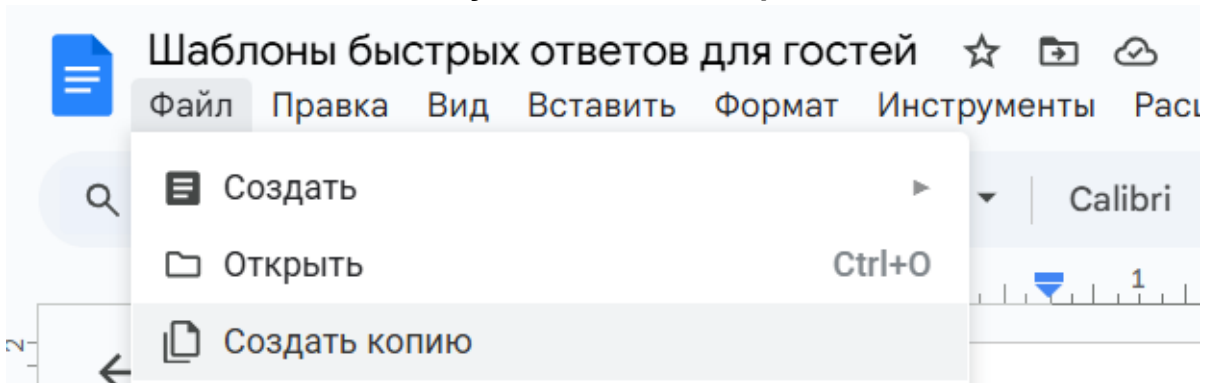


## ШАБЛОНЫ БЫСТРЫХ ОТВЕТОВ

Логика и последовательность сообщений в чате с гостем

**Сделайте копию документа, чтобы сохранить себе шаблоны**



### ДО ЗАСЕЛЕНИЯ

#### 1. Приветствие

*Подтверждение бронирования и первоначальная информация о квартире*

Добрый день (утро, вечер), Имя!

Меня зовут ИМЯ.

Вы забронировали у нас квартиру «НАЗВАНИЕ».

Ниже Вы найдёте подробную информацию, которая поможет сделать Ваше пребывание максимально комфортным.

Стандартное время заселения в 15:00 (или позднее на Ваше усмотрение). Время выезда - до 11:00.

Точный адрес - XXXXXXXXXX.

WiFi

Название сети: XXXXXX

Пароль WiFi: XXXXXXXXXX

#### 2. Детали бронирования

*Как оплатить. Залог. Фото паспорта.*



Вы предварительно забронировали 3 суток

XX-XX.04.2025

Общая сумма бронирования

XXXX руб.

Вы уже сделали предоплату XXX руб. на сайте Суточно.ру

Доплату XXXXX руб. можно перевести по номеру телефона:

+7926XXX\_XX\_XX

Сбербанк

ФИО

*Или по Ссылке на интернет эквайринг*

В момент заселения просим Вас внести:

X.000 ₽ - возвращаемый залог (переводим обратно в день выезда вечером после всех уборок)

Залог можно перевести по номеру телефона:

+7926XXX\_XX\_XX

Сбербанк

ФИО

Чтобы не стоять у двери квартиры и не ждать пока мы дистанционно оформим договор, просим Вас заранее выслать:

1. Фотографию паспорта (главный разворот),
2. Фото страницы с адресом регистрации,
3. Ваш Email.

Мы заранее заполним договор оферты и вышлем Вам для дистанционного подписания.

### **Компромисс**

*Бывает, когда Гость не хочет отправлять фото паспорта, опасаясь. В таком случае отправляем следующее сообщение. Как правило, после него все отправляют фото.*

Нужна именно фотография. У нас дистанционное самостоятельное заселение и мы доверяем нашим гостям целую квартиру. Некоторые гости просто закрывают нижнюю часть разворота паспорта с двумя строчками спецсимволов рукой или бумагой. А также один из номеров паспорта на развороте- на верхней или нижней странице.

Для своего спокойствия также вы можете нанести на фото большую надпись «только для бронирования».

Нам этого будет достаточно, а гостям так тоже спокойнее. Это некий компромисс, который всех устраивает.

### **3. Уточняющие вопросы**

*После получения фото главного разворота паспорта и страницы с регистрацией, емейла, заполняем карточку гостя в Менеджере каналов/CRM. Перед заполнением отправляем уточняющие вопросы:*

Уточните, пожалуйста:

1. В котором часу Вы планируете заезд и выезд?  
(Стандартное время заселения у нас в 15:00. Стандартное время выезда до 11:00)
  2. Сколько всего человек будет?
  3. Сколько кроватей (комплектов постельного белья понадобится)?
- Спасибо заранее.

