



Ajuntament de Pau

Guide pour améliorer l'expérience client des établissements touristiques.

Transformez chaque séjour en une expérience inoubliable.

Avec les conseils de :

Parafernalialia

CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT
hola@experienciadeclient.com

Indice

- 1 · Bienvenue et philosophie 3
- 2 · Phase précédente : Conquérir avant de recevoir 4
- 3 · L'arrivée : le moment de vérité 6
- 4 · Pendant le séjour : L'hospitalité invisible 7
- 5 · Gestion des incidents : du problème à l'opportunité 9
- 6 · Les adieux : Fidélité et réputation en ligne 10
- 7 · Stratégie d'élévation de l'expérience 11
- 8 · Amélioration de l'habitat : espaces, équipements et confort 12
- 9 · Liste de contrôle finale de la qualité (Service) 15
- 10 · Liste de vérification pour l'investissement immobilier 17
- 11 · Résumé en 13 points clés 18

1 · Bienvenue et philosophie

Cher propriétaire,

La mairie de Pau a le plaisir de mettre à votre disposition ce guide spécialement conçu pour les propriétaires de maisons de tourisme rural, véritables ambassadeurs de notre commune.

Votre mission va bien au-delà de l'offre d'hébergement : en tant que véritables ambassadeurs de la Paix, vous êtes les gardiens de la chaleur, de la tranquillité et de l'authenticité qui caractérisent l'Empordà.

Ce guide n'a pas pour but d'imposer quoi que ce soit, mais plutôt de fournir un outil pour améliorer et soutenir votre travail.

Le marché du tourisme actuel est très exigeant, c'est pourquoi nous devons nous efforcer d'améliorer l'expérience client au quotidien. Les voyageurs ne recherchent plus seulement quatre murs et un lit ; ils aspirent à des expériences sensorielles, des échanges authentiques et un accueil sincère.

L'expérience du service client peut faire ou défaire une relation client — et votre entreprise.

La différence entre un séjour ordinaire et un séjour mémorable réside souvent dans les détails et la capacité à anticiper les besoins — tant en ce qui concerne le traitement que vous proposez que l'état de conservation et le confort du logement lui-même.

« En tourisme rural, nous ne vendons pas des lits ; nous vendons des souvenirs, un lien avec le territoire et la tranquillité. »

Ce guide a pour but de vous aider à optimiser chaque point de contact avec vos clients, du premier message de réservation jusqu'aux adieux, et de vous accompagner dans l'amélioration progressive de votre établissement, garantissant ainsi leur satisfaction et la réputation de votre maison.

Avec la fin de la saison estivale, nous vous invitons à consulter ce guide afin de préparer les améliorations nécessaires pour la saison prochaine.

Si vous avez des questions ou souhaitez approfondir un aspect particulier des conseils contenus dans ce guide, vous pouvez écrire à hola@pau.cat et nous vous aiderons.

2 · Phase précédente : Conquérir avant de recevoir

Le parcours client commence bien avant qu'il n'ouvre votre porte. Une communication claire et proactive et

Une communication détaillée élimine les frictions, instaure la confiance et fixe des attentes élevées.

2.1 Message de bienvenue

Il est essentiel de les contacter immédiatement (dans les 24 heures) pour les remercier de leur réservation. Utilisez leur prénom pour instaurer un climat chaleureux. Ce message n'est pas qu'une simple formalité : il est aussi porteur d'émotion.

- Personnalisez le premier message en faisant référence à la date du séjour ou au motif de la visite.
réservez, si vous le connaissez.
- Veuillez confirmer votre heure d'arrivée prévue afin que nous puissions préparer la maison en conséquence.

2.2 Le guide d'accès numérique et le GPS

En zone rurale, le GPS peut être défaillant ou vous mener sur des chemins escarpés. Envoyez un guide numérique (mobile/PDF) 48 à 72 heures avant votre arrivée ; il est très visuel.

- L'emplacement exact pour Google Maps / Apple Maps.
- Photographies des intersections clés ou des déviations peu visibles.
- Explication claire du stationnement (où, comment et restrictions).
- Un avertissement concernant la couverture mobile de la zone (où le signal est perdu), afin d'éviter que le client ne
Je me sens perdue sans pouvoir appeler.

