



Les leviers de performances d'une annonce Airbnb

Alexandra Pujol

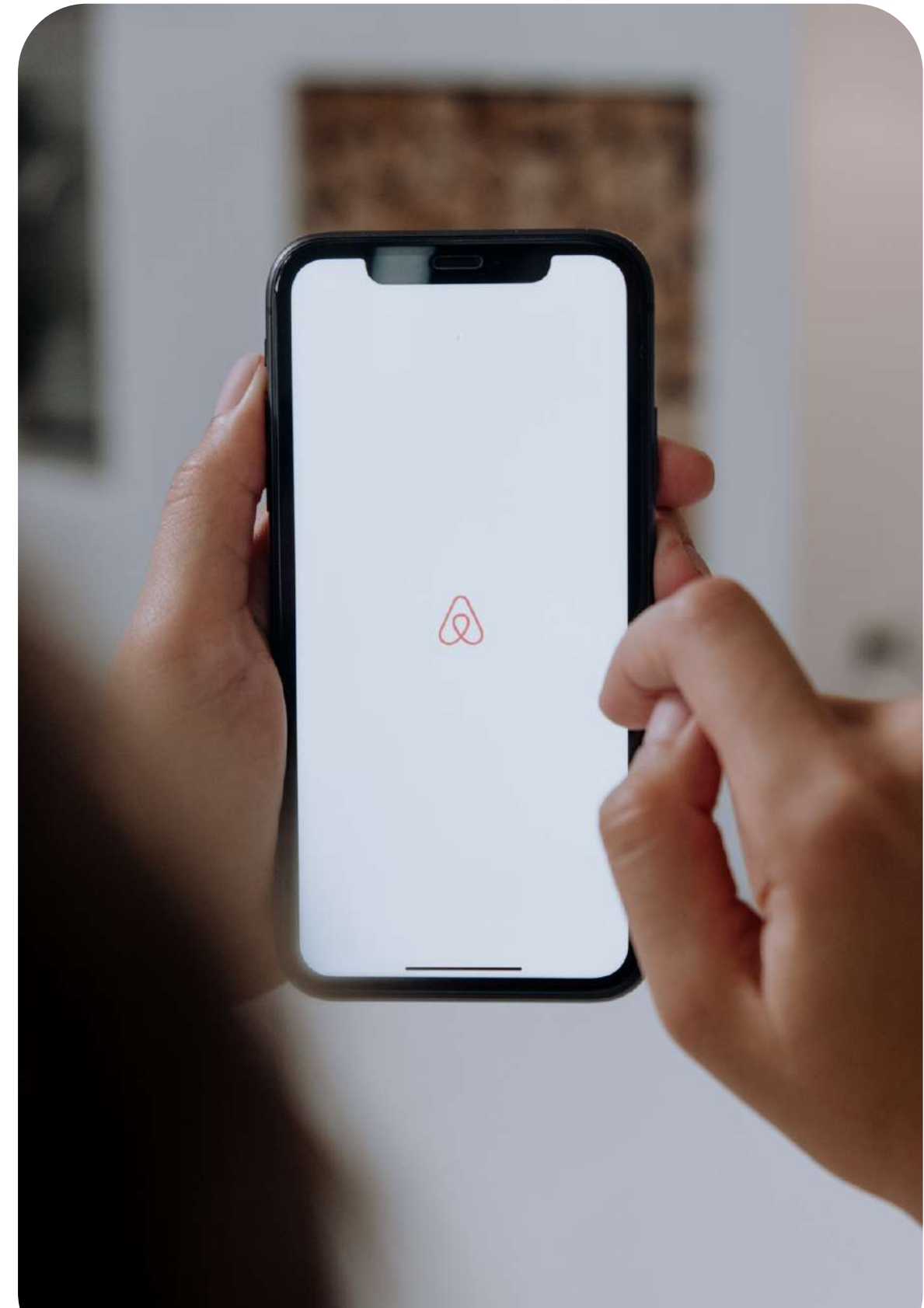
Formatrice, Ambassadrice Airbnb

Le 5 juin 2023 à 12h00

Visio - ZOOM



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



+ de 600 séjours honorés



Ambassadrice Superhôte Airbnb
depuis novembre 2020



Fondatrice de SuperGuest Academy,
l'école des hôtes remarquables

Paré au décollage ...



