

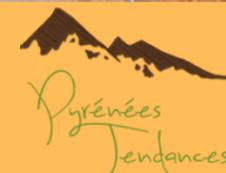
# BIENVENUE

## LE RDV DES PROPRIÉTAIRES

Locations, gites, chambres d'hôtes, insolites

**Mardi 29 Mars 18h00**

**Palais des congrès  
de Lourdes**



# LE RDV des propriétaires...



Sécuriser mon activité de loueur



L'ambiance et la déco



Un accueil de qualité



La commercialisation

# VOS OBLIGATIONS LEGALES

---



Déclaration en  
mairie



Déclaration  
auprès de votre  
assureur



Déclaration  
de début  
d'activité

# DÉCLARATION EN MAIRIE

*Locations et chambres d'hôtes.*

**CERFA n°14004\*04**

**locations**



**CERFA n° 13566\*03**

**chambres d'hôtes**



Ou ...

Déclaration en ligne

<https://psl.servicepublic.fr/>

ou

[www.lourdes.consonanceweb](http://www.lourdes.consonanceweb)



DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

## DÉCLARATION EN MAIRIE DES MEUBLÉS DE TOURISME

Il s'agit de remplir ce formulaire et à l'adresser au maire de la commune de destination de l'application des articles L. 324-1-1 I et D. 324-1-1 du code du tourisme<sup>1</sup>.

### A – IDENTIFICATION DU MEUBLÉ DE TOURISME

TYPE DU LOGEMENT (facultatif):

\_\_\_\_\_

*Ne pas respecter cette obligation est puni d'une amende pouvant aller jusqu'à 450 €.*

# DÉCLARATION DE DÉBUT D'ACTIVITÉ



**LOCATIONS**- Personne physique exerçant une activité non salariée indépendante  
(P0i) Cerfa n° 11921\*05

**Vous devez effectuer votre déclaration auprès de l'INSEE**

**Il vous sera attribué un numéro SIRET**

**CHAMBRES d'HOTES** - déclaration au Registre du Commerce et des Sociétés  
et au Centre de Formalités des Entreprises

# DÉCLARATION DE DÉBUT D'ACTIVITÉ



~~Taxe d'habitation~~

## CFE

Contribution Foncière des Entreprises

- Montant équivalent à la taxe d'habitation
- Peut faire l'objet d'exonérations

## Attribution n° SIRET

Ce numéro sera à reporter sur votre déclaration complémentaire de revenus.

Il permet l'agrément Chèques vacances/ ANCV



# DÉCLARATION AUPRÈS DE VOTRE ASSUREUR



- Pas d'assurance spécifique obligatoire pour la location saisonnière
- Déclaration auprès de votre assureur
- Pensez à demander à vos clients leur police d'assurance "garantie villégiature" au moment de la signature du contrat de location.

# CONTRAT DE LOCATION ET ETAT DESCRIPTIF

---



## **Les clauses indispensables du contrat de location saisonnière :**

Description détaillée, adresse de la location, période de location, heures d'arrivée et de départ, nom et adresse des co-contractants, loyer, suppléments, modalité de réservation, de versements et restitution du dépôt de garantie, conditions d'annulation....

# CLASSEMENT EN MEUBLE DE TOURISME

---



# Le classement en meublé, qu'est ce que c'est ?

**Une procédure nationale**  
**Catégories de 1 à 5 étoiles**  
**Validité de 5 ans**

La location est évaluée selon une grille de classement de 133 critères répartis en 3 grandes catégories :

- équipements et aménagements,
- services au client,
- accessibilité et développement durable.

# Pour rassurer vos clients



Mon hébergement a fait l'objet d'une visite de contrôle

- Elle atteste d'un niveau de qualité (1 à 5 étoiles)
- Elle garantit la conformité de mon hébergement

# Des avantages fiscaux

Un abattement forfaitaire de **71%** sur les revenus locatifs pour les loueurs meublé non professionnels.

