

# Introduzione

“Il libro dei miei errori” sarebbe stato un titolo più appropriato per questo manuale, visto che è da quelli che nasce l’idea di scriverlo.

Il tanto vituperato senno di poi è stato la mia musa. Sono moltissime le cose che avrei fatto in modo diverso se qualcuno nel 2012 mi avesse dato i suggerimenti che ho raccolto in queste pagine.

Errori che nel frattempo si sono evoluti e moltiplicati.

Infatti quella che avete tra le mani è la seconda edizione del libro, la prima risale al 2016 e da allora sono cambiate molte cose: oltre alla crescita del mio personale bagaglio di cantonate, è cambiato il sito, è cambiato il “viaggiatore tipo”, sono cambiati gli host ed è cambiata la società nella quale viviamo.

Se nel 2016 il mercato italiano si stava ancora adattando a questo nuovo modo di viaggiare e ospitare, ora anche per noi è una abitudine consolidata, Airbnb è diventato per estensione il nome comune di affitto temporaneo, come Scotch sta a nastro adesivo o Scottex a carta cucina. Un marchio talmente potente da diventare sinonimo per antonomasia del proprio ambito di pertinenza.

Questo perché i guest non sono più solo giovani intrepidi pronti a rinunciare ai comfort di un hotel per vivere l’autentica esperienza di un autoctono: ormai è un modello di viaggio trasversale a tutte le fasce di età e di reddito.

E gli host non sono più solo persone che arrotondano affittando saltuariamente la stanza degli ospiti, alcuni sono dei veri e propri imprenditori.

Anche la geografia degli annunci è cambiata: se prima si trattava di un fenomeno circoscritto alle grandi città o a quelle con una vocazione turistica già consolidata, l’esplosione di Airbnb ha lanciato frammenti in tutto il territorio.

Perciò molte persone, come suppongo voi, stanno provando ad affacciarsi in questo settore.

Con risultati non sempre felici, soprattutto agli inizi.

E qui torniamo al punto di partenza, perché gli errori degli esordi mi sono costati tempo e soldi che, leggendo questo manuale, forse voi riuscirete risparmiare. La mia storia inizia nel 2012, quando pensare di affittare ai turisti una casa a Milano era ancora una scommessa. In quel periodo non avevo le idee chiare, non sapevo se volevo un bel contratto 4+4, vendere o tenermi un pied-à-terre segreto, in cui rifugiarmi di nascosto da tutti, mangiando secchi di gelato e guardando *Breaking Bad* (vi ricordo che era il 2012). Ho pensato alle tante case che negli anni passati avevo preso in affitto per le mie vacanze a

Londra, Berlino, Lisbona, Barcellona, e mi sono chiesta perché non provarci anche a Milano. A distanza di tanti anni posso dire di aver vinto quella scommessa.

## Perché Airbnb?

Prima di cominciare a parlarvi del contenuto del libro, vorrei partire da un assunto onesto e incontrovertibile: Airbnb (<https://www.airbnb.it/>) non è l'unico canale per affitti temporanei, esistono molti altri siti e la diffusione dei social network aiuta l'autopromozione. Quindi, fatta eccezione per i dettagli direttamente connessi alle funzioni specifiche del sito, i consigli che troverete in questo manuale sono applicabili a tutte le piattaforme che offrono affitti temporanei di case o stanze. Ma allora perché la scelta di parlare proprio di questo sito? Perché Airbnb, come avete letto, tra tutti, è quello che in pochi anni ha dato una spinta incrementale al mercato degli affitti temporanei. Io stessa, quando ho deciso di utilizzare questa formula per i miei immobili, mi ero iscritta a diversi portali e avevo addirittura aperto un sito dedicato solo a questo. Un po' alla volta li ho eliminati tutti, da un lato perché la maggior parte delle richieste mi arrivava da Airbnb, dall'altro perché le garanzie di affidabilità di questo sito si sono dimostrate più adatte alle mie esigenze. Da un altro ancora perché sono piuttosto pigra e disordinata e avrei faticato a gestire più piattaforme.

Airbnb è una community che si basa sulla fiducia tra host (chi offre ospitalità) e guest (o "ospite", nel senso di chi viene ospitato). I profili dei membri e gli annunci sono tutti verificati ed esiste un meccanismo di reciprocità che... beh, funziona! Le recensioni sono strutturate in modo che solo chi è effettivamente stato ospite può lasciare un giudizio e, come vedrete più avanti, l'imparzialità dei feedback è garantita da alcuni strumenti come l'anonimato per alcune voci e la possibilità di leggere il contenuto di una recensione solo dopo averne scritta una a propria volta.

Leggendo questo manuale capirete come funziona il sito dal punto di vista pratico, in modo da poter sfruttare al massimo le potenzialità che offre, ma troverete anche suggerimenti su come organizzarvi al meglio per minimizzare gli sprechi di tempo e denaro e, soprattutto, su come fare in modo che l'esperienza complessiva sia positiva. Cercherò di aiutarvi a entrare in sintonia con i vostri guest e di darvi consigli su come comportarvi a seconda delle situazioni, comprese quelle più scomode (e, credetemi, in questi quattro anni ne ho affrontate), sempre tenendo presente che si tratta di riflessioni nate dalla mia esperienza personale. Infatti, se vi aspettate di trovare in questo libro ricette eccezionali e infallibili, rischiate di rimanere delusi. Le variabili sono tante quanti i guest e gli host che popolano il sito e, spoiler alert, gli incantesimi non esistono. Troverete però spunti di riflessione e trucchi per minimizzare gli imprevisti, suggerimenti su come non commettere i miei stessi errori, metodi per organizzarvi al meglio e consigli per sfruttare le potenzialità del sito. Sarà un viaggio a 360 gradi nell'esperienza di essere host, visto sia dalla prospettiva di chi affitta un intero alloggio sia da quella di chi affitta una singola stanza.

## Struttura del libro

Nel Capitolo 1 troverete un confronto tra Airbnb e gli altri siti, una panoramica sulle funzioni di Airbnb, e sul suo uso pratico e una riflessione sull'essenza degli affitti brevi, con i relativi vantaggi e considerazioni che vi aiuteranno in primo luogo a capire se questa strada è adatta a voi. Nel Capitolo 2 invece verranno illustrate le differenze tra le diverse tipologie di proposte e vi aiuterò a capire dove si colloca il vostro alloggio, suggerendovi i modi migliori per valorizzarlo e per capire a che tipo di guest rivolgervi. Questa operazione sarà fondamentale per la buona riuscita della vostra avventura su Airbnb e vi eviterà di commettere errori che potrebbero compromettere il successo del vostro annuncio. Dopo questi primi passi imprescindibili, nel Capitolo 3 troverete una guida dettagliata per scrivere un annuncio efficace, dalla scelta del titolo ai suggerimenti su come scattare foto che valorizzino al massimo il vostro spazio. Verranno analizzati piccoli trucchi e accorgimenti che possono fare la differenza tra un annuncio di successo e uno che viene sistematicamente ignorato, e vi aiuterò a capire su cosa puntare per ottenere buoni risultati ed emergere nella miriade di proposte che si trovano sul sito. Vi guiderò nello sviluppo di un metodo efficace per presentare il vostro alloggio al meglio, cercando di valorizzare anche quelle che all'apparenza potrebbero sembrare debolezze. Più avanti, nel Capitolo 4, vi mostrerò come funziona il posizionamento degli annunci su Airbnb, per fare in modo che anche voi riusciate a "scalare la vetta" e comparire nei primi risultati. Vedrete anche come comportarvi con le prime richieste, per fare in modo che si trasformino in prenotazioni; analizzeremo perché alcune richieste non vanno a buon fine e quali sono le domande giuste da porre ai futuri guest. Ci soffermeremo anche su un tema a volte sottovalutato ma in realtà importante, ovvero l'"essere a proprio agio con il guest": si tratta di una riflessione fondamentale, soprattutto per chi affitta una stanza, e che riguarda le tutele per fare in modo che l'esperienza di ospitare sia positiva e priva di spiacevoli inconvenienti. Dopo queste prime sezioni legate agli aspetti più gestionali, andremo ad approfondire cosa significa dal punto di vista pratico occuparsi di un guest.

