Come automatizzare l’attività di property management su Airbnb

Questo articolo è di Amiad Soto, co-fondatore e Ceo di Guesty, piattaforma di gestione immobiliare a breve termine.

Chiariamoci subito: se la tua idea è di dare vita a un business automatizzato che, con un minimo sforzo, ti consenta di lavorare in remoto, con l’idea di continuare ad avere una vita privata, allora quella di una società specializzata nella gestione di immobili in affitto breve, con diversi annunci pubblicati su **Airbnb**, è probabilmente l'ultima idea di attività che ti dovrebbe venire in mente.

Non è certo un segreto: gestire un’attività su Airbnb a tempo pieno è uno sforzo che richiede un grande impegno diretto sul campo, dai check-in e check-out alla manutenzione costante degli appartamenti. E mentre ci sono molti vantaggi nell’essere il capo di se stessi, i **property manager** a volte si sentono come se fossero legati a una singola posizione, ovvero dove si trovano i loro immobili, lavorando lunghe ore per portare a termine con successo tutte le attività quotidiane, come coordinare le pulizie e tener, tutto il giorno, un dialogo aperto con gli ospiti.

Ma se c'è una cosa che ho imparato durante i miei anni passati all’interno dell'ecosistema del property management, è che la gestione delle proprietà può essere un **modello di business** altrettanto flessibile come accede in molti altri campi, permettendo di godere anche della libertà imprenditoriale – e personale – a cui ciascuno di noi aspira.

Dovrei saperlo

Passando dalla mia prima attività imprenditoriale, proprio come property manager, fino al lancio della piattaforma di property management Guesty, dove vedo la professionalità di migliaia di manager nel cercare di raggiungere questo obiettivo ogni giorno, posso effettivamente affermare che per realizzare un'attività automatizzata su Airbnb, devi poter fare affidamento sulle giuste soluzioni tecnologiche e sulle giuste persone.

Per questo vorrei consigliarti **5 passaggi** che reputo fondamentali per automatizzare l’attività di property management su Airbnb:

1. Considera l'intermediazione di Airbnb come un modello di business

Forse il più grande ostacolo prima di iniziare a costruire il tuo business nel comparto della gestione immobiliare è trovare proprietà da gestire. Puoi acquistare immobili (costosi) o promuovere la tua attività ad altri proprietari di immobili Airbnb e/o in affitto, convincendoli a lavorare con te.
Il modello di business di Airbnb basato sull'intermediazione tra domanda e offerta elimina l'alto costo di acquisto delle proprietà e la forte concorrenza nella ricerca di proprietà da gestire e ti permette di creare un ulteriore livello di intermediazione. Ecco come funziona questo **modello di business**: contatta i proprietari e i privati con proprietà in affitto in posizioni ideali per Airbnb. Tieni presente che ogni mercato ha immobili che rimangono vuoti anche per un lungo periodo di tempo. Identifica i proprietari e negozia con loro un accordo che ti consenta di utilizzarlo per brevi periodi. Ad esempio, puoi dire loro che pagherai l'affitto ogni mese, a condizione che ti consentano di pubblicare su Airbnb la loro proprietà. Se scegli questo modello, basato sulla sublocazione, fai attenzione alla fase contrattuale e assicurati che sia consentita dalle leggi locali e dalle regole condominiali. Dì che ti occuperai tu del marketing e delle pulizie e inizia a generare profitti con la differenza tra le tue entrate su Airbnb e quelle che sono invece le tue spese effettive.

2. Automatizza la comunicazione con gli ospiti

Uno degli aspetti più dispendiosi in termini di tempo nella gestione di proprietà in affitto a breve termine, è di gran lunga la comunicazione con potenziali ospiti e ospiti che hanno già prenotato. Fortunatamente, grazie a Internet, a piattaforme di messaggistica online e a sistemi di automazione comunicare con le persone dall'altra parte del mondo è ormai semplice e immediato. L'unica difficoltà per il property manager è fornire risposte rapide quando si tratta di fusi orari drasticamente diversi. Per **mantenere un tasso di risposta rapido** – fattore essenziale sia per ottenere recensioni positive degli ospiti che per ottenere lo stato di superhost su Airbnb (secondo la piattaforma è necessario un tasso di risposta del 90%) - i property manager dovrebbero fare affidamento su una tecnologia in grado di automatizzare messaggi come può essere un saluto di ringraziamento per la prenotazione, le istruzioni per il check-in e il check-out e le e-mail di follow-up per incoraggiare recensioni e referenze. Molti e diversi strumenti online possono automatizzare questa tipologia di messaggi, aiutandoti a mantenere un tasso di risposta rapido. Scegli quello che funziona meglio per le tue esigenze e implementalo.

