

Trascrizione podcast Airbnb 

“20 minuti con il country manager di Airbnb Italia”

<https://news.airbnb.com/it/20-minuti-con-il-country-manager-di-airbnb-italia/>

Ciao, sono Giacomo Trovato e sono il country manager di Airbnb Italia.

Negli ultimi mesi voi host ci avete fatto pervenire, da tutta Italia, molte domande rivolte a me. Oggi rispondo alle dieci più popolari.

Grazie della vostra partecipazione e a presto.

La prima domanda è di Luca, di Roma: *“Airbnb può abbassare le fee nel prossimo anno/anno e mezzo per incentivare le prenotazioni e permettere al turismo di ritornare?”*

Ciao Luca! Innanzitutto una buona notizia. I primi segnali di ripartenza del turismo sono arrivati e l'Italia guida questa ripresa. È una ottima notizia per tutti noi. Nell'ultimo mese abbiamo visto un significativo aumento delle ricerche e delle prenotazioni di case per le vacanze a luglio, agosto, settembre; siamo ancora lontani dai volumi che conoscevamo, specie nelle grandi città, ma il trend è importante. Ad esempio la scorsa settimana le prenotazioni da parte di italiani in Italia sono state di oltre il 50% superiori alla stessa settimana dell'anno precedente. Auguro a tutti noi che, accanto alle notizie attualmente rassicuranti circa la situazione sanitaria del Paese, questa ripresa del settore continui. L'abbassamento dei costi di servizio non è in programma; noi vogliamo essere, fra tutte le piattaforme di hosting, quella con il livello di servizio più elevato; non vogliamo essere una piattaforma puramente transazionale che fa incontrare domande e offerta. Come sai, siamo, nell'ambito delle piattaforme, quelli che adottano, ancora oggi, le commissioni più convenienti. Le nostre commissioni servono a sostenere un livello di servizio che vogliamo continuare a garantire, ad host e a viaggiatori. In particolare, noi ci occupiamo di intermediare il pagamento; offriamo programmi di protezione agli host e ai guest; una assicurazione sui danni, una assicurazione di responsabilità civile; vogliamo identificare i cattivi attori perché siamo una piattaforma che deve essere basata sulla fiducia; e quindi, per esempio, investiamo per identificare chi sono questi host, verifichiamo l'identità; e vogliamo avere sempre più un servizio clienti rapido, capace di risolvere i problemi. Insomma, vogliamo continuare a essere la piattaforma che offre il servizio più elevato e ci risulta che oggi siamo anche quella con le commissioni più basse. Adesso abbiamo anche lanciato un programma di sanificazione e di pulizia, quindi noi veramente vogliamo investire sulla qualità del servizio. Ci rendiamo conto delle difficoltà del momento ed è per

questo che abbiamo creato un programma di sostegno economico agli host colpiti dalla crisi. E, soprattutto, stiamo investendo per permettere al turismo di ritornare: campagne marketing rivolte ai viaggiatori locali, la collaborazione con le agenzie territoriali e un dialogo proficuo con il Ministero del Turismo. Abbiamo recentemente appreso che il Governo sta creando un tavolo di crisi del turismo e stiamo chiedendo che anche le associazioni di host possano essere ascoltate. Inoltre ci stiamo adoperando per semplificare gli adempimenti burocratici degli host: con Roma, la tua città, abbiamo appena chiuso un accordo per la raccolta dell'imposta di soggiorno tramite la piattaforma. Un bel passo in avanti!

Mariarita di Milano chiede: "Sono host Airbnb dal 2015. Attualmente ho tre location che affitto solo tramite Airbnb. A Milano ho sempre fatto una occupancy di 20 giorni al mese. Con l'emergenza sanitaria ho perso diverse migliaia di euro a causa di prenotazioni cancellate. Gli ospiti hanno avuto il rimborso totale e questo è giusto. Gli host come me, che hanno scelto termini di cancellazione moderati perchè su questi Airbnb ha sempre premuto tanto, non hanno ricevuto neanche il più piccolo dei rimborsi. Questo non è un bel segnale da parte di Airbnb".

