

NOTRE CHARTE QUALITÉ

KIT DU CONCIERGE

10.2017



Mon concierge Bnb 2.0



Bienvenue dans la communauté!

Si vous lisez ces quelques lignes c'est que **vous venez d'intégrer l'équipe très fermée des concierges Welkeys, BRAVO!**

Vous intégrez **une communauté de plus de 1 000 concierges expérimentés** partout en France qui ne cesse de grandir chaque jour. Particulier ou auto-entrepreneur, le label Welkeys a déjà séduit plus de 5 000 propriétaires partout en France.

C'est surtout, pour vous, une nouvelle vie de concierge d'appartement qui commence : vous allez rencontrer de nombreux propriétaires qui recherchent des personnes de confiance pour gérer leurs appartements et résidences secondaires. Vous allez aussi accueillir des milliers de voyageurs à l'affût de recommandations et de bons plans. En caméléon, **vous serez à la fois l'homme de confiance du propriétaire et le « local companion » du voyageur.** Une belle opportunité qui s'offre à vous, profitez-en!

Et n'oubliez pas, les meilleurs concierges sont sur Welkeys,
On compte sur vous!

Chloé et l'équipe Welkeys



A propos de Welkeys

Welkeys.com est aujourd'hui leader en gestion logistique d'appartements. Welkeys est la première plateforme de mise en relation entre propriétaires et concierges expérimentés, partout en France. Lancée en mars 2015, Welkeys référence aujourd'hui plus de 1000 concierges expérimentés partout en France. Nos concierges gèrent pour nos propriétaires toute la logistique associée à la location type Airbnb : check-in, check-out, ménage et gestion du linge de maison entre chaque location.

Les meilleurs concierges sont sur Welkeys et pour cela, nous avons établis dans les pages qui suivent le manuel du concierge 5 étoiles. Prenez le temps de le découvrir, et de respecter les standards de qualité Welkeys exposés dans ce guide.



strictly confidential

version imprimable



Sommaire

1. Welkeys, mode d'emploi
2. Les Commandements du concierge
3. Tarifs des missions et commission Welkeys
4. Les garanties Welkeys
5. Prise de Contact avec votre client
6. Les services propriétaires by Welkeys
7. Les services voyageurs by Welkeys



strictly confidential

version imprimable



1. Welkeys, mode d'emploi

Nous avons développé **un algorithme de matching** entre propriétaires et concierges dédiés aux locations court séjour. Comme meetic, nous mettons en relation des propriétaires et des concierges **pour offrir le bon service au bon moment.**

Un propriétaire pourra réserver en 5 étapes, **un concierge** :

- proche de chez lui
- parlant anglais impérativement
- professionnel ou particulier
- à un prix défini par Welkeys avant la prestation
- évalué par d'autres propriétaires
- et le payer en ligne

Un concierge pourra proposer à **un propriétaire** :

- des services de conciergerie (check-in, check-out, ménage, linge)
- proche de chez lui
- sur les créneaux horaires qu'il aura lui même fixé
- être rémunéré en ligne
- de lui faire un retour détaillé sur les missions via la messagerie Welkeys ou par sms.



2. Les pré-requis du concierge

Welkeys est une plateforme de mise en relation entre propriétaires et concierges expérimentés. Pour des raisons de sécurité, toutes les transactions et échange d'information entre VOUS et VOTRE PROPRIETAIRE doivent avoir lieu en ligne et ce pour vous préserver, en cas de litige avec votre client propriétaire ou voyageur.

UN PROFIL SOIGNÉ ET ÉVOLUTIF

Vous avez été choisi(e) pour votre professionnalisme et votre enthousiasme. Chez Welkeys, nous sommes heureux de rendre service, nous sommes aussi discrets et réactifs. Votre profil Welkeys et vos interventions sur place sont le reflet de notre communauté . Sur votre profil Welkeys, soyez rigoureux et souriant, mettez le à jour régulièrement et surtout soyez réactifs aux demandes des propriétaires.