2.3 Le filtre d'espérance

Posez la question naturellement avant votre arrivée. Quelques exemples :

- « Vous venez célébrer un événement ? »
- « Avez-vous besoin que la cheminée soit prête ? » (selon la saison)
- « Y a-t-il de jeunes enfants ou des animaux de compagnie ? » (pour adapter les espaces et la sécurité)
- « Est-ce votre première visite dans l'Alt Empordà ? » (pour évaluer le nombre de recommandations locales) offre)

2.4 Automatisation et outils numériques

Sans perdre le fil, quelques outils simples vous permettent de gagner du temps et de réduire les erreurs :

- Messages automatiques programmés (merci, guide d'accès, rappel d'enregistrement) via
depuis le gestionnaire de réservations ou les applications de messagerie.
- Un seul document numérique (Google Doc, PDF, blog ou simple page web) contenant toutes les informations sur la maison,
pouvant être mis à jour à tout moment en catalan, espagnol, français et au moins en anglais.
- Des codes QR sur la porte ou la table de la cuisine qui donnent accès au manuel numérique, au Wi-Fi et aux contacts
urgence.
- Un calendrier partagé avec la personne chargée du nettoyage et de l'entretien afin d'éviter
chevauche les entrées.

2.5 Personnalisation selon le profil client

Les attentes des clients sont diverses. Adapter les petits détails au profil de chaque personne multiplie les chances de réussite. perception de la qualité sans surcoût significatif :

- Pour les couples et les escapades romantiques : éclairage tamisé, quelques bougies et informations sur des restaurants de charme pour des dîners spéciaux.
- Familles avec enfants : équipements de sécurité (protections d'angle, protège-prises, (rampes d'escalier si nécessaire) et activités extérieures à proximité.
- Groupes d'amis : informations sur les espaces extérieurs à partager, les jeux de société et recommandations des espaces pour un repas de groupe.
- Télétravailleurs et séjours de longue durée : veuillez confirmer la qualité de votre connexion Wi-Fi et indiquer un Un espace de travail bien éclairé et calme dans la maison.

Liste de vérification avant l'arrivée

Message de remerciement envoyé (moins de 24 heures)

Guide d'accès visuel envoyé (48 heures à l'avance)

Cheminée / chauffage / climatisation programmés. Informations

de bienvenue préparées Clé Wi-Fi visible et accessible

Questionnaire sur les attentes et les besoins spécifiques envoyé aux clients Détails du séjour adaptés au profil du groupe (couple, famille, amis, télétravail)

3 · L'arrivée : le moment de vérité

Les dix premières minutes passées dans la maison déterminent entre 70 % et 80 % de l'évaluation globale.

Le client arrive fatigué du voyage ; votre espace doit lui offrir un moment de détente.

3.1 Confort climatique et sensoriel

Ne recevez jamais un client dans une maison froide ou sombre.

L'espace doit être « vivant » lorsque le client y entre.

- Hiver : chauffage allumé à l'avance (21 °C) ou cheminée chargée et prête à l'emploi à la lumière.
- Été : maison ventilée, avec climatisation (27 °C) ou ventilateurs activés pendant une période déterminée. température douce.
- Parfum : arôme naturel et subtil (lavande, romarin, bois propre) qui élimine l'odeur d'une « maison fermée ».

3.2 Le détail de bienvenue « Km 0 »

N'utilisez pas de détails génériques. Utilisez des produits de la région de Pau ou de l'Alt Empordà pour la mise en valeur.

La différence : l'huile d'olive de Pau, le vin de l'Alt Empordà ou le miel d'un apiculteur d'une ville voisine.

3.3 Enregistrement Agile

Si l'accueil se fait en personne, réduisez la bureaucratie au minimum et privilégiez le repos du client.

Si l'événement est numérique, un code QR de bienvenue sur la table est indispensable.

3.4 Accessibilité et besoins spéciaux

De plus en plus de voyageurs apprécient de savoir, avant leur arrivée, si le logement est adapté à leurs besoins :

- Indiquez clairement sur l'annonce immobilière la présence de marches, de surfaces inégales ou de portes étroites.
- Préparez un berceau, une chaise haute ou des protège-prises si vous avez confirmé la présence de jeunes enfants.
- Pour les personnes âgées ou handicapées, mettez à disposition des serviettes supplémentaires à portée de main et des informations sur la distance jusqu'au centre-ville.
- Si vous acceptez les animaux de compagnie, veuillez laisser une gamelle d'eau et une couverture ou un panier à disposition de l'animal.

