



Débuter sur Airbnb

Les clés pour rencontrer le succès

Alexandra Pujol

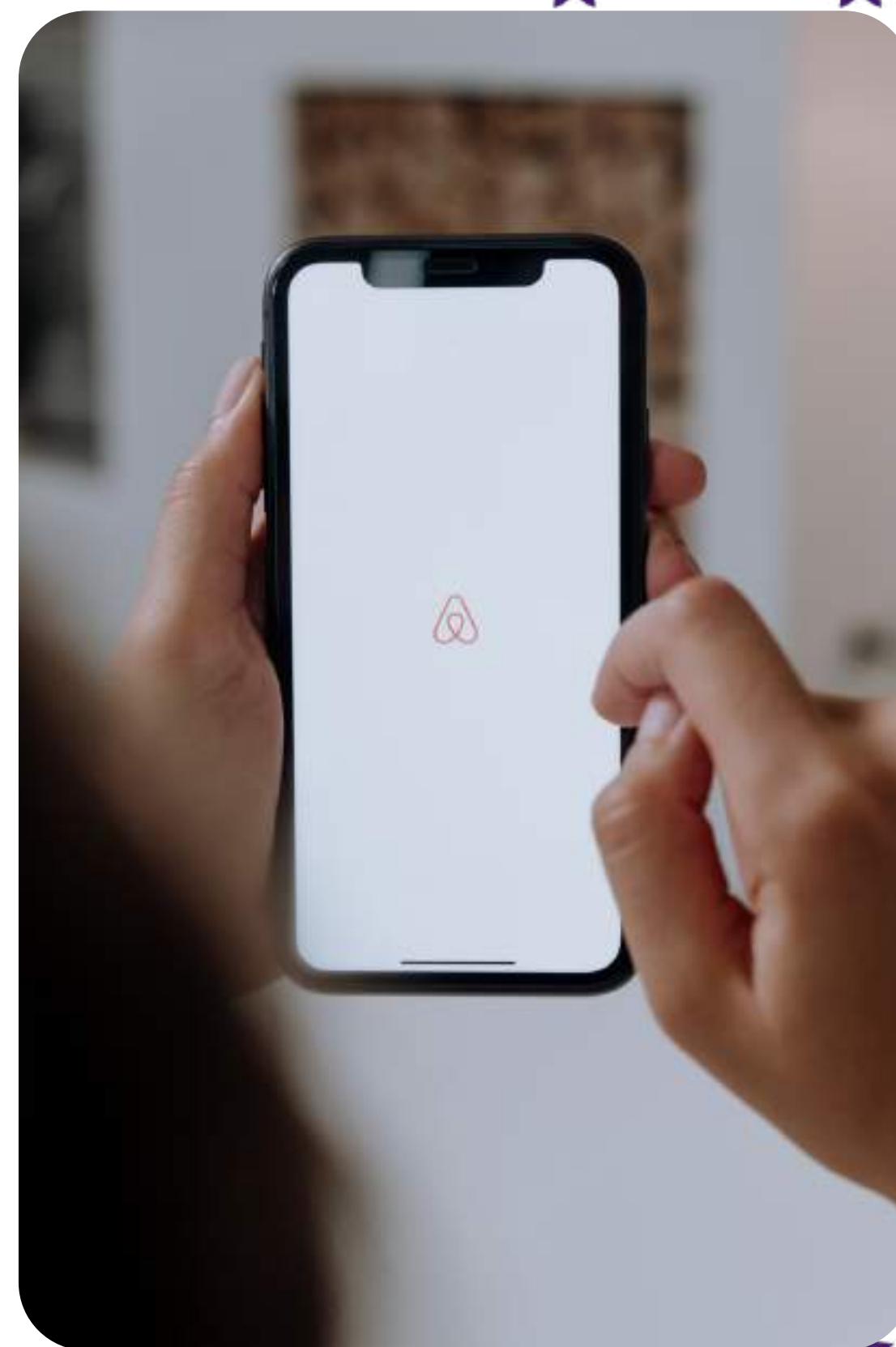
Formatrice, Ambassadrice Airbnb

Le 4 mai 2023 de 12h à 13h30

Visio Conférence



Les clés du gîte
PLATEFORME DIGITALE
RESSOURCES & COMMUNAUTÉ





"L'accueil de voyageurs est pour moi une passion,
un engagement et une belle aventure humaine"

Hello, je suis Alexandra
votre hôtesse pour ce vol !



Hôte Airbnb depuis 2017 à Annecy



+ de 600 séjours honorés



Ambassadrice Superhôte Airbnb
depuis novembre 2020



Leader Communauté Haute-Savoie
Airbnb depuis octobre 2022



Fondatrice de SuperGuest Academy,
l'école des hôtes Airbnb

Paré au décollage ...



1H30 DE SESSION

Nous allons passer 1h30 ensemble.



MICRO FERMÉS

Pensez à bien fermer vos micros pendant la présentation.



QUESTIONS / RÉPONSES

Nos Escales



1

LES FONDAMENTAUX D'AIRBNB

Découvrir **Airbnb**, ses
valeurs et principes

2

HÉBERGER SUR AIRBNB

Les **avantages** de la
plateforme

3

RENCONTRER LE SUCCÈS SUR AIRBNB

Les **critères** à prendre en
compte

4

LES 4 PILLIERS DE RÉUSSITE SUR AIRBNB

Faire la **différence** dès le
démarrage en maîtrisant ces
4 points essentiels



Les fondamentaux d'Airbnb



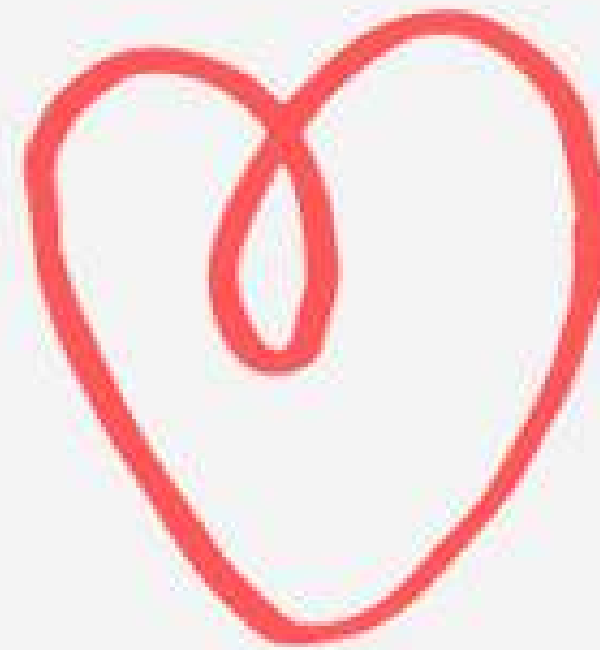
DES GENS

+



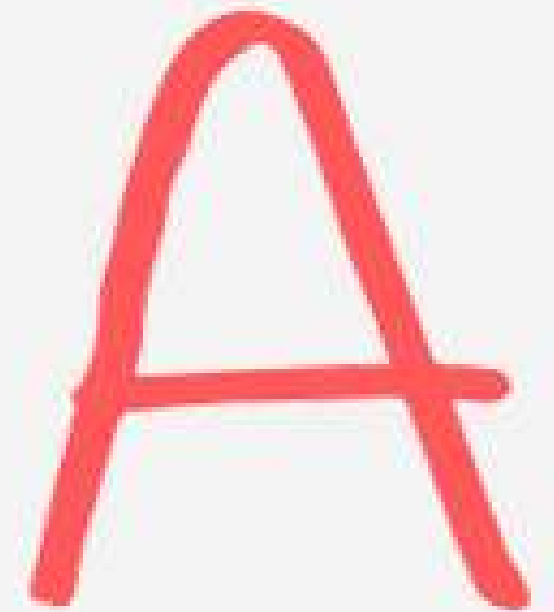
DES LIEUX

+



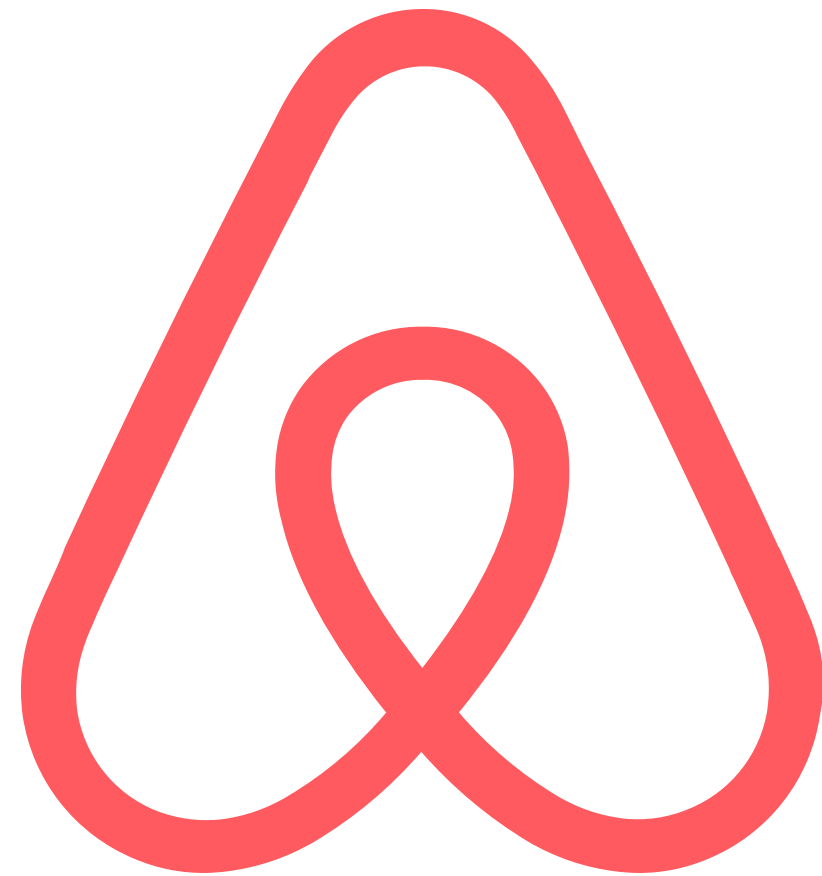
DE L'AMOUR

+

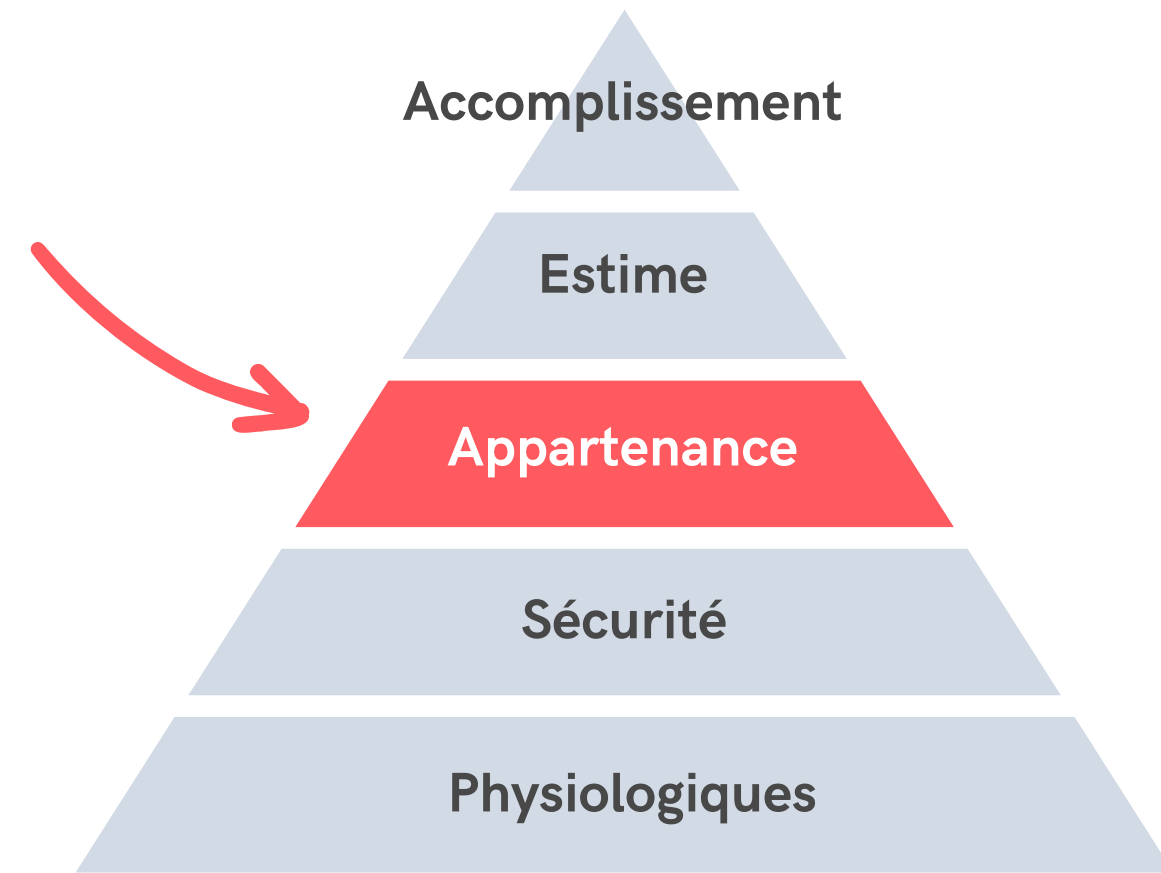


AIRBNB





Le bélo : un symbole "universel"