**Sur un revenu locatif de 10 000 €**

Je ne suis pas classé

5000 €

Je suis classé

2900 €

# Une taxe de séjour bonifiée et simplifiée

## JE NE SUIS PAS CLASSÉ

Je calcule le prix de la taxe de séjour en fonction :

- du prix du séjour
- du prix de la nuit
- du nombre d'occupants

## JE SUIS CLASSÉ

J'applique le tarif correspondant à mon niveau de classement

<https://lourdes.consonanceweb.fr/espace-perso?calculatrice>

**Nous pouvons nous rencontrer pour en parler  
et répondre à toutes vos questions**

**[www.clevacances-65.com](http://www.clevacances-65.com)**

AGENCE DE DESIGN ET D'AMÉNAGEMENTS D'INTÉRIEURS -  
ARTISANS CRÉATEURS

AMBIANCE  
ET  
DECORATION





CRÉATION D'AMBIANCES

# RÉNOVER - RELOOKER - AMÉNAGER - DÉCORER

## OBJECTIFS :

- Correspondre aux nouvelles attentes des clients
- Sortir du lot pour provoquer le clic
- Satisfaire le client et le fidéliser et avoir des avis positifs

### **LES + pour votre BIEN et pour VOUS**

Valorisation de votre patrimoine  
Espace visuel plus attractif  
Augmentation de vos revenus locatif (+30%)

### **LE + pour vos CLIENTS**

Impression de neuf  
Confort et satisfaction  
Coup de cœur  
Nouveauté  
Unicité  
Authenticité

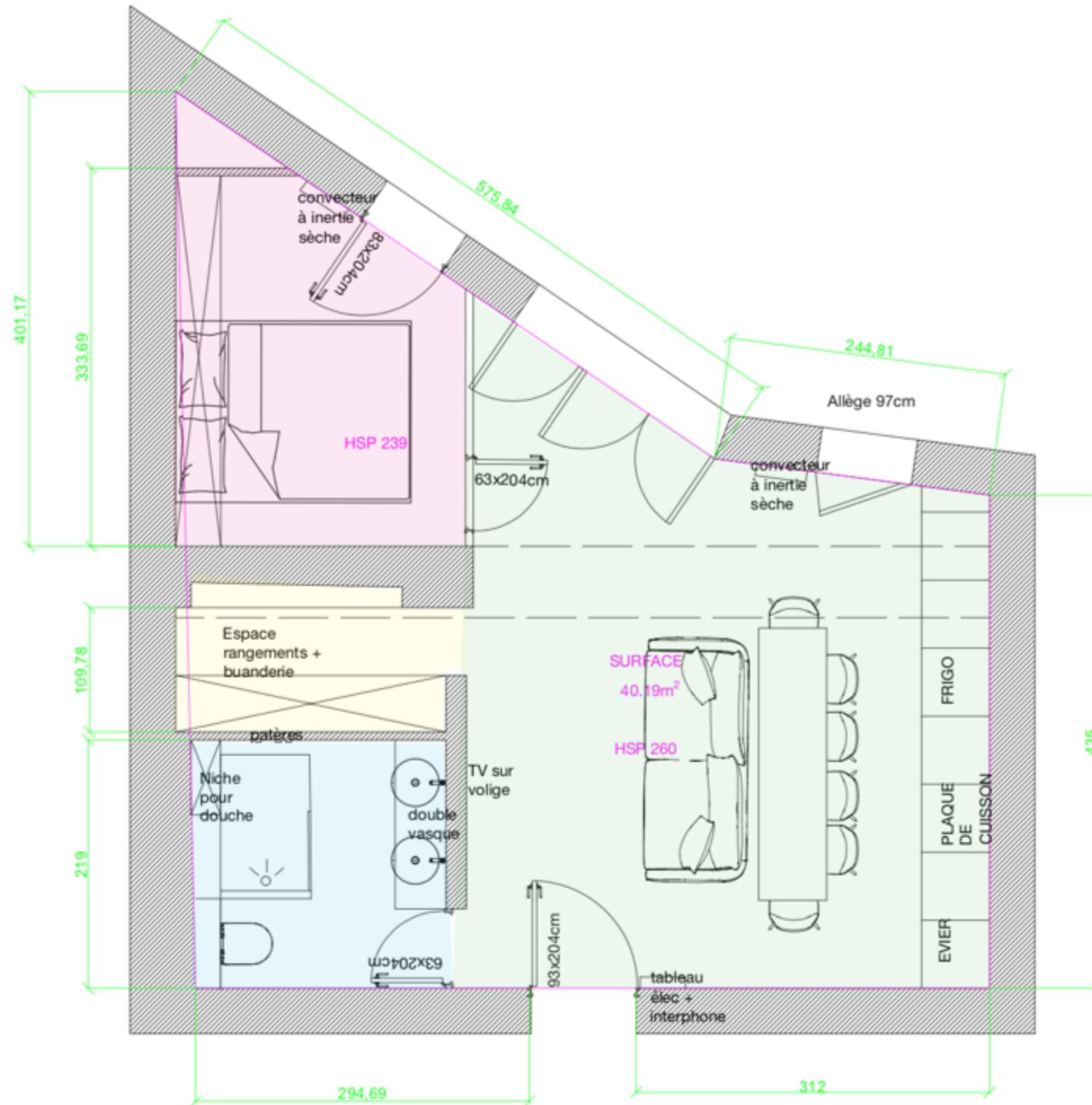
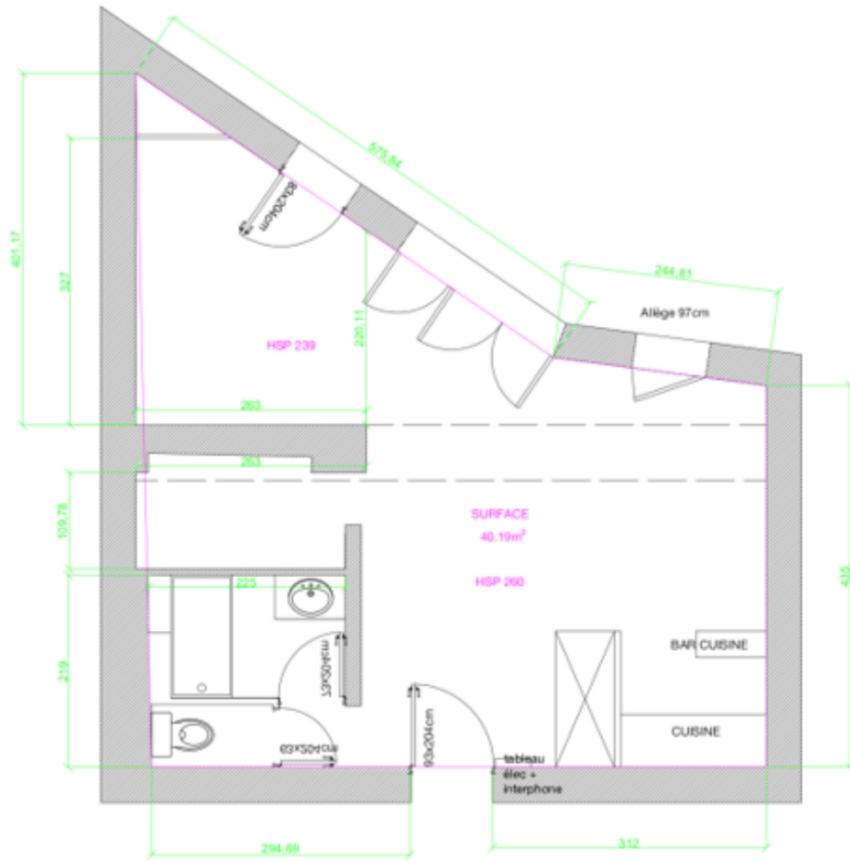
**À surface et location identique un logement « rénové » dont la création d'ambiance est harmonieuse et cohérente, nous constatons un gain financier de + 30%**