- *Заполнили карточку гостя в Менеджере каналов: данные паспорта, емейл, телефон, в Делах и Примечании - информацию по времени заезда и выезда, кол-во человек и КПБ, а также о каких-то нестандартных просьбах гостя.*
- *Ставим соответствующие Метки.*
- *Переводим гостя в статус – Проверено.*

- Формируем Договор. Сохраняем под правильным названием в папку «Договора с гостями» - «Название объекта» на Яндекс/Гугл Диске.

#### 4. Договор гостю

*Гостю отправляем в чате переписки Подтверждение бронирования и Договор (файлом) для дистанционного подписания. (Важно понимать, что способов заключения договоров много (договор оферты на сайте, в CRM, в сервисе подписания договоров, копия договора в квартире и т.д.), Вам нужно выбрать наиболее удобный именно для вас. Сопровождаем быстрым ответом.*

Мы подготовили Договор для дистанционного подписания.

Данный договор является офертой. Если все данные заполнены верно, и Вы согласны со всеми пунктами договора, просьба написать в ответном сообщении фразу:

**«Все данные заполнены верно. С Договором согласен.»**

После подписания договора мы пришлем Вам подробную инструкцию по заселению.

#### 5. Инструкция по заселению

*Гость прислал в ответ эту фразу. «Подписываем» со своей стороны следующими ответами соответственно квартире.*

*Отправляем ссылку на инструкцию по заселению, соответствующую забронированной квартире.*

Договор подписан.

Квартира и даты зафиксированы за Вами.

По ссылке ниже подробная Инструкция.

В ней Вы найдете ответы на все основные вопросы по самостоятельному заселению и проживанию.

Пожалуйста, ознакомьтесь.

*Ссылка на сайт-инструкцию*

Код мини сейфа с ключами от квартиры мы пришлем Вам в день заселения ближе к 15:00. Ждём Вас!

Просьба бережно отнестись к постельному белью и полотенцам.

К сожалению, после некоторых гостей восстановить их не удаётся.

Просим Вас с пониманием отнестись к тому, что в случае порчи (неотстирываемые следы косметики, лекарств, кремов, краски для волос, напитков и т.п.) мы будем вынуждены удержать стоимость испорченного белья из суммы залога, так как сразу покупаем взамен испорченного новое.

Курение в квартире строго запрещено! В том числе электронных сигарет и вейпов. Штраф за курение 3.000 рублей! Просьба с пониманием отнестись к данному правилу и курить на улице.

Мы заранее благодарим Вас за соблюдение этих несложных правил проживания.

***После получения предоплаты в размере 1 суток за проживания (если прямое бронирование).***

Подтверждаем получение предоплаты за проживание. Спасибо.  
Квартира и даты зафиксированы за Вами! Ждём Вас!

## **В ДЕНЬ ЗАСЕЛЕНИЯ**

### **1. Отправить код от сейфа**

*Необходимо прислать гостю код мини сейфа с ключами за 15 мин до времени заселения.*

Квартира готова к Вашему заселению.

Ул. Академика Королева,125.  
Подъезд # 1.  
Код домофона (двери подъезда)  
В 111 В 2222 В

17 этаж. Из лифта направо.  
Квартира 555.  
Код мини сейфа с ключами от квартиры:  
XXXX

WiFi  
Название сети: XXXXXX  
Пароль WiFi: XXXXXXXX

Напишите, пожалуйста, как заселитесь.

### **2. Напоминание о доплате**

*После подтверждения заселения, высылаем напоминание о доплате и внесении суммы залога.*

Доплату XXXXX руб. можно перевести по ссылке (номеру телефона):  
+7926XXX\_XX\_XX  
Сбербанк  
ФИО

[\*Или Ссылка\*](#)

Также в момент заселения просим Вас внести:  
X.000 ₽ - возвращаемый залог (переводим обратно в день выезда после всех уборок)  
Пришлите, пожалуйста, скриншот чеков об оплате.

### **3. После получения доплаты и залога**

Подтверждаем получение оплаты за проживание и суммы залога X.000₽.  
Спасибо.

Хорошего Вам отдыха!

## УТРО СЛЕДУЮЩЕГО ДНЯ

*Проверяем, всё ли хорошо у гостя, нужна ли ему какая-то помощь. Если этого не сделать, гость может не сказать (постесняться) о какой-то проблеме в квартире и потом написать об этом в отзыве. Поэтому лучше превентивно уточнить.*

Доброе утро! Надеемся, что у Вас всё хорошо и всё нравится. Если у Вас возникнут какие-либо вопросы по квартире или в целом по пребыванию в Москве, пожалуйста, не стесняйтесь спросить. Пишите, звоните. Будем рады Вам помочь!) Отличного Вам дня!