Airbnb est une *communauté*



LA CONFIANCE

- Principe d'évaluation mutuelle
- Profil des membres
- Marqueurs de confiance



L'AUTHENTICITÉ

- la qualité des photos publiées
- l'exhaustivité de l'annonce, un contenu clair et honnête
- un profil hôte personnalisé



LA FIABILITÉ

- disponibilité du calendrier
- peu voire pas d'annulation ou de refus à des demandes de réservation
- réactivité





PARAMÈTRES
DE RECHERCHE



CARACTÉRISTIQUES
DE L'ANNONCE



EXPÉRIENCE
DE RÉSERVATION



EXIGENCES
DE L'HÔTE



PRÉFÉRENCES
DU VOYAGEUR



Airbnb est un
algorithme

Airbnb est un

Mix!



Héberger sur Airbnb

Fonctionnalités & leurs avantages



Héberger à votre façon



FIXEZ VOS CONDITIONS

Vous fixez votre planning, vos prix et vos conditions concernant les voyageurs.



PUBLIEZ VOTRE ANNONCE

Aucun frais d'inscription pour partager votre logement.

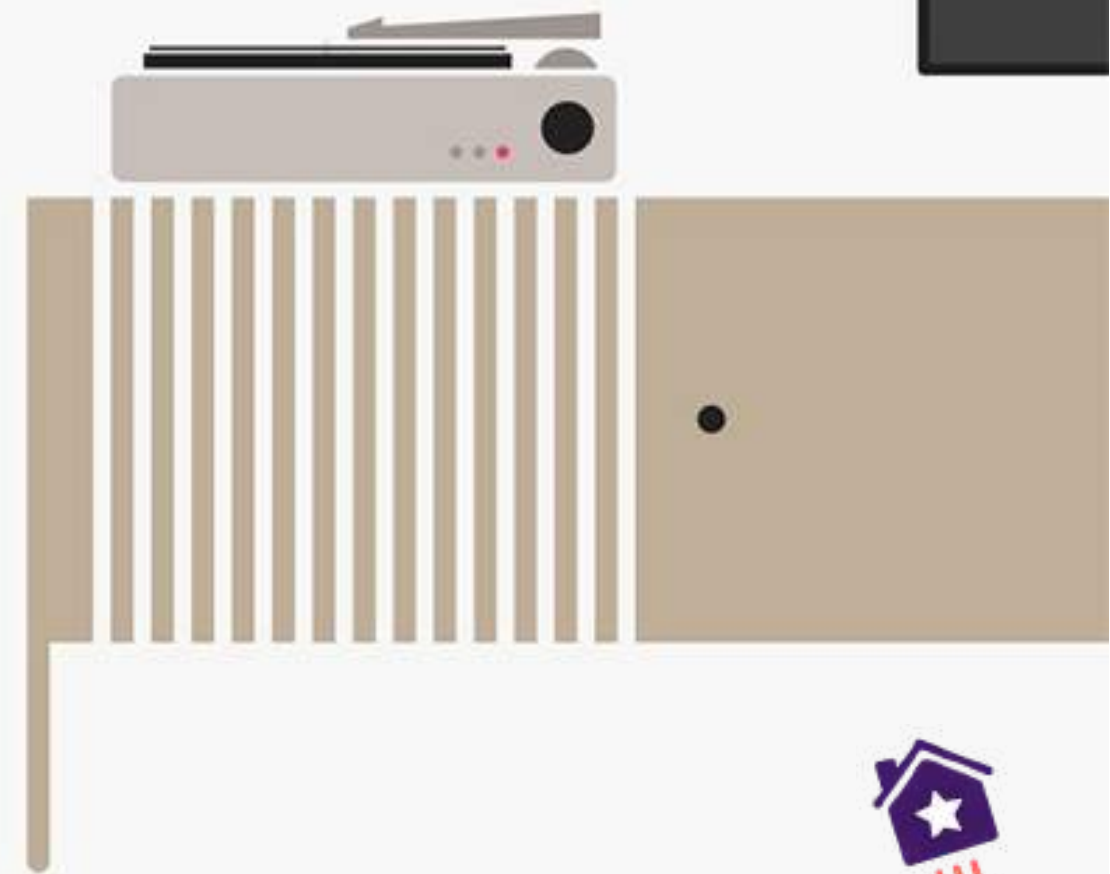
Welcome

ACCUEILLEZ VOS VOYAGEURS

Les voyageurs pourront vous contacter ou réserver directement, selon vos conditions.

Héberger en toute confiance

aircover



aircover

Une protection complète. Gratuite pour tous les hôtes.
Uniquement sur Airbnb.

RESSOURCE : [OBTENIR UNE PROTECTION AVEC AIRCOVER](#)

GARANTIE DOMMAGES DES HÔTES

Protection contre les
dommages matériels à
hauteur de 800 000€

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE DES HÔTES

Vous dégage de toute
responsabilité à hauteur de
800 000€





DÉLAI DE 14 JOURS POUR
DÉPOSER UNE DEMANDE



PROTECTION CONTRE
LES PERTES DE REVENUS



FRAIS EN CAS DE
NETTOYAGE EN
PROFONDEUR



DOMMAGES CAUSÉS
PAR LES ANIMAUX DE
COMPAGNIE



REMBOURSEMENTS
PLUS RAPIDES (9
JOURS)



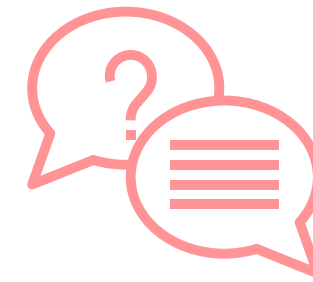
PROCESSUS ACCÉLÉRÉ
POUR LES SUPERHÔTES

Une couverture étendue





Choisissez comment réserver vos voyageurs



RÉSERVATION SUR DEMANDE

Les voyageurs envoient une demande de réservation.



