide

Les outils payants — quand ça vaut le coup

PriceLabs, Wheelhouse, Beyond — ces outils ajustent tes prix automatiquement selon la demande en temps réel. Ils sont puissants mais coûtent entre 20 et 30€/mois par bien. Rentables uniquement si tu gères plusieurs biens avec un taux d'occupation élevé. Pour débiter, la méthode manuelle suffit largement.

Le prix minimum - à ne jamais franchir

Calcule tes charges fixes par nuit : coût du ménage, consommables, commission plateforme, éventuellement commission conciergerie. C'est ton plancher. En dessous, tu travailles à perte

1.4 L'équipe de ménage

Trouver, briefer, fidéliser

C'est le point de douleur numéro un. Pas les voyageurs, pas les plateformes — l'équipe de ménage. Une femme de ménage absente entre deux réservations back-to-back, un ménage bâclé qui génère un mauvais avis, un turnover constant qui t'oblige à reformer sans arrêt. C'est là que beaucoup abandonnent. Voici comment éviter ça.

Trouver la bonne personne

- Le bouche à oreille en priorité
- Demande à d'autres propriétaires
- Teste sur un seul bien d'abord, tu la paies normalement et tu l'évalues honnêtement
- Jugement sur la fiabilité, vitesse

Rémunérer justement

- Tarif fixe par intervention mais défini selon la taille du bien
- Pas de négociation à chaque passage
- Prime si qualité constante
- Si elle est bien payée = elle reste

Briefer correctement, régulièrement

La plupart des problèmes viennent d'un brief inexistant. Ton équipe ne peut pas deviner tes standards si tu ne leur expliques pas

- L'ordre des pièces à traiter (toujours le même)
- Points de contrôle obligatoires (sdb, literie, cuisine)
- Consommables à vérifier et à réapprovisionner
- Ce qu'il faut photographier avant de partir
- Délai max entre le début et la fin du ménage
- Document écrit+ photo de référence

Au-delà du ménage : les contacts à avoir avant d'en avoir besoin.

Le ménage n'est pas ton seul prestataire. Constitue aussi ton réseau d'intervention — plombier, électricien, serrurier. Passe par des recommandations de personnes qui les ont déjà utilisés. Le jour où tu en as besoin, ce sera en urgence. Autant avoir le bon numéro déjà enregistré."

Toujours avoir un prestataire de secours - c'est non négociable

Même la meilleure prestataire peut tomber malade un samedi matin avec deux réservations back-to-back. Si tu n'as pas de plan B identifié à l'avance, tu gères la crise dans la panique.

PARTIE 2- LE DEROULEMENT D'UN SEJOUR DE A à Z

2.1 Réservation confirmée

Ce que tu dois faire dans les premières heures

Une réservation confirmée, c'est le signal de départ. Pas le moment de se détendre — le moment d'agir. Tout ce que tu prépares maintenant évite les problèmes au moment de l'arrivée.

Vérifier le calendrier

Dès la confirmation, ouvre ton calendrier. Vérifie qu'il n'y a pas de chevauchement avec une autre réservation — surtout si tu es sur plusieurs plateformes. Un double booking est l'une des situations les plus pénalisantes sur Airbnb et Booking. Elle impacte ton classement, ta réputation, et peut entraîner des frais. Si tu gères plusieurs biens, utilise un calendrier centralisé ou synchronise tes plateformes dès que possible.

Recueillir les informations du voyageur

Tu as besoin de savoir :

- L'heure d'arrivée prévue
- Le nombre exact de personnes
- S'il y a des besoins particuliers (bébé, mobilité réduite, allergie...)
- Pièce d'identité si hors plateforme

Ces informations te permettent de préparer le logement en conséquence et d'éviter les mauvaises surprises à l'arrivée.

Préparer le code de la serrure

- Créer le code unique pour ce voyageur
- Actif dès l'heure du check-in
- Expiré dès l'heure du check-out
- Tester le code

Planifier ménage et préparation

Noter dans le planning :

- Heure limite du ménage
- Bloquer le créneau de préparation
- Informer l'équipe de ménage
- Réservation confirmée = planning à jour

Envoyer le premier message professionnel

C'est la première impression. Elle se joue ici, pas à l'arrivée.

Un bon message de confirmation contient :

- Un accueil chaleureux et personnalisé
- Une confirmation des dates et de l'heure d'arrivée
- Une annonce que les instructions détaillées suivront 24h avant
- Une invitation à te contacter pour toute question

Court, professionnel, rassurant. Le voyageur doit sentir qu'il est entre de bonnes mains dès ce premier message.

A retenir :

Ne laisse jamais la préparation à la dernière minute, tout doit être programmé et organisé

2.2 Préparation du logement

Que tout soit parfait avant l'arrivée

C'est ici que se construit l'avis 5 étoiles — ou qu'il se perd. Un voyageur qui entre dans un logement propre, bien rangé, avec tout ce qu'il faut en place, n'a aucune raison de se plaindre. Un voyageur qui trouve un détail raté dès l'arrivée cherche les suivants. La préparation ne s'improvise pas. Elle se fait dans l'ordre, avec méthode.

Le ménage — les standards LCD

Un ménage LCD n'est pas un ménage classique. La vitesse compte, mais les détails aussi. Ce que ton équipe doit traiter sans exception :

- Sols : aspirés et lavés—
- Salle de bain désinfectée, miroirs propres
- Serviettes propres et pliées —
- Cuisine : plan de travail, micro-ondes, four
- Literie changée
- Surfaces hautes et basses : sans poussière
- Poubelles : vidées et sacs remplacés

L'ambiance — ce qui fait la différence

Quelques détails simples : —

- Lumières d'ambiance allumées à l'arrivée si possible
- Température agréable (clim ou chauffage selon la saison)
- Un mot de bienvenue manuscrit ou imprimé — simple, chaleureux
- Le WiFi affiché clairement dès l'entrée

Les consommables — checker le stock

- Papier toilette 2 rouleaux min /SDB
- Savon mains , gel douche , shampoing
- Liquide vaisselle + éponge propre
- Café , sucre , thé - le minimum de bienvenue
- Eau minérale si pratique habituelle

Toujours avoir du stock à proximité
(check-list des consommable disponible dans le kit pro)

Vérification technique avant chaque arrivée

- Tester le code de la serrure connectée
- Vérifier le niveau de batterie de la serrure
- S'assurer que le WiFi fonctionne
- Contrôler l'éclairage de toutes les pièces
- Vérifier climatisation et eau chaude
- S'assurer que les prises fonctionnent

A retenir :

Idéalement une photo de chaque pièce = preuve de qualité et protection en cas de litige voyageur

2.3 Check-in

L'accueil : tout se joue dès les premières minutes

Le check-in est le moment de vérité. Tout ce que tu as préparé se concrétise ici. Un voyageur qui arrive et trouve tout en ordre, des instructions claires, un accès facile — il est déjà à 80% vers un avis 5 étoiles.

