



**GuestPro**





GuestPro

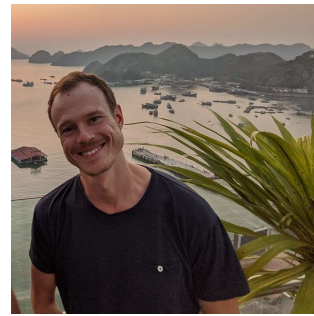
# ¿Por qué es buen momento para estar en Airbnb?



**Luisa Souki**  
Revenue Manager  
*Guestpro*



**Toni Alomar**  
Market Manager  
España y Portugal  
*Airbnb*



**Pablo Campoy**  
Market Manager API  
España y Portugal  
*Airbnb*

13 de julio 2023 / GuestPro

# Antes de empezar



## **La sesión está siendo grabada**

Estará disponible pronto a través de GuestPro



## **Confidencialidad**

Recordad que toda la información y datos son confidenciales y pueden estar sujetos a cambios



## **Duración**

La duración será de 45 minutos





# Agenda

- **Introducción**
- **¿Por qué Airbnb?**
- **Cómo funciona**
- **Cómo crear tu cuenta**
- **Q&A**





En 2007, Brian & Joe alojaron a 3 viajeros en colchones su casa, durante una conferencia de diseño en San Francisco.

2007

# AirBed & Breakfast™

idsa connecting '07

Two designers create a new way to connect at this year's IDSA conference.

---

AB&B STORY

---

FAQ

---

VACANCIES

---

LIST YOUR AIRBED

---

CONFERENCE GUIDE

---

FIRST TIME TO SF?

---

PRESS

---

ADVERTISE

---

**NEWS**

AB&B will be blogging live from the conference floor!



FEATURED SPONSORS

**critbuns®**

**SUPPORTING IDSA  
CONFERENCE  
ATTENDEES WHERE  
OTHERS CAN'T.**

Place your company here

FEATURED EVENT

**A launch party  
of **sustainable**  
proportions.**

Hospedar está en el centro



## Datos Básicos

6,6 M

de anuncios en el mundo

100,000

ciudades con  
alojamientos de Airbnb

+220

países y regiones con  
anuncios presentes en  
Airbnb





¿Por qué Airbnb?



01

## Diversificar las opciones para conseguir reservas

- Atrae a un público nuevo. En el tercer trimestre de 2021, aproximadamente el **90 % del tráfico** de nuestra plataforma fue directo o gratuito\*
- La alta afinidad del huésped con el portal pone a disposición del hotel una nueva base de clientes amplia y fidelizada.
- Disponer de un nuevo canal con la dimensión de Airbnb, mejora la ocupación del hotel, su alcance y su visibilidad.

\* Según los datos globales internos de Airbnb sobre el tráfico dirigido a [airbnb.com](https://www.airbnb.com) del 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021.



02

## Incremento de demanda

- Los ingresos de Airbnb, de **8.400 millones** de dólares, crecieron un **40 % con respecto a 2021**
- En el cuarto trimestre de 2022, registramos el **mayor número de huéspedes** con reservas confirmadas de nuestra historia.
  
- **¡3 días!** La mitad de los anuncios que se activaron y reservaron en el tercer trimestre de 2022 recibieron la primera reserva en un **plazo de tres días**.
- Los que ofrecen **promociones** para anuncios nuevos **tardan un 30%** menos en conseguirla.



03

## Los viajeros no suelen cancelar sus reservas

Según los datos globales internos de Airbnb:

- En 2022 el índice de cancelación medio por parte de los huéspedes no llegó **al 15%**
- Reduce el índice de cancelaciones, reduce el riesgo



05

## Protección del anfitrión

Airbnb ofrece el programa de protección [aircover](#):

- Cobertura de hasta **3 millones** de dólares por los daños materiales que causen los huéspedes para cada booking
- Cobertura de responsabilidad civil de hasta **1 millón** de dólares en caso de reclamaciones de terceros por lesiones corporales o daños materiales relacionados con una estancia en Airbnb.