1H30 DE SESSION

Nous allons passer 1h30 ensemble.



MICRO FERMÉS

Pensez à bien fermer vos micros pendant la présentation.



QUESTIONS / RÉPONSES

A la fin de cette session, nous aurons un temps d'échange.

Nos Escales



1

LES FONDAMENTAUX
D'AIRBNB

Comprendre son
fonctionnement pour
actionner les bons leviers

2

L'ATTRACTIVITÉ DE
L'ANNONCE

Le **cercle vertueux** d'Airbnb

3

LES LEVIERS ÉDITORIAUX

Optimiser le **contenu** et les
paramètres de l'annonce

4

LES LEVIERS
D'OPTIMISATION TARIFAIRE

Des outils pour **booster la
visibilité** et améliorer le taux
de **conversion**



Les fondamentaux d'Airbnb



DES GENS

+



DES LIEUX

+



DE L'AMOUR

+



AIRBNB



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

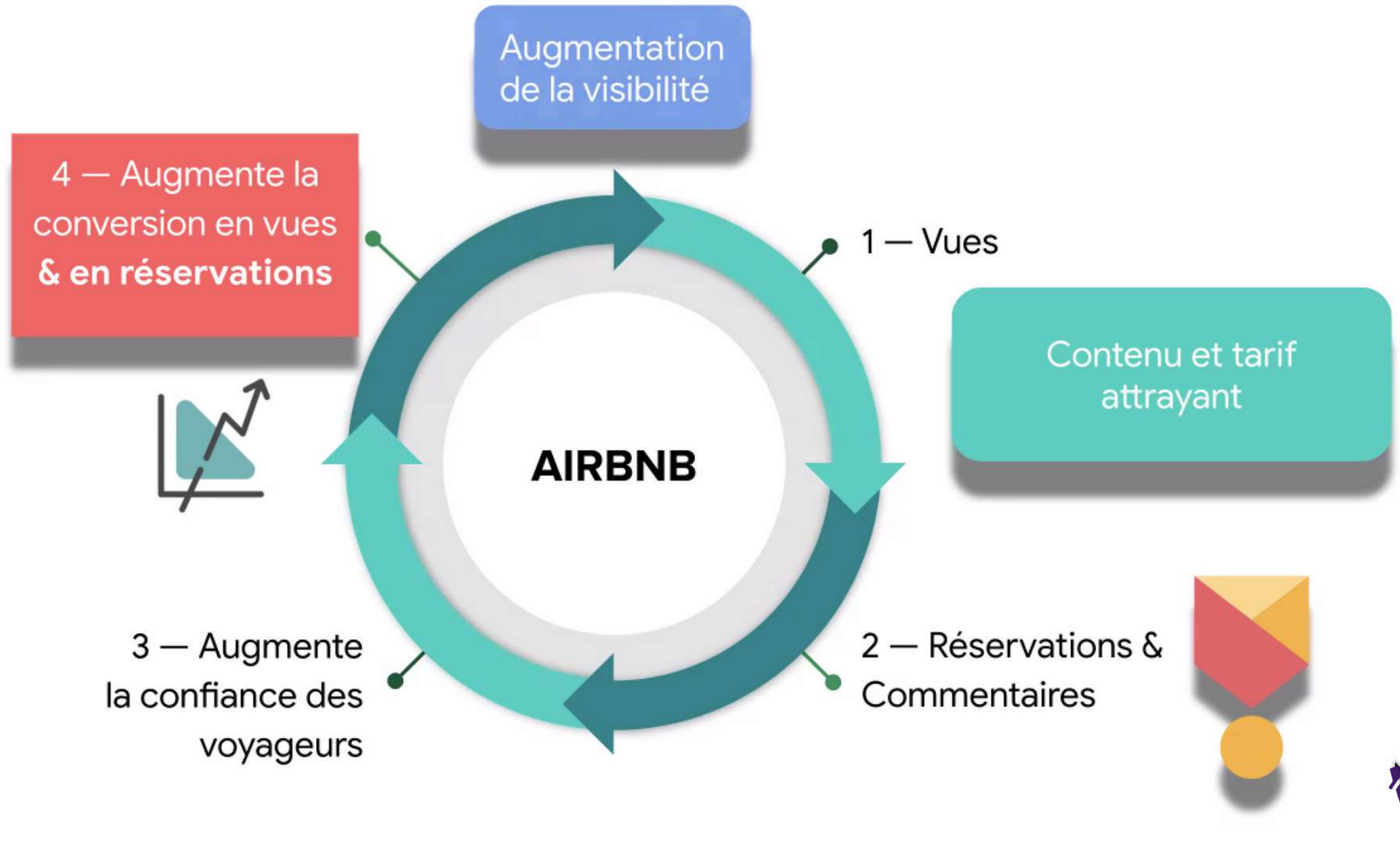
Airbnb est un

Mix!