3.5 La première impression externe

Avant même que le client n'ouvre la porte, une opinion de la maison se forme déjà. L'extérieur est primordial.

comme l'intérieur :

- Nettoyer l'allée et l'entrée, en veillant à ce qu'il n'y ait ni mauvaises herbes ni restes d'outils de taille ou d'entretien dans les environs. voir.
- Boîte aux lettres, numéro de maison et porte bien identifiés et en bon état.
- Allumer l'éclairage extérieur si l'arrivée est susceptible d'avoir lieu de nuit, en particulier dans les zones sans éclairage extérieur. Éclairage public à proximité.
- Aire de stationnement clairement délimitée et dégagée de tout obstacle.

4 · Pendant le séjour : L'hospitalité invisible

Dans le tourisme rural, l'hôte idéal doit être perçu comme « invisible », mais « toujours présent ».

« disponible ». Le client accorde une importance primordiale à sa vie privée.

4.1 La règle de la présence invisible

Cet équilibre est essentiel. En milieu d'après-midi du premier jour, envoyez un seul message :

« Bonjour [Nom], nous espérons que vous avez bien dormi. Pour tout besoin (concernant la maison ou des projets pour la région), n'hésitez pas à nous contacter. »

Si la maison possède une cheminée, c'est le moment idéal pour leur rappeler où se trouve le bois de chauffage supplémentaire, sans intervenir en personne.

4.2 L'ambassadeur local

Vous êtes l'expert de la destination. Recommandez ce qui n'apparaît pas sur Google Maps. Créez un dossier visuel en catalan, espagnol, français et anglais au minimum, contenant des informations sur :

- La boulangerie de la ville ou d'une ville voisine qui propose le meilleur pain fermier.
- Le petit restaurant familial sans enseigne où l'on peut manger du bon riz de l'Empordà.
- Le sentier ou l'endroit le moins connu des environs pour admirer le coucher du soleil sur la Plaine de la Paix.

4.3 Gestion de la maintenance préventive

Effectuez un contrôle approfondi avant chaque entrée. Le client ne doit jamais détecter d'ampoule défectueuse.

un évier ou un robinet qui goutte.

Mieux vaut être utilisé et propre que neuf et sale.

4.4 Familles et animaux de compagnie

- Aménagez un petit coin jeux ou livres pour les enfants, surtout les jours de pluie.
- Informer les internautes sur les zones de baignade ou les plans d'eau à proximité et leurs règles de sécurité.
- Fournir une carte avec des itinéraires adaptés aux promenades avec des chiens et indiquer s'il existe des zones avec du bétail ou cultures où il faut l'attacher.

4.5 Durabilité et tourisme responsable

Le tourisme rural respectueux du territoire de Pau préserve également son environnement :

- Faciliter le tri des déchets grâce à des poubelles clairement identifiées et à des informations sur les points de collecte. collection de la municipalité en plusieurs langues.
- Privilégier les produits et accessoires de nettoyage à faible impact environnemental.
- Encouragez les clients à économiser l'eau et l'énergie grâce à des messages positifs et non punitifs (par exemple, en les informant de l'origine de l'eau de puits en période de sécheresse).
- Recommander aux commerces et restaurants locaux de partager les retombées économiques avec le tissu locale.

4.6 Itinéraires et propositions en fonction de la durée du séjour

Un dossier unique pour tous s'avère insuffisant lors de longs séjours.

Adapter les propositions en fonction des jours de disponibilité du client :

- Séjours de 1 à 2 nuits : privilégiez un seul élément essentiel (un court trajet, un restaurant, un point de vue) afin de ne pas les submerger d'options.
- Séjours de 3 à 4 nuits : proposez une formule par jour, combinant plage ou montagne, ville et gastronomie, sans surcharger aucune journée.
- Séjours d'une semaine ou plus : inclure une journée de détente recommandée et des suggestions échelonnés afin qu'ils découvrent la région petit à petit, évitant ainsi de répéter des expériences similaires.

Personnalisez autant que possible vos propositions aux visiteurs de votre hébergement en fonction de leurs caractéristiques.

Vous obtiendrez ces caractéristiques des visiteurs grâce aux données fournies lors de la réservation ou lors de contacts ultérieurs.

5 · Gestion des incidents : du problème à l'opportunité

En zone rurale comme en ville, les pannes (coupures de courant, chaudières défectueuses, problèmes de Wi-Fi) sont fréquentes. La différence entre une note d'une étoile et une note de cinq étoiles réside souvent dans la manière dont on réagit à la panne, plus que dans la panne elle-même.