Un voyageur qui galère à entrer, qui ne trouve pas les informations, qui attend — il commence le séjour avec une mauvaise impression. Et une mauvaise première impression, ça se rattrape rarement.

Arrivée autonome ou accompagné?

Le check-in autonome — avec serrure connectée — est le standard recommandé. Il donne au voyageur la liberté d'arriver à l'heure qu'il veut, sans contrainte. Pour toi, c'est zéro déplacement et zéro dépendance à un horaire. Le check-in accompagné peut être pertinent pour les biens haut de gamme, les voyageurs qui le demandent explicitement, ou les premières réservations sur un nouveau bien. Mais il ne doit jamais être la règle par défaut si tu gères plusieurs biens.

Le jour du check-in - tes actions

- Instructions bien envoyées
- Code serrure et batterie ok
- Logement propre et prêt à accueillir
- Message de bienvenue envoyé
- Etre joignable pendant au moins les 2 premières heures

A retenir :

La réactivité dans ces moments sauve un avis. L'absence de réponse le détruit.

Instructions - envoyées 24H avant

- Adresse exacte + lien Google maps
- Code serrure + étapes pour rentrer (parking etc..)
- Etage , porte, repères utiles
- Code WIFI
- Numéro de contact pour toute urgence

Recueillir la pièce d'identité

- plateforme (Airbnb ou Booking, déjà vérifiée)
- La vérifier si réservation directe (whatsapp, facebook, etc..)
- Faire une photocopie

Protocole d'urgence

Si quelque chose ne fonctionne pas à l'arrivée Le voyageur n'arrive pas à entrer. La serrure ne répond pas. Il fait une erreur dans le code. Protocole d'urgence :

- Répondre dans les 5 minutes maximum
- Guider par message ou appel étape par étape
- Si la serrure est en panne : donner accès à la key box de secours
- Si aucune solution à distance : envoyer quelqu'un sur place immédiatement

2.4 Pendant le séjour

Disponible , réactif, jamais intrusif

La règle d'or : disponible mais pas intrusif.

Un voyageur qui ne t'écrit pas pendant son séjour, c'est une bonne nouvelle. Ça veut dire que tout fonctionne.

Message de mi-séjour

Pour les séjours de 3 nuits et plus, un message de mi-séjour est une bonne pratique. Court, chaleureux, sans forcer. L'objectif n'est pas d'obtenir un retour — c'est de montrer que tu es présent et attentif.

Un exemple : "Bonjour [Prénom], j'espère que votre séjour se passe bien. N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de quoi que ce soit."

Surveiller sans stresser

Quelques signaux à surveiller discrètement :

- Un message du voyageur sans réponse de ta part depuis plus d'1H
- Une mention sur la plateforme ou un commentaire en cours de séjour
- Un appel manqué sans rappel

Ces signaux ne veulent pas forcément dire qu'il y a un problème. Mais ils méritent une attention rapide.

Gérer une demande en cours de séjour

Le voyageur signale quelque chose Réflexe en trois temps :

- Accuser réception immédiatement, même si tu n'as pas encore la solution
- Évaluer la gravité et proposer une action concrète
- Faire un retour une fois le problème réglé

Ne jamais laisser un message sans réponse. Même un simple *"Je regarde ça et reviens vers toi dans 30 minutes"* change complètement la perception du voyageur.

Ce qu'il ne faut jamais faire

- Contacter le voyageur plusieurs fois sans raison
- Passer devant le logement sans prévenir
- Envoyer quelqu'un sur place sans accord préalable du voyageur
- Ignorer un message plus de deux heures pendant la journée

Conciergeries & propriétaires multi-biens

Quand tu gères plusieurs biens, plusieurs séjours peuvent être en cours en même temps. C'est là qu'un tableau de suivi devient indispensable — même simple. Un Google Sheets avec le nom du voyageur, le bien, les dates, et une colonne statut suffit pour ne rien laisser passer.

2.5 Check-out

Chaque départ prépare le suivant

Le check-out est souvent la partie la plus négligée. On est soulagé que le séjour se soit bien passé, et on relâche l'attention. C'est une erreur. Ce qui se passe dans les heures qui suivent le départ du voyageur conditionne directement la qualité du séjour suivant — et l'avis que tu vas recevoir.

Rappeler les instructions de départ

La veille du check-out, envoie un message simple au voyageur qui rappelle :

- L'heure limite de départ
- Laisser les clés, fermer les fenêtres, sortir les poubelles si applicable
- Comment restituer l'accès

Ne suppose jamais que le voyageur s'en souvient. Un rappel discret évite les départs tardifs et les mauvaises surprises.

Confirmer le départ

Dès l'heure de check-out passée, vérifie que le voyageur a bien quitté les lieux. Avec une serrure connectée, tu peux voir la dernière utilisation du code dans l'historique d'accès. Sans serrure connectée, un message rapide ou un passage suffit.

Si le voyageur est encore présent après l'heure limite sans t'avoir prévenu — contacte-le immédiatement, avec calme mais fermement.

Etat des lieux de sortie

Vérifier l'état du logement avant que l'équipe de ménage intervienne. Ce que tu dois contrôler :

- Présence de tous les équipements et objets —
- Dégradations éventuelles (meubles, électroménager, literie)
- Objets oubliés par le voyageur
- État général des pièces

Photos systématiques - même si tout va bien. C'est ta protection si le voyageur conteste quelque chose après son départ sur la plateforme (check-list état des lieux dispo dans le kit pro)

Objets oubliés

- Photographier l'objet trouvé
- Contacter le voyageur via plateforme
- Envoyer quelqu'un sur place sans délai
- Proposer envoi ou retrait sur place
- Si pas de retour sous 7 jours : le noter

Lancer le ménage immédiatement

Dès que le départ est confirmé et l'état des lieux fait, informe ton équipe de ménage. . Si deux réservations se suivent le même jour — ce qu'on appelle un **back-to-back** — ton équipe doit être briefée à l'avance, avec un timing précis et un ordre de priorité clair.