Ciao Mariarita, ti esprimo la mia personale solidarietà per il momento difficile. E comprendo anche l'insoddisfazione. E mi dispiace, specialmente considerando la tua storia sulla nostra piattaforma. La nostra scelta è stata quella, prima di ogni altra cosa, di tutelare la salute delle persone che usano Airbnb: di qui la possibilità per loro di ricevere un rimborso, quando non vi erano alternative. Ricordo che l'Antitrust ha sancito il dovere di procedere a un rimborso economico e non tramite coupon, se questa è la volontà del viaggiatore. Per venire incontro agli host, a loro volta colpiti, come sai, abbiamo avviato un programma di aiuto di 250 milioni di euro rivolto a quegli host che avevano adottato politiche di cancellazione rigide o moderate e hanno perso le relative penali di cancellazione. Questi sono tipicamente host professionali con una struttura di costi fissi (ad esempio un ufficio o dei dipendenti) e perdere le penali di cancellazione per molti di loro portava a un rischio concreto di fallimento. Abbiamo poi istituito un fondo di 17 milioni di dollari per gli host più piccoli, focalizzandolo su coloro che ricavano le maggiori entrate da Airbnb e hanno sopportato cali più significativi. Ci rendiamo conto che il bisogno è stato più grande di quello che siamo stati in grado di soddisfare. E purtroppo la coperta è stata molto corta anche per noi. Come ha dichiarato il nostro amministratore delegato, quest'anno ci aspettiamo ricavi pari a meno della metà dell'anno scorso e abbiamo dovuto già effettuare tagli significativi dei nostri costi. Stiamo tuttavia cercando altri modi per assistere gli host come te, per prima cosa aiutandovi a ricevere più prenotazioni il prima possibile. Abbiamo implementato ad esempio un nuovo filtro di ricerca che permette agli ospiti di trovare questi annunci flessibili o moderati più facilmente, mettendoli anche più in evidenza in altri modi. Dal riscontro che stiamo ottenendo è ciò che desiderano gli ospiti: la quantità di prenotazioni con termini flessibili e moderati infatti è aumentata rispetto al periodo precedente all'emergenza COVID-19.

Questa domanda viene da Nives di Casale Corte Cerro: *“Se un ospite si ammala di Covid mente è in vacanza nel mio appartamento, come si fa? Può tornare a casa sua o deve passare il periodo di malattia nel mio appartamento?”*.

Ciao Nives, grazie della tua domanda. Stiamo monitorando attentamente l'evoluzione delle regole per il bene di tutti, di host e guest. Sul sito del Ministero della Salute e sul sito della tua Regione puoi trovare diverse indicazioni utili per capire come comportarti nel caso in cui entrassi in contatto con una persona che presenta i sintomi del Covid-19. La prima cosa da fare è chiamare l'ASL del tuo territorio e richiedere l'intervento dei sanitari, che poi verificheranno quindi la situazione e ti daranno le indicazioni del caso. In alcune Regioni, mi viene in mente per esempio l'Emilia Romagna, il governo locale ha dato rassicurazioni che le persone malate verranno prese in carico e non lasciate nelle strutture ricettive. Ti suggerisco di consultare gli uffici della tua Regione per assicurarti di seguire le procedure consigliate.

Questa domanda viene da Antonella, di Firenze: *“Viste le nuove procedure di esigenza pulizia e necessità di sanificazione degli ambienti, Airbnb ha intenzione di abbassare la propria commissione? Questo vale sia per prenotazioni di short term ma anche e soprattutto per le prenotazioni di mid o long term”*.