# NOTRE MÉTIER

VOUS CONSEILLER, VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PROJET

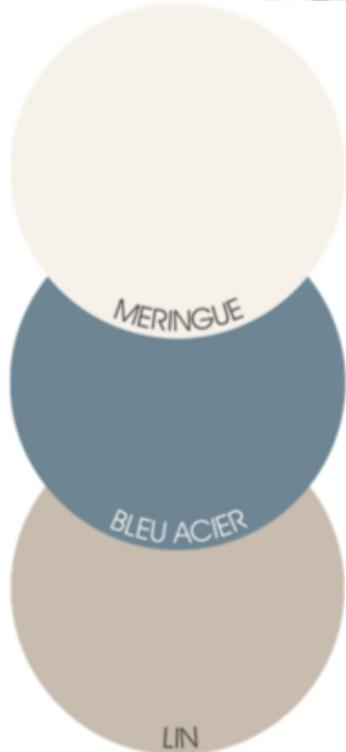


# LES PLANS



- Séjour + Cuisine
- Chambre
- Salle d'eau
- Buanderie

# L'AMBIANCE



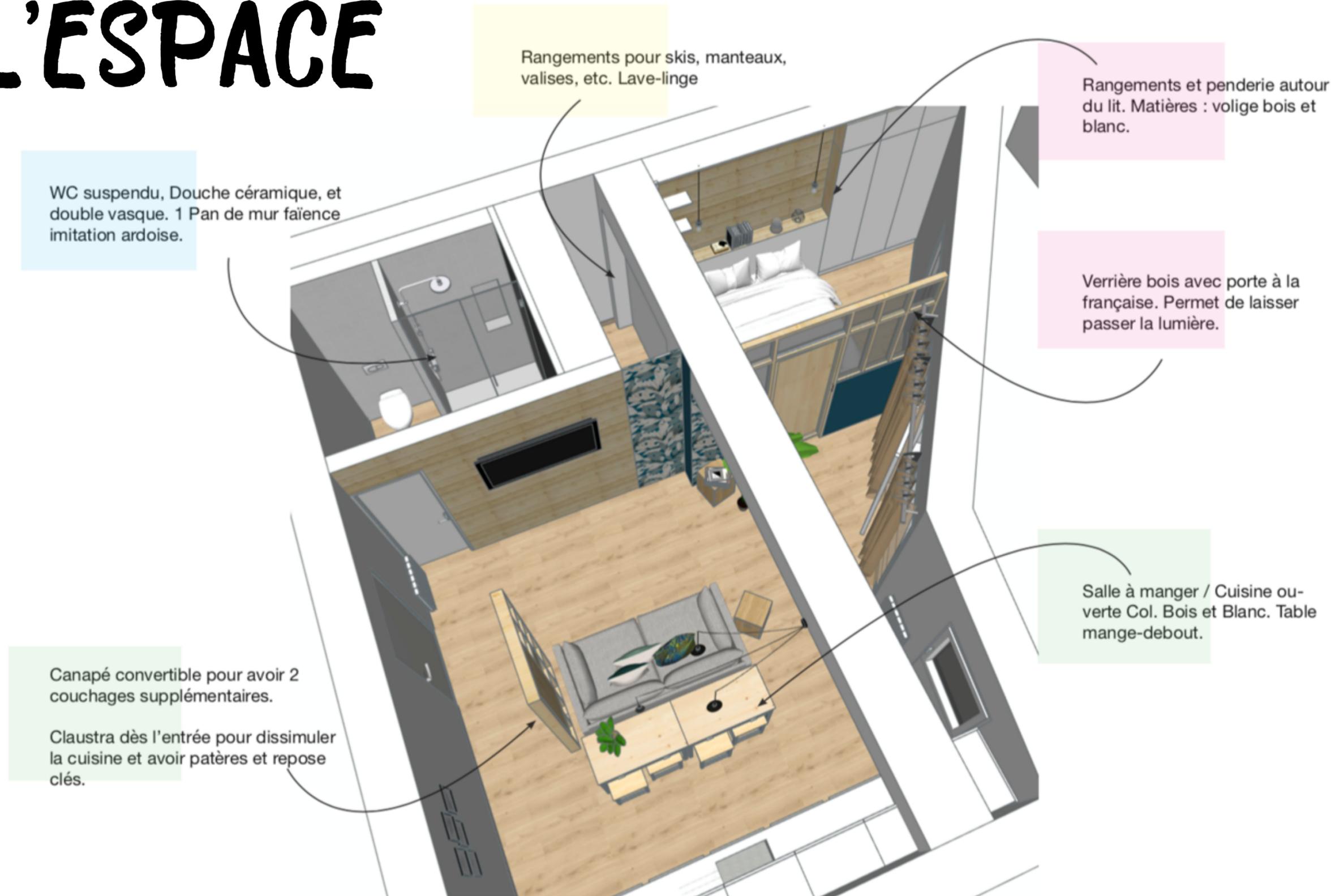
Verrière bois



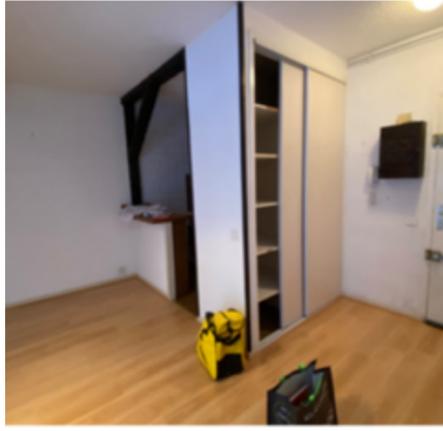
Volige mi-bois

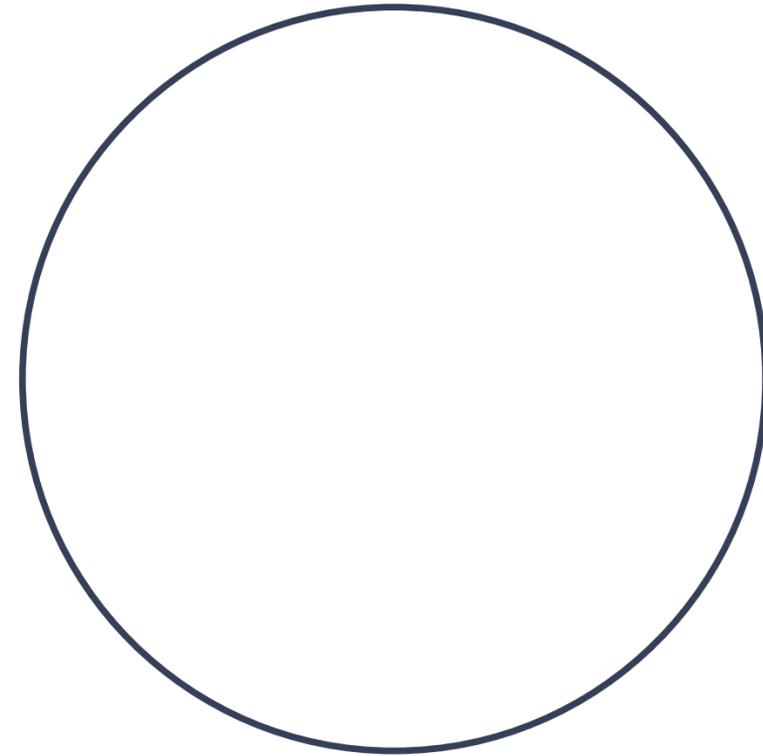


# L'ESPACE



# LA PROJECTION





QUELQUES RÉALISATIONS

# Avant / Après – Relooking cuisine



# Relooking de meubles avant / après



# Avant / Après – Relooking cuisine



# Avant / Après – Rénovation et relooking



# Avant / Après – Rénovation complète



## Avant / Après – Agencement et décoration



# Avant / Après – Agencement et décoration



# Avant / Après – Rénovation totale



# NOTRE EQUIPE



**Merci de votre écoute, nous restons à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets !**

A woman with blonde hair, wearing a blue blazer, is standing on the left and talking to a man and a woman on the right. The man has a beard and glasses, and the woman has blonde hair and is wearing a black jacket. Both the man and woman are wearing large backpacks, suggesting they are hikers or travelers. The background is a plain, light-colored wall. A large orange triangle is overlaid on the right side of the image, containing white text.