L'anglais est impératif et nous exigeons une expérience confirmée en gestion de location saisonnière.

Votre profil devient évolutif, plus vous faites de missions plus vous êtes sollicité. **Le nombre de missions réalisées** est visible sur votre profil Welkeys. **Le taux de réponse** sera également une donnée indiquée, plus vous répondez plus vous remontez dans les résultats. **La réactivité** devient aussi une donnée importante.



2. Les pré-requis du concierge

DES ZONES D'INTERVENTION RÉALISTES

Nous voulons vous proposer des missions au plus proche de votre logement ou de votre travail pour éviter la perte de temps et les déceptions. Aussi inscrivez-vous proche de chez vous, les frais de déplacement ne sont pas inclus dans les services Welkeys et les retards des voyageurs ne sont eux aussi, pas pris en charge.

UN PLANNING MIS A JOUR CHAQUE SEMAINE

Fermé par défaut, votre planning doit être mis à jour chaque semaine avec vos disponibilités. Le planning détermine les missions que vous allez recevoir. Plus vous aurez de créneau de disponibilités ouverts et plus des missions vous seront affectées.



**PROFESSIONNEL &
RÉACTIF**



MOBILE & FLEXIBLE



**RIGOUREUX &
ORGANISÉ**



strictly confidential

version imprimable



3. Tarifs et commissions Welkeys

Depuis Mars 2017, les prix sont fixes et ne peuvent être modifiés par le concierge. Welkeys prend respectivement une commission de 20% et 18% pour les concierges particuliers en Ile de France et en Province, et de 18% et 16% pour les concierges auto-entrepreneurs en Ile de France et en Province. Une fois votre mission réalisée, vous recevrez le montant de la mission effectuée directement sur votre porte monnaie électronique 5 jours après la fin de la mission complète (la fin de toutes les prestations). Ci- dessous la grille des tarif indiquant les prix fixés par Welkeys :

Accueil/Départ						
Prestation/Superficie	de 9 à 29m ²	de 30 à 49m ²	de 50 à 79m ²	de 80 à 99m ²	de 100 à 149m ²	de 100 à 199m ²
Arrivée des voyageurs (€ TTC)	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €
Départ des voyageurs (€ TTC)	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €	16,00 à 18,00 €



3. Tarifs et commissions Welkeys

Ménage BNB / Linge du propriétaire						
Ménage réalisé par nos concierges	1h	2h	3h	4h	5h	6h
Ménage (€ TTC)	20,00 €	40,00 €	60,00 €	80,00 €	100,00 €	120,00 €
Linge du propriétaire lavé et plié sur place**	1 set	2 sets	3 sets	4 sets	5 sets	6 sets
L'appartement du propriétaire comporte une machine à laver et un sèche linge	8,00 €	16,00 €	24,00 €	32,00 €	40,00 €	48,00 €
L'appartement du propriétaire ne comporte PAS de machine à laver et de sèche linge (prestation laverie)	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)



3. Tarifs et commissions Welkeys

Taxes nuit/dimanche/férié						
Total prestations réalisées le dimanche et férié	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)	(+10€)
Total prestations réalisées de nuit (21h-8h)	(+20€)	(+20€)	(+20€)	(+20€)	(+20€)	(+20€)
Gestion des clés						
Welkeys vient récupérer les clés chez le propriétaire (coursier ou concierge sur créneau 1h30)	(+10€)					
Le propriétaire dépose les clés chez Welkeys	gratuit					
Les clés sont déjà sur place	gratuit					
Welkeys a déjà mes clés	gratuit					



4. Les garanties Welkeys

Toutes les missions sont assurées par **AIG ASSURANCE**



Les propriétaires avec lesquels nous travaillons seront donc 100% assurés si :

