

## Check-in procedure en welkomstbrief

Het opstellen van een check-in procedure van uw vakantiehuis, appartement of villa is eenvoudig, maar ook heel belangrijk. Door een aantal basisregels van tevoren duidelijk te communiceren met uw gasten voorkomt u dat kleine misverstanden escaleren tot overgrote problemen.

Twee componenten dragen zorgen voor een vlotte check-in:

> Het pre-arrival-pakket: een volledige routebeschrijving en de check-in procedure. Dit pakket verstuurt u per email nadat de gasten de (volledige) huur hebben betaald.

> De welkomsgids dat klaar ligt in uw vakantiehuis met daarin opgenomen o.m. informatie over lokale restaurants, faciliteiten, attracties en bezienswaardigheden.

De belangrijkste informatie over uw vakantiehuis, appartement of villa dient vóór en tijdens het verblijf van uw gasten te worden verstrekt om zo misverstanden te voorkomen.

Download voorbeeld brief

Het is raadzaam om essentiële informatie met betrekking tot het check-in procedure op te nemen in de huurovereenkomst. Deze regels (kunnen) zijn:

**Geen vervroegde check-ins** Om te voorkomen dat huurders vóór uw vakantiehuis staan, terwijl deze nog niet volledig klaar is, dient u duidelijk het tijdstip van de check-in, datum en dag van de week te vermelden. Herhaal nogmaals dat een vervroegde check-in niet is toegestaan.

*De check-in is op zaterdag 14 juni 2012 om 16:00 uur. Een check-in*



*eerder dan het afgesproken tijdstip is niet toegestaan.*

**Melden van klachten direct na aankomst** Een cruciaal onderdeel van de check-in procedure is gasten instrueren om uw vakantiehuis, appartement of villa direct na aankomst te controleren of alles naar wens is. Eventuele klachten (zoals vuil, ontbreken van handdoeken of defecte apparaten) kunnen dan meteen worden verholpen. Hierdoor voorkomt u dat gasten een deel van de huur terugvragen of negatieve recensies achterlaten.

*Bij aankomst controleer het vakantiehuis of alles naar wens is. Heeft u vragen of klachten, bel mij op 06-12345678.*

Om er zeker van te zijn dat de gasten bij aankomst uw vakantiehuis controleren kunt u dit ook vermelden in de welkomstbrief (eventueel als onderdeel van de welkomstgids). Leg de welkomstbrief op een makkelijke vindbare plek, zoals de keukentafel of de tafel in de hal (eventueel vergezeld met een kleine attentie).

Voorbeeld van welkomstbrief:

Welkom! We hopen dat u veilig bent aangekomen en dat u geen moeite had met het vinden van ons huis.

We willen graag dat u zich meteen thuis voelt. Daarom vragen we u vriendelijk het huis te controleren en eventuele problemen binnen 24 uur te melden bij ons of onze huishoudelijke hulp.

Jantine kan worden bereikt op 06 12345678.

Jan kan worden bereikt op 06 34567890.

Mevrouw Schoon (huishoudelijke hulp) kan bereikt worden op 06 56789012.

Op de keukentafel vindt u ook de welkomstgids: hierin vindt u informatie over lokale restaurants, faciliteiten, attracties en bezienswaardigheden.

Mocht u nog andere vragen hebben tijdens uw verblijf, neem dan gerust contact met ons op. We hebben ook een gastenboek op de tafel in de

woonkamer. Wij raden u aan er doorheen te bladeren en stellen het op prijs als u een boodschap achterlaat.

We hopen dat u geniet van uw verblijf en we zien u graag terug.

Met vriendelijke groet,  
Jantine en Jan de Vries