Ciao Antonella, a questa domanda penso di avere già risposto. Non è previsto un abbassamento della commissioni del servizio rispetto al tema della sanificazione; avrai visto, nei giorni scorsi, che abbiamo lanciato un protocollo adeguato per le esigenze di chi affitta casa e per facilitare così la ripartenza. Per quanto sia un protocollo rigoroso, non comporta oneri particolari. Riguardo al tema degli affitti a lungo termine ti confermo, invece, che stiamo lavorando per creare strumenti che ne facilitino l'adozione; la nostra commissione per i viaggiatori, per chi prenota un soggiorno superiore ai 28 giorni, è già oggi più bassa di due punti percentuali e, poi, la presenza di una garanzia danni crediamo sia un plus di valore importante. Ti segnalo anche che abbiamo creato una sezione sul nostro sito per gli affitti a lungo termine. La domanda per gli affitti a medio e lungo termine (superiori ad un mese) c'è e cresce; in particolare la richiesta arriva da studenti, ricercatori o lavoratori che si recano temporaneamente in una città. Vi terremo informati sugli altri fronti su cui stiamo lavorando per migliorarci su questo tipo di offerte.

Deborah di Bologna chiede: *“Vorrei sapere come pensate di spingere nuovamente il mercato del turismo, soprattutto al momento. Tutte le fiere sono state cancellate o rinviate e le frontiere sono chiuse. Per quello che sarà possibile occorre puntare su un turismo locale, italiano, che sia incentivato a visitare le città”*.

Ciao Deborah, ti confermo che stiamo lavorando per incentivare il turismo locale. Per quest'estate il trend che stiamo notando è quello di un turismo con soggiorni di più lunga durata. I dati ci dicono che il 66% delle ricerche riguarda soggiorni di durata superiore a una settimana (l'anno scorso questo numero era il 33%) mentre sono calate le ricerche

per il weekend. Tra le destinazioni più cercate degli italiani abbiamo la montagna, Val D'Aosta e Trentino, e il mare, in particolare la Puglia, la costiera toscana e quella adriatica. È vero che le città sono più in difficoltà. Stiamo sviluppando un dialogo con alcune di loro per capire come possiamo aiutarle nella promozione, anche con un pubblico locale. Però rispetto ai dati sul turismo domestico vediamo anche dei segnali confortanti: ad esempio a Venezia le prenotazioni di italiani sono state, nell'ultima settimana, più del doppio rispetto all'anno scorso. E anche a Roma e Firenze gli italiani crescono anno su anno. È chiaro che non è ancora un aumento che consente di coprire il calo degli stranieri, però vediamo che stiamo andando nella giusta direzione.

La prossima domanda è di Cristina, da Siena: *“Mi piacerebbe che Airbnb Italia si facesse promotore di un tipo di turismo slow e di prossimità (l'unico, forse, a ripartire questa estate) attraverso un lavoro di comunicazione efficace. Non basta secondo me comunicare a noi host le norme e le nuove regole (sacrosante) alle quali attenerci. È possibile che Airbnb sia una piattaforma di poco appeal per il mercato italiano? Possiamo lavorare sulla costruzione di un'immagine più appetibile per il turista di casa nostra? Grazie mille per la disponibilità, mi piacerebbe moltissimo se faceste una diretta con noi host (o una parte) per sentirci più community di quanto lo siamo stati fino ad ora. Bisogna ripartire dalle relazioni”.*

Ciao Cristina, condivido il tuo pensiero sull'importanza di sentirsi comunità. Il nostro team di community organiser ha lanciato una serie di webinar e incontri online proprio per restare in contatto con voi e favorire l'interazione fra gli stessi host. Faremo sempre di più in questa direzione, vi aggiorneremo via newsletter; e poi consiglio a tutti gli host in ascolto di controllare di avere nel proprio profilo host su Airbnb flaggato la possibilità di ricevere comunicazioni relative ai temi “policy”. Ti suggerisco anche di consultare il nostro Community Center, dove è possibile scambiare pareri e consigli con altri host. Per quanto riguarda il turismo di prossimità ti direi che siamo allineati: abbiamo lanciato una serie di attività - iniziative con i mass media, campagne email, partnership - per far conoscere Airbnb di più e meglio al pubblico italiano. Ad esempio abbiamo attivato sulla nostra home page un banner che è chiamato "Vacanze nei dintorni" che porta a una pagina che promuove destinazioni popolari di prossimità. Abbiamo lanciato diverse email ai nostri connazionali che hanno viaggiato tramite Airbnb in passato invitandoli a vacanze domestiche. Nelle mie interviste con la stampa batto sempre sull'opportunità unica di riscoprire il nostro Paese. Abbiamo anche qualche segnale incoraggiante. La scorsa settimana le notti prenotate dagli italiani in Italia sono state di oltre il 50% più elevate rispetto alla stessa settimana dell'anno scorso. Siamo soddisfatti ma vogliamo fare di più e meglio. Io non credo Airbnb sia di poco appeal per il pubblico italiano, ma certo ha un potenziale ancora da esprimere per quanto riguarda le vacanze degli italiani. E questa è una ottima notizia perché vuol dire che abbiamo qualcosa di importante su cui lavorare.