5.1 Protocole de réponse immédiate

1. Écoute active et empathie : ne jamais se justifier avec des phrases comme « c'est juste que cela arrive souvent ici ».

Prenez en compte l'avertissement et faites l'effort d'en tenir compte.

2. Maintenance programmée (90 minutes) : nous avons convenu de numéros de téléphone directs pour les électriciens et les plombiers. et un technicien chaudière de la région de Pau ou de Figueres pour les urgences.

3. Compensation généreuse : si l'incident a affecté le confort (par exemple, de l'eau froide pendant quelques heures), compenser d'office avec du bois de chauffage gratuit supplémentaire, un panier de produits Pau en guise d'excuses ou un départ tardif gratuit.

5.2 Gestion des avis négatifs

Malgré un protocole rigoureux, il arrive parfois qu'une évaluation défavorable soit reçue.

La manière dont vous y réagissez en dit autant, voire plus, que sur l'incident initial :

- Répondez toujours, dans un court délai (24 à 48 heures), sur un ton calme et sans vous mettre sur la défensive.
- Reconnaitre la validité du commentaire avant d'expliquer le contexte ou la solution appliquée.
- Évitez les discussions en public ; si une discussion plus approfondie est nécessaire, proposez un contact direct par courriel ou par téléphone.
- Profitez des réactions du public pour montrer aux futurs clients comment vous résolvez les problèmes de manière efficace, polie et respectueuse.

5.3 Maintenance préventive planifiée

Le meilleur incident est celui qui ne se produit jamais. Mettez en place une routine de vérifications périodiques, et pas seulement avant chaque saisie :

- Inspection mensuelle des appareils électroménagers, de la chaudière, de la climatisation et des systèmes de chauffage extérieurs Haute saison. Vérifiez le mécanisme de la chasse d'eau.
- Tests trimestriels des détecteurs de fumée et des extincteurs, avec un enregistrement écrit de la date et de l'heure. résultat.
- Inspection annuelle du toit, des gouttières et des canalisations avant la saison des pluies d'automne.
- Entretien de la fosse septique ou de la station d'épuration selon le calendrier établi recommander l'installateur.

6 · Les adieux : Fidélité et réputation en ligne

La fin de votre séjour doit être aussi agréable que l'accueil. Une procédure de départ compliquée peut rendre le départ difficile.

Ça a gâché tout le souvenir d'une super semaine.

6.1 « Départ tardif » comme valeur ajoutée

Si vous n'avez pas de billet pour le jour même, proposez-le spontanément. C'est l'un des gestes les plus appréciés.

en ligne:

« [Nom], comme nous n'avons pas d'entrée aujourd'hui, vous pouvez rester jusqu'à 16 h pour profiter du dimanche en toute tranquillité. Bon retour ! »

6.2 Demande d'évaluation élégante

Envoyez un message chaleureux 3 à 4 heures après votre départ, lorsqu'ils sont rentrés chez eux :

Nous espérons que votre voyage de retour s'est bien passé. Ce fut un plaisir de vous accueillir. Si votre séjour vous a plu, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir partager votre expérience sur [lien vers Google / EscapadaRural]. Cela nous aide vraiment à continuer de nous améliorer.

Fait intéressant

Les avis accompagnés de photos locales (d'une huilerie, d'un restaurant ou d'un paysage de la région) génèrent 78 % d'interactions et de confiance supplémentaires chez les nouveaux clients.

6.3 Programme de fidélité

- Proposez une petite réduction ou un avantage exclusif aux clients qui séjournent à plusieurs reprises chez vous.
- Tenir une liste de contacts (avec leur consentement) pour les informer des actualités ou Saisons calmes avec des prix intéressants.
- Inviter les anciens résidents à suivre la maison et la municipalité sur les réseaux sociaux afin de maintenir le lien avec la communauté. Créer des liens avec Pau pendant l'intersaison.

6.4 Analyse et amélioration continue

Chaque séjour effectué est une source d'information pour le suivant :

- Notez, au cas par cas, les questions que les invités répètent : elles indiquent souvent des informations qui absent du dossier de bienvenue.
- Examiner les évaluations reçues chaque trimestre, en recherchant des tendances (plaintes récurrentes concernant bruit, température, propreté...) pour prioriser les améliorations.
- Comparer le taux d'occupation et la valorisation moyenne par saison afin de déterminer si les prix doivent être ajustés. services ou communication pendant une certaine période.

7 · Stratégie d'élévation de l'expérience

Vous souhaitez améliorer votre rentabilité ? Créez des offres qui tirent parti de la situation privilégiée de Pau, au milieu des vignobles et des oliveraies, et des routes traversant les Aiguamolls et le Parc Naturel du Cap de Creus.

Nom du paquet	Opération clé (propriétaire)	Expérience client
Huile de paix	Laissez un panier avec de l'huile, du pain de campagne, des tomates locales et un guide de dégustation d'huile (Km 0).	Dégustation privée au coin du feu à votre arrivée.
Route des vignobles	Carte routière balisée et bouteille de vin local.	Promenade dans les vignobles avec pique-nique inclus.
Empordà calme	Ensemble de parfums d'ambiance locaux (bougies, diffuseur) et départ tardif.	Week-end de déconnexion sensorielle.
La paix dans la famille	Guide d'activités pour enfants, jeux de société et panier de goûter Km 0.	Week-end tranquille pour les familles avec enfants.
Pédaler dans l'Empordà	Location de vélos et carte des itinéraires cyclables organisées.	Découverte active de la plaine de l'Empordà à vélo.
Nuit étoilée	Couvertures, guide astronomique local et recommandation gratuite de points de vue pollution lumineuse.	Contemplation du ciel de l'Alt Empordà au crépuscule.
Zones humides et cap Croix	Carte combinée des itinéraires dans les Aiguamolls de l'Empordà et le Parc Naturel du Cap de Creus, avec horaires et points d'observation.	Journée nature et paysage entre deux espaces naturels emblématiques.

Conseils pour les candidatures

Présentez ces prestations comme options supplémentaires lors de la réservation ou comme une surprise incluse dans les séjours de trois nuits ou plus. Il n'est pas nécessaire d'augmenter le prix de base de la maison : bien souvent, la valeur perçue de ce service dépasse largement son coût réel.

8 · Amélioration de l'habitat : espaces, équipements et confort

L'expérience client ne dépend pas uniquement du traitement reçu : la qualité, l'état et l'aménagement du logement en sont les fondements. Cette section propose des conseils pratiques pour améliorer progressivement son logement, sans avoir à entreprendre de gros travaux de rénovation.

Recommandation : installation de climatisation (AACC)

Il est quasiment indispensable que les maisons de tourisme rural soient équipées d'un système de climatisation (climatisation chaud/froid - AACC) dans les pièces principales : le salon et/ou les chambres.

Ce n'est plus un luxe, mais une nécessité pour le confort des clients, compte tenu des fortes chaleurs estivales de l'Empordà et des exigences actuelles de la clientèle. Privilégiez les systèmes silencieux (type split, un appareil par pièce) et, si possible, réversibles (chaud/froid) pour couvrir également l'hiver, notamment les modèles à faible consommation.

Un surcoût de 200 à 300 € à l'achat d'un appareil performant peut se traduire par des économies d'énergie allant jusqu'à 1 000 € par an sur la consommation d'électricité, selon la technologie utilisée par les différents fabricants. Consultez votre installateur agréé. Les propriétaires qui n'en possèdent pas encore devraient l'intégrer à leur budget dès que possible.

8.1 Distribution et espaces communs

Un espace bien conçu paraît plus grand et plus confortable, même si sa superficie n'est pas identique.

changement:

- Accordez une priorité visuelle et spatiale à la salle à manger et au salon : ce sont les lieux où la famille ou le groupe se réunissent. passer plus de temps ensemble.
- Évitez de surcharger l'espace avec des meubles ou de la décoration : moins il y a d'éléments, plus l'atmosphère est calme et apaisante. de l'ordre.
- Si l'espace le permet, aménagez un coin lecture ou travail calme, séparé de la zone principale. de passage.
- Assurez une bonne signalétique intérieure (chambres, salles de bains, sortie), notamment dans les maisons. grande ou multi-usine.

