



Alquiler Vacacional en la Costa Dorada



Cambrils

Salou

La Pineda

Miami Playa

Ametlla de Mar

## LITORAL COSTA DORADA

---

Presentación 3

## ¿CÓMO LO HACEMOS?

---

Nuestra página web 5

Nuestra blog 6

Redes sociales 6

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL CUIDADO DE LA VIVIENDA

---

La estadia 7

Requisitos para las propiedades 9

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

Preguntas más frecuentes 10



# LITORAL COSTA DORADA

## EMPRESA LÍDER EN ALQUILER VACACIONAL EN LA COSTA DORADA

### Objetivo común

En Litoral Costa Dorada tenemos como objetivo, la difusión y promoción de las viviendas para obtener la máxima rentabilidad posible de cada una de ellas, siempre con la finalidad de la satisfacción del cliente durante su estancia.

### Empresa de Servicios

Litoral Costa Dorada no es una simple empresa de alquiler comisionista, sino una empresa de servicios con un equipo de profesionales que nos permite controlar hasta el último detalle y dar el mejor servicio a nuestros clientes y propietarios, disponemos de un equipo de mantenimiento, gobernantas y colaboramos con todo tipo de empresas y gremios del sector.

### Pensamos Globalmente

Con sede en Cambrils y mediante oficinas colaboradoras, operamos en varias poblaciones de la Costa Dorada; Salou, Cambrils, Miami Playa, l'Hospitalet de l'infant y Ametlla de Mar. Buscamos posicionarnos tanto a nivel nacional como internacional como la mejor opción en alojamiento turístico en las Costas de España.

### La experiencia nos respalda

Contamos con 40 años de experiencia en el sector turístico dedicados al alquiler de apartamentos y villas, somos una empresa referente en el alquiler vacacional en la Costa Dorada. Como propietario de un alojamiento vacacional siempre estará bien asesorado. Si lo desea, después de visitar su vivienda, elaboramos una propuesta de alquiler personalizada sin ningún tipo de compromiso y a su vez le asesoramos de cómo hacer más atractiva para los clientes su vivienda.

Más de  
**40 años**  
a su servicio

+ de 350  
Propiedades

+ de 2.500  
familias confían  
en nosotros  
cada año





# SERVICIO INTEGRAL 360°

- Ropa de cama
- Limpiezas
- Asesor personal
- Tramitación de licencias administrativas  
(Hutts, Cédula habitabilidad, certificado de energía)
- Limpiezas
- Mantenimiento
- Jardinería
- Fotógrafo profesional
- Asesoramiento jurídico
- Resolución de incidencias
- Diseño decoración

# ¿CÓMO LO HACEMOS?

[www.litoral.es](http://www.litoral.es)

[www.litoralcostadorada.com](http://www.litoralcostadorada.com)

[www.litoralcostadorada.fr](http://www.litoralcostadorada.fr)

Cada año aumenta el número de clientes nacionales e internacionales que realiza sus reservas online, por lo que para nosotros, la claridad y sobre todo la efectividad de nuestra web es una prioridad.

## Posicionamiento web y marketing online

Trabajamos durante todo el año para estar en los primeros puestos de los buscadores más destacados de Internet. Por otro lado, realizamos continuamente campañas de marketing online y de publicidad en medios de comunicación, portales, revistas y otros canales para dar a conocer nuestra empresa, es decir, su alojamiento, al mayor número de personas posibles.

## Contenido

Los clientes pueden ver de una forma dinámica y sencilla todos los detalles de sus viviendas, fotos, descripción, mapa de situación, calendario de disponibilidad...todo lo necesario para facilitar la realización de la reserva y algo muy importante, que al llegar encuentren la vivienda conforme a la realidad sin ninguna sorpresa. [www.litoral.es](http://www.litoral.es) está traducida a 4 idiomas.

## Usabilidad y funcionalidad

[www.litoral.es](http://www.litoral.es) está operativa 24h al día para poder realizar las reservas online, de una manera intuitiva, ágil y sencilla, a tiempo real y mediante una plataforma de pago segura. Complementamos nuestra web con la conexión directa a nuestro blog de información turística y a las más importantes redes sociales.