# Otras ventajas de ser anfitrión en Airbnb



Reservas online y procesamiento de pagos seguros para que generes ingresos



**Cuenta gratuita**  
sin comisiones por adelantado



Tú controlas tu calendario y tus precios



Huéspedes y anfitriones verificados



Inmersión en una comunidad y participación en ella



**Atención al cliente**  
24 horas al día,  
7 días a la semana en múltiples idiomas



Sistema de **evaluación bilateral**  
te permite valorar a tus huéspedes

# Funcionamiento

Principales características



# 1. Políticas de Cancelación

## Flexible:

- Reembolso del 100% hasta **24 horas** antes de la entrada del viajero

## Moderada:

- Reembolso del 100% hasta **5 días** antes de la entrada del viajero

## Estricta:

- Reembolso del 50% de la reserva si se cancela con más de **7 días** de antelación a la entrada del viajero.
- Si se cancela con menos de 7 días, pago del 100% al anfitrión.

## Semi estricta:

- Para recibir un reembolso completo, los huéspedes deben cancelar en un plazo de 48 horas después de reservar y al menos 14 días antes de la fecha de llegada.
- Si cancelan entre 7 y 14 días antes de que empiece la estancia, recibirás el importe correspondiente al 50 % de todas las noches.





## 1. Políticas de cancelación

## 2. Pagos

- Airbnb gestiona todos los pagos
- El pago íntegro de la reserva (menos nuestra comisión) se realiza 24 horas después de la hora de llegada programada de los huéspedes
- Si el huésped se va a alojar 28 noches o más, recibirás los pagos correspondientes a su reserva una vez al mes.
- Métodos de pagos disponibles y tiempo en recibirlos:
  - **Ingreso en cuenta:** hasta 3 días laborables.
  - **Transferencia bancaria internacional:** de 3 a 7 días laborables.
  - **PayPal:** un día laborable.
  - **Western Union:** un día laborable
  - **Tarjeta de débito de prepago Payoneer:** un día laborable.



## 1. Políticas de Cancelación

## 2. Pagos

## 3. Depósitos de seguridad

### Fianzas:

- Airbnb gestiona todas las fianzas pero para los hoteles se puede solicitar la tarjeta de crédito para gastos
- Solo la cobramos al huésped si el anfitrión la reclama por daños a la propiedad
- Para acogerse a ella, el anfitrión debe proporcionar documentación que certifique los daños o la existencia de los artículos desaparecidos y solicitar un reembolso al huésped a través de nuestro **Centro de resoluciones**
- Es importante realizar esto en un **plazo de 14 días** desde la fecha de salida



1. Políticas de Cancelación

2. Pagos

3. Depósitos de seguridad

**4. Estructuras de  
comisiones**

- Tarifa al anfitrión del **15%**
- Tarifa de servicio al huésped 0%
- Ahora al buscar alojamiento para más de tres meses, el coste de la comisión de servicio se reduce considerablemente pasado el tercer mes.
- Sin contrato



1. Políticas de Cancelación

2. Pagos

3. Depósitos de seguridad

4. Estructura de comisiones

**5. Evaluaciones**

- Plataforma basada en la confianza entre usuarios
- Todos los perfiles de Airbnb están verificados
- Tienes hasta 14 días después de la salida del huésped para escribir y recibir una evaluación
- Las evaluaciones son visibles sólo si ambas partes completan el proceso o pasados 14 días
- Todas las evaluaciones son escritas por los anfitriones y huéspedes. Desconocidos no pueden dejar evaluaciones
- Alta interactividad: Los huéspedes suelen contactar con el anfitrión antes de la llegada



# ¿Cómo llegar a ser un Superhost para conseguir extra-visibilidad?

**SUPERHOST** Entire apartment

★ 4.84 (81)

Acoge un mínimo de 10 reservas al año en tus alojamientos

Contesta a tus huéspedes con rapidez. Mantén un ratio de respuesta mínima del 90%

