MODÈLE GRATUIT · HÔTELLERIE

Modèle de livret d'accueil pour hôtel

Les 10 rubriques à remplir, dans l'ordre où vos clients cherchent l'information. Pour un hôtel de 10 comme de 200 chambres, en papier ou en numérique.

1 Bienvenue
2 Wi-Fi
3 Horaires
4 Votre chambre
5 Services de l'hôtel
6 Sécurité
7 Accès et transports
8 Autour de l'hôtel
9 Départ
10 Votre avis

Pliyos. SMART QR SOLUTIONS

Modèle proposé par Pliyos · pliyos.com · Novembre 2026

Libre d'utilisation et de diffusion.

AVANT DE COMMENCER

Comment utiliser ce modèle

Remplissez chaque rubrique avec les informations de votre établissement. Gardez des phrases courtes : le client lit debout, souvent sur un téléphone, parfois dans une langue qui n'est pas la sienne.

- **Les rubriques 1 à 3 d'abord.** Bienvenue, Wi-Fi et horaires sont ce que le client cherche en premier. Ils doivent être visibles sans tourner la page ni faire défiler l'écran.
- **Une information par ligne.** Un horaire, un numéro, un tarif. Les détails peuvent attendre.
- **Une date de mise à jour.** Notez-la en bas du livret et relisez-le à chaque changement de saison.
- **Des photos pour les services.** Un spa ou un restaurant présenté sans image donne peu envie.

Ce que le livret ne remplace pas

Aucun texte n'impose un livret d'accueil en tant que tel. En revanche, certaines informations doivent être disponibles dans la chambre ou à l'accueil, et le livret ne dispense pas de les afficher :

- **les consignes de sécurité incendie**, avec un plan sommaire d'évacuation, affichées dans chaque chambre, en général au dos de la porte ;
- **les informations sur les prix**, encadrées par l'arrêté du 18 décembre 2015 sur l'information du consommateur dans les hébergements touristiques ;
- **le tarif des communications téléphoniques**, si la chambre dispose d'un téléphone fixe.

Le livret peut reprendre ces informations et les traduire, mais pas s'y substituer. Pour le détail propre à votre établissement, rapprochez-vous de votre fédération professionnelle ou de votre office de tourisme.

Organiser par chambre

Une suite avec jacuzzi n'a pas les mêmes équipements qu'une chambre standard. Prévoyez une partie commune à tout l'hôtel (rubriques 1 à 3 et 5 à 10) et une rubrique 4 par type de chambre.

Penser aux clients étrangers

Si une part de votre clientèle ne lit pas le français, traduisez au moins les rubriques 2, 3, 6 et 9 dans vos langues principales, et faites relire les consignes de sécurité.

LES 10 RUBRIQUES

1 Bienvenue

Un mot de l'équipe donne le ton du séjour. Trois ou quatre phrases suffisent.

Nom de l'établissement .....

Mot d'accueil .....

.....

.....

.....

Signé par (prénom, fonction) .....

Réception, joignable au ..... de ..... à .....

Ajoutez une photo de l'hôtel ou de l'équipe : c'est la première chose que le client verra.

2 Wi-Fi

La question n°1 à la réception. Elle doit trouver sa réponse en un coup d'œil.

Nom du réseau ..... Mot de passe .....

Réseau des espaces communs ..... Mot de passe .....

Débit, limite d'appareils, assistance .....

Écrivez le mot de passe en gros caractères, sans ambiguïté entre 0 et O, 1 et l. En numérique, un bouton « se connecter » évite toute saisie.

3 Horaires

Ce que le client vérifie chaque jour. Un horaire faux frustre plus qu'une information absente.

Service	Horaires
Petit-déjeuner	
Réception	
Arrivée / départ (check-in, check-out)	
Restaurant	
Bar	
Spa, piscine, salle de sport	

4 Votre chambre

Une rubrique par type de chambre. Pour chaque équipement, l'essentiel en deux lignes, et une notice si besoin.

Type de chambre

Équipement	Mode d'emploi en bref
Climatisation / chauffage	
Télévision	
Coffre-fort	
Machine à café, bouilloire	
Minibar (tarifs)	
Éclairage, volets, rideaux	

Un QR code collé près de l'appareil peut ouvrir directement sa notice, avec des photos ou une courte vidéo.

5 Services de l'hôtel

Votre meilleure vitrine interne. Pour chaque service : ce qu'il propose, quand, à quel prix, et comment réserver.

Service	Offre, tarifs, réservation
Restaurant	
Room service	
Spa et soins	
Blanchisserie, pressing	
Conciergerie, excursions	
Location (vélos, salles…)	

6 Sécurité

À traduire en priorité. Rappel : la consigne incendie reste affichée dans la chambre.

En cas d'incendie .....

.....

.....

Point de rassemblement .....

Contact	Numéro ou adresse
Numéro d'urgence européen	112
SAMU / Pompiers / Police	15 / 18 / 17
Réception de nuit	
Pharmacie la plus proche	
Médecin, pharmacie de garde	
Hôpital	

7 Accès et transports

Utile dès la réservation : envoyez cette rubrique avant l'arrivée.

Adresse complète .....

Parking (lieu, tarif, hauteur max.) .....

Recharge véhicule électrique .....

Navette (horaires, tarif) .....

Taxi, VTC (numéro) .....

Gare, aéroport, transports en commun .....