*En nuestra web [www.litoral.es](http://www.litoral.es) se ofrece al propietario la posibilidad de llevar un seguimiento a tiempo real de las reservas que se van realizando en su apartamento mediante el calendario de disponibilidad de alojamientos*



Ocupamos  
los  
primeros  
puestos  
en los  
principales  
buscadores

## Invertimos en nuevas tecnologías para llegar al mayor número de clientes potenciales posibles

### NUESTRO BLOG

[www.litoral.es/guia-de-vacaciones](http://www.litoral.es/guia-de-vacaciones)

Nuestro blog es una guía de vacaciones de la Costa Dorada. Es un nuevo proyecto que empezamos a finales del 2013 con mucha ilusión, energía y con la única pretensión de complementar nuestra web con la información turística necesaria para nuestros clientes. Disponible en español e inglés.

Éste es un blog activo de ayuda, consejos, actividades, información sobre gastronomía, destinos, fiestas, tradiciones, rutas, parques temáticos, spas, golf... y toda aquella información que pueda ser útil para todas esas personas que están pensando en viajar a nuestra tierra o para los que simplemente estén interesados en conocer más sobre ella. Es un lugar donde descubrir cómo aprovechar al máximo la visita a la Costa Dorada.

### REDES SOCIALES

La finalidad de tener presencia en todas ellas es la de estar más cerca de nuestros clientes y propietarios, a los que permite estar al día de todas las novedades, ofertas, o cualquier información útil que deseemos compartir, y así mismo que todos ellos puedan compartir sus experiencias, sugerencias e incluso críticas.

Cada vez es más importante estar presente y activos en las principales redes sociales facilitando así la interactividad entre clientes y empresa, a la vez que damos confianza a los potenciales clientes demostrando nuestra presencia ya bien establecida en las redes.



# ATENCIÓN AL CLIENTE Y CUIDADO DE LA VIVIENDA

Un equipo de profesionales a su disposición



## Limpeza y preparativos de la vivienda

(Antes de la llegada)

Nos encargamos de tener la vivienda limpia y la ropa de cama lista para recibir al cliente.



## Recepción de clientes (A la llegada - Check in)

Nuestro personal plurilingüe se encarga de la recepción del cliente el día de su llegada, hacemos la entrega de llaves, la toma de sus datos personales, le damos toda la información necesaria y le cobramos una fianza.



## Atención de incidencias (Durante la estancia)

Nuestro equipo se encarga de solucionar cualquier incidencia que pueda surgir durante la estancia del inquilino, desde cualquier problema personal a la realización pequeños trabajos de mantenimiento o reposición de material necesario.



## Revisión de la vivienda (A la salida - Check out)

Realizamos un repaso de la vivienda tras cada salida del cliente antes de devolver la fianza depositada el día de su llegada, tras comprobar que todo se encuentre en perfecto estado.



## Cierre de temporada

Al final de cada temporada realizamos una revisión y un inventario exhaustivo de cada vivienda para garantizar la máxima satisfacción de nuestros clientes, también realizamos un informe con las posibles mejoras a realizar en caso de que éstas fueran necesarias, y podemos ayudarle facilitándole presupuestos para la realización de las mismas.

*Litoral forma parte de la Asociación de apartamentos turísticos de la Costa Dorada, regulada por la Generalitat de Catalunya, lo que garantiza tanto a nuestros propietarios como inquilinos la legalidad de nuestro trabajo.*

Estamos enfocados a satisfacer al cliente y gestionar todo el “proceso” de su estancia





# REQUISITOS PARA LAS PROPIEDADES

Para obtener la mejor ocupación posible en su vivienda, deben cumplirse toda una serie de requisitos de calidad y confort. Exigimos unos niveles estándar de calidad y confort para ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes y asegurarnos de obtener un mayor grado de satisfacción. Tras la comprobación por parte de nuestro personal especializado, Litoral firmará un contrato con ustedes para luego poder ofrecer su casa a nuestros clientes.

Éstos son los requisitos mínimos que solicitamos a nuestros propietarios:



## DORMITORIO

Tanto los somieres como los colchones deben estar en buen estado y tienen que disponer de su funda protectora correspondiente.

Es indispensable disponer de almohadas, mantas y colchas en buen estado para cada cama incluyendo el sofá-cama si lo hubiese.



## COCINA

Las cocinas tienen que estar completas en cuanto a menaje y electrodomésticos. Litoral le entregará un inventario para que conozca cual es el menaje y utensilios necesarios según el número de huéspedes que ocuparán la vivienda. La cocina debe tener una nevera lo suficientemente grande, horno, campana, microondas, lavadora y lavavajillas opcional.



## INTERIOR

Hoy en día la competencia en el alquiler turístico es muy grande y los detalles finales importan mucho. La casa debe cumplir una serie de requisitos de estética y funcionalidad. Los techos y paredes tienen que estar bien conservados y limpios, iluminación adecuada, habitaciones con ventanas y ventilación. Cuanto mejor decorado esté más atractiva será la foto que atraerá la atención de los clientes.



## EXTERIORES - JARDÍN

Los alrededores y el jardín tienen que estar bien mantenidos, cuidados y en buen estado. El propietario deberá hacerse cargo del mantenimiento de éste durante toda la temporada. La piscina tiene que estar siempre en perfectas condiciones.

Cuidamos  
de  
su casa  
como  
si fuera  
nuestra



Realizamos encuestas a la salida de nuestros clientes de las que obtenemos un alto grado de satisfacción, consiguiendo que muchos de ellos nos recomienden, siendo el boca a boca la mejor campaña de marketing, y otros muchos repitan con nosotros año tras año, lo que nos ofrece la gran satisfacción del disfrutar del resultado de un trabajo bien hecho temporada a temporada.

Durante la estancia de nuestros clientes nos ocupamos de que no haya ningún tipo de problema ofreciendo un servicio de atención al cliente de lunes a domingo en temporada alta.

# PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Puedo efectuar alquileres personales a clientes para mi vivienda?

No. Litoral no puede arriesgarse a que se dupliquen las reservas, por lo que pedimos a los propietarios que no hagan reservas de su apartamento o casa durante el periodo de ocupación y pedimos exclusividad. El motivo es que en nuestra página web y en la red de portales que anunciamos su vivienda los clientes pueden hacer la reserva al instante y queda confirmada al cliente automáticamente. Si hubiera otras agencias haciendo reservas podría darse el caso de que estuviéramos confirmado fechas que ya están reservadas. Lo que SI que permite Litoral es bloquear las viviendas para uso o disfrute de propietarios o familiares, siempre que se confirme con anterioridad que no haya reservas para ese periodo.

## ¿Que documentación necesito como propietario para poder alquilar mi vivienda con Litoral?

El propietario deberá entregar en el momento de la firma del contrato: Datos personales, nombre, dirección, NIF o NIE.

La cédula de habitabilidad, un recibo del IBI, fotocopia cuenta bancaria, número del seguro y póliza. Litoral necesita 4 juegos de llaves, 1 mando del parking.

Datos de contacto del jardinero, conserje y/o administrador de la finca.

## ¿Qué equipamiento debe tener mi vivienda para el alquiler turístico?

En los dormitorios las camas deben disponer de colchas, almohadas y fundas de colchón.

Los armarios vacíos y con perchas.

En cuanto a la cocina, Litoral le entregará un inventario con todo lo que tiene que disponer la cocina y nosotros mismos haremos también un control del menaje e utensilios para ofrecer el mejor servicio posible al cliente.

El salón comedor tiene que disponer de TV, cortinas, sillas - mesa y un sofá en buen estado.

Las terrazas y jardines tienen que disponer de todo el mobiliario necesario para el uso y disfrute de los exteriores por parte de nuestros clientes.

## ¿Qué tipo de clientes alquilarán mi casa?

Litoral está especializado en un turismo familiar; tanto en su página web como en la red de portales con los que trabajamos solo aceptamos familias, eso quiere decir que los grupos de jóvenes o perfil conflictivo no son aceptados en nuestras reservas. Estudiamos cada reserva y buscamos un perfil de cliente familiar que por lo general cuidan y respetan las viviendas.

## ¿Cuántos ingresos vamos a obtener?

La ocupación de una propiedad depende de muchos factores: calidad del producto, cercanía al mar, vistas, equipamiento, ubicación, precio y popularidad de una región. A fin de cuentas, son nuestros clientes quienes eligen dónde pasan sus vacaciones y escogen que casa o apartamento quieren reservar. Así pues, no podemos garantizar una cantidad determinada de ingresos.

No obstante, gracias a la gran inversión en publicidad y posicionamiento, páginas web y portales especializados año tras año conseguimos un mayor número de reservas obteniendo una ocupación satisfactoria para nuestros propietarios.