L'attractivité de l'annonce



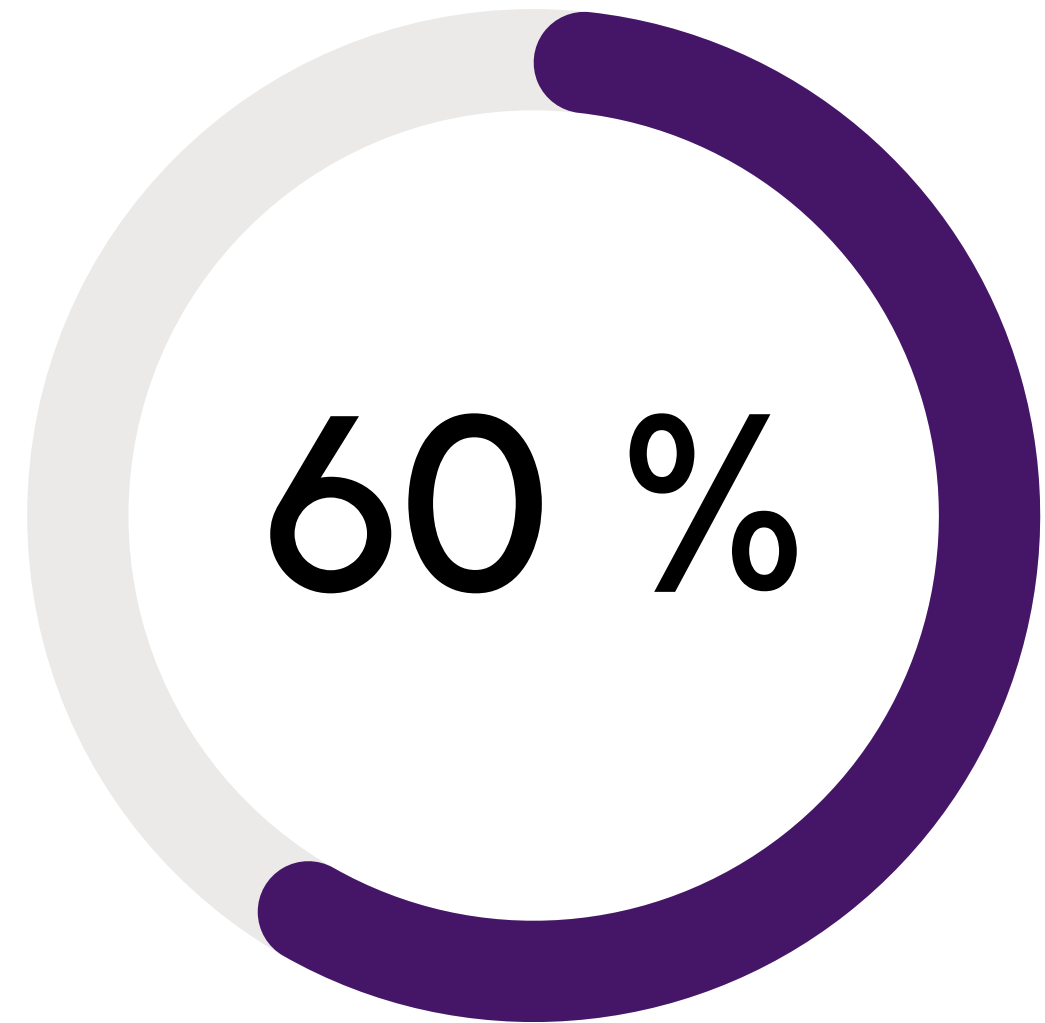


Les leviers éditoriaux



Les voyageurs attachent de l'importance aux photos

60 % des consultations des annonces commencent lorsqu'un voyageur clique sur une photo



