
GANA DINERO USANDO AIRBNB

No duermas sobre el dinero, Renta tu colchón

ESCRITO POR:
Ivan Pinto

Dedicado a todos aquellos que desean viajar,
pero solo saben soñar.

Contenido

Introducción	7
Capítulo 1	11
La preparación	11
Retiro de artículos personales	12
¿Artículos esenciales que van a necesitar tus huéspedes?	13
Ellos desean dormir bien	15
¿El aseo es importante?	16
Hacer más de lo esperado siempre es bien remunerado	18
Ingreso a tu espacio	19
Monitoreo y gestión de tu establecimiento.....	20
Coanfitrión.....	21
Comunicarte con tus huéspedes	22
Recibir a tus huéspedes.....	23
¿Y que hago durante su estadía?	24
Tus Huéspedes se van ¿y ahora qué?	25
Una mejora constante	26
La experiencia de Lidia Martínez.....	27
Capítulo 2	29
La primera impresión es la que cuenta	29
¿Qué tipo de propiedad vas a alquilar?	29
Una imagen vale más que mil palabras	31
Tu Perfil Personal	33
Foto personal.....	34

Título y descripción	35
Tu título	35
Tu descripción	36
Reglas de la casa	38
Política de cancelación	39
La guía de Airbnb	40
La experiencia de Luz Prieto.....	41
Capítulo 3.....	43
La determinación de precio base	43
Ajustar tu precio de acuerdo con la demanda.....	44
Cargos adicionales.....	46
Hablar con tus invitados	47
¿Problemas con tus huéspedes?	48
Posibles problemas con tus Huéspedes	48
¿Airbnb es seguro?	50
Convertirse en SuperHost	52
Reviews y Calificaciones	53
La experiencia de Yohana	56
Ahora te toca a ti.....	58

Introducción

Hace tres años conocí Airbnb. Yo me encontraba inmerso en mi trabajo y las preocupaciones constantes de pagar mis deudas, para entonces me hallaba laborando en una empresa de mensajería, el salario era justo pero las horas laborales eran largas, la verdad no me sentía feliz con lo que hacía, pero aun así continuaba haciéndolo porque en ese momento era la única fuente de ingresos.

Luego de 8 meses de haber sido contratado, la empresa donde laboraba entro en una crisis financiera y le era difícil realizar a tiempo los pagos a sus empleados. Tras 2 meses de iniciada la crisis decidí renunciar, no podía darme el lujo de trabajar para una empresa que no podía pagarme.

Ahora me encontraba sin trabajo y sin dinero, yo sabía que debía empezar a buscar una nueva forma de obtener ingresos, pero no quería volver a una empresa donde tuviera que cumplir un horario laboral y tan solo ganar un salario mínimo. Por suerte, tuve la fortuna de que mi antigua empresa me pagara el dinero que me debía y además un extra por mi liquidación.

Sin pensarlo dos veces decidí invertir mi dinero en comprar mercancía y arrendar un local en el centro de la ciudad. Ahora empezaba mi carrera como vendedor de ropa. Mi vida empezó a tornarse un poco agitada, trabajaba de domingo a domingo unas 10 horas al día y eso era bastante agotador; pero nada de eso importaba yo estaba contento, las ganancias eran buenas y además sabía que el trabajo que realizaba era para mí beneficio y no el de un empleador.

Para entonces me encontré con esta magnífica compañía llamada Airbnb, yo no podía creer que existiera una empresa que le ofreciera la posibilidad a las personas de rentar partes de su casa a turistas, promoviendo el intercambio cultural, conociendo nuevas personas y ganando dinero en el proceso. Yo estaba super emocionado de haber conocido esa compañía, así que tome la decisión de trabajar en Airbnb, claro está sin dejar a un lado mi negocio de ventas.

Pero había un pequeño problema, yo no tenía una casa que pudiera rentar, así que decidí buscar a alguien con casa propia que estuviera dispuesto a invertir en mi idea de negocio. Fue entonces que acudí a mi suegra, ella tiene una casa relativamente grande en el sur de la ciudad, le comenté acerca del negocio, le pedí que me prestara una habitación para poder iniciar y para mi buena fortuna, ella aceptó.

Fue así como comenzó mi carrera en Airbnb, durante estos años he aprendido muchísimo acerca del funcionamiento de la plataforma, he conocido personas de casi todo el mundo, hice amigos, gané dinero y mi estilo de vida cambió completamente.

Luego pensé en las muchas personas que no conocen esta increíble compañía y que podrían estar trabajando en ella para ayudar a cambiar sus vidas de una forma muy positiva. Es por esto que decidí escribir esta guía, quiero lograr que muchas personas conozcan de Airbnb y a través de él puedan conocer personas de otros países, aprender sobre nuevas culturas, estudiar nuevos idiomas, hacer amigos y en el proceso ganar dinero.

Quiero aclararte que esta es una guía práctica de como trabajar en Airbnb y otras plataformas similares. Este libro no es un manual detallado, yo te daré las pautas para iniciar, pero tu tendrás que usar tu imaginación para mejorar tu vivienda y tu anuncio, deberás imprimirle tu propio toque para lograr hacer la diferencia.