**UN ACCUEIL  
DE QUALITE POUR  
SATISFAIRE & FIDELISER**

# L'ACCUEIL, UN ELEMENT PRIMORDIAL DANS LA RELATION CLIENT

**Par définition l'accueil, c'est la manière de recevoir quelqu'un. Il est au centre de la qualité dans le monde du tourisme.**

Un accueil de qualité (avec la prestation fournie) va permettre :

- l'amélioration de la satisfaction,
- l'amélioration de la fidélisation,
- l'amélioration du « Bouche à oreille »
- l'augmentation de la note des avis en ligne

# L'ACCUEIL DANS UNE LOCATION TOURISTIQUE

Dans le cadre d'un séjour, l'accueil ne se limite pas à l'arrivée du client bien au contraire.

**Proposer un accueil de qualité s'effectue en 3 étapes bien distinctes :**

- en amont du séjour
- pendant le séjour
- après le séjour

# EN AMONT DU SEJOUR : FACILITER L'ARRIVEE



## Connaitre

Pour donner des informations précises et utiles : savoir d'où part le client et par où il va arriver / quel est son moyen de transport ?

## Informers

Fournir des informations sur l'accès, les transports  
Indiquer comment trouver l'hébergement (points de repères simples)

## Etre prévenant

Prévenir pour éviter les insatisfactions à l'arrivée (sens de circulation, conditions climatiques, événement particulier, travaux ).  