Esfuézate por recibir evaluaciones excelentes.  
El 80% de las valoraciones, como mínimo, deben ser de 5 estrellas

Respetas las reservas confirmadas e intenta cancelar lo menos posible

# Completa 4 sencillos pasos

Abre una cuenta  
en Airbnb

Configura y  
verifica tu perfil

Crea tu  
anuncio

Conéctalo con  
GuestPro



Crea tu cuenta



# Completa tu cuenta

- Datos fiscales
- Datos de la empresa
- Método de cobro
- Verifica tu identidad





# Regístrate para obtener una nueva cuenta de Airbnb

Crea una cuenta de alojamientos profesionales [aquí](#).

1. En "¿Cómo va a hospedar?",  
Selecciona Empresa
2. Ingresa una dirección de correo electrónico, nombre y apellido y fecha de nacimiento

Dirección de correo electrónico = que aún no existe en Airbnb

## ¿Cómo vas a hospedar?

Esto nos ayuda a conocerte mejor y a tenerte en cuenta para futuras opciones de personalización.



**Empresa**

Has estructurado una empresa del sector de la hospitalidad o formas parte de ella.



**Particular**

Anuncias y administras propiedades, pero no formas parte de una empresa del sector de la hospitalidad.

Tendrás acceso a nuestras herramientas para anfitriones profesionales, independientemente de lo que elijas aquí.

[Más información](#)



# Añade tus datos fiscales

Cuenta > Impuestos > Contribuyente

## Impuestos

Contribuyentes   Documentos fiscales

---

### Información fiscal

Debes proporcionar tus datos fiscales en la mayoría de los países y regiones.

[Más información](#)

Añade tus datos fiscales

### Impuesto sobre el valor añadido (IVA)

Si te has registrado a efectos del IVA, añade tu NIF-IVA. [Más información](#)

Añade tu número de NIF-IVA



# Configura tu cuenta como una cuenta profesional

Cuenta > Herramientas de alojamiento profesional > Empresa > Administrar

## Campos requeridos

- Nombre de empresa
- País
- Detalles de IVA / Número de registro
- Fecha de incorporación
- Dirección de Negocios
- Número de teléfono

Datos de la empresa

De acuerdo con las leyes de protección al consumidor de la UE, los anfitriones empresarios que ofrezcan alojamientos en alquiler u otros servicios en Airbnb deben indicar los datos de su empresa antes de que los huéspedes puedan hacer una reserva. [Más información.](#)

Los huéspedes verán esta información en las páginas de tus anuncios.

Nombre de la empresa

Numero de Identificación Fiscal (NIF)

Número de IVA

Dirección de la empresa

Apartamento, piso, edificio



# Verificación Interna

## Cuenta > Datos Personales > Documento de identificación oficial

Cuenta > Datos personales

### Información personal

Nombre legal

Toni Alomar

[Editar](#)

Dirección de correo electrónico

t\*\*\*r@airbnb.com

[Editar](#)

Número de teléfono

+34 \*\*\* \*\* 60 40

Número de contacto (para Airbnb y los huéspedes con reservas confirmadas).

Puedes añadir otros números y elegir para qué se usan.

[Editar](#)

Documento de identificación oficial

Proporcionado

[Eliminar](#)



# Airbnb es la empresa emisora del pago

Cuenta > Pagos y Cobros > Agregar método de pago

- Recaudamos el pago cuando los huéspedes reservan y almacenamos la información de su tarjeta de crédito.
- Emitimos tu pago según el método de pago que elijas.
- Asumimos el coste de todas las tarifas de procesamiento de tarjetas de crédito.

Cuenta > Pagos y cobros

## Pagos y cobros

Pagos

Cobros

Comisión de servicio

Donativos

Aportaciones de los viajeros

### Cómo recibirás los cobros

Necesitamos que añadas al menos un método de cobro para que sepamos adónde enviarte el dinero.