RÉSERVATION INSTANTANÉE

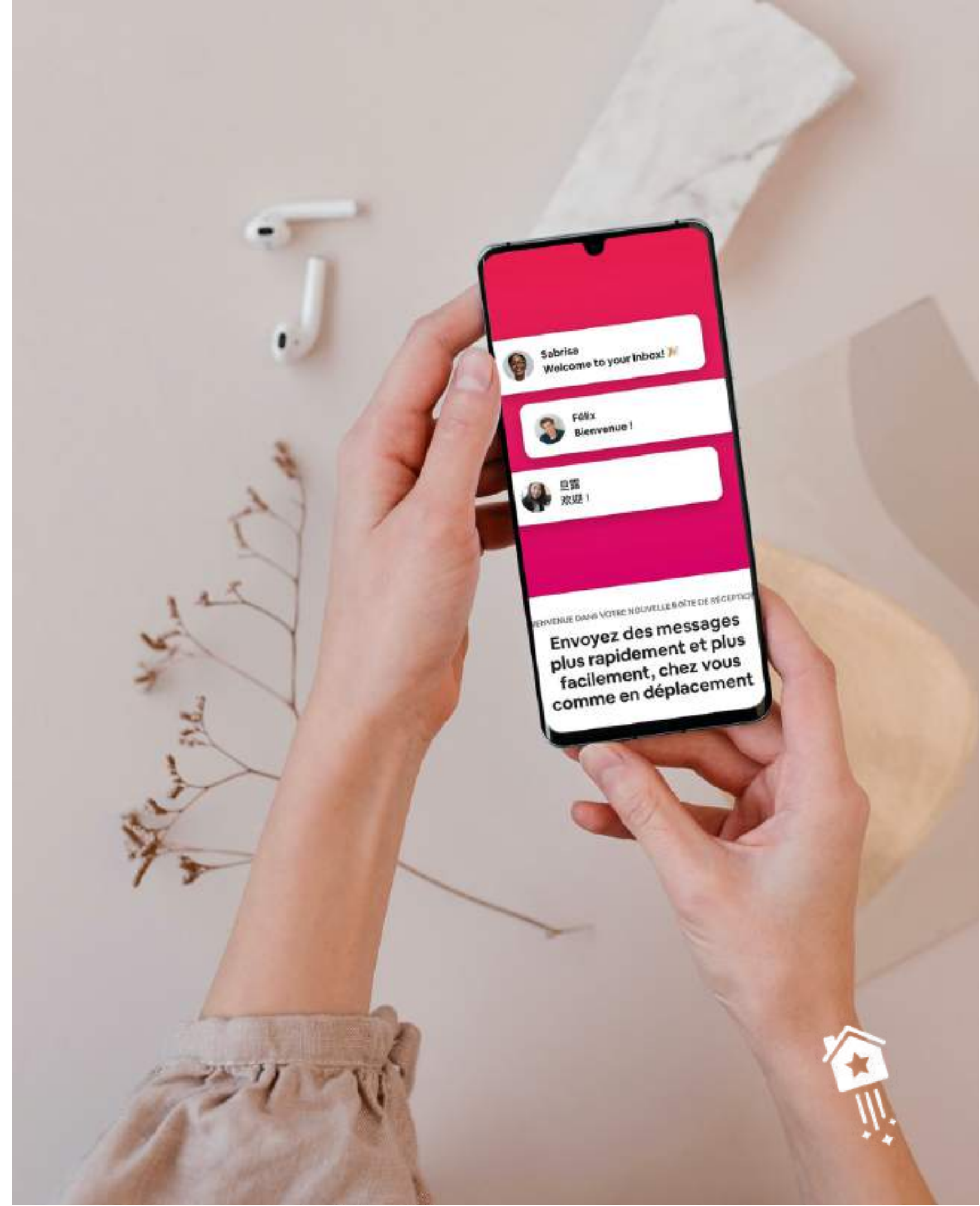
Les voyageurs qui remplissent vos conditions peuvent réserver instantanément.



Interagissez avec vos voyageurs

La messagerie permet au voyageur de vous poser des questions sur votre logement.

- Soyez réactifs
- Communiquez clairement avec les voyageurs
- Personnalisez vos messages



Recevez et laissez des commentaires

LES HÔTES ÉVALUENT LES VOYAGEURS

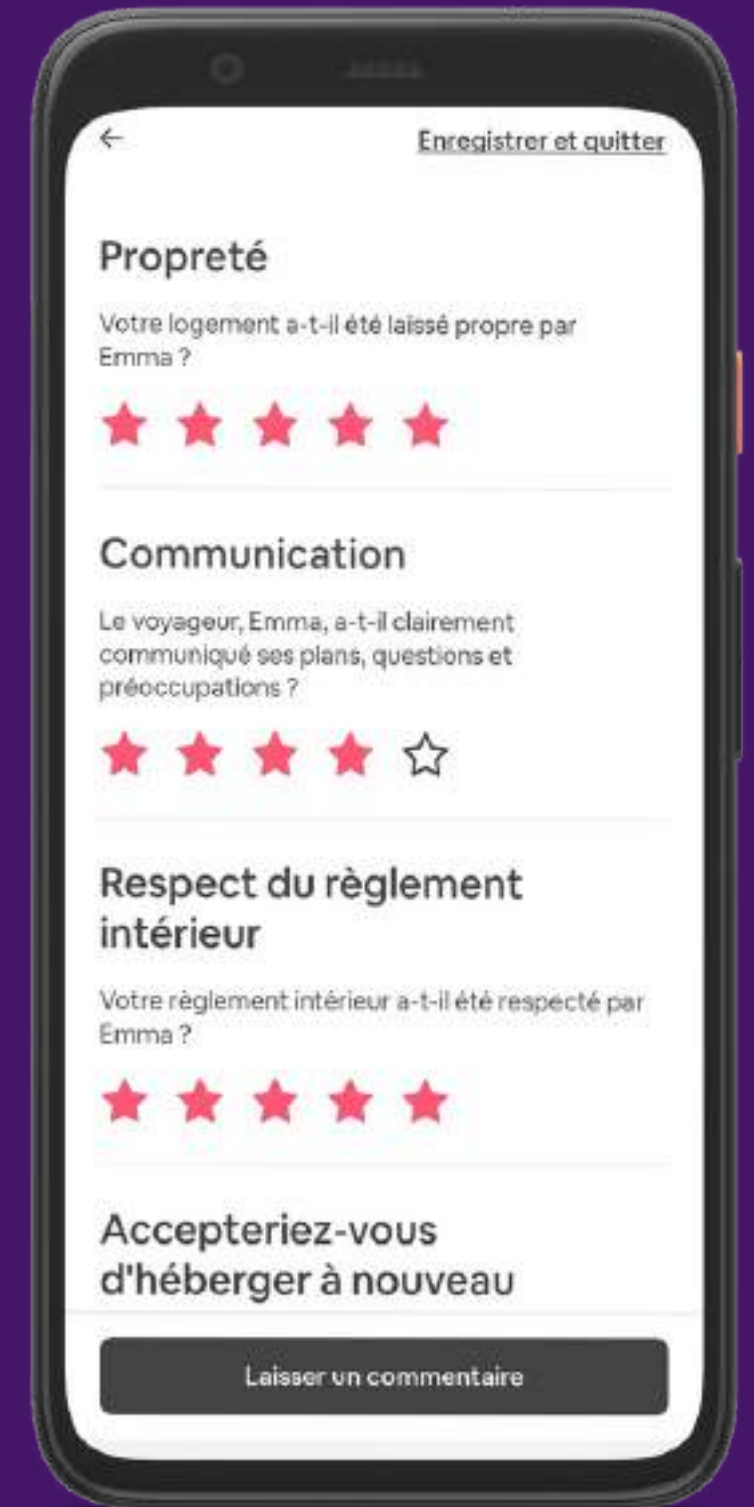
Les hôtes ont 14 jours après le départ pour laisser un commentaire. Il apparaît ensuite sur le profil du voyageur.