Source : Airbnb - Article du Centre de Ressources



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

1er pilier



PUBLIER DES QUALITÉ DES PHOTOS

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



AVOIR LE NOMBRE DE PHOTOS REQUIS

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

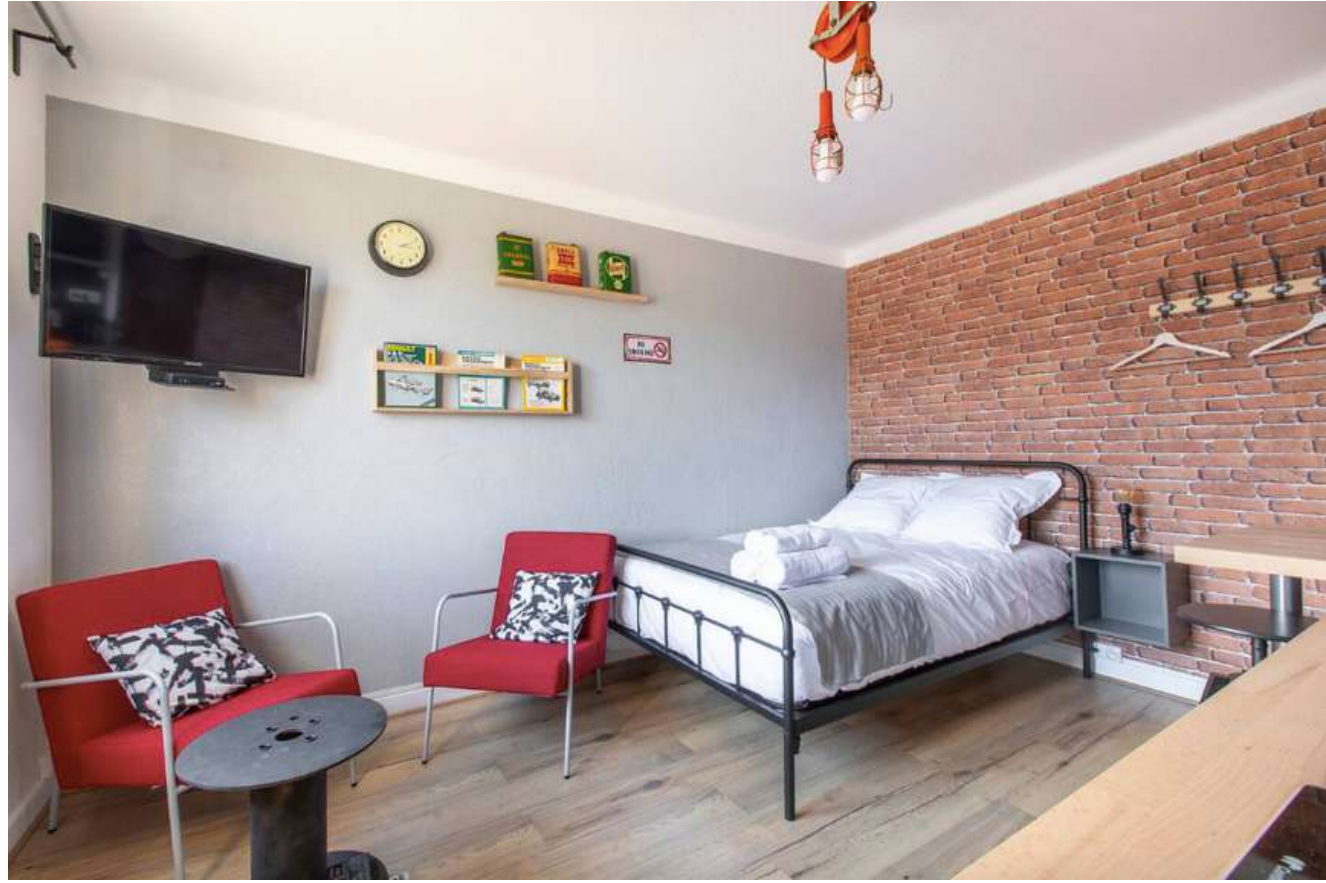


VARIER LE TYPE DE PHOTO

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



Vue d'ensemble



Chambre



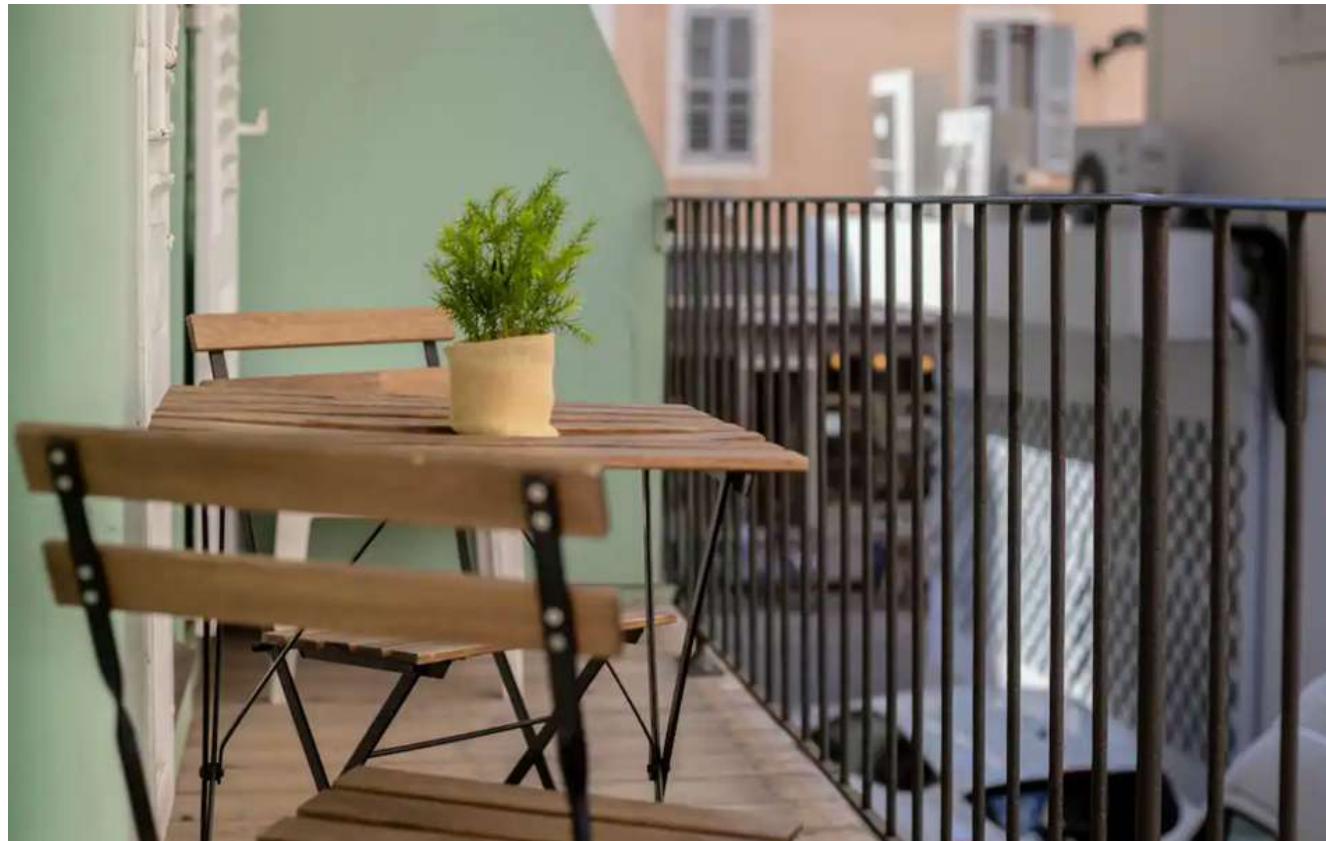
Détails



Mises en scène



Extérieur



Photos - Conseils d'optimisation



CHANGER L'ORDRE DES PHOTOS

peut booster le classement dans les résultats de recherche. Changer la photo de couverture.



FAIRE ÉVOLUER SA GALERIE

en fonction de la saison, des évènements, des évolutions apportées au logement

Exemple : Bulle de l'Ain



PROPOSER LE SERVICE PHOTO PRO

Airbnb applique un *preset* pour uniformiser les photos



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...



Titre - Conseils d'optimisation



ÊTRE AUTHENTIQUE

On est pas sur LeBonCoin, ni dans une vitrine d'agence immobilière