3. Elimina il vecchio scambio di chiavi

Anche se fa sempre piacere accogliere di persona gli ospiti che hanno prenotato, consegnandogli direttamente le chiavi dell'appartamento, questo approccio pratico pesa però sul tempo (sia sul tuo di tempo che di quello dei dipendenti), soprattutto quando si gestiscono dozzine di proprietà. Inoltre, forse ti sorprenderà, ma questo approccio non sempre è ideale per quegli ospiti che desiderano effettuare il check-in al di fuori degli orari consueti di check-in o per quelli che sono in ritardo e per la **consegna delle chiavi** si vedono costretti a dover modificare l'orario di arrivo all'ultimo minuto.
In questo scenario, spesso i viaggiatori preferiscono la stessa flessibilità che trovano nei check-in degli hotel e la necessità di dover incontrare i loro host in orari prestabiliti e specifici può essere di ostacolo a questo tipo di flessibilità. Basti pensare che, secondo un rapporto di Kiosk Marketplace, il 43% delle persone sceglie un servizio, un hotel o un punto vendita proprio per la possibilità di servirsi da sé.
Per questi motivi, considera la possibilità di implementare **strumenti di ingresso con chiave virtuale** per i tuoi appartamenti. Esistono diversi sistemi affidabili, come VirtualKey e Vikey che inviano automaticamente passcode temporanei e offrono ai tuoi ospiti un modo semplice per accedere agli appartamenti senza che tu sia fisicamente lì presente. Queste soluzioni sono ideali anche come precauzione a livello di sicurezza, dal momento che assicurano che gli ospiti che hanno già lasciato l'appartamento non possano più utilizzare quei codici di accesso usati durante il loro soggiorno.

4. Utilizza un software gestionale per i tuoi progetti

In qualità di responsabile, tieni sempre monitorato tutto ciò che c'è da fare per assicurarti che le tue attività aziendali funzionino senza intoppi. È ragionevole. Il problema è che creare l'abitudine di farlo di persona può richiedere molto tempo e, allo stesso tempo, limitare la tua capacità di prenderti anche un periodo di ferie.
Fortunatamente nell'era digitale sappiamo che si può fare un ottimo lavoro anche da remoto, in particolare con i sistemi di gestione che ti consentono di **delegare digitalmente** le attività ai tuoi collaboratori o liberi professionisti e di monitorare i loro progressi in tempo reale.
Per i property manager con un gran numero di appartamenti da gestire, fare affidamento su un ottimo strumento di gestione delle attività è un must: si sincronizzeranno con le informazioni sulla prenotazione per fornire a ciascun collaboratore dello staff un accesso immediato a tutti i dettagli necessari per garantire che il lavoro venga svolto nel modo giusto e puntuale (per non parlare del fatto che, secondo Wrike, specializzata in software per il project management, l'87% delle aziende ad alte prestazioni utilizza appunto software di project management). Alcuni strumenti di gestione delle attività possono anche automatizzare la maggior parte del processo quotidiano in modo da sapere che le attività vengono generate e assegnate non appena bisogno. Ciò può essere fatto impostando **attività ricorrenti** attivate da eventi specifici (ad esempio, se un ospite anticipa di 24 ore il check out, è

possibile inviare automaticamente una richiesta di recensione), o tramite la creazione di liste di attività che possono essere inviate automaticamente ai collaboratori.

5. Gestisci i servizi di pulizia in modo digitale

Ogni superhost o professionista di Airbnb sottolineerà l'importanza della presentazione e della pulizia dei tuoi appartamenti per gestire al meglio la fase della pubblicazione di recensioni e foto da parte degli ospiti. Tenendo presente ciò e sapendo che non potrai essere presente ovunque e nello stesso tempo, devi **esternalizzare le attività di pulizia** e manutenzione a un fornitore terzo specializzato, soprattutto se gestisci più proprietà.
Le società che forniscono servizi di pulizia, come Properly e RoomChecking, sono progettate specificamente per il rental manager, consentendo di rivedere tutte le pulizie effettuate attraverso foto di verifica e rapporti in tempo reale per garantire che gli immobili siano all'altezza dei propri standard qualitativi. In altre parole, strumenti come quelli menzionati sopra consentono di verificare lo stato delle proprietà da qualsiasi parte del mondo tu ti trova.

Sei nel settore dei viaggi: viaggia!

Con così tanti strumenti disponibili per semplificare e gestire i processi che ci sono nella gestione di affitti a breve termine, direi che prima o poi toccherà anche a te, in qualità di property manager, prenotare una vacanza. Tenendo presente quanto detto sopra, anche a chilometri di distanza, sarai in grado di garantire agli ospiti le informazioni esattamente quando ne hanno bisogno, verificare in tempo reale che vengano effettuate le pulizie e il tuo personale stia controllando le proprie attività in modo tempestivo, il tutto mentre tu ti godi la libertà imprenditoriale che stavi cercando.