LES VOYAGEURS ÉVALUENT LES HÔTES

Les voyageurs ont aussi 14 jours pour laisser un commentaire. Il apparaît ensuite sur la page de votre annonce.

COMMENTAIRE PRIVÉ

Les voyageurs et les hôtes peuvent laisser un commentaire privé également.



Conditions d'annulation

Trouvez une politique qui vous convient et qui répond à vos besoins en matière d'accueil de voyageurs. Choisir les bonnes conditions d'annulation pourraient vous aider à **obtenir les réservations que vous souhaitez.**

3 possibilités :

- Flexible
- Modérée
- Stricte

ET SI UN VOYAGEUR ANNULE, COMMENT ÇA SE PASSE ?

Si un voyageur annule, vous en serez informé et votre calendrier sera **automatiquement débloqué** pour vous laisser la possibilité d'héberger d'autres voyageurs.





Recevez vos paiements

24 heures

après l'arrivée de vos voyageurs (hors délais bancaires)

Choisissez votre mode de versement : **virement bancaire** ou **Paypal**

Airbnb facture les voyageurs avant leur arrivée afin que vous receviez votre paiement en temps et en heure. Vous n'avez jamais besoin de gérer vous-même les transactions.

RESSOURCE : [RECEVEZ VOTRE VERSEMENT](#)



Frais de service

HÔTE

3%

du tarif total
de la location

Exemple:

Tarif à la nuit de 100€
→ Airbnb vous verse 97€

VOYAGEUR

15%

Sur le prix de la nuitée,
des frais de ménages
et des frais additionnels

Exemple:

Tarif à la nuit à 100€
→ Le voyageur paye 115€



Frais de service simplifiés : 15% + TVA soit 18 %



~~71€~~ 59€ / nuit ★ 4,76 (41 commentaires)

ARRIVÉE 11/12/2021	DÉPART 14/12/2021
-----------------------	----------------------

VOYAGEURS
2 voyageurs

Réserver

Aucun montant ne vous sera débité pour le moment

59€ x 3 nuits	176€
Frais de ménage	50€
Frais de service	0€
Taxes de séjour et frais	9€
Total	235€

Taxe de séjour

Airbnb **collecte et reverse la taxe de séjour en votre nom** dans toutes les communes de France qui l'ont mise en place.



Mineurs : la taxe de séjour s'applique - pas de nouvelles à ce jour sur la prise en charge de ce bug



Recontrer le succès sur Airbnb





Proposer un séjour 5 étoiles

- ★ Faire preuve de réactivité
- ★ Acceptez les demandes de réservation
- ★ Évitez d'annuler des réservations
- ★ Obtenez des évaluations positives





Être pro-actif et réactif

Votre réactivité envers les voyageurs est le signe que vous êtes un hôte attentif et à l'écoute des voyageurs.

Votre **taux de réponse** est mesuré en fonction de la fréquence et de la rapidité avec lesquelles vous répondez aux demandes d'information et de réservation.

Les hôtes sont invités à répondre à ces types de demandes dans un **délai de 24 heures**.

Outils : réponses rapides / messages programmés





Acceptez les demandes de réservation



Avoir un calendrier qui reflète vos disponibilités



Fixez des conditions de réservation, si nécessaire



Vos refus peuvent avoir un impact sur votre activité





Éviter les annulations

Les voyageurs comptent sur vous quand ils organisent leurs voyages. N'annulez pas une réservation confirmée sauf en cas de force majeure.

- Tenez votre calendrier **à jour**
- Anticipez votre **stratégie de prix**
- Planifiez les moments où votre logement sera **indisponible** (fermeture annuelle, maintenance, travaux, événements...)

Politique en cas d'annulation

Annulation par l'hôte : nouvelle politique

Annuler une réservation sans conséquence négative





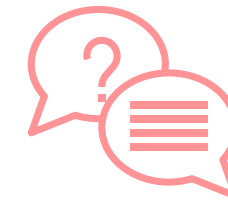
Recevez des évaluations positives

- Être **disponible** : communiquez régulièrement avec vos voyageurs tout au long du séjour, depuis la réservation jusqu'au départ
- Avoir des **instructions d'arrivée et une annonce** à jour
- **La propreté** : le nerf de la guerre !
- **Anticiper** les attentes