## ЗА 1 ДЕНЬ ДО ВЫЕЗДА (В ПЕРВОЙ ПОЛОВИНЕ ДНЯ)

*Уточняем время выезда, чтобы служба клининга распределила горничных по объектам, составила график уборок, определила время и место для подготовки КПБ для отправки в прачку, успела приобрести закончившиеся расходники.*

Как быстро летит время, вот и подходит к концу Ваше проживание у нас. Уточните, пожалуйста, в котором часу Вы планируете завтра выезд? Стандартное время выезда до 11:00. Нам нужно предупредить горничную и сказать время, в которое ей нужно подъехать для уборки квартиры, чтобы она Вам не помешала.

При выезде:

- выключите воду;
- выключите везде свет;
- мы будем Вам благодарны, если Вы выкинете за собой мусор.

Ключ от квартиры при выезде можно положить также в мини-сейф согласно видеоинструкции присланной ранее.

По возможности напишите нам, что выехали. И конечно же, приезжайте к нам снова!

**Сообщаем Службе клининга время выезда и заезда на завтра.**

## В ДЕНЬ ВЫЕЗДА

1. *Гость пишет о том, что они выехали.*
2. *Пишем горничным о том, что из такой-то квартиры гости выехали.*
3. *Ждем одобрения от горничной по возврату залога выехавшему из квартиры гостю. Если всё хорошо, возвращаем залог.*

Вернули сумму залога X.000₽ на Вашу карту Сбербанка. Спасибо за порядок и чистоту в квартире! Приезжайте. Сделаем Вам скидку как постоянному гостю!

4. *Следующим разведывательным сообщением, интересуемся всё ли понравилось гостю.*

Всё ли Вам понравилось?

Есть ли у Вас пожелания-замечания по проживанию? Нам очень важна обратная связь от наших гостей. Это помогает нам стать лучше!

5. *Если гостю что-то не понравилось.*

Спасибо большое за Вашу обратную связь. Возьмём на заметку!

6. *Если у гостя есть предложения по улучшению. Отправляем ту же фразу и скриншот сообщения гостя отправляем в чат «Мелкий ремонт».*

Спасибо большое за Вашу обратную связь. Постараемся учесть. Приезжайте еще. Всегда Вам рады!

7. *Если гостю всё понравилось, и мы понимаем, что он поставит высокую оценку и оставит хороший отзыв – отправляем ему благодарность и ссылку для отзыва.*

Очень надеемся, что у Вас остались тёплые уютные воспоминания о пребывании в нашей квартире

Будем Вам признательны, если оставите на сайте положительный отзыв и поставите высокую оценку

Заранее хотим сказать Вам спасибо

## **ДРУГИЕ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ БЫСТРЫЕ СООБЩЕНИЯ**

### **Кровати**

В данной квартире предусмотрены 1 двуспальная большая кровать и 2 раскладных дивана в 2 разных комнатах . Всего 6 спальных мест для 6 гостей, соответственно. У нас большие двуспальные комплекты. Соответственно мы приготовим 3 двуспальных комплекта постельного белья. Хорошо?)

### **Заезд в 15:00**

Ориентируйтесь, пожалуйста, на стандартное время заселения в 15:00. Мы пришлем коды от подъезда и мини сейфа с ключами от квартиры. Сейчас в квартире идут последние приготовления к Вашему заезду. 😊

### **Какой Банк**

Подскажите, пожалуйста, на какой номер телефона и в какой банк отправить обратно сумму залога?

### **Оформим**

Спасибо. Подготовим договор и пришлем Вам на подпись накануне заезда

### **Пораньше можно**

Гости выезжают в 11:00. Ещё нужно время, чтобы подготовить квартиру к Вашему заселению. Но мы попросим коллег по возможности пораньше подготовить. Если получится сообщим Вам, хорошо?

## **Раннее заселение**

Это будет зависеть от того, в котором часу будут выселяться гости до Вашего приезда. Если у них будет ранний рейс и не будет брони за день до Вашего приезда, то да, конечно, мы с удовольствием заселим Вас пораньше.

Можем уточнить этот момент за сутки до Вашего заезда.

Но лучше изначально ориентироваться на стандартное время заселения в 15:00. Багаж можно временно оставить в камере хранения любого ЖД вокзала.

---

*Юрий Чувильский*

*Руководитель управляющей компании и сети квартир Москве «NOBEL».*

ТГ [https://t.me/rent\\_maximizer](https://t.me/rent_maximizer)