Ahora quiero contarte que Airbnb es una startup tecnológica que nació en el año 2008 en San Francisco California, para el 2017 ya se encuentra presente en más de 191 países y cuenta con más de 160 millones de huéspedes alrededor del mundo.

Ahora, debes estar preguntándote cómo funciona, pues quiero que veas a Airbnb como un intermediario, ellos prestan su plataforma para permitir la comunicación entre dos personas. En primer lugar, tenemos a los anfitriones “host”, en esta categoría se encuentran todas las personas que tienen un lugar disponible para rentar y en segundo lugar están los huéspedes “guest”, en esta categoría están todos aquellos viajeros que necesitan un lugar para dormir.

Ahora tu como anfitrión, deberás preparar el espacio que quieres rentar y publicarlo en tu perfil de Airbnb, luego la persona que desea viajar a tu ciudad buscara un lugar donde hospedarse. Si el viajero piensa que tu vivienda es la más adecuada para él; entablara una comunicación contigo por medio de la plataforma de Airbnb, para luego tomar la decisión de si hospedarse o no en tu vivienda y reservarla.

Básicamente ese es el funcionamiento de Airbnb. Ahora, en las próximas paginas vas a encontrar información sobre como

empezar a trabajar en esta plataforma, es probable que conozcas o consideres intuitivos algunos de los consejos que te voy a dar, pero quizás no conozcas algunos otros. Quiero dejarte bien claro que no te estoy dando fórmulas mágicas, millonarias o fáciles para alcanzar el éxito. El crecimiento que tengas en Airbnb y en tu vida personal, dependerá directamente de la constancia y la disciplina que le imprimas a este trabajo.

Para registrarte en Airbnb y empezar a ganar dinero, podrás usar el siguiente link.

<https://es.airbnb.com/r/ipintopayome?s=8&i=>

Ahora, mantén tu mente abierta y ten en cuenta los consejos que te voy a dar. Recuerda que de ti dependerá tu éxito, y sin más preámbulos.

Empecemos.

Capítulo 1

La preparación

Antes de empezar esta maravillosa aventura deberás seguir algunas pautas para asegurarte de que tu espacio está listo para recibir a tus futuros huéspedes.

Para empezar, quiero que entiendas que el hospedaje en Airbnb es completamente diferente al de un Hotel, tú vivienda deberá proporcionar confort, tranquilidad y diversión. Debes crear un ambiente con autenticidad y personalidad perfecto para ir de vacaciones sin preocupaciones, un lugar donde perderte de tu vida habitual.

A continuación, te hablare de una serie de pasos que debes seguir para lograr que tu lugar de hospedaje se sienta cómodo, puede que ya conozcas algunos de ellos, pero quizás otros te puedan ayudar; aunque, yo tan solo te daré las pautas tu deberás usar tu imaginación para lograr darle un poco de personalidad y vida a tu vivienda.

Retiro de artículos personales

Lo primero que debes hacer es pensar qué lugar de la casa permitirás que usen tus huéspedes y luego retirar los objetos personales que no les serán útiles a ellos. Es probable que no desees que tus huéspedes usen tu ropa, o que vean tu cepillo de dientes o tu máquina de afeitar en el baño.

Debes retirar y almacenar en otra parte no visible los elementos como tu ropa, artículos de aseo (maquinillas de afeitar, cepillos de dientes, medicamentos, etc.), zapatos, joyería y documentos personales.

Pero te recomiendo que dejes algunos objetos que puedan serle útiles a tus invitados, así que es buena idea dejar organizados algunos artículos como libros, películas, video juegos, revistas e incluso un computador. Apuesto que en este punto te estés preguntando qué tan seguro es dejar ciertos objetos, pero quiero decirte que no tienes qué preocuparte y más adelante te explicare porque, por ahora te diré que hasta el momento nunca he tenido ningún problema de objetos robados.

¿Artículos esenciales que van a necesitar tus huéspedes?

A partir de ahora quiero que pienses que tú eres un huésped más en tu vivienda y empieces a preguntarte que objetos podrías necesitar y que te gustaría encontrar si te estuvieras hospedando en tu departamento. El propósito de este ejercicio es que te pongas en los zapatos de tus futuros invitados, Recuerda que ellos no conocen tu ciudad ni tu departamento, así que ayúdales a tener un viaje más placentero.

Durante el tiempo que tengo como anfitrión en Airbnb, he notado que existen ciertos artículos que tus huéspedes desearan tener cuando se hospeden en tu espacio. Así que, para ayudarte un poco, te daré una lista de objetos que te ayudara a preparar tú espacio, aunque todos los artículos son importantes, he subrayado para ti los de vital importancia, de los demás elementos podrás prescindir por un tiempo.

Para el dormitorio

- Un buen colchón
- Dos o más Juegos de sábanas
- almohadas extra, por cama
- 2 toallas por cada huésped
- Cuna de bebe
- Plancha y tabla de planchar
- adaptador universal

Para el baño

- Papel de baño
- Pañuelo de papel
- Ganchos para colgar la ropa
- Secador de pelo
- máquinas de afeitar desechables y crema de afeitar
- Pasