

FeWoHost



WERDE **SUPERHOST**
MIT UNSEREM

24/7
NOTFALL- &
CONCIERGE
SERVICE

Verfügbar im gesamten DACH-Raum

**WIR SIND FÜR DEINE GÄSTE ERREICHBAR
UND DAS 365 TAGE IM JAHR**

Unsere Mitarbeiter kümmern sich rund um die Uhr
um alle Anliegen deiner Gäste.

ERSTKLASSIGER SERVICE

**Unser mehrsprachiges Team ist
bestens im Service geschult.**

So funktioniert's

Deine Gäste erreichen unseren Concierge und Notfallservice telefonisch und über WhatsApp. Dafür bekommst du eine eigene Telefonnummer, nur für deine Apartments, wodurch wir uns auf Wunsch auch in deinem Namen vorstellen können.

Persönlicher Folder

Unser Ziel ist es die Weiterleitungsrate möglichst gering zu halten, aber trotzdem nur nach deinen Vorgaben zu handeln. Deshalb klären wir Vorgangsweisen für bestimmte Situationen im Vorhinein und erstellen für jedes Objekt einen Folder mit allen wichtigen Informationen wie zum Beispiel:

- Wohnungsplan inklusive Lage von Sicherungskasten und Haupthähnen für Wasser/Gas
- Betriebsanleitungen zu Anlagen und elektronischen Geräten (zB Klimaanlage, Heizsystem)
- FAQ mit häufigen Fragen, Szenarien/Problemen und der von dir gewünschten Lösung

Kommunikation und Koordination

Zusätzlich zur Gästekommunikation können wir uns auch direkt mit deinem (Reinigungs-)personal oder deinen Dienstleistern in Verbindung setzen und Abläufe koordinieren. Beispielsweise wenn ein Gast keine Handtücher in der Unterkunft vorfindet oder uns ein Schaden gemeldet wird, der nicht sofort repariert werden muss. Mittels Lesezugriff auf deinen Kalender können wir zum Beispiel Reparaturtermine so legen, dass kein Gast gestört wird und mittels Zugang zu deinem smarten Schloss können wir Personal einlassen.

24/7 Notfallservice

Wir sind rund um die Uhr für deine Gäste erreichbar und können einerseits Anliegen mithilfe des Folders lösen, andererseits aber auch ernsthafte Notfälle von nicht dringenden Anliegen vorsortieren und dann wenn nötig, je nach Wunsch, dich kontaktieren oder einen entsprechenden Dienstleister (Schlüsseldienst, Installateur...) in deinem Namen beauftragen und den weiteren Ablauf koordinieren.

Concierge

Unser Concierge Service übernimmt alle allgemeinen Anfragen wie Check-in/out Zeiten, Restaurantempfehlungen, Taxibestellungen, leitet Feedback weiter und kann auch telefonische Buchungen entgegennehmen.

Monatlicher Bericht

Damit das Feedback deiner Gäste auch bei dir ankommt bekommst du monatlich einen Bericht, der außerdem aufgetretene Probleme und eventuelle Rückfragen zur Ergänzung des persönlichen Folders enthält. Wird dagegen ein Schaden gemeldet, ein Dienstleister von uns kontaktiert oder ein Anliegen deiner Gäste erfordert deine Aufmerksamkeit erfährst du es sofort.

ALLES AUF EINEN BLICK

Unser Service ist perfekt auf die Bedürfnisse von Ferienapartments abgestimmt und wir können vielfältige Aufgaben übernehmen.



Auf Ferienapartments spezialisiert	✓
Koordination von early Check-in & late Check-out	✓
Koordination von Nachreinigungen	✓
Koordination von Reparaturen	✓
Zugriff auf dein smartes Schloss	✓
Zugriff auf deinen Kalender	✓
Entgegennahme von Buchungen	✓
Proaktive Problemlösung	✓
Eigenrecherche & -initiative	✓
persönlicher Folder erstellt aus einem Fragebogen, der alle Szenarien abdeckt	✓
Zusätzlicher WhatsApp Chat	✓
Minutengenaue Abrechnung	✓
Keine weiteren Gebühren	✓

MINUTENGENAUE ABRECHNUNG

**Wir verrechnen je Minute am
Telefon/Nachricht mit dem Gast.
Keine versteckten Gebühren.**

Je Minute am Telefon	Je Nachricht
2€	1€

Apartments	Mindestumsatz	Dieser entspricht
Für die ersten 4 Apartments	In Summe 100€	50 Minuten Bzw. 100 Nachrichten
Je weiterem Apartment	25€	12,5 Minuten Bzw. 25 Nachrichten

Beispiel 1

3 Apartments → 100€ Mindestumsatz pro Monat

Monat 1:

25 Minuten → 50€

36 Nachrichten → 36€

Summe: 86€ (unter dem Mindestumsatz)

Rechnung für Monat 1: 100€

Monat 2:

42 Minuten → 84€

28 Nachrichten → 28€

Summe: 112€

Rechnung für Monat 2: 112€

Beispiel 2

8 Apartments → 200€ Mindestumsatz pro Monat

Monat 1:

62 Minuten → 124€

53 Nachrichten → 53€

Summe: 177€ (unter dem Mindestumsatz)

Rechnung für Monat 1: 200€

Monat 2:

120 Minuten → 240€

25 Nachrichten → 25€

Summe: 265€

Rechnung für Monat 2: 265€