1. Vous perdez les clés du logement et effectuez une déclaration de perte au commissariat.
2. Vous causez des dommages légers dans le logement lors des missions suivantes : check-in, check-out, ménage, gestion du linge de maison et services voyageurs
3. Vous nous avez fourni votre attestation de responsabilité civile vie privée ou professionnelle (si vous êtes inscrit en tant que pro), votre pièce d'identité et votre casier judiciaire vierge. Sans ces documents à jour, votre profil ne sera pas soumis à des missions propriétaires.



strictly confidential

version imprimable



5. Prise de contact avec votre client

Welkeys est une plateforme de mise en relation entre propriétaires et concierges expérimentés. Pour des raisons de sécurité, toutes les transactions et échange d'information entre VOUS et VOTRE PROPRIETAIRE doivent avoir lieu en ligne et ce, en cas de litige avec le propriétaire.

- 1. Votre client pourra réserver vos services de 2 manières** : Soit instantanément / soit après nous avoir envoyé un message via notre chat interne pour échanger avec vous.
 - 2. Vos missions sont automatiquement validées** : Votre calendrier de réservation est fermé par défauts. Les plages horaires que vous ouvrez sont donc celles pour lesquelles vous êtes disponible, de ce fait lorsqu'un propriétaire vous envoie une demande de mission, celle-ci est automatiquement validée. Nous vous demandons de tenir votre calendrier de disponibilités à jour régulièrement.
 - 3. Vous devez prendre contact avec votre propriétaire dès la demande de mission.**
 - 4. Au bout de 3 missions refusées, votre profil sera désactivé.**
 - 5. Toutes les informations liées au logement de votre propriétaire seront à disposition dans votre compte concierge** dans le « récapitulatif de la mission » (complément d'adresse, code d'entrée, code wifi, lieu où se trouve l'aspirateur et les produits ménagers, informations importantes sur le quartier comme la meilleure boulangerie ou le bon plan du coin). **Cela vous permettra de prendre en charge l'appartement rapidement.**
- Comme toujours, lors de votre rencontre, soyez souriant et posez toutes vos questions relatives à l'appartement pour accueillir les voyageurs en toute sérénité. Une fois la mission effectuée, n'oubliez pas de demander à votre propriétaire de vous laisser un commentaire sur notre plateforme ! Plus vous aurez de bonnes évaluations, plus votre profil sera visible. **En un mot, soyez pro!**



5. Prise de contact avec votre client

POINTS IMPORTANTS A VOIR AVEC VOTRE PROPRIÉTAIRE LORS DE LA RENCONTRE.

Voici une liste des points à aborder avec votre propriétaire. Suggérez lui de préparer un guide qui restera dans l'appartement à destination des voyageurs et reprenant les points suivants :

Dans votre appartement, pour vous et les voyageurs :

1. L'adresse, l'accès à l'appartement depuis les aéroports/gares, code d'entrée, étage.
2. Comment fonctionne l'électroménager (four, micro-ondes, machine à laver, lave vaisselle, sèche linge, etc ..) la TV (et les décodeurs) la Hifi, etc ...
3. Où se trouvent les codes Wifi ?
4. Où est le tableau électrique ?
5. Où sont les arrivées d'eau ?
6. Où est le robinet du gaz ?
7. Y'a-t-il une alarme ?
- ✓ Fumeur ou Non-fumeur ?
- ✓ Certaines pièces sont elles fermées et interdites d'accès ?
 1. Peut on utiliser le garage ?
 2. Quel est l'entretien de la piscine ?
 3. Peut on utiliser le barbecue ? Comment fonctionne-t-il ?