8.2 Chambres : repos de qualité

Le lit est, de loin, l'élément qui influence le plus l'évaluation finale d'un séjour :

- Renouveler et vieillir périodiquement les matelas et les oreillers ; proposer des oreillers de différentes qualités. Il est préférable d'opter pour un matelas ferme. Investir dans un matelas de qualité est primordial.
- Du linge de lit de qualité, blanc ou dans des tons neutres, qui procure une sensation de propreté immédiate.
- Des rideaux ou des stores occultants pour assurer un véritable repos, surtout en été avec de longues journées.
- Des prises électriques accessibles des deux côtés du lit et une lampe de lecture individuelle par personne.
- Un espace de rangement ou de tiroirs suffisant pour que les invités puissent déballer leurs bagages, même pendant leur séjour. court.
- Installez des ventilateurs de plafond dans les pièces principales.

- Installez des moustiquaires sur toutes les fenêtres et portes extérieures de la maison, en particulier dans les chambres et aux accès à l'extérieur (cuisine, terrasse) : elles améliorent considérablement le repos nocturne en été et empêchent la présence d'insectes, très fréquents en milieu rural, sans qu'il soit nécessaire de garder les ouvertures fermées.

8.3 Salles de bains : confort et fonctionnalité

- Une bonne pression et une température stable de l'eau chaude ; c'est l'une des plaintes les plus fréquentes dans les vieilles maisons rurales.
- Les toilettes et les abattants doivent être en bon état, sans dommages ni taches ; les changer régulièrement et les désinfecter lors du nettoyage. Recommandation : apposer une étiquette ou une bande de papier indiquant la désinfection des toilettes.
- Un éclairage vif autour du miroir, à 30 cm maximum du mur où il se trouve, et pas seulement au plafond.
- Un porte-serviettes ou une barre supplémentaire, et un endroit pour ranger votre trousse de toilette personnelle la portée.
- Une ventilation efficace (fenêtre ou extracteur) pour éviter l'humidité et les mauvaises odeurs, un point crucial. vieilles maisons en pierre.

8.4 Cuisine : entièrement équipée

De nombreux touristes en milieu rural apprécient de pouvoir cuisiner en toute tranquillité, notamment avec des produits locaux :

- Ustensiles de cuisine complets en bon état : « une poêle et deux casseroles » ne suffisent pas.
- Couteaux aiguisés, planche à découper en quantité suffisante et ustensiles de base (ouvre-boîte, tire-bouchon, râpe).
- Appareils électroménagers essentiels en bon état et en état de fonctionnement : réfrigérateur, four ou micro-ondes, grille-pain et cafetière
- Un petit garde-manger avec huile, sel, épices de base, cacao instantané, lait, café ou thé offerts la première nuit, avant même qu'ils aient pu faire les courses.

8.5 Espaces extérieurs : terrasse, jardin, piscine et potager

À Pau, l'extérieur est souvent ce qui différencie le plus les logements urbains :

- Mobilier d'extérieur confortable à l'ombre (parasol, pergola ou arbres) pour les heures les plus chaudes.
- Installez une pergola ou un autre élément d'ombrage fixe dans l'espace repas extérieur, avec des dimensions minimales permettant de placer confortablement une table et quatre chaises, ainsi que l'espace autour pour que les invités puissent se déplacer sans se cogner (nous recommandons au moins 5 × 5 m d'espace utilisable).
- Espace barbecue ou cuisine extérieure, avec des instructions claires d'utilisation et de sécurité.
- Si la piscine est présente, assurez-vous de son entretien en traitant correctement l'eau et en affichant clairement les informations relatives à la profondeur et aux règles d'utilisation. Installez des barrières de sécurité en textile synthétique pour empêcher l'accès des enfants.
- Un petit potager ou un jardin d'herbes aromatiques (romarin, thym, basilic) que les invités peuvent utiliser : cela renforce le lien avec le territoire à très faible coût.
- Un éclairage extérieur chaleureux pour les nuits d'été, sans polluer excessivement le ciel nocturne zone.

8.6 Technologie et domotique au service du confort

La technologie doit faciliter votre séjour, jamais le compliquer :

- Connexion Wi-Fi stable avec une bonne couverture dans toutes les pièces, y compris à l'extérieur si possible possible.
- Serrures intelligentes ou coffres à clés, pratiques pour un enregistrement autonome sans risque de perte.
Un accueil personnalisé dès le premier contact.
- Thermostats intelligents et/ou climatisation programmable via Internet qui vous permettent de programmer la température avant votre arrivée depuis votre téléphone portable.
- Télévision avec accès à des plateformes de contenu en plusieurs langues, bien signalée
Instructions simples pour les personnes peu familières avec la technologie.