Configura los cobros



# Creando los Anuncios



# Añade tus anuncios directamente en Airbnb

**La cuenta**

Hotel

**Los anuncios**

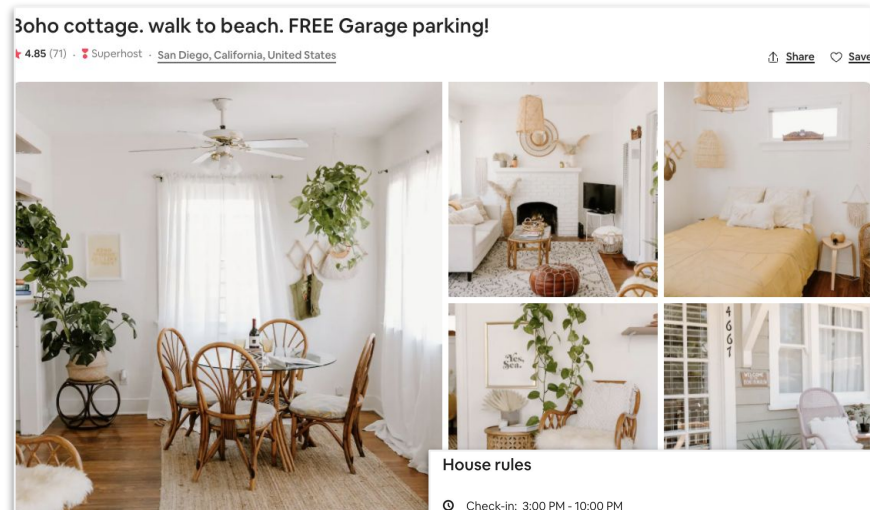
Un anuncio por  
tipología de  
habitación

**Multi Unidad**

Cupo detrás de cada  
anuncio/tipología

# Crea anuncios que destaquen

- Sube al menos 10 fotos diferentes y de alta calidad.
- Haz que los títulos de los anuncios sean atractivos para mostrar tu espacio único.
- Asegúrate de que los detalles del anuncio y los servicios estén actualizados.
- Establece expectativas a través de una descripción precisa de tu espacio y las reglas de la casa.



## Amenities

- Free parking on premises
- Wifi
- TV
- Iron
- Heating
- Kitchen
- Air conditioning
- Hangers
- Hair dryer
- Essentials

Show all 26 amenities

## House rules

- Check-in: 3:00 PM - 10:00 PM
- Checkout: 10:00 AM
- Self check-in with lockbox
- No smoking
- No pets
- No parties or events

## Additional rules

There are 2 other cottages located in the front of this property. Please be respectful of their space

Please no wet towels or wetsuits in the house

You are to only use the patio seating that is located on the back cottage.

Make sure when you enter the back gate from the alley, you walk all the way to the front door rather than try to get in through the side door





# Pasos para unir tu cuenta de Airbnb a GuestPro



## ALTA

*Darse de alta en  
Airbnb.com*



## CREAR PROPIEDADES

*Crear las propiedades  
disponibles dentro de  
Airbnb*



## SOPORTE

*Contactar con el  
personal de soporte de  
GuestPro para solicitar  
la sincronización*



## CONEXIÓN

*El equipo de soporte  
tramita la  
sincronización del PMS  
con Airbnb*



## CONFIRMACIÓN

*El cliente recibe un  
correo con un enlace  
que deberá confirmar  
para terminar el trámite*



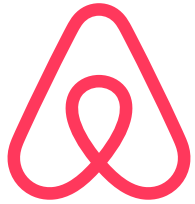
## SINCRONIZADO

*La integración con  
Airbnb queda  
configurada en el PMS  
de GuestPro*



# Sesión Q&A





**GuestPro**

NUESTROS VIAJEROS

---

## Los viajeros de Airbnb son especiales



Mentalidad global



Leales a la marca



Participan en el proceso



Se comprometen

03

## En Airbnb hay todo tipo de alojamientos

- A finales de 2022 había **6,6 millones de anuncios** activos en la plataforma.
- Eso es 900.000 más que al inicio del año, lo que supone un aumento del **15 %** con respecto a 2021.
- Esto incluye alquileres vacacionales y **hoteles**