Personnaliser l'accueil ( M. X + signer les messages avec son prénom)

# PENDANT LE SEJOUR : DE L'ARRIVEE AU DEPART



## A l'arrivée

### Offrir

Soigner l'accueil grâce à des attentions personnalisées qui marquent le client (gestes d'accueil dans les chambres : bonbons, chocolats, thé, café...)

### Etre attentif

Pour donner l'info au bon moment

Faire attention à la disponibilité du client

### Se renseigner

Poser des questions : Connaît-il Lourdes /la région ? Pourquoi est-il venu ? (tourisme, pèlerinage, affaires...)

# Pendant le séjour

## Entretenir le lien

- Demander régulièrement au client comment ça se passe (questions ouvertes) pour résoudre une éventuelle insatisfaction et s'exposer à un mauvais retour en fin de séjour
- Suggérer
- Orienter le client dans ses visites (pèlerin, touriste, famille), le conseiller (animations, excursions organisées), partager votre connaissance du territoire pour lui donner des idées ou envie de revenir ou de prolonger son séjour (chambre d'hôtes)

# Au départ



## Echanger

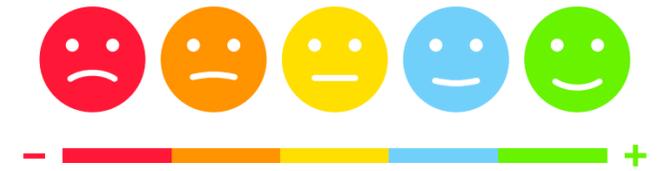
Savoir comment s'est passé le séjour pour traiter en direct un éventuel problème et proposer une solution.

Inciter le client à laisser un avis sur place ou un commentaire sur le livre d'or

## Offrir

Proposer, comme à l'arrivée, un geste d'accueil grâce à des attentions personnalisées

# APRES LE SEJOUR



**Demander le retour** client sur sa satisfaction (s'il ne l'a pas fait) et l'inciter à laisser un avis

**Remercier le client** d'avoir choisi votre hébergement et, s'il décidait de revenir vous seriez ravi de l'accueillir à nouveau

**Mettre en avant** des nouvelles suggestions de visites ou d'événements pour lui donner envie de revenir

# POUR RÉSUMER, ASSURER UN ACCUEIL DE QUALITÉ, C'EST :

- Savoir anticiper
- Accueillir chaleureusement
- Être disponible & attentif
- Proposer des prestations personnalisées
- Assurer une propreté et un confort
- Répondre aux attentes du client
- Favoriser la découverte d'une destination : susciter l'envie
- Prendre en compte l'avis des clientèles

# PLACE DE MARCHÉ OT LOURDES



# LA PLACE DE MARCHÉ , C'EST QUOI ?



- Une vitrine web de l'offre locale
- Un nouveau canal de vente de vos offres
- Un excellent moyen de toucher un autre public
- Un outil simple et technologiquement accessible

# COMMENT CELA FONCTIONNE ?



Une plateforme unique pour le pilotage de votre activité commerciale

- Intégrez vos produits
- Mettez en place vos tarifs
- Connectez un système de paiement
- Distribuez votre offre

**POUR TOUTES CES ÉTAPES VOUS BÉNÉFICIEZ DE L'ASSISTANCE  
TECHNIQUE D'ELLOHA ET DE L'ÉQUIPE DE L'OT.**

# QUELS SONT LES COÛTS ?



## 1/ Sur le site de l'Office de Tourisme

Pas de commission en deçà de 1000€ de CA sur le site de l'OT.  
Au-delà, une commission de 7% sera appliquée

## 2/ Sur votre propre site internet

Possibilité d'intégrer un moteur de réservation sur votre site internet.  
Pas de commission prélevée par l'OT

## 3/ Sur les plateformes en passerelle

Commissionnement prélevé par les plateformes.  
+ Frais liés aux transactions bancaires (Stripe, outil bancaire, Paybox)

# 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE PROJET

## L'OFFRE STARTUP

- Un planning unique
- Un moteur de réservation sécurisé multilingue et multi format
- Création de cartes cadeaux
- Une application mobile pour ne rien manquer
- TPE virtuel STRIPE

**PRIX PUBLIC : 24€/MOIS**

**OFFERT DANS LE CADRE DU PARTENARIAT OT LOURDES/ELLOHA**

# 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE PROJET

## L'OFFRE CONNECT

- OFFRE STARTUP + Connexion multicanal, dans votre cas VIATOR et TRIPADVISOR
- <https://elloha.zendesk.com/hc/fr/articles/204405471-Les-Canaux-inclus-dans-l-Offre-Connect>
- Gestion facilitée de votre facturation

**PRIX PUBLIC : 49€/MOIS 35€/MOIS DANS LE CADRE DU  
PARTENARIAT OT LOURDES/ELLOHA – 348€ SI ACHAT À L'ANNÉE**

# 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE PROJET

## L'OFFRE MAGIC

- OFFRE MAGIC +
- Site internet avec 40 modèles
- Fichier client
- Cartes cadeaux en ligne
- Paramétrage d'outils de communication personnalisés (messages de pré séjour et post séjour par exemple)

**PRIX PUBLIC : 59€/MOIS**

**47€/MOIS DANS LE CADRE DU PARTENARIAT OT LOURDES/ELLOHA –**

**468€ SI ACHAT À L'ANNÉE**

# DES BASES DE CONNAISSANCE ACCESSIBLES

[HTTPS://ELLOHA.ZENDESK.COM/HC/FR](https://elloha.zendesk.com/hc/fr)



## BIENVENUE !

C'est ici que tout commence !

## FONCTIONS PRINCIPALES

Pour bien démarrer avec elloha !

## PAIEMENTS EN LIGNE | SPECIAL SCA (2021)

L'authentification forte des clients (SCA) est une exigence réglementaire européenne sur la sécurité des paiements.

## CRÉEZ VOTRE SITE INTERNET !

En 2 minutes, sans aucune expertise !

## BOUTIQUE / CLICK & COLLECT

Vendez vos produits sur votre site, mais aussi en Click & Collect !

## VOTRE MARKETING

Fidélisez vos clients et communiquez facilement avec eux !

## INNOVATION - LA CONCIERGERIE !

# LE SITE DE L'OT



Rechercher

OK



LOURDES PYRÉNÉES  
CITY CARD



ARRIVÉE - DÉPART

Arrivée → Départ

VOYAGEURS

1 Adultes - + 0 Enfants - +

Rechercher

LOCALISATION

Lourdes 56

Aux alentours de Lourdes 40

CONFORTS

Conforts

SERVICES

96 résultats

Le plus grand choix pour préparer votre séjour

LISTE



CARTE



À partir de  
**320 €**  
Semaine  
(meublé)

GITES FONTAN :  
MAISON "LE JARDIN"

MEUBLÉS ET GÎTES



Aspin-en-Lavedan

Réserver



À partir de  
**660 €**  
Semaine  
(meublé)

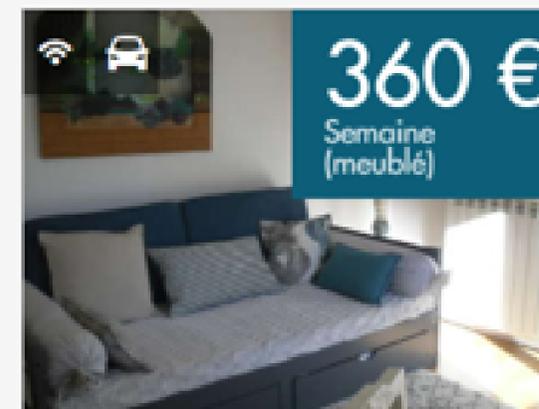
LE LOGIS / LE  
VIGNEMALE

MEUBLÉS ET GÎTES



Lourdes

Réserver



À partir de  
**360 €**  
Semaine  
(meublé)

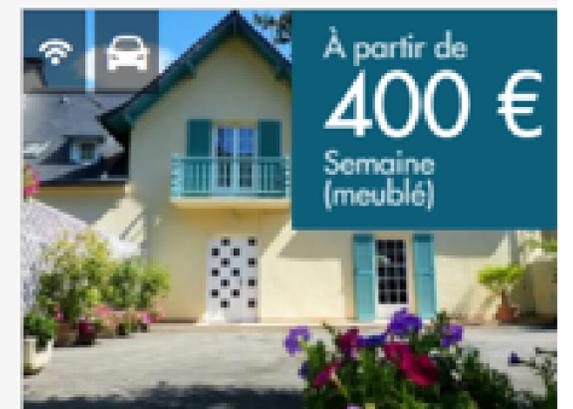
APPARTEMENT CALME  
ET INDEPENDANCE

MEUBLÉS ET GÎTES



Lourdes

Réserver



À partir de  
**400 €**  
Semaine  
(meublé)

GITE LES BOURDETS

MEUBLÉS ET GÎTES



Lourdes

Réserver



# À VOTRE SERVICE



## DU CÔTÉ ELLOHA

Assistance en ligne

## DU CÔTÉ DE L'OT

Karine COLY

Delphine DE LIMA et Cédric ARNAULT



**Nous vous remercions de votre attention**