A retenir

Le check-out bien géré, c'est le check-in suivant qui commence bien. Chaque étape après le départ protège la qualité de ton accueil et prépare la prochaine réservation"

2.6 Ménage et contrôle qualité

Le niveau qui fait la différence

Le ménage, c'est ce que le voyageur voit en premier et ce dont il se souvient en dernier. Un logement mal nettoyé détruit tout le reste — même si le lit était confortable et le WiFi rapide. Le contrôle qualité n'est pas optionnel. C'est la dernière ligne de défense avant le prochain voyageur.

Les détails qui font la différence

Un ménage LCD n'est pas un ménage classique. Les critères sont plus exigeants parce que le voyageur compare inconsciemment avec un hôtel. Ce qui fait la différence :

- Les angles, recoins, derrière les portes
- Le dessous des meubles , plinthes
- Les interrupteurs et poignées de porte
- L'intérieur des appareils : micro-ondes, cafetière, réfrigérateur , four
- Les vitres et miroirs

Contrôle avant une nouvelle arrivée

Après chaque ménage, avant toute arrivée, quelqu'un doit valider. Toi, ton équipe ou une personne de confiance désignée.

La validation se fait pièce par pièce :

- Entrée & couloir
- Salon
- Cuisine
- Chambre(s)
- Salle de bain
- Consommables vérifiés et réapprovisionnés (voir le détail dans “préparation du logement)

Photo de validation

Chaque pièce photographiée après le ménage , avant l'arrivée du voyageur. C'est une discipline simple qui te protège sur trois fronts :

- Preuve en cas de litige voyageur
- Standard de qualité communiqué à ton équipe
- Historique visuel de l'état du logement

Si ton équipe sait qu'elle doit envoyer des photos, elle fait le ménage différemment.

Quand le ménage n'est pas à la hauteur

C'est le moment d'agir — pas de fermer les yeux. Si tu constates un problème avant l'arrivée, tu as encore le temps de le corriger. Si le voyageur le constate à son arrivée, tu n'as plus aucun contrôle sur son ressenti.

Un retour constructif à ton équipe après chaque problème — sans agressivité, mais avec clarté — est ce qui élève le niveau sur le long terme.

Check-list détaillées - Kit Pro

Le kit pro contient toutes les check-lists opérationnelles pièce par pièce , prêtes à être utiliser à chaque intervention

A retenir :

Le contrôle qualité du ménage c'est ce qui sépare un hôte amateur d'un hôte professionnel . Ne délègue sans jamais valider. Ne valide jamais sans photographier.

2.7 Retour d'expérience

Apprendre de chaque séjour

Chaque séjour terminé est une opportunité d'amélioration. Pas besoin de faire une réunion ou un rapport, juste prendre 5 minutes pour noter ce qui s'est bien passé et ce qui peut être amélioré. C'est ce petit réflexe, répété après chaque séjour, qui transforme une gestion instinctive en gestion maîtrisée.

Lire les avis avec le bon état d'esprit

- **Un avis positif** : note ce qui a été apprécié, et donc reproduire à chaque séjour.
- **Un avis mitigé ou négatif**: ne réagis pas à chaud. Lis-le deux fois. Identifie le point précis qui pose problème: la communication ? propreté ? équipement ? Chaque critique est une information.

Réponds toujours aux avis positifs comme négatifs. Une réponse pro à un avis négatif montre aux futurs voyageurs que tu prends les choses au sérieux, ça convainc de réserver malgré un avis imparfait.

Ce que tu dois noter après chaque séjour

- Y a-t-il eu un incident ? Comment géré ?
- Une demande récurrente du voyageur ?
- L'équipe de ménage a-t-elle respecté le brief ?
- Une réparation ou un remplacement nécessaire ?
- Le timing entre le départ et la prochaine arrivée était-il suffisant ?

Pas besoin d'outil complexe. Une note dans ton téléphone, un Google Sheets, ou ton tableau de suivi — l'important c'est de le faire.

Repérer ce qui revient

Un incident isolé, c'est un accident. Le même incident trois fois de suite, c'est un problème structurel.

Si les voyageurs mentionnent régulièrement la même chose — une instruction peu claire, un équipement défaillant, un détail manquant — c'est le signal qu'il faut corriger, pas ignorer.

Ajuster sans tout révolutionner

L'amélioration continue ne veut pas dire tout changer à chaque séjour. Ça veut dire corriger un point à la fois, progressivement, jusqu'à ce que le système tourne vraiment bien.

Un process stable avec de petits ajustements réguliers vaut mieux qu'une grosse refonte tous les six mois.

A retenir :

Le séjour se termine . L'amélioration elle ne s'arrête jamais . 5 minutes de recul après chaque séjour valent mieux qu'une crise gérée dans la panique

PARTIE 3- TES OUTILS DE TERRAIN

3.1 Pourquoi tes outils comptent

Autant que la méthode

Tu peux connaître la méthode par cœur. Si tout repose sur ta mémoire — tu es vulnérable.

Pourquoi la mémoire ne suffit pas

Pas parce que tu vas oublier. Mais parce que la mémoire a ses limites quand tu gères plusieurs biens en même temps, quand tu es fatigué, quand tu reçois trois messages un vendredi soir.

Méthode seule vs méthode + outils

❌ La méthode sans les outils . C'est fragile. Elle s'effondre sous la pression.

✅ La méthode avec les outils C'est un système. Il fonctionne même sous la pression.

Ce qu'est vraiment un système

Ce n'est pas un logiciel sophistiqué. C'est la combinaison d'une méthode claire et d'outils qui l'ancrent dans la réalité.

- Des documents que tu ouvres et remplis
- Des check-lists que tu valides avant chaque arrivée
- Des messages que tu n'inventes pas à chaque fois
- Des repères qui remplacent la charge mentale

Ce qu'un document fait à ta place

- Il vérifie que rien n'a été oublié
- Il garde la trace de chaque état des lieux
- Il standardise le brief de ton équipe de ménage
- Il protège en cas de litige voyageur
- Il te libère de la charge mentale

La différence que ça fait

Elle se voit dans la tranquillité d'esprit, dans la qualité de la gestion, dans la solidité des relations avec les propriétaires, et dans la capacité à scaler sans s'épuiser.

A retenir :

Tes outils travaillent pour toi, même quand tu n'es pas là. Ce n'est pas toi qui dois tout porter. C'est ton système."

3.2 Le cycle d'un séjour

Vu sous l'angle des outils

Reprenons le cycle de la partie 2 – cette fois , avec les yeux d'un gestionnaire qui sait où chaque outil intervient

Réservation directe hors plateforme

Pas de protection automatique. C'est là que le contrat de location entre en jeu.

Un document signé avant l'arrivée, qui définit les dates , le prix, les conditions.

Sans celui-ci tu gères à l'aveugle. Et si ton voyageur est étranger et que ta ville l'exige, la fiche police doit être remplie et transmise aux autorités compétentes

Avant l'arrivée

Ton équipe vient de terminer le ménage. Avant d'ouvrir la porte au voyageur — tu passes la check-list du logement. Pas pour te souvenir de ce qu'il faut vérifier. Pour ne pas avoir à y penser du tout. Tu coches, tu valides, tu passes à la suite.

Check-in — l'état des lieux d'entrée

La pièce maîtresse de ta protection. Photos, document validé, état de chaque pièce consigné. Si quelque chose est dégradé au départ du voyageur — tu as une base de comparaison incontestable.

Après le départ — ménage et état des lieux de sortie

La check-list du ménage standardise chaque intervention — ton équipe sait exactement ce qui est attendu, sans que tu aies besoin de tout réexpliquer. L'état des lieux de sortie ferme la boucle : comparaison avec l'entrée, constatation si nécessaire, protection des deux côtés.

Pour les conciergeries — avant tout

Avant même ce premier séjour, un contrat de mandat de gestion est signé avec le propriétaire. Qui gère quoi. Qui paie quoi. Quelle est la commission. Ce document est le fondement de chaque collaboration. Sans lui, les malentendus sont inévitables.

Ce n'est pas de la bureaucratie. C'est de l'organisation.

A retenir :

Chaque document signé est un litige évité. Ce qui est formalisé ne laisse pas de place au malentendu.

PARTIE 3- TES OUTILS DE TERRAIN

3.3 Le kit pro

Des outils pensés pour ta réalité

Les documents dont tu as besoin pour appliquer cette méthode existent déjà. Ils ont été conçus spécifiquement pour la location courte durée au Maroc.

Fiche police

Pour les voyageurs étrangers, quand la réglementation locale l'exige. Une obligation légale que beaucoup ignorent jusqu'au jour où ça pose problème.

Contrat de mandat de gestion

Pour les conciergeries qui prennent un bien en charge. Le fondement de chaque collaboration — responsabilités, commission, règles posées dès le départ.

Contrat de location

Pour toute réservation directe hors plateforme. Ta protection minimale quand Airbnb ou Booking ne sont pas dans l'équation.

Check-list du logement

Pour valider que tout est en place avant chaque arrivée. Tu coches, tu valides, tu passes à la suite — sans rien laisser au hasard.

Check-list du ménage

Pour standardiser chaque intervention et déléguer sans perdre en qualité. Ton équipe sait exactement ce qui est attendu, dans quel ordre.

Check-list état des lieux

Pour documenter l'état du logement à l'entrée et à la sortie. Ta protection incontestable en cas de litige voyageur.

Commence par les documents qui correspondent à ta situation immédiate. Si tu gères seul un bien sur Airbnb — la check-list du logement et l'état des lieux suffisent pour démarrer. Si tu lances une conciergerie — le contrat de mandat de gestion est le premier document à avoir en main avant de signer quoi que ce soit.

A retenir :

Le Kit pro ne remplace pas ce guide . Il l'active

4.1 Serrure connectée défaillante

L'imprévu le plus fréquent

C'est l'imprévu le plus stressant — et l'un des plus fréquents. Le voyageur arrive, il tape son code, la porte ne s'ouvre pas. Il t'envoie un message. Il est peut-être fatigué d'un long voyage, avec ses bagages, parfois la nuit.

Ce moment peut détruire un avis 5 étoiles en quelques minutes. Ou le sauver, si tu réagis bien.

Les causes les plus fréquentes

- **Batterie déchargée** : la cause n°1. Évitable avec une vérification systématique
- **Mauvaise saisie du code** : le voyageur fait une erreur, surtout s'il est fatigué ou si le code est long.
- **Problème de connexion WiFi/Bluetooth** : certaines serrures nécessitent une connexion active pour fonctionner.
- **Code mal configuré** : dates ou horaires d'activation incorrects.
- **Défaut technique** : rare, mais ça arrive.

Protocole d'urgence - dans l'ordre

- **Répondre en moins de 5 minutes** - même si tu n'as pas encore la solution
- **Guider étape par étape** — demande lui de réessayer beaucoup de problèmes se résolvent là
- **Vérifier à distance** dans l'application si la serrure répond
- **Donner le code de la key box** - si la serrure ne répond toujours pas - c'est le plan B
- **Envoyer quelqu'un sur place** - dernier recours, le faire immédiatement

Ce qu'il ne faut jamais faire

- **Laisser le voyageur sans réponse** plus de 10 minutes
- **Paniquer dans tes messages** — ta sérénité rassure le voyageur
- **Donner le code de la key box** sans avoir essayé les autres solutions d'abord

Après l'incident

Une fois le voyageur entré,

- **Envoie un message d'excuse** simple et sincère. Pas besoin de sur-expliquer.
- **Un geste commercial** — réduction sur un prochain séjour, petit cadeau de bienvenue — peut transformer un incident en souvenir positif.

A retenir :

Ta sérénité dans les messages rassure le voyageur autant que la solution elle même. Un incident bien géré peut tout de même finir en avis positif et surtout note l'incident, identifie la cause, et corrige avant la prochaine réservation.

4.2 Equipe de ménage absente

Gérer le back to back* sans paniquer

C'est la situation que tout le monde redoute. Deux réservations qui se suivent le même jour. Le voyageur vient de partir. Le prochain arrive dans 3 heures. Et ton équipe de ménage ne répond pas. C'est le test ultime de ton organisation. Ceux qui s'en sortent bien ne sont pas ceux qui ont de la chance — ce sont ceux qui avaient un plan B avant que ça arrive.

Pourquoi ça arrive

- Maladie soudaine ou urgence personnelle
- Mauvaise communication sur le planning
- Prestataire qui accepte trop de missions en même temps
- Oubli pur et simple

Peu importe la raison, ce n'est pas le moment de chercher un responsable. C'est le moment d'agir.

Protocole Immédiate

- Essayer de joindre ton équipe par tous les moyens — appel, WhatsApp, message
- Si pas de réponse dans 15 minutes : activer le prestataire de secours
- Si le prestataire de secours n'est pas disponible : contacter ton réseau immédiatement
- En dernier recours : y aller toi-même ou demander à quelqu'un de confiance

Eviter que ça se reproduise

- Toujours avoir un prestataire de secours identifié et disponible
- Confirmer le planning avec ton équipe 48h avant chaque back-to-back
- Ne jamais supposer qu'un accord verbal suffit — un message écrit trace tout
- Prévoir une marge de temps entre deux réservations si possible

Si le voyageur doit attendre

Si tu réalises que le ménage ne pourra pas être fait à temps avant l'arrivée prévue, préviens le voyageur le plus tôt possible. Ne mens pas, ne fais pas semblant. **Un message honnête du type :**

"Bonjour [Prénom], nous rencontrons un contretemps dans la préparation de votre logement. Votre arrivée est décalée d'une heure. Nous mettons tout en œuvre pour que votre logement soit parfait à votre arrivée."

Un voyageur prévenu à l'avance accepte beaucoup plus facilement qu'un voyageur qui attend devant la porte.

Pour les conciergeries et propriétaires multi-biens

Quand tu gères plusieurs biens, un problème de ménage sur un bien peut avoir un effet domino sur les autres. Si ton équipe est mobilisée en urgence sur un bien, qui gère les autres ? C'est la raison pour laquelle un réseau de prestataires de secours est indispensable à partir d'un certain volume.

4.3 Retard ou annulation de dernière minute

Garder le contrôle

Un voyageur qui prévient qu'il arrive 3 heures plus tard. Un autre qui annule le matin même. Ces situations arrivent régulièrement — et la façon dont tu les gères dit beaucoup sur ton niveau de professionnalisme.

Le retard du voyageur

Dès qu'il te prévient :

- Confirme que c'est gérable et que le logement l'attend
- Vérifie que le code de la serrure connectée est toujours actif pour l'heure d'arrivée réelle
- Si tu as une réservation qui suit de près — informe ton équipe de ménage du nouveau timing

Avec une serrure connectée, un retard ne te coûte rien. Le voyageur entre quand il arrive.

L'annulation de dernière minute

Premièrement vérifier la politique d'annulation applicable sur la plateforme. C'est elle qui détermine ce que tu récupères

Sur Airbnb et Booking, les politiques varient :

- Flexible : remboursement complet jusqu'à 24h avant
- Modérée : remboursement partiel selon le délai —
- Stricte : peu ou pas de remboursement

Ne négocie jamais en dehors des règles de la plateforme. Tout doit passer par le système officiel, c'est ta protection.

Si le voyageur ne prévient pas

Il est 16h, l'heure de check-in est passée, et tu n'as aucune nouvelle. Envoie un message simple :

"Bonjour [Prénom], j'espère que tout va bien. Je voulais m'assurer que vous n'avez pas de difficulté pour accéder au logement. N'hésitez pas à me contacter."

Pas d'accusation, pas de pression. Juste une vérification bienveillante.

Si la réservation est hors plateforme

Le contrat de location devient indispensable.

- En cas de retard : Le contrat doit préciser à partir de quand des frais supplémentaires s'appliquent. Sans cette clause, tu n'as aucun recours.
- En cas d'annulation : Les conditions d'annulation et le montant de l'acompte retenu doivent être définis dans le contrat avant la réservation. Si tu n'as pas d'acompte tu n'as aucune garantie.

La règle : Toute réservation directe sans contrat signé et acompte encaissé expose à des pertes sèches en cas d'annulation de dernière minute.

A retenir

Retard ou annulation - réagis vite , reste pro, suis les règles de la plateforme, ou du contrat signé si hors plateforme. Si possible transformer ça en opportunité, vérifie que ces dates soient disponibles , ajuste le prix , ça peut entraîner une nouvelle réservation

4.4 Voyageur mécontent

Transformer une plainte en opportunité

Un voyageur mécontent qui te contacte, c'est une bonne chose. Ça veut dire qu'il te donne une chance de corriger avant de laisser un avis. Le voyageur qui ne dit rien et laisse un 2 étoiles sans explication — lui, tu ne peux plus rien faire.

Traite chaque plainte comme un cadeau. Pas toujours facile — mais toujours utile.

Le réflexe immédiat

- Lire le message en entier avant de répondre
- Ne jamais répondre à chaud si tu es agacé — attends 5 minutes —
- Accuser réception immédiatement, même sans solution encore —
- Remercier le voyageur d'avoir signalé le problème — sincèrement

Ce n'est pas de la faiblesse. C'est de la gestion professionnelle.

Proposer une action concrète

Un voyageur mécontent ne veut pas juste des excuses. Il veut que quelque chose change.

- Problème de propreté : envoyer quelqu'un dans les 2 heures
- Équipement défaillant : contacter un prestataire immédiatement
- Bruit ou nuisance : intervenir auprès de la source ou proposer une solution alternative
- Attente non satisfaite : écouter, reconnaître, proposer un geste commercial si justifié

Comprendre avant de répondre

Avant de proposer une solution, identifie clairement ce qui pose problème :

- Problème de confort ? (température, bruit, literie)
- C'est un problème de propreté ?
- C'est un problème d'équipement ? (WiFi, électroménager)
- C'est un problème de communication ? (instructions peu claires) —
- C'est une attente non satisfaite ?

Chaque type de problème a une réponse différente. Confondre les deux, c'est proposer une mauvaise solution.

Documenter tout

Photos, messages, dates, actions prises. Si la situation se dirige vers un litige sur la plateforme, tu auras besoin de preuves. Conserve tout dans un fichier de suivi — même une simple note avec la date et ce qui s'est passé.

Répondre à l'avis public

Une réponse publique professionnelle à un avis négatif montre aux futurs voyageurs que tu prends les choses au sérieux. Elle ne doit pas être défensive, elle doit montrer que tu as compris et que tu as agi. 2 à 3 phrases max. Pas d'explication interminable. Pas d'accusation. Juste : tu as entendu, tu as corrigé, tu t'améliores.

A retenir

Le voyageur insatisfait te donne une possibilité de t'améliorer ; une plainte bien gérée aujourd'hui, c'est un avis 5 étoiles demain

4.5 Casse ou dégradation

Protéger son bien sans perdre son calme

Un objet cassé, un meuble abîmé, une tache sur la literie. Ça arrive — même avec les meilleurs voyageurs. Ce qui compte, ce n'est pas que ça arrive. C'est comment tu le gères.

Une bonne préparation avant le séjour te protège. Une bonne réaction après le protège encore mieux.

Avant même que ça arrive

La meilleure protection contre les litiges, c'est l'état des lieux d'entrée. Un document signé, daté, avec des photos de chaque pièce avant l'arrivée du voyageur. Sans ça, tu n'as aucune preuve de l'état initial du logement.

C'est exactement ce que contient le Kit Pro — un modèle d'état des lieux prêt à l'emploi, adapté à la LCD.

Quand tu constates une dégradation

- Photographier immédiatement et sous plusieurs angles
- Noter la date et l'heure de la constatation
- Ne pas réparer ou jeter avant d'avoir documenté
- Comparer avec les photos de l'état des lieux d'entrée

Si le montant est faible

Est-ce que ça vaut la friction avec le voyageur et les démarches sur la plateforme ? Absorber le coût d'un petit objet cassé et préserver un bon avis vaut plus que la réclamation.

La protection des plateformes

Airbnb — AirCover pour les hôtes, La déclaration doit être faite dans les 14 jours suivant le départ.

Booking — dépôt de garantie : si tu as activé cette option, tu peux faire une réclamation directement via la plateforme.

Respecte bien les délais

Si réservation hors plateforme

Pas d'AirCover, pas de protection automatique. Tes seules protections : un état des lieux signé avec photos datées, et un dépôt de garantie encaissé avant l'arrivée. Sans ces deux éléments, tu n'as aucun recours en cas de dégradation.

Contacter le voyageur

Si la réservation vient d'Airbnb ou Booking, passe toujours par la messagerie officielle de la plateforme. Ne règle jamais un litige financier en dehors du système — tu perdrais toute protection.

Le message doit être factuel, sans accusation : *"Bonjour [Prénom], suite à votre séjour, nous avons constaté [description précise]. Je vous envoie les photos ci-jointes. Pourriez-vous me revenir là-dessus ?"*

A retenir

Documente tout, avant et après chaque séjour. C'est ton seul recours en cas de litige.

4.6 Panne technique

Réagir vite , toujours rassurer

Le WiFi qui ne fonctionne plus. La climatisation qui lâche en plein été. Le chauffe-eau en panne un dimanche matin. Les pannes techniques arrivent au pire moment — souvent pendant un séjour, jamais en semaine à 10h.

La bonne nouvelle : une panne bien gérée ne détruit pas forcément un avis. C'est l'absence de réaction qui le détruit.

Evaluer la gravité immédiatement

- Est-ce que ça impacte le confort essentiel du voyageur ? (eau chaude, chauffage, électricité)
- Est-ce que c'est réparable à distance ou faut-il quelqu'un sur place ?
- Est-ce urgent ou peut-on attendre quelques heures ?

Un WiFi lent, c'est gênant. Un chauffe-eau en panne, c'est urgent. Traite-les différemment.

Informers le voyageur sans attendre

Dès que tu as conscience du problème, même si tu n'as pas encore la solution, informe le voyageur. Un message simple :

"Bonjour [Prénom], je suis au courant du problème avec [équipement]. Je travaille à le résoudre le plus rapidement possible et je reviens vers vous d'ici [délai]."

Ne laisse jamais un voyageur découvrir seul une panne sans que tu sois déjà en train de la gérer.

Contacts technique à portée de main

- Un électricien de confiance joignable rapidement
 - Un plombier disponible en urgence
 - Le contact du gestionnaire de l'immeuble ou du syndic
 - Le numéro du fournisseur d'accès internet
 - Un technicien pour la climatisation
- Cette liste doit être dans ton téléphone

Si c'est le voyageur qui découvre la panne

Reconnais le problème, excuse-toi brièvement et passe immédiatement à la solution. Donne un délai réaliste — pas une promesse en l'air. Un voyageur pris au sérieux pardonne. Un voyageur laissé sans réponse, lui, laisse un avis

Les pannes les plus fréquentes

- **WiFi** : Redémarrer la box en premier. Contacter l'opérateur si ça persiste.
- **Climatisation / chauffage** : Vérifier le thermostat et les fusibles en premier. Contacter un technicien si ça persiste en urgence. Proposer un ventilateur ou une couverture supplémentaire selon la saison en attendant
- **Eau chaude** : Vérifier le chauffe-eau et le disjoncteur. Si la panne dure, plombier en urgence.
- **Électricité** : Vérifier le tableau électrique en premier. Si le problème vient de l'immeuble, contacter le syndic immédiatement.

A retenir

Une panne bien gérée évite un mauvais avis.

4.7 Voisinage ou plainte externe

Désamorcer avant que ça dégénère

Un voisin qui frappe à la porte parce que les voyageurs font du bruit. Un gardien d'immeuble qui se plaint. Une plainte au syndic. Ces situations sont plus fréquentes qu'on ne le pense — surtout dans les immeubles résidentiels où la cohabitation avec des voyageurs de passage n'est pas toujours bien vécue. La réactivité désamorce. L'ignorance aggrave.

Comprendre la source du problème

- La plainte vient-elle d'un voisin ou du syndic ?
- Nuisance réelle ou une tension de fond sur la LCD dans l'immeuble ?
- Est-ce ponctuel ou répétitif ?

Un incident ponctuel se règle facilement. Une tension de fond nécessite une approche différente, souvent une conversation avec le syndic et une clarification des règles applicables.

Informez le voyageur - avec calme

Contactez les voyageurs par message. Rappelle les règles de la maison calmement :
"Bonjour [Prénom], nous avons reçu un retour concernant le niveau sonore dans le logement. Je vous rappelle que les règles de l'immeuble prévoient [règle]. Merci de votre compréhension."
Pas d'accusation directe. Un rappel factuel des règles. Dans la grande majorité des cas, les voyageurs s'ajustent immédiatement.

Répondre au voisin ou au syndic

Avec empathie, sans t'excuser excessivement, sans non plus nier le problème.

"Je comprends et je prends ça très au sérieux. Je contacte immédiatement les occupants pour régler la situation."

Pas de justification. Pas de débat. Une réponse courte, professionnelle, suivie d'une action immédiate.

Si la situation persiste

Si les plaintes deviennent récurrentes ou si le syndic menace d'interdire la LCD dans l'immeuble — c'est le moment de prendre rendez-vous. Une conversation directe, professionnelle, où tu montres que tu prends les choses au sérieux, vaut mieux que d'ignorer jusqu'à ce que la situation devienne incontrôlable.

Prévenir plutôt que guérir

Les meilleures pratiques pour éviter les conflits de voisinage :

- Mentionner clairement les règles de bruit dans l'annonce et dans le livret d'accueil
- Rappeler les horaires de silence dans le message d'arrivée
- Éviter d'accepter des réservations de groupes dans des immeubles résidentiels sensibles
- Maintenir une relation cordiale avec le gardien et le syndic

Un gardien qui te connaît et qui sait que tu gères sérieusement est un allié précieux.

A retenir

Réagis vite, reste pro, ne prends jamais parti. Un voisinage apaisé, c'est une activité qui dure. Un conflit ignoré, c'est une activité menacée

4.8 Problème de paiement

Garder la tête froide et suivre les règles

Via plateforme, pas d'inquiétude — la réservation n'est confirmée que si le paiement est validé. Les vrais problèmes surviennent hors plateforme, sur les cautions contestées ou les remboursements litigieux.

Hors plateforme - les règles de base

Toujours un acompte encaissé avant de confirmer. Sans acompte, pas de confirmation. Le solde dû, les modalités et les conditions d'annulation doivent être écrits dans le contrat de location avant l'arrivée.

Remboursement demandé

Vérifie les conditions prévues dans le contrat ou la politique plateforme. Ne rembourse jamais en dehors du cadre prévu — tu perdras toute protection.

Cautiion contestée

L'état des lieux signé avec photos datées est ton seul recours. Sans lui, tu ne peux rien retenir.

Pour les conciergeries

Commission, modalités de versement, gestion des litiges financiers — tout doit être écrit dans le contrat de mandat de gestion avant le premier séjour.

A retenir

Via plateforme, le paiement est garanti dès la confirmation. Hors plateforme, c'est toi qui te protèges — contrat signé et acompte encaissé avant toute confirmation. Sans ces deux éléments, tu n'as aucun recours."

5.1 Surveiller son calendrier

Anticiper plutôt que subir

Le calendrier, c'est le pouls de ton activité. Une semaine sans le regarder vraiment, et tu rates une double réservation, un ménage mal planifié, ou une arrivée que tu n'as pas préparée.

Ça ne prend pas longtemps et surtout ça doit être régulier.

Ce que tu dois vérifier chaque semaine

- Les réservations confirmées sur les 30 prochains jours
- Les dates encore disponibles — sont-elles visibles et attractives sur la plateforme ?
- Les chevauchements potentiels si tu es sur plusieurs plateformes
- Les back-to-back à venir — ton équipe de ménage est-elle prévenue ?
- Les périodes creuses — est-ce que ton prix est ajusté ?

Synchroniser ses calendriers

Si tu es présent sur Airbnb et Booking en même temps — la synchronisation des calendriers est non négociable. Une double réservation, c'est une pénalité immédiate sur ta visibilité et ta réputation.

Solution minimale : exporter/importer iCal entre les 2 plateformes (gratuit, manuel, suffisant si peu de biens)

Solution avancée : Si plusieurs biens, un channel manager comme Smoobu ou Lodgify centralise tout automatiquement.

Juillet - exemple de semaine

L	M	M	J	V
12	13	14	15	16
■	■	■	□	□
Réservé			Libre	

Planifier à l'avance - pas de dernière minute

Chaque réservation confirmée doit déclencher immédiatement une mise à jour de ton planning :

- Bloquer le créneau de ménage
- Prévenir l'équipe si nécessaire
- Vérifier le timing avec les réservations adjacentes

Un calendrier bien tenu évite 80% des situations de crise.

A retenir

10 minutes par semaine sur ton calendrier valent mieux que 2 heures de crise.

Anticipe, synchronise, planifie - dans cet ordre

5.2 Revenus et dépenses

Savoir où tu en es sans être comptable

Tu n'as pas besoin d'un logiciel de comptabilité. Tu as besoin de savoir, à la fin de chaque mois, si ton activité est dans le positif, stable ou en baisse — et pourquoi. C'est tout. Le reste vient après.

Les 3 chiffres qui comptent

- **Revenus bruts** : ce que les plateformes t'ont versé
- **Charges** : ménage, consommables, réparations, commissions
- **Résultat net** : ce qu'il te reste

Si ce chiffre est positif et stable — tu gères bien.
S'il baisse — cherche pourquoi avant que ça devienne un problème.

Exemple chiffré :

Revenus bruts du mois :	8500MAD
--------------------------------	----------------

Charges :

- | | |
|----------------------------------|---------|
| • Ménage (6 rotations x 150 MAD) | 900 MAD |
| • Consommables | 200 MAD |
| • Commission Airbnb (3%) | 255 MAD |
| • Petite réparation | 300 MAD |

Total charges :	1 655 MAD
-----------------	-----------

Revenus nets du mois :	6845MAD
-------------------------------	----------------

Revenus bruts — Charges = Résultat net

Quand les revenus baissent

Se poser les bonnes questions:

- Le taux d'occupation a-t-il baissé ? Pourquoi ?
- Les prix sont-ils toujours compétitifs sur la plateforme ?
- Y a-t-il eu des dépenses exceptionnelles ce mois ?
- La saisonnalité explique-t-elle la baisse ?

Une baisse ponctuelle est normale. Une baisse sur trois mois consécutifs mérite une action.

Pour les conciergeries

Le suivi est le même — avec une ligne par bien géré. Ce qui s'ajoute : **tracer ta commission** par bien et surveiller tes charges opérationnelles — déplacements, temps de gestion, prestataires — pour t'assurer qu'elles n'absorbent pas ta marge.

Une conciergerie qui ne suit pas ses chiffres bien par bien ne sait pas lesquels sont rentables. Et un bien non rentable que tu continues à gérer, c'est de l'énergie et du temps perdus.

A retenir

Suivre ses chiffres régulièrement, c'est prendre des décisions éclairées plutôt que de naviguer à l'instinct."

5.3 Les 3 indicateurs

Qui comptent vraiment

Il existe des dizaines de métriques qu'on pourrait suivre en LCD. Taux de conversion, délai moyen de réponse, revenu par nuit disponible... La plupart sont utiles à grande échelle. Pour toi, au quotidien, trois indicateurs suffisent à avoir une vision claire et utile de ton activité.

1

Taux d'occupation

$\text{Nuits louées} \div \text{nuits disponibles} \times 100$

<50%

Problème de visibilité/ prix

50-80%

Correct- optimisable

>80%

Excellent - augmente tes prix

Compare toi à toi même

d'un mois sur l'autre . C'est le meilleur repère

2

Note & avis

Ta note = ta vitrine

- Note globale - seuil critique : <4,5
- Sous-notés : propreté, communication
- Emplacement, rapport qualité/prix
- Commentaires : identifie les points mentionnés plusieurs fois

Propreté à 4,2 et communication à 4,9?

