

Renseignements utiles à destination des propriétaires

Nous avons beaucoup d'années d'expérience dans l'assistance et la gestion de la relation client. Travaillant en tant que gestionnaire de propriétés à Londres et à Hertfordshire, Kevin a accumulé plusieurs années d'expérience en matière de gardiennage, de lutte contre les nuisibles et de travaux d'entretien. J'ai été moi-même à mon compte, jonglant entre 4 enfants, un travail à plein temps et beaucoup de loisirs et passions à l'extérieur. Nous avons une riche expérience, du bon sens et nous comprenons au combien votre maison en France est un bien précieux. Nous nous occupons de votre bien et nous sommes à votre écoute, comme nous souhaiterions l'être nous-même. Nous vous tenons informés grâce à des e-mails réguliers, des photos et tout ce qui touche à votre bien, et nous serons toujours au bout du fil pour vous. Notre service client peut se révéler très utile si vous êtes en vacances. Rappelez-vous qu'il est impossible de tout lister, appelez-nous pour discuter de tout ce dont vous avez besoin. Si nous ne pouvons le faire, nous pouvons vous recommander un commerçant de confiance pour s'en occuper.

Tous nos services sont uniques, que l'aide soit ponctuelle, régulière, ou selon vos besoins. Peu importe ce que vous choisissiez, pour nous le client est roi, et toutes les demandes sont aussi importantes pour vous que pour nous.

Nous restons à votre écoute et nous serions ravis de vous rencontrer

Lisa

Votre maison, vos vacances

Prenez le temps de voir si nos services vous aideront à apprécier davantage votre deuxième maison. Après un long voyage vous pouvez arriver à votre maison et trouver les volets ouverts, toutes les ampoules vérifiées, le chauffage allumé, les chambres aérées et les lits préparés avec du linge tout propre. Peut-être voudriez-vous un repas prêt dès votre arrivée ? ou quelques courses de première nécessité dans le réfrigérateur ? Un nettoyage de milieu de séjour ou un nettoyage quotidien de la cuisine et des salles de bain, afin de vous sentir un peu plus en vacances ? Ou peut-être juste une table de petit-déjeuner nettoyé et les lits faits ... Peu importe ! Tant que vos vacances sont plus simples ! Vos amis viennent pour dîner ? Nous pouvons vous aider, autant que nécessaire. Garder vos enfants ou promener votre animal de compagnie est aussi envisageable. Si nous savons que vous arrivez prochainement, nous nous assurons que votre pelouse est tondue et que tous les équipements du jardin sont propres et prêts à être utilisés. Nous savons que parfois vous vous sentez comme dépassés, il y a parfois plein de membres de la famille prêts à vous aider, c'est pourquoi il n'y a aucune sorte d'obligation que ce soit ... Nous sommes à votre disposition.

Accueillir

Lorsque de nouveaux clients arrivent ils sont souvent fatigués de leur long voyage et ils ont hâte de débiter leurs vacances. Notre service d'accueil vous propose un accueil chaleureux, un point rencontre pour les questions principales (nous laissons toujours un numéro de contact), et une présence rassurante sur la station. Les volets sont ouverts, les lumières sont allumées, le chauffage est allumé et l'eau chaude est en service, le tout spécialement pour nos clients qui sont sur le point d'arriver.

Si nécessaire nous pouvons venir à la rencontre de nos clients perdus une fois arrivés dans la station afin de les accompagner à leur maison... Ainsi on gagne du temps et on évite les situations compliquées pour des vacances qui commencent avec le sourire.

Le service accueil nous permet de réitérer les règles de la maison pour vous, et ainsi de montrer aux clients comment utiliser la cuisine, le lave-vaisselle, le ballon d'eau chaude. Par expérience nous savons que vous pourrez ainsi éviter des appels téléphoniques compliqués des clients qui essaient de changer une bouteille de gaz pendant la cuisson du repas ...ou qu'ils essaient de trouver la boîte de fusible dans le noir....

Ce service est proposé à partir de 20€, si les clients arrivent plus tard à cause d'un quelconque retard ou de la météo, nous laissons une carte et nous rappelons dans la soirée.

Nettoyage/ four / fenêtre

Trouver des traces des locataires précédents serait la pire chose qu'il puisse arriver. Notre nettoyage est d'un tel niveau d'exigence que les clients ont l'impression d'utiliser l'hébergement pour la première fois de la saison. Vous pouvez espérer avoir votre maison aussi propre que possible à chaque fois que vous faites appel à nous. Chaque détail est vérifié par l'un d'entre nous afin de s'assurer que le niveau de nettoyage est équivalent à celui d'un hôtel de haut standing. Nous vous envoyons un email pour vous confirmer que le nettoyage a été exécuté, nous ajoutons quelques commentaires selon les dégâts, l'usure, ce qui a été abîmé au sein de votre maison, afin que vous puissiez décider de retenir la caution ou non. Tous les dégâts sont photographiés afin que vous puissiez vous en rendre compte plus facilement. Nous fournissons notre propre équipement de nettoyage comme l'aspirateur et nous laissons toutes les poubelles doublées avec des sacs et du papier toilette dans chaque toilette. Nous réalisons le grand nettoyage à blanc, à la fin de la saison, au début de la saison ou des nettoyages de fin de chantier. Service de nettoyage à partir de 20€/heure.

Kevin a réalisé un stage et a aménagé son camion afin de réaliser un nettoyage intensif des fours. C'est un coût moins cher que chez un professionnel en magasin et vous pouvez être certain que votre four est étincelant. Nettoyage complet du four à partir de 50€.

Fenêtres : nous avons une longue perche équipée d'un système de vapeur, il a été très souvent utilisé au Royaume-Uni. Ce système permet d'accéder facilement aux fenêtres en hauteur, et c'est une solution plus simple pour atteindre les fenêtres surélevées.

Linge

Nous proposons un service complet de blanchisserie, un lave-linge séchant, pliage du linge, location de linge. Nous pouvons aussi apporter votre linge dans votre blanchisserie préférée et le récupérer quand il est prêt.

Service de blanchisserie à partir de 12€ par lit. Nous proposons également la location de linge à des tarifs très compétitifs, en cas de changement très rapide ou des clients inattendus. Contactez-nous pour des tarifs de location de linge très compétitif.

Conciergerie

Quand vous êtes loin de votre maison de vacances, il peut s'avérer très pratique d'avoir quelqu'un qui possède vos clés au cas où il arriverait quelque chose. Nous proposons un large service de conciergerie comme le fait d'avoir une clé dont vous pourriez avoir besoin pour rentrer chez vous, ou encore une visite de contrôle chaque semaine afin que vous puissiez avoir l'esprit tranquille même si vous êtes loin. Le service de conciergerie est facturé dès que vous l'utilisez soit dès que nous réalisons une visite, ou ça peut-être un contrat mensuel ou à l'année.

Service de conciergerie à partir de 20€ par appel.

Gardiennage, maintenance et lutte contre les nuisibles

Kevin a travaillé pendant des années au Royaume-Uni comme gardien et en tant que technicien pour lutte contre les nuisibles. Si vos vacances sont réservées à la dernière minute vous pouvez être sûre que votre jardin aura été entretenu, ou encore prévoir l'installation pour l'été prochain d'un système d'arrosage automatique pour maintenir vos plantes en bon état.

La maintenance ne pose aucun souci du moment que ce sont des réparations minimales ou que ça ne prend pas une ampleur trop compliquée à gérer. Toute tâche peut trouver une solution rapidement, si ça devient trop compliqué pour nous, nous vous proposerons un devis de la part d'un professionnel afin qu'il puisse intervenir.

Le contrôle de nuisible devient un véritable problème, du nid de guêpe au lit infecté de punaises. Peu importe votre problème Kevin est prêt à vous conseiller gratuitement.

Maintenance de Jacuzzi et contrôle de la qualité de l'eau

Les jacuzzi c'est un moment sympa mais ça peut causer de réels dégâts, Kevin possède la qualification BISHTA et il pourra vous aider à maintenir une eau étincelante. Il a travaillé conjointement avec des entreprises de maintenance de Jacuzzi dans les Alpes, il peut très rapidement diagnostiquer un problème et commander les pièces ou les produits chimiques afin de maintenir une bonne installation tout au long de l'année.

Les ravageurs peuvent causer des nuisances pour n'importe qui, des guêpes en été, durant l'hibernation des colonies voire au printemps ou à l'automne Proposant plusieurs services, Kevin utilisera son savoir-faire pour venir à bout des visiteurs non désirés.

Petits travaux, gardiennage et contrôle des nuisibles à partir de 25€

Lisa et Kevin Jones

www.totalchaletsservices.com

info@totalchaletsservices.com

Ligne UK + 44(0) 207 193 6106

Portable UK +44 (0)7870191144 (Lisa) / +44 (0)7875470218 (Kevin)

Fixe français +33 (0) 4 50 38 73 30

Portable français +33 (0) 6 47 94 65 69 (Lisa) / +33 (0) 6 46 67 74 86 (Kevin)