## ¿Se controla con detalle mi propiedad cada vez que parte un huésped?

Por supuesto, a la partida del cliente se efectúa un control explícito y minucioso de la vivienda, revisando todos los alojamientos antes de la

partida del cliente. El cliente deja una fianza el día de su llegada y solo se hace la devolución después de la revisión y el control final.

## ¿Qué sucede si mi propiedad no alcanza una tasa satisfactoria de ocupación?

Si durante la temporada detectamos que los resultados no son los esperados, estudiamos el problema con el propietario y elaboramos conjuntamente una solución.

Hay varios motivos por los que una casa o apartamento puede no llegar a alcanzar una óptima ocupación, estos pueden ser, por ejemplo, un equipamiento poco atractivo, un precio demasiado elevado, mobiliario viejo. Pero por lo general cuando Litoral decide alquilar una vivienda es porque cumple los requisitos necesarios y por eso las ocupaciones son siempre satisfactorias.

## ¿Puedo rescindir un contrato antes de su vencimiento?

Si, siempre que se respeten las reservas que Litoral ya haya confirmado o bien, si Litoral considera que hay tiempo suficiente para poder comunicar una alternativa y ésta sea aceptada por los clientes. De cualquier manera siempre será bajo la autorización de nuestra empresa.

## ¿En qué estado quedará mi casa después de finalizar la temporada?

Por lo general, nuestros clientes tratan con mucho cuidado la propiedad de los demás. Eso no quiere decir que la vivienda no sufra un pequeño desgaste durante las temporadas de alquiler, como paredes que pueden ensuciarse o persianas que pueden estropearse al igual que si la casa la habitase usted mismo. Litoral cuenta con un seguro de responsabilidad civil y el propietario debe tener su propio seguro de hogar para cubrir posibles desperfectos ocasionados por tormentas, inundaciones.



### ¿Qué hago con mis objetos personales?

Aconsejamos a nuestros propietarios que no dejen en la casa los muebles u objetos con valor sentimental. Si tuviera objetos personales que no puede o no desea transportar, debería habilitar una zona de la casa privada o cerrada bajo llave para que los inquilinos no puedan acceder a ella.

### ¿Puedo ofrecer mi propiedad a Litoral y al mismo tiempo a través de otras agencias?

Litoral NO permite que la vivienda sea comercializada con otro proveedor ya que esto podría crear muchos problemas de dobles ocupaciones y overbookings. Aseguramos a nuestros clientes que cuando una de nuestras propiedades aparece como libre, en ese momento está realmente dis-

ponible para ser reservada. Esto es necesario para que tanto nuestros clientes como nosotros, tengamos siempre una visión correcta y precisa del estado de las reservas.

### ¿Cómo puedo saber el estado de la ocupación y si se han hecho nuevas reservas?

Desde la página web de Litoral el propietario puede ir viendo el estado de sus reservas y ocupación. Además puede pedir listados y ocupaciones a nuestro equipo.

### ¿Puedo reservar mi casa o apartamento para mi uso y disfrute o para mis familiares?

Por supuesto, como propietario de su vivienda Vd. siempre que quiera podrá reservar su casa o apartamento las fechas que Vd desee. Siempre enviando un correo,

comunicando a nuestro equipo de reservas y esperando una respuesta de confirmación podrán bloquear la casa para Vd o para sus familiares. La vivienda podrá ser bloqueada por los propietarios siempre y cuando no exista ninguna reserva previa.

### ¿Hay algún cargo por parte de Litoral?

El propietario tendrá solamente 2 gastos fijos cada temporada y éstos son: Limpieza inicial de la temporada, el precio de la limpieza inicial depende del tamaño de la casa o apartamento. Lavandería inicial, son 66€ corresponden al primer cambio de ropa de la temporada, a partir de ese momento, nosotros nos ocupamos de cambiar la ropa de cama y toallas semanalmente a nuestros clientes.



Alquiler Vacacional en la Costa Dorada



## Lloguer i gestió d'Apartaments Litoral, S.L.

✉ Avda. Diputación 39 - 43850 Cambrils, Tarragona, España

☎ +34 977 36 90 15

@ propietarios@litoral.es

🌐 [www.litoral.es](http://www.litoral.es)