Il Capitolo 5 e il Capitolo 6 sono dedicati a come gestire tutto ciò che accadrà tra il momento in cui un ospite prenota e il momento in cui farà capolino sulla vostra soglia. Oltre a suggerimenti su come comunicare col vostro guest e fare in modo che arrivi da voi sano e salvo, capirete quali sono i tempi tecnici per la preparazione dell'alloggio e troverete molti suggerimenti su come organizzarvi al meglio per l'arrivo. In particolare, nel Capitolo 6 esaminerete quali sono le dotazioni essenziali che dovrete far trovare nell'alloggio e vedrete come scegliere stoviglie, biancheria e tutti gli altri accessori affinché i guest siano soddisfatti (e quindi vi scrivano una recensione positiva). Proprio al soggiorno dei guest è dedicato il Capitolo 7, nel quale ci si focalizzerà sull'accoglienza sia dal punto di vista organizzativo che dal punto di vista più umano e relazionale. In tutti i capitoli, ma in particolare in questo, troverete evidenziate le differenze tra l'affittare una stanza o un intero alloggio, che durante la permanenza dell'ospite sono particolarmente significative. Naturalmente vi spiegherò anche cosa fare in caso di problemi, vostri o del vostro guest, anche se, voglio rassicurarvi da subito, si tratta di un'eventualità piuttosto rara. Inoltre troverete una panoramica sugli strumenti di controllo remoto più utili per gli host. Il Capitolo 8 si concentrerà sulle recensioni. Le recensioni sono la conclusione del viaggio ma anche la sua ripartenza, proprio perché sono la spinta che maggiormente alimenta il meccanismo di Airbnb. Naturalmente sono anche ciò che determina il successo degli

annunci, perciò è fondamentale che teniate a mente fin da subito che il vostro obiettivo principale è ottenere il maggior numero di recensioni positive. Per fare in modo che accada è necessario che il guest sia soddisfatto, e qui il cerchio si chiude, perché il senso ultimo di tutti i suggerimenti che troverete in questo manuale è proprio fare in modo che host e guest vivano la migliore esperienza possibile.

Il Capitolo 9 è una panoramica sulle nuove offerte di Airbnb: Esperienze, Adventures e Open Homes. Si tratta di canali che spostano l'attenzione dall'affitto ad uso temporaneo o turistico e permettono di offrire un pacchetto di servizi di viaggio più completo, anche se non si è host e anche a guest che non soggiornano da voi o, più in generale, con Airbnb. Nel Capitolo 10 verrà affrontata l'annosa questione relativa alle adempienze burocratiche e legali necessarie per offrire un'ospitalità in regola o, perlomeno, per essere consapevoli di cosa comporti la mancata osservanza delle leggi in materia.

L'ultimo capitolo è dedicato al "turismo green", troverete un'analisi del fenomeno e dei trend di crescita di questo tipo di viaggio e trucchi, riflessioni e suggerimenti per cercare di contenere l'impronta ambientale dell'attività di host.

Infine, nel Glossario troverete una breve spiegazione dei termini ricorrenti nel corso del libro relativi alla vostra esperienza di host e guest con Airbnb.

## Un'ultima cosa prima di iniziare

Questa è una guida molto pratica. Troverete al suo interno alcuni accenni alla filosofia di Airbnb e agli aspetti legati ai vantaggi sociali (come il conoscere persone di tutto il mondo), ma si tratta di tematiche e motivazioni personali e soggettive, quindi non mi ci dilungherò. Se mi chiedete perché lo faccio, la risposta è semplice: perché è divertente. Divertente, redditizio e comodo, ma soprattutto divertente. Tuttavia, l'obiettivo principale di questo libro è darvi gli strumenti per fare in modo che, quali che siano i motivi che vi muovono, la vostra proposta incontri il maggior successo possibile e vi divertiate anche voi come mi diverto io.