8 Autour de l'hôtel

Vos recommandations font partie de l'expérience et montrent la connaissance de votre équipe.

Recommandation	Pourquoi, distance, contact
Restaurant	
Restaurant	
Visite, musée, site	
Marché, commerces	
Balade, plage, nature	
Activité en famille	

9 Départ

Le dernier souvenir du séjour. Évitez les surprises à la réception.

Heure de départ ..... Départ tardif (tarif) .....

Clés ou cartes : où les déposer .....

Bagagerie .....

Facture, taxe de séjour .....

10 Votre avis

Invitez tous les clients à partager leur expérience, et donnez une voie directe à ceux qui ont une remarque.

Lien ou QR code vers vos avis Google .....

Contact pour une remarque à l'équipe .....

Un problème signalé avant le départ se règle sur place ; le même problème découvert dans un avis en ligne ne se rattrape plus.

AVANT DE DIFFUSER

La liste de vérification

- [ ] Les rubriques 1 à 3 sont en tête et lisibles d'un coup d'œil.
- [ ] Le mot de passe Wi-Fi a été testé sur un téléphone.
- [ ] Les horaires correspondent à la saison en cours.
- [ ] Chaque type de chambre a sa rubrique 4.
- [ ] Les tarifs des services et du minibar sont à jour.
- [ ] La consigne incendie est affichée dans chaque chambre, en plus du livret.
- [ ] Les rubriques 2, 3, 6 et 9 sont traduites dans vos langues principales.
- [ ] La date de mise à jour figure en bas du livret.
- [ ] Une personne de l'équipe est chargée de le relire à chaque changement.

Les erreurs à éviter

- **Un PDF derrière un QR code.** Il se lit mal sur un téléphone et ne se traduit pas.
- **Tout au même niveau.** Le Wi-Fi et les horaires d'abord, les détails ensuite.
- **Un livret jamais mis à jour.** Un horaire faux crée plus de frustration qu'une information absente.
- **Supprimer tout support papier.** Gardez un exemplaire à la réception pour les clients qui le préfèrent.

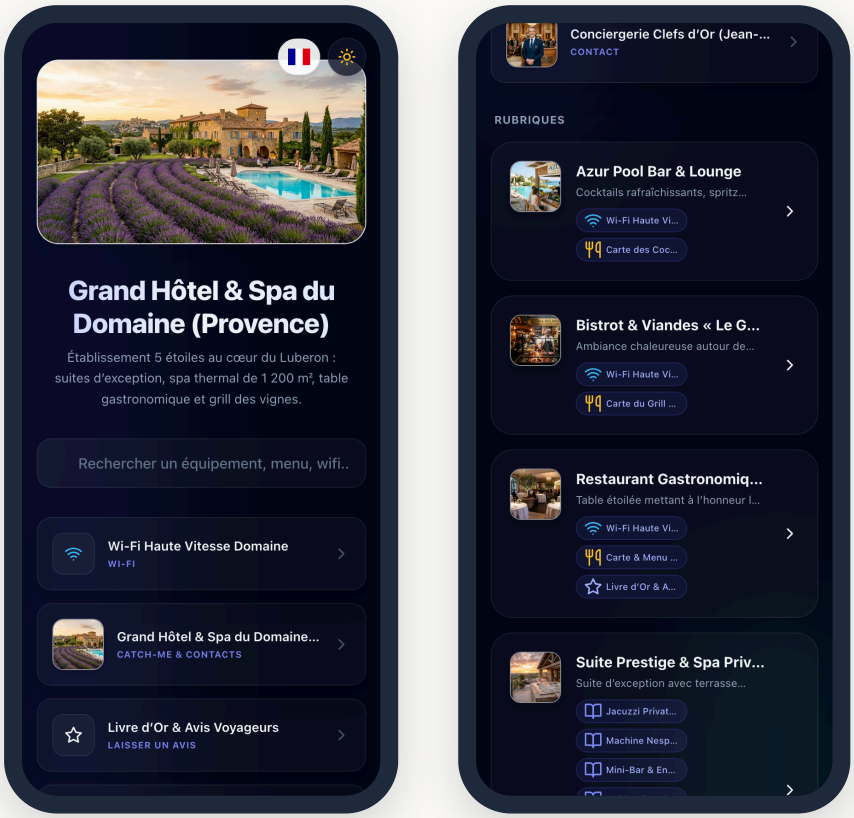
Où placer les QR codes

- **Dans la chambre** : sur le bureau ou la table de nuit, sur un chevalet ou une plaque.
- **Près des équipements** : climatisation, coffre-fort, machine à café, pour la notice.
- **À la réception et dans les ascenseurs** : pour les services et le restaurant.
- **Taille** : au moins 2,5 à 3 cm, bien contrasté, avec un texte d'appel comme « Scannez pour découvrir l'hôtel ».

POUR ALLER PLUS LOIN

Et en version numérique ?

Le même livret peut s'ouvrir d'un scan sur le téléphone du client : à jour en quelques secondes, traduit dans sa langue, avec une rubrique par chambre et les notices des équipements. Rien à installer pour le client.



Scannez pour voir un livret de démonstration

Un hôtel fictif en Provence, avec ses services, son restaurant et une suite équipée. pliyos.com/L-HOTEL

Créez le vôtre avec Pliyos, essai gratuit sans carte bancaire : **pliyos.com/fr/hotels**