Tu sais exactement où agir

3

Revenu net/séjour

$\text{Revenu net par séjour} = \text{Prix perçu} - \text{Commission ménage} - \text{Consommables}$

Un séjour de 4 nuits à 300 MAD la nuit rapporte plus qu'une nuit à 500 MAD. Le ménage est payé une seule fois dans les deux cas."

Ce calcul

Te permet de définir la durée minimum de séjour rentable pour toi

A retenir

Ces trois indicateurs , lus ensemble te donnent une vision complète de ton activité. Pas besoin d'en savoir plus pour prendre les bonnes décisions

5.4 La routine hebdomadaire

30 minutes pour tout garder sous contrôle

Le suivi ne sert à rien si tu ne le fais pas régulièrement. Et tu ne le feras pas régulièrement si c'est compliqué. La solution : une routine simple, courte, fixe — toujours le même moment de la semaine – 30 minutes. Pas plus. Chaque semaine.

Quand la faire ?

Choisis un moment fixe et tiens-y toi. Le dimanche soir, le lundi matin, le vendredi après-midi. Peu importe — l'important, c'est que ce soit toujours le même. Une routine irrégulière n'est pas une routine.

Ce que ce rituel change

Avant :

Tu gères à l'instinct, tu réagis aux problèmes quand ils explosent, tu n'as pas de vision claire de ton activité.

Après :

Tu anticipes, tu corriges tôt, tu prends des décisions basées sur des données réelles.

Les 30 Minutes dans l'ordre

Le calendrier

Réservations, back-to-back, prix, équipe

Les chiffres

Encaissements, dépenses, bilan si fin de mois

Les avis

Commentaires récents, réponses en attente

Les incidents

Problèmes de la semaine, actions correctives

L'outil que tu peux utiliser

Pas besoin d'un outil complexe.

Un **Google Sheets** simple avec quatre onglets :

- Calendrier
- Revenus
- Avis
- Incidents

Cela suffit largement. Tu peux même utiliser un carnet papier.

Ce qui compte, c'est la régularité — pas la sophistication de l'outil.

A retenir

Ce n'est pas le temps que tu y passes . C'est la régularité ! 30 Minutes chaque semaine valent mieux que plusieurs heures par mois

PARTIE 6 – MESSAGES TYPES PRETS A L'EMPLOI

6.1 Les messages d'accueil

Copie , remplace les () et envoie. Personnalise le ton selon style

Accueil avant l'arrivée

J-1 ou J-2

Bonjour (Prénom),
Merci encore pour votre réservation ! Voici vos informations d'accès :
Adresse : (Adresse complète)
Code / Clé : (Instructions d'accès)
Heure d'arrivée recommandée : (Heure)
WiFi : (Nom réseau) / (Mot de passe)
N'hésitez pas si vous avez des questions.
Excellent séjour !

Instructions serrure connectée

J-1

Bonjour (Prénom),
Pour accéder au logement :
1. Approchez-vous de la porte d'entrée
2. Tapez le code : (CODE)
3. Appuyez sur la touche (✓ / #)
4. La porte s'ouvre automatiquement Le code est actif du (date) au (date) En cas de problème : (Votre numéro)

Bienvenue le jour du check-in

Jour J

Bonjour (Prénom),
Bienvenue ! J'espère que votre voyage s'est bien passé. Le logement est prêt pour vous accueillir. Si vous avez besoin de quoi que ce soit, je suis disponible par message ici. Profitez bien de votre séjour !

Relance si pas de retour

Jour J

Bonjour (Prénom),
Juste un petit rappel pour votre arrivée prévue aujourd'hui. Vos informations d'accès ont été envoyées dans notre précédent message. Pour tout besoin ou question, je reste disponible ici. Bonne journée !

6.2 Les messages de gestion et départ

Copie , remplace les () et envoie. Personnalise le ton selon style

Voyageur mécontent

Gestion

*Bonjour (Prénom),
Je comprends votre point et je vous remercie de m'avoir informé(e). Voici ce que j'ai prévu pour régler la situation : (Solution / Action prévue) Je reste à votre disposition si nécessaire.*

Information prestataire / ménage

Equipe

*Bonjour (Prénom / équipe),
Le logement (Adresse / Réf) est prêt pour le ménage : Départ confirmé : (Heure) Prochaine arrivée : (Heure) Merci d'avance et bonne journée !*

Après le départ

Départ

*Bonjour (Prénom),
Merci d'avoir séjourné chez nous ! J'espère que votre expérience a été agréable. N'hésitez pas à laisser un avis si vous avez deux minutes — cela nous aide beaucoup.*

Demande d'avis

Post départ

*Bonjour (Prénom),
J'espère que votre séjour s'est bien passé. Si vous avez quelques minutes, un avis sur la plateforme nous aide énormément. Merci beaucoup et à bientôt !*

CONSEIL — *Un message de suivi bien tourné transforme un voyageur satisfait en ambassadeur. La demande d'avis envoyée dans les 24h après le départ multiplie le taux de réponse.*

UNE GESTION CLAIRE SIMPLE ET EFFICACE

Tu es arrivé(e) au bout de ce guide.

Ce que tu tiens entre les mains n'est pas une accumulation de conseils. C'est un cadre de travail complet — des fondations jusqu'au pilotage, en passant par chaque étape du séjour et chaque situation difficile.

Tu sais maintenant comment équiper ton logement pour ne plus subir les imprévus. Comment préparer chaque séjour avec méthode. Comment réagir quand quelque chose ne se passe pas comme prévu. Comment piloter ton activité avec trois chiffres simples et une routine de 30 minutes.

Ce n'est pas de la théorie. C'est ce que les hôtes et conciergeries qui obtiennent des résultats constants appliquent au quotidien.

La différence entre ceux qui réussissent et les autres ne tient pas à la chance. Elle tient à l'organisation.

Et maintenant ?

Ce guide fait partie d'un écosystème complet. Si tu n'as pas encore lu le Guide de Lancement — c'est le point de départ idéal pour comprendre le marché et structurer ton activité avant de gérer.

Le Guide de Lancement

Propriétaire ou
Conciergerie, les bases
pour démarrer
correctement.

Le Guide de Gestion

La méthode complète
pour gérer chaque
séjour de A à Z.

KIT PRO

Les documents
opérationnels pour
travailler avec méthode
dès le premier jour.

Le Guide du Voyageur

pour optimiser
l'expérience et obtenir
les avis 5 étoiles.



HostSystem

- Version 1.0 - 2026