Dans son quartier, pour vous et les voyageurs :

1. Les endroits à recommander (boulangerie, restaurants, salle de sport, pressing etc...)
2. Les hopitaux les plus proches, une application de taxi et de livraison de repas.
3. Le site Welkeys pour les services utiles durant leur séjour (babysitting, chef à domicile, ménage et guide local)



6. Les services propriétaires by Welkeys

LE CHECK-IN OU L'ARRIVÉE DES VOYAGEURS

1. Avant le check-in, assurez-vous d'être en possession du contact téléphone des locataires que vous allez accueillir. En effet, il arrive que les locataires puissent avoir du retard, mieux vaut être prévenu.
2. Rendez-vous sur place 15 minutes avant le check-in, prenez des photos de l'appartement vide pour être en mesure de faire un état des lieux lors de la sortie des locataires. remettez les clés aux locataires et expliquez leur comment fonctionne l'appartement suivant les indications de votre propriétaire. Donnez leur des astuces et bons plans sur le quartier de l'appartement.
3. Restez discret et souriant, vous êtes la seule personne que les locataires vont rencontrer et vous serez la personne qui pourra rendre compte du séjour des voyageurs auprès de votre propriétaire.
4. Une fois les locataires bien installés **envoyez TOUJOURS un SMS/message via Welkeys** à votre propriétaire pour lui faire savoir que ses locataires sont bien installés. Là encore, soyez rigoureux.

LE CHECK-OUT OU LE DÉPART DES VOYAGEURS

1. La veille du check-out, n'hésitez pas à re-confirmer l'heure de sortie des locataires de l'appartement avec les voyageurs et avec votre propriétaire.
2. Rendez-vous 15 minutes avant l'heure effective du check-out des voyageurs pour effectuer un tour de l'appartement en leur présence et signalez les éventuels problèmes.
3. N'hésitez pas à recueillir leurs impressions pour les transmettre à votre propriétaire.
4. Une fois les locataires partis envoyez **TOUJOURS un sms/message via Welkeys** à votre propriétaire pour lui valider la mission.



6. Les services propriétaires by Welkeys

LE MÉNAGE

Si votre propriétaire a réservé cette option, le ménage doit être fait méthodiquement et à fond. C'est un critère noté par les voyageurs sur Airbnb, un logement sale vous sera reproché. **Soyez rigoureux et organisé.**

Kit ménage à vérifier avec votre propriétaire :

- 1.présence d'un aspirateur et d'une serpillère dans le logement
- 4.présence de torchons et éponges propres
- 5.présence d'un produit à vitre et d'un produit Javel
- ✓présence d'un produit débouchant type destop
- ✓présence de gants de protection

Dans toutes les pièces :

- 1. Faites un tour de l'appartement en ouvrant les fenêtres dans chacune des pièces pour aérer.
- 2.Videz les poubelles.
- 3.Enlevez le linge sale, mettez le à laver si l'option linge a été demandée.
- 4.L'aspirateur dans toutes les pièces.

Dans la cuisine :

- 4.Le passage des surface planes à la Javel
- 5.Le dégratage des fours, plaques et micro-ondes
- 6.Le vidage complet du frigidaire
- 7.Le vidage des poubelles et le remplacement avec un nouveau sac
- 8.La mise en place de torchon propre.



6. Les services propriétaires by Welkeys

LE MÉNAGE

Dans les toilettes et la salle de bain:

- ✓ Le nettoyage de la douche et des toilettes à la javel
- ✓ Le nettoyage des miroirs
- ✓ La mise en place du papier toilettes
- ✓ La mise en place des serviettes et du tapis de bain propres

Dans les chambres :

- ✓ La mise en place des draps, housse de couette et taies d'oreiller propre.
- ✓ La mise en place de serviettes de bain, joliment disposées sur le lit.

LA GESTION DU LINGE DE MAISON

1. La gestion du linge de maison concerne la gestion de la literie, des serviettes et du tapis de bain, des torchons pour la cuisine.
2. Les propriétaires vous laisseront à disposition des sets de draps et des serviettes de bain que vous devrez laver vous-même et mettre en place avant l'arrivée des locataires ou après leur départ, sur demande.
3. Cette option est payante. Vous serez donc rémunéré pour cette mission en plus du ménage si votre propriétaire vous le demande.



UNE URGENCE? UN PROBLEME RENCONTRÉ?

Ecrivez-nous sur *concierge@welkeys.com*
ou appelez nous au 01.40.20.77.21