Devenir Superhôte



Taux de réponse de 90 %



10 séjours et plus



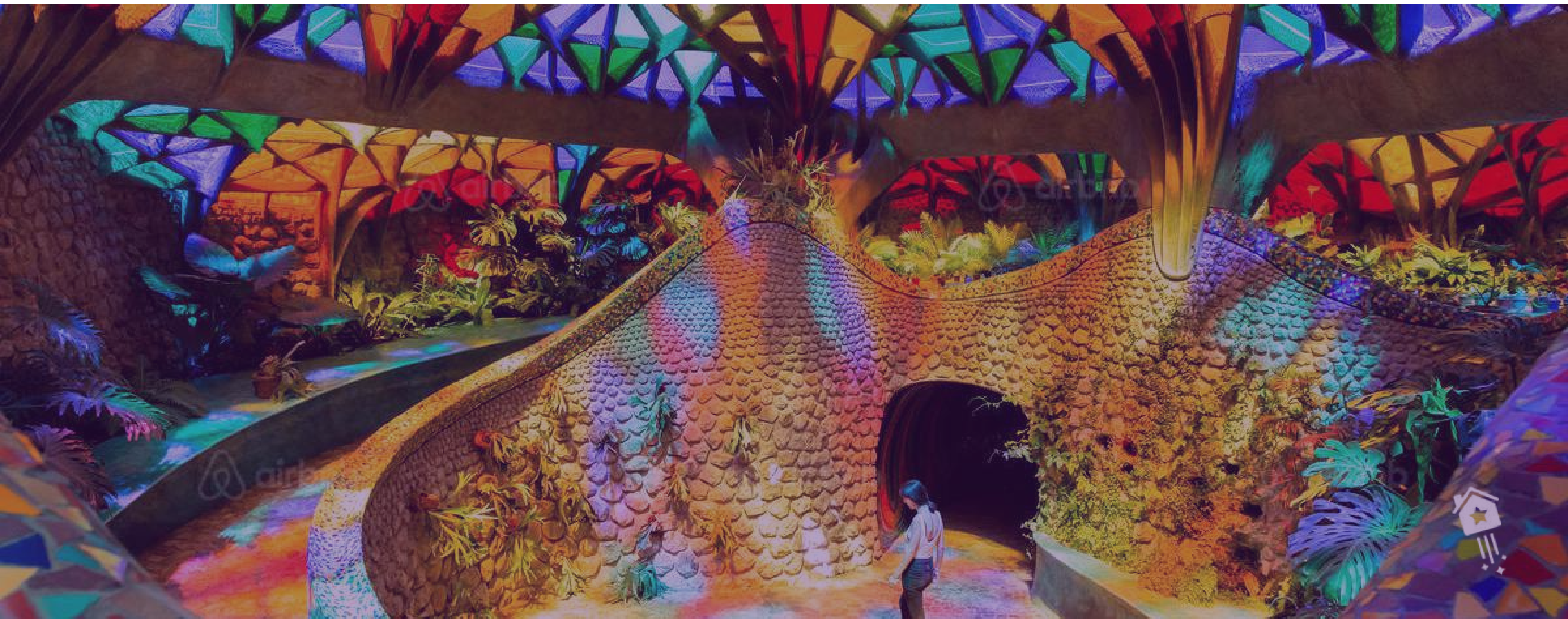
Taux d'annulation inférieur à 1%
0 annulations si moins de 100 réservations en 1 an



Évaluation globale de 4,8 minimum

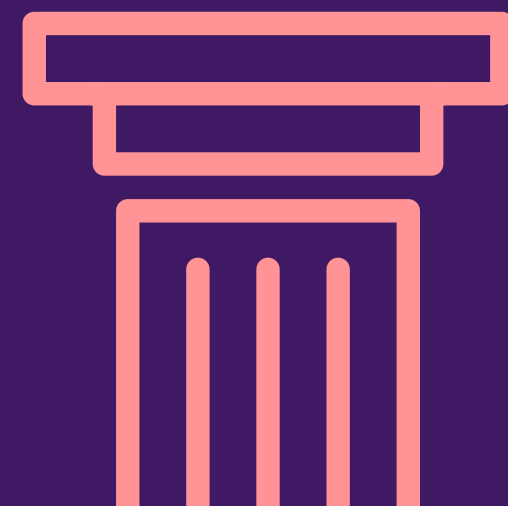


4 piliers pour se démarquer



Les photos de l'annonce

1er pilier



La **galerie photo** : les critères de base d'une belle vitrine

1er pilier



PUBLIER DES PHOTOS DE QUALITÉ

- Haute définition (pas de flou ni de grain)
- Pas de filtres
- au format horizontal
- pas de retouches "intempestives"



AVOIR LE NOMBRE DE PHOTOS REQUIS

- 13 photos minimum, idéalement 3 par pièce
- 25 à 30 photos pour se démarquer



VARIER LE TYPE DE PHOTO

- photos d'ensemble et de détails
- photos avec mises en scène
- photos des alentours, des points d'intérêts