8.7 Efficacité énergétique et durabilité de la construction

Investir dans le développement durable améliore l'expérience (moins de bruit, température plus stable) et réduit coûts à moyen terme :

- Pensez à isoler les fenêtres et le toit : cela réduit le bruit extérieur et stabilise la température.
à l'intérieur, aussi bien en hiver qu'en été.
- Envisagez l'installation de panneaux solaires ou de systèmes aérothermiques si vous n'en possédez pas déjà, notamment pour la production d'eau chaude sanitaire.
- Remplacer progressivement l'éclairage par la technologie LED à basse consommation et à lumière chaude.
- Installez des aérateurs économes en eau sur les robinets et les douches, imperceptibles pour le client mais avec impact réel sur la consommation.

8.8 Identité architecturale et design d'intérieur

Un gîte rural doit offrir une expérience différente d'un appartement en ville ou d'un hôtel standard :

- Conserver et mettre en valeur les éléments architecturaux d'origine (pierre apparente, poutres en bois, (arches) chaque fois que possible.
- Choisissez des meubles et des textiles fabriqués à partir de matériaux naturels (bois, lin, coton, fibres végétales) qui soient en harmonie avec le milieu rural.
- Incorporez de petits éléments décoratifs locaux : céramiques, huiles ou vins de la région présentés comme comme élément de décoration, et pas seulement comme un détail appréciable.
- Évitez une décoration trop impersonnelle ou « générique » d'hôtel : des photographies de la ville ou du paysage de Pau apportent plus de chaleur que des draps décoratifs sans rapport avec le lieu.
- Évitez les vinyes décoratifs impersonnels avec des inscriptions comme « amour » ou des « phrases philosophiques » qui ne trouvent pas d'écho. Préférez une photographie grand format d'un paysage local. La neutralité est de mise.
décoration.

8.9 Sécurité, accessibilité et conformité réglementaire

Avant toute considération esthétique, certains aspects sont essentiels de par la loi et par responsabilité envers la vos invités :

- Détecteurs de fumée fonctionnels à tous les étages et extincteur accessible et signalé.
- Trousse de premiers secours de base, visible et correctement approvisionnée.
- Des garde-corps et des protections adéquats sur les escaliers, les terrasses surélevées ou les piscines, surtout si
Les familles avec enfants sont acceptées.
- Vérification périodique de la conformité de l'établissement aux réglementations touristiques et de sécurité en vigueur applicable en Catalogne aux établissements de tourisme rural.

Priorités d'investissement

Vous n'êtes pas obligé de tout faire en même temps. Ce tableau vous aide à planifier vos améliorations en fonction de leur impact et de leur un délai raisonnable pour y répondre :

Date limite	Améliorations recommandées	Impact attendu
Priorité absolue	Installation d'un système de climatisation réversible (AACC) dans le salon et toutes les chambres. L'idéal serait qu'il offre une connexion internet et des fonctions de programmation, ce qui permet d'allumer et d'éteindre la climatisation et de programmer la température de service.	Exigence de base / non reportable
Court terme (0-3 mois)	Linge de lit et serviettes neufs, lampes de lecture, garde-manger de base, vérification du détecteur de fumée, peinture, rangement et nettoyage extérieur.	coût élevé/faible
Moyen terme (3 à 12 mois)	Matelas, rideaux occultants, ustensiles de cuisine complets, mobilier de jardin, barbecue, peinture, jardin d'herbes aromatiques, serrures intelligentes.	coût élevé/moyen
Long terme (1 à 3 ans)	Isolation des fenêtres et du toit, panneaux solaires ou systèmes aérothermiques, rénovation de salle de bains, rénovation de cuisine, piscine ou agrandissement des espaces extérieurs.	Coût très élevé / élevé

9 · Liste de contrôle de la qualité finale (Service)

Ce tableau est un résumé opérationnel de la conformité qui doit être consulté avant chaque enregistrement.

Zone d'opérations	Conformité (Oui/Non)	Observations de qualité
Avant l'arrivée	/	GPS envoyé, température programmée (21°C en hiver et 27°C en été).
Accueil sensoriel	/	Détail Km 0 préparé, arôme naturel, lumière chaude allumée. Évitez les désodorisants puissants ou ceux pour toilettes.
Hygiène et nettoyage	/	Literie impeccable, serviettes pliées, aucune odeur de renfermé, panneau « toilettes désinfectées », sacs poubelles.
Cuisine et éléments de base	/	Huile, sel, café et thé offerts, une bouteille d'eau, du savon et/ou des pastilles pour lave-vaisselle.
Fichier d'information	/	Clé Wi-Fi visible, numéros d'urgence et guide de l'ambassadeur local.
Climatisation / cheminée	/	Chauffage ou AA testé, réserves de bois de chauffage supplémentaires pleines. Conseils de sécurité pour la cheminée écrits en plusieurs langues et affichés à des endroits visibles.
Accessibilité et besoins spécial	/	Adaptations confirmées conformément au filtre précédent des attentes en matière de service client.
Durabilité	/	Service de tri des déchets disponible, équipements à faible impact environnemental.
Exécution agile	/	Départ flexible confirmé si possible, message envoyé 3 heures plus tard.

10 · Liste de vérification pour l'investissement immobilier

Nous vous recommandons de consulter ce tableau une fois par an, en dehors de la haute saison, afin de planifier les améliorations.
de la maison calmement et sans hâte.

Zone résidentielle	Points à vérifier (Oui/Non)	
Climatisation (AACC) — Priorité	/	Système de climatisation chaud/froid raccordé à internet installé dans le salon et tous les chambres.
Espaces communs	/	Agencement clair, mobilier en bon état, signalétique interne suffisant.
Chambres	/	Matelas et oreillers en bon état, occultation, prises électriques accessible, garde-robe suffisante, moustiquaires sur le fenêtres.
Salles de bains	/	Eau chaude stable, éclairage du miroir, ventilation Pas d'humidité, sièges de toilettes en très bon état.
Cuisine	/	Ensemble complet de piles, couteaux tranchants, couverts, Les appareils fonctionnent correctement.
Extérieurs	/	Mobilier ombragé, pergola pour table et 4 chaises, barbecue sécurisé, piscine et jardin bien entretenus, éclairage nocturne.
Technologie	/	Connexion Wi-Fi stable dans toutes les chambres, serrure ou coffre-fort Sécurité de fonctionnement, thermostat vérifié.
efficacité énergétique	/	Isolation, éclairage LED, aérateurs à économie d'énergie eau installée.
Identité et design	/	Éléments originaux de valeur, décoration cohérente avec Le style rural de Pau.
Sécurité et réglementation	/	Détecteurs de fumée, extincteur, trousse de premiers secours et rampes vérifiés ; permis de tourisme valide.

11 · Résumé en 13 points clés

1. Répondre à toutes les demandes de réservation en moins de 24 heures.
2. Fournir le guide d'accès numérique entre 48 et 72 heures à l'avance.
3. Intéressez-vous aux préférences et aux besoins spécifiques de vos invités.
4. Assurez un accueil chaleureux dans un logement bien aéré à une température appropriée.
et exempt d'odeurs de renfermé ou de parfums artificiels intenses.
5. Offrir en permanence un service de courtoisie avec des produits locaux du km 0.
6. Soyez disponible et attentif en tout temps, en respectant toujours la vie privée pendant les visites.
7. Recommander des itinéraires et des propositions locales authentiques, adaptés à la durée du séjour.
8. Gérez les difficultés en pratiquant l'écoute active dès le départ et en proposant une compensation.
Cela conviendra plus tard.
9. Proposez la possibilité d'un départ tardif lorsque les disponibilités le permettent et demandez poliment un avis.
10. Promouvoir la protection de l'environnement : le soutien au commerce local et au développement durable sont des piliers.
Les fondements de l'expérience.
11. Investissez dans votre maison de manière cohérente et planifiée : le repos, la cuisine et les extérieurs sont les domaines qui ont le plus grand impact sur la valeur.
12. Examiner périodiquement la sécurité, la réglementation et l'efficacité énergétique : elles protègent les clients et elles permettent de réduire les coûts à long terme.
13. Installez la climatisation (AACC) de préférence connectée à Internet pour une meilleure programmation et un meilleur contrôle dans toutes les pièces principales : c'est une recommandation quasi obligatoire, et non une option supplémentaire avec les températures enregistrées durant l'été 2026.

MERCI DE VOTRE INTÉRÊT ET DU TEMPS QUE VOUS AVEZ CONSACRÉ.

Le conseil municipal de Pau vous remercie de votre engagement à faire de notre municipalité une destination d'excellence.

Conseil municipal de Pau · Tourisme et commerce

www.pau.cat

hola@pau.cat



Ajuntament de Pau

Avec les conseils de :

Parafernalía
CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT
hola@experienciadeclient.com