CHOISIR DES ADJECTIFS QUALITATIFS ET QUALIFICATIFS

pour mettre en avant des caractéristiques, des équipements, une proximité à un point d'intérêt, des services



METTRE EN AVANT LES PROMOS

dans le titre, le cas échéant



CHANGER LE TITRE

en fonction des événements, du contexte



ÉTUDIER LES COMMENTAIRES

des voyageurs pour reprendre leurs mots



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



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.



Description - Conseils d'optimisation

- ✓ **COMPLÉTER LES CHAMPS VIDES**
plus une annonce est complète et précise, plus elle augmente en qualité
- ✓ **AMÉLIORER LE RÉGLEMENT INTÉRIEUR**
Comporte t-il des règles supplémentaires ?
- ✓ **CRÉER UN GUIDE D'ARRIVÉE SUR SMARTPHONE**
Pour améliorer l'expérience voyageur. Guide étape par étape, avec photos.



Les équipements : être mis en avant dans les critères de recherche

La liste des équipements est aussi importante que le contenu rédactionnel de l'annonce.

Bien complétée, elle améliore la qualité de l'annonce car elle permet à l'algorithme airbnb :

- de **vérifier** que le logement dispose des équipements qu'Airbnb considère comme des **équipements de base**
- **d'identifier** les **équipements préférés** par les voyageurs en fonction de leur recherches ou réservations précédentes et donc de personnaliser les résultats en fonction de chaque voyageur



Équipements de base recommandés

- oreillers, couette hiver/été
- linge de lit
- serviettes de bain
- savon main / gel douche
- papier toilette
- équipements de cuisine : assiettes, couverts, ustensiles, casseroles et poêle, huile, sel et poivre
- produit de ménage
- climatisation
- espace de travail dédié
- vaisselle et couverts
- sèche-linge
- sèche-cheveux

Équipements de sécurité

- détecteur de fumée
- détecteur de monoxyde de carbone
- extincteur
- kit de premier secours

[Obtenir un détecteur de fumée et de monoxyde gratuitement](#)

Équipements les plus demandés (en France)

- 1 Animaux acceptés
- 2 Jacuzzi
- 3 Parking gratuit
- 4 Wifi
- 5 Cuisine
- 6 Piscine
- 7 Lave-linge
- 8 Chauffage
- 9 Cheminée
- 10 Télévision





4



15%



20%



Équipements - Conseils d'optimisation



QUI EST VOTRE CLIENT IDÉAL ?