Exemple : La Bastide Dou Pastre



L'attractivité de l'annonce

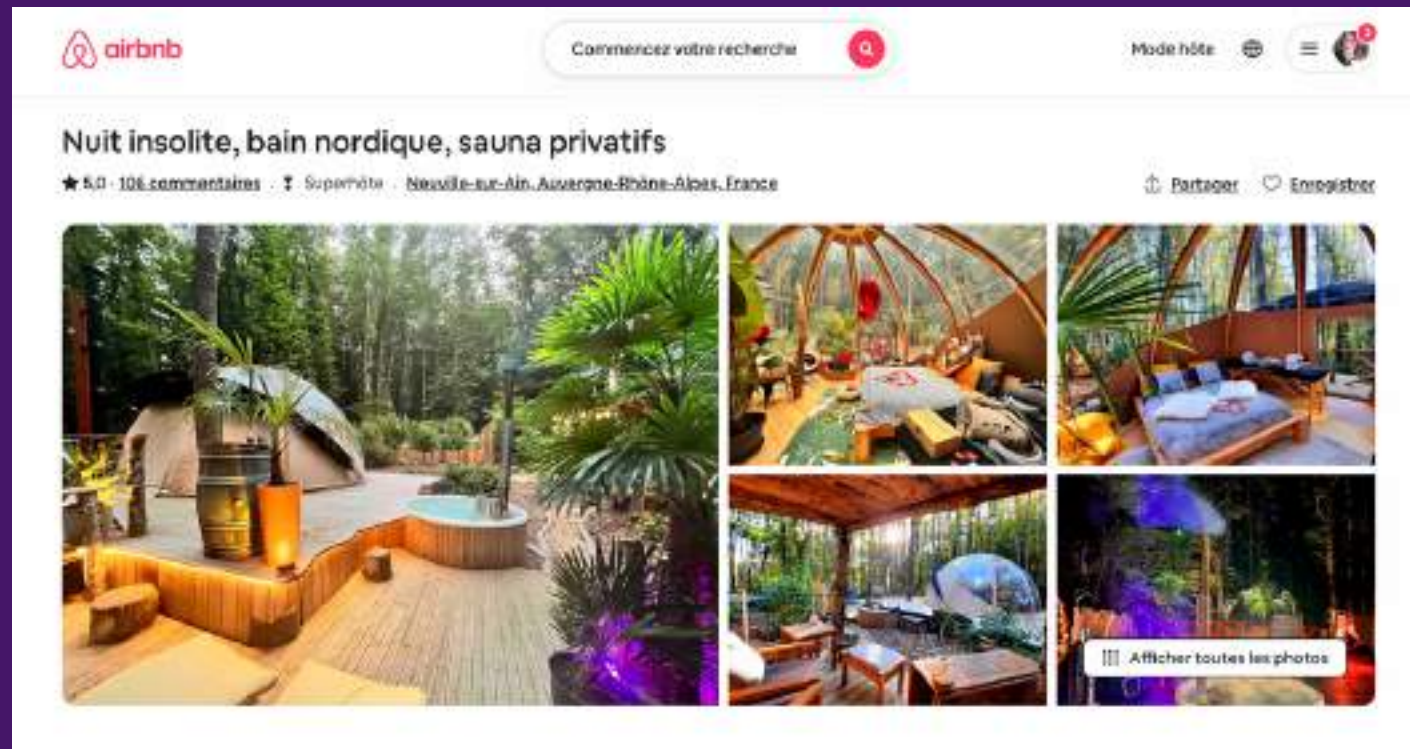
2e pilier



Créez une histoire autour de votre logement

Avec une annonce **honnête et détaillée**, les voyageurs s'imaginent plus facilement chez vous.

- Mettez l'accent sur ce qui fait la **particularité** de votre logement.
- Rédigez un titre **accrocheur**
- Racontez l'**histoire** de votre logement
- Pensez comme un voyageur
- Apportez des informations **précises**



Exemple : Bulle de l'Ain

2e pilier



Le Titre :
un titre bien fait
vaut mieux qu'un
titre surfait

2e pilier



UTILISER 32 CARACTÈRES

Pas de doublons avec des critères déjà filtrés par l'algorithme >> *logement entier, chambre privée, nb de personnes, appartement, maison etc.*



PAS DE SYMBOLES OU ÉMOTICÔNES

Strictement interdit par la Politique d'Airbnb en matière de contenus



PAS D'ABRÉVIATIONS

- caractère commercial, jargon Le BonCoin
- impact sur la qualité de la traduction automatique



PAS DE MAJUSCULES

- Déclencheur négatif = médiocrité, arnaque
- nuit à la lisibilité



PAS DE SUPERLATIF

génial, merveilleux, fantastique...



La **Description** : l'exhaustivité comme maître-mot

2e pilier



L'ACCROCHE (*description du logement*)

Pas plus de 350 caractères sur les 500 disponibles.
Au-delà, le texte est tronqué. Ici, on recherche le
Call-to-Action !



LE LOGEMENT

Tous les champs proposés doivent être complétés



LES INFORMATIONS VOYAGEURS

Manuel de la maison, instructions d'arrivée, guides...
sont des outils qui participent à l'amélioration de
l'expérience voyageur. Donc à la qualité de l'annonce
pour l'algorithme.



Le calendrier : disponibilités & tarification



GÉREZ VOS DISPONIBILITÉS & VOS TARIFS

Le calendrier est votre outil de gestion principale

The screenshot shows the Airbnb calendar management interface for the listing "L'Appartement 634 - Studio Brocante - Proche Gare". The interface includes a navigation bar with "Aujourd'hui", "Messages", "Calendrier", "Informations", and "Menu". The main calendar view shows a grid for December 2021, with dates from 1st to 31st. A teal bar indicates a booking for "Johary - 465,21€" from Dec 1st to 5th. Another teal bar indicates a booking for "Inés - 208,25€" from Dec 13th to 18th. A third teal bar indicates a booking for "Maximilien - 326,82€ Confirmée" from Dec 27th to 31st. The calendar also shows a price of 59 € for Dec 11th and 12th, and 88 € for Dec 23rd, 24th, 25th, and 26th. The right sidebar contains a "Prévisualiser l'annonce" button, a "13-18 déc." filter, a "Disponibilité" toggle, a "Tarification" section with a price range of 50 € - 65 €, an "Ensembles de règles" dropdown set to "Divers", and a "Remarque privée" section with an "Ajouter" button.

L'Appartement 634 - Studio Brocante - Proche Gare [Prévisualiser l'annonce](#)

décembre 2021 [Mois](#) [Année](#) [Aujourd'hui](#) [Dates très demandées](#) [?](#) [Paramètres de disponibilité](#) [Paramètres de prix](#)

lu	ma	me	je	ve	sa	di	
		1	2	3	4	5	
		Johary - 465,21€ Séjour en cours					
6	7	8	9 Aujourd'hui	10	11	12	
					59 €	59 €	
13	14	15	16	17	18	19	
						Inés - 208,25€	
20	21	22	23	24	25	26	
			88 € ↑	88 € ↑	88 € ↑	88 € ↑	
27	28	29	30	31			
↑	88 € ↑	88 € ↑	Maximilien - 326,82€ Confirmée				
↑			88 € ↑	↑			

13-18 déc.

Disponibilité

Tarification

Prix par nuit
50 € - 65 €

Ensembles de règles

Divers [v](#)

Remarque privée [Ajouter](#)

Votre TO-DO pour un calendrier au top !



DÉFINIR UNE PLAGES DE RÉSERVATION

pour permettre aux voyageurs de réserver plus de 3/6/9.... mois à l'avance.



BLOQUER MANUELLEMENT DES DATES

Anticiper vos périodes de fermeture.



PERSONNALISER LA TARIFICATION

en fonction de la demande dans votre région/ville, des évènements, jours fériés et vacances scolaires.



FIXER UNE DURÉE DE SÉJOUR MIN/MAX

Certains hôtes exigent des séjours d'au moins deux nuits, tandis que d'autres exigent des séjours d'une semaine ou plus pendant la haute saison.