Questa domanda è di Tiziana di Matera: *“Ciao Giacomo, ringraziandoti per le tue parole piene di ottimismo, ti chiederei di valorizzare quanto possibile (tramite sezioni degli*

annunci ad hoc) sistemazioni che garantiscono un grado di isolamento e protezione totale agli ospiti (...) Mi auguro che si potrà contare su di voi per facilitare le operazioni di check-in e check-out, del pagamento della tassa di soggiorno e della registrazione dei documenti (mettendo a punto procedure on line dedicate). In tal modo si potrebbero garantire ulteriori standard di sicurezza e tranquillità ai nostri ospiti, oltre che quelli di pulizia e sanificazione che assolutamente saranno messi in atto seguendo i vostri protocolli”.

Ciao Tiziana, mi hai fatto tante domande in una. Grazie! Comincio dal primo punto, quello della protezione e del benessere degli ospiti. Il protocollo di pulizia che abbiamo lanciato va sicuramente in quella direzione: ogni host può adottarlo, e chi lo fa vedrà comparire un badge nel proprio profilo. Ti confermiamo che quello che vediamo dai dati su ricerca e prenotazioni in nostro possesso, in questa prima fase post COVID, è che i viaggiatori stanno cercando soprattutto case singole, con accesso indipendente. Riguardo alla semplificazione e al pagamento dell'imposta di soggiorno, procediamo con gli accordi con diversi Comuni in Italia: l'ultima città ad aggiungersi in questo senso è Roma, una ottima conquista. Ci piacerebbe che anche in Italia vi fosse uno schema nazionale sul modello francese, per una raccolta semplificata estesa a tutto il Paese, e auspichiamo che questa misura possa essere introdotta nei prossimi provvedimenti del Governo in materia di turismo. E su questo mi riaggancio al tuo punto sulla registrazione dei documenti. Da alcuni anni stiamo conducendo una battaglia per far sì che tutti gli adempimenti a cui deve sottostare un host possano passare da un portale unico, così da semplificare la vita a chi affitta e garantire massima trasparenza nel settore. Questa è una proposta che abbiamo già presentato al Governo; e auspichiamo che in questo periodo di rinnovamento si possano aprire opportunità di utilizzo del digitale a favore della semplificazione; ma è necessaria una collaborazione tra enti nazionali e locali per un obiettivo comune e non è una battaglia facile. Riguardo al tema del check-in e del check-out ti segnalo che alcune aziende italiane si stanno dedicando alla ricerca di soluzioni di check-in automatizzato: sono tutte interessanti, ma verifica attentamente che rispondano ai requisiti di legge per l'accoglienza e la registrazione alla Questura degli ospiti; se hai bisogno di consigli ti suggerisco di rivolgerti alle sempre più numerose associazioni di host, per un confronto basato su numerose esperienze sul campo.