A t-il mis en place tous les équipements adaptés à cette cible ?



WIFI SPEED

Faire le test de débit wi-fi du logement pour l'ajouter en direct à l'annonce, depuis un smartphone



ACCEPTER LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

et mettre en place des frais pour animaux de compagnie, si besoin



METTRE EN AVANT LE PARKING GRATUIT

dans la section Sécurité



Le **profil** : un levier pour augmenter la confiance

La plupart des hôtes sous-estiment largement le potentiel d'un profil bien complété.

Critères :

- une **photo** de profil **représentant l'hôte**
- un profil **vérifié**
- badge **Superhôte**
- un descriptif **accrocheur** et original : l'hôte se présente, parle de ses passions et de sa vision de l'accueil de voyageur sur Airbnb
- un ou plusieurs **Guides** pour donner envie au voyageur de découvrir sa ville/ région



Les paramètres de l'annonce



Les annonces en réservation instantanée sont poussées par l'algorithme dans les résultats.

Arguments :

- Peut jusqu'à doubler le taux de conversion
- Critères de contrôle pour les hôtes vis-à-vis des voyageurs : profil vérifié, message de pré-réservation, commentaires positifs d'autres hôtes



Le nombre de critères sélectionnés peut avoir un impact sur le classement



La réservation instantanée : le fer de lance d'Airbnb

<https://www.airbnb.fr/host/instant>

Les conditions d'annulation **flexibles** : + 6% de taux de conversion

En 2021, 42% des voyageurs ont privilégié des annonces proposant des conditions d'annulation flexibles.

Conseils :

- Adapter son offre en proposant des conditions d'annulation **flexibles** ou modérées
- Pour plus de souplesse, les hôtes peuvent paramétrer une **offre non-remboursable**
- Les mettre en place dans le cadre d'une stratégie de **démarrage** ou de **relance**



Le **calendrier** : une disponibilité quasi-immédiate

Si une annonce est publiée mais qu'elle n'a pas de disponibilités, il n'y a pas d'intérêt pour l'algorithme. Elle descend donc dans les résultats de recherche.

Conseils :

- **Réduire le préavis de réservation** pour booster les réservations de dernière minute

=> *tendance* : 25% des réservations sur le 3e trimestre 2021 étaient réservées le jour-même

- Agir sur la **plage de disponibilité** : 12 mois / toutes les dates à venir

=> *tendance* : délais de réservation moins rapprochés qu'en 2020 et 2021





Pas de disponibilités immédiates ?

1

Si l'annonce n'a pas de disponibilités immédiates, il vaut mieux **MASQUER** l'annonce jusqu'au bout moment

2

Entre **15 jours et 1 mois avant première disponibilité**, ré-activer l'annonce. Cela permet de bénéficier d'un **meilleur positionnement** et d'un boost de visibilité.



Les leviers d'optimisation tarifaire



Disponible pour toutes les nouvelles annonces,
on l'appelle aussi l'Offre de Bienvenue.

Fonctionnement :

- les voyageurs peuvent réserver dans séjours à effectuer dans les 90 prochains jours
- Expiration après la 3ème réservation ou 30 jours après la date de son activation

Avantages :

- un **prix barré** visible dans les résultats de recherche
- un **encart**, au sein de l'annonce, qui précise aux voyageurs que l'hôte a mis en place une offre exceptionnelle



**La promotion de
nouvelle annonce :
obtenir des
réservations 30%
plus rapidement**



Logement entier à Toulouse
Appartement haussmannien hyper centre



2 voyageurs · 1 chambre · 1 lit · 1 salle de bain
Wi-Fi · Cuisine

Nouveau prix plus bas

★ 4.91 (44)

~~103 €~~ **84 € / nuit**
250 € au total

Ajoutez des dates pour voir le prix

ARRIVÉE

Ajouter une date

DÉPART

Ajouter une date

VOYAGEURS

1 voyageur



Vérifier la disponibilité

Offre spéciale : 20 % de réduction sur ce logement Cet hôte fait une offre exceptionnelle aux 3 premiers voyageurs qui réservent un séjour entre maintenant et le 3 déc..



Mention spéciale pour attirer les voyageurs



~~89€~~ 69€ / nuit ★ 4,80 · [49 commentaires](#)

ARRIVÉE 14/03/2022	DÉPART 16/03/2022
VOYAGEURS 1 voyageur	

CONDITIONS D'ANNULATION

Non remboursable · 195€ au total	<input checked="" type="radio"/>
Remboursable · 211€ au total Annulation gratuite avant le 13 mars. Annulez avant le 14 mars et obtenez un remboursement intégral, déduction faite de la première nuit et des frais de service.	<input type="radio"/>

Réserver

Aucun montant ne vous sera débité pour le moment

[Afficher les détails du prix](#) ▾

Total 195€

Option non-remboursable

L'hôte peut paramétrer un tarif réduit de 10 % immédiatement bloqué et non remboursable.

Avantages :

- Mise en avant dans les résultats de recherche : le prix de base réduit s'affiche dans les résultats de recherche
- Mise en avant dans l'annonce : option non remboursable présentée au voyageur
- sans engagement. On peut l'interrompre à tout moment.



Tarifification simplifiée : contrôle et harmonisation

Disponible uniquement pour les hôtes professionnels et/ou connectés à un logiciel, elle améliore sensiblement le taux de conversion.

Conseils :

- Permet de garder une harmonie sur le prix de vente si la distribution est multi-canal (Booking...)
- Permet de garder un contrôle sur son tarif de vente





Passer en tarification simplifiée si on est pas pro, c'est possible ?

1

Si l'hôte n'est pas connecté à une API, il peut être considéré comme professionnel à partir de 6 annonces gérées.

2

Créer les annonces manquantes pour en avoir 6 au total et les mettre en veille. L'hôte sera éligible.



Conseils :

- **Last Minute** : le % de réservations a doublé depuis l'émergence du Covid-19. Selon les données Airbnb (2021), 29% des réservations récentes ont été effectuées dans la semaine précédant l'arrivée (*mais à prendre avec des pincettes à ce jour*)

--> *pas de mise en avant côté voyageur* 

- **Early booking** : les voyageurs reprennent un rythme de croisière.

--> *mise en avant côté voyageur si 20%* 

**Early booking &
Last Minute : faut-il
les utiliser ?**



10%

Vous obtenez :

- Un prix barré
- Ligne distincte sur votre annonce

The screenshot shows an Airbnb listing with a price reduction. The original price is 462€ and the new price is 345€ per night. A red box highlights the new price. Below the price, there is a red 'Réserver' button. At the bottom, a table shows the total price for 5 nights and a special offer of 25% discount.

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 a booking summary with a 15% discount. The total price is \$338. A red box highlights a 'Nouveau prix plus bas' message indicating a price drop of 86€.

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 '20% de réduction sur votre voyage à Paris'. The text below the title states that certain listings offer a 10% discount from September 16 to October 1. A red 'Réserver' button is visible. Below the button is a photo of a private room and the title 'Chambre privée calme à Paris'.

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



Etude de cas

On regarde votre annonce ensemble ?





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'ambadrice, je perçois une rémunération lorsque vous avez accueilli vos premiers voyageurs.*