Le cumul des promotions

Promo durée de séjour	+	Promo anticipée	=	S'affiche uniquement la durée de séjour
Promo durée de séjour	+	Promo nouvelle annonce	=	Elles se cumulent
Promotion à la semaine	+	Promo mensuel	=	Est conservé la promo au mois pour résa au mois

Source : Airbnb - Récapitulatif du Centre de Ressources Professionnel



10%

Vous obtenez :

- Un prix barré
- Ligne distincte sur votre annonce

The screenshot shows an Airbnb listing for a property in Paris. The original price is 462€ per night, and the current price is 345€ per night. A red box highlights the price reduction. Below the price, there is a 'Réserver' button and a 'Vous ne serez pas encore débité' message. At the bottom, a table shows the total cost for 5 nights, including a special offer of 25% reduction and cleaning fees.

462€ x 5 nuits	2 311€
Offre spéciale : 25 % de réduction	-584€
Frais de ménage	340€



15%

Vous obtenez :

- Avantages précédents
- Un message sur votre annonce

The screenshot shows an Airbnb booking summary for a stay in Paris. It lists various fees and a total amount of \$338. A 'Book' button is visible, and a message below it states 'You won't be charged yet'.

Special offer: 15% off	-\$45
Cleaning fee	\$80
Service fee	\$43
Occupancy taxes and fees	\$5
Total	\$338

Nouveau prix plus bas
Le prix pour vos dates de voyage vient de baisser de 86€.

20%

Vous obtenez :

- Les avantages précédents
- Un email marketing envoyé aux voyageurs

The screenshot shows an Airbnb listing for a private room in Paris. The title is 'Chambre privée calme à Paris'. The listing includes a 'Réserver' button and a promotional message about a 20% discount on travel to Paris. Below the text is a photo of the room and the name of the host, Sam.

20% de réduction sur votre voyage à Paris

Si vous recherchez toujours un logement à Paris, certaines annonces proposent 10 % de réduction du 16 septembre au 1er octobre.

Pour bénéficier du nouveau prix, réservez ces logements avant le 8 septembre

Chambre privée calme à Paris
Chambre privée, hôte : Sam



L'évaluation & les commentaires



4e pilier





Performances

Progression

Qualité

Qualité globale

Précision

Arrivée

Propreté

Communication

Emplacement

Qualité-prix

Occupation et tarifs

Conversion

Revenus

Superhôte

Qualité globale

Toutes les annonces 29 mars → 28 avr. Chambres et lits Régions Équipements

Commentaires récents



Marion

15-17 avr. 2023 · L'Appartement 634 - Cosy, Centre-ville

Qualité globale ★ 5

Petit logement à 10 min à pied du centre d'Annecy ! Propre, cosy et hôte sympathique !...

[En savoir plus](#)



Florian

28 févr. - 30 mars 2023 · L'Appartement 634 - Cosy, Centre-ville

Qualité globale ★ 5

Alexandra sait se mettre à la place du client et ça se voit dans tous les aspects...

[En savoir plus](#)

Afficher 123 commentaires

Remarques détaillées

Arrivée

5 ★

- ✓ Hôte réactif
- ✓ Instructions claires
- ✓ Facile à trouver
- ✓ Facile d'accès

[+ 1 autre](#)

Propreté

5 ★

- ✓ Mobilier et linge de lit impeccables
- ✓ Bien rangé
- ✓ Salle de bain impeccable
- ✓ Cuisine impeccable

Précision

5 ★

- ✓ Ressemblait aux photos
- ✓ Correspondait à la description
- ✓ Proposait les équipements et services mentionnés

Communication

5 ★

- ✓ Toujours réactif
- ✓ Recommandations à proximité
- ✓ Proactif
- ✓ Instructions utiles

[+ 1 autre](#)

Emplacement

5 ★

- ✓ Paisible
- ✓ Nombreuses activités disponibles
- ✓ Accessible à pied



Je vous accompagne pour vous lancer sereinement sur Airbnb



Des questions sur l'accueil de voyageurs ?

Discutez avec un Superhôte

Devenir hôte

Demandez à *Alexandra* , Superhôte sur Annecy. Laissez-vous guider et obtenez de nombreux conseils sur l'accueil de voyageurs.

Discutez avec un Superhôte



Validez notre mise en relation

[Cliquer sur ce lien pour être mis en contact avec moi](#)



EXCLUSIVITÉ Les Clés du Gîte

Accès à une série de tutoriels pour créer votre annonce.

Disponible dès le 22 mai 2023



**Cet accompagnement
GRATUIT, en
partenariat avec
Airbnb, est parfait
pour vous si :**

- ✓ Vous êtes **débutant**, vous ne connaissez pas Airbnb et avez tout à apprendre
- ✓ Vous connaissez Airbnb en tant que voyageur. Passer côté hôte vous tente mais vous avez **encore des doutes**
- ✓ Vous avez **démarré la création** de votre annonce et vous vous sentez largué(e)
- ✓ Vous souhaitez **être accompagné(e)**

[Bénéficiez de mon accompagnement GRATUIT](#)





Merci pour votre écoute !



L'ensemble de ce document (contenu et présentation) constitue une œuvre protégée par la législation française et internationale en vigueur sur le droit d'auteur et d'une manière générale sur la propriété intellectuelle et industrielle.

A moins d'avoir expressément obtenu mon accord, il ne vous est notamment pas autorisé de modifier, copier, reproduire, publier sous votre nom, transmettre, traduire, vendre, créer des produits dérivés, exploiter ou distribuer d'aucune manière que ce soit (notamment par email ou tout autre moyen électronique) aucun des éléments constituant ce document.

Vous pouvez télécharger et imprimer une copie de ce document pour votre propre usage uniquement. Vous avez envie de partager ce document ? Ce n'est pas possible, mais vous pouvez tout à fait recommander Airbnb à votre réseau et partager [mon lien](#) pour qu'ils bénéficient d'un accompagnement personnalisé, comme vous, pour se lancer dans l'aventure !

Ce document et ces éléments sont le résultat de nombreuses heures de travail, de recherche et de rédaction. Je les partage avec ceux qui reconnaissent la valeur de mon travail et sont désireux de me rémunérer en compensation de ce travail. Je vous remercie par avance de bien vouloir respecter ce principe.*

Ce document et son contenu sont basés sur ma propre expérience en tant qu'hôte et mes connaissances en tant que membre active de la Communauté Airbnb. Je fais tout mon possible pour vous fournir une information pertinente mais ne saurai être tenue pour responsable d'erreurs ou omissions.

Je suis sûre que vous tirerez pleinement profit de ce document et vous souhaite une belle aventure d'hôte sur Airbnb !

**Dans le cadre du Programme Airbnb Ambassadeur Superhôte, mon accompagnement est gratuit pour vous. En tant qu'ambassadrice, je perçois une rémunération lorsque vous avez accueilli vos premiers voyageurs.*