La prossima domanda è di Valerio, di Venezia: *“La prospettiva dei prossimi mesi è quella di un turismo infraregionale, nazionale e forse da qualche paese europeo. Nel mio caso (Murano Venezia) i miei ospiti erano prevalentemente europei, in maggioranza oltre oceano. Io ho tradotto i testi degli annunci in italiano (prima non ci avevo nemmeno pensato). Airbnb sta attuando delle politiche o delle campagne per suggerire Airbnb per le vacanze di italiani in Italia?”.*

Ciao Valerio, la tua è una ottima idea. Per altro vengo da un weekend a Venezia, sono tornato ieri; e ho apprezzato la tua città incredibilmente, sono stato anche a Murano. Quindi sì, ti confermo che siamo partiti con una campagna di comunicazioni ai viaggiatori

che, in genere, prima, sceglievano l'estero per le proprie vacanze estive su Airbnb. Proponiamo loro di riscoprire l'Italia, la sua varietà, e di farlo in case uniche e autentiche come quelle presenti sulla nostra piattaforma. Se noti, dalla nostra homepage è ora presente anche una sezione "Vacanze nei dintorni" dedicata proprio a questo. Stiamo anche lavorando con gli enti del territorio, a livello locale e nazionale, per creare sinergie atte a portare di nuovo il turismo in Italia. Spero di potervi dire presto di più!

Paola da Torino chiede: *"Già in occasione di 100case100idee alcuni host auspicavano l'adozione di simboli, badge o altri sistemi impostabili sui filtri di ricerca per distinguere le locazioni di piccoli proprietari - che offrono all'ospite un soggiorno più personale (famigliare) e collegato al quartiere e/o territorio - da altre tipologie di accoglienza più impersonali. Il target dei guest è estremamente eterogeneo così come lo è l'offerta di Airbnb. In questa crisi sanitaria credo sia importante mettere l'ospite in condizione di selezionare in modo veloce e chiaro il tipo di accoglienza che risponde al suo modo di "sentirsi al sicuro"."*

Ciao Paola, grazie della proposta. Quando un host si registra oggi ha l'opportunità di definire la propria attività come professionale e pubblicare tutti i dati della propria impresa, distinguendosi in questo modo dalle offerte più famigliari. Al tempo stesso, credo che le recensioni, a disposizione di tutti e cuore della nostra offerta, consentano di cogliere l'elemento umano più di qualunque altra cosa. Concordo con te sul fatto che sia necessario sempre di più offrire, a chi viaggia con Airbnb, ampia possibilità di scelta, in linea con la ricchezza di case e alloggi presenti sulla piattaforma e alle esigenze di un mercato molto competitivo. Inoltre, come ha spiegato anche il nostro CEO Brian Chesky, Airbnb vuole riportare quelli che noi chiamiamo "core host", gli host con una o con poche proprietà, al centro della sua offerta, con iniziative dedicate a valorizzare la loro attività. Uno dei motti di Airbnb dalle origini è stato "Viaggiare come umani". E, di qui in avanti, vogliamo enfatizzare sempre di più questo elemento umano.

Michele da Bologna chiede: *"Sarebbe possibile avere sulla piattaforma un campo codice da riempire in modo da rispettare le regolamentazioni regionali e buttare fuori dalla piattaforma gli host che non hanno questo campo? In questo modo si potrebbe dimostrare che gli host sulla piattaforma non sono abusivi come ci dipingono e tutti noi in regola verremmo valorizzati"*.

Ciao Michele, ti confermo che il campo codice è appena stato implementato sulla piattaforma. È uno spazio dove inserire il codice alfanumerico della propria struttura, ove previsto dalle norme regionali, e per sostenere le istituzioni nazionali e locali nella promozione di un hosting responsabile. Ti segnalo anche che prima dell'emergenza COVID-19 abbiamo, con le altre piattaforme, presentato al Governo una posizione congiunta che supporta la creazione di un codice identificativo nazionale, da rendere obbligatorio sulla piattaforma. Auspichiamo che il lavoro del Governo per la creazione dei decreti attuativi possa riprendere al più presto, anche tenendo conto del proliferare di codici regionali, in modo da rendere il codice identificativo nazionale una realtà e

semplificare gli adempimenti per gli host attraverso questa armonizzazione nazionale. Sul tema legalità e sicurezza avremo presto anche altre novità: è una delle colonne portanti di questa ripresa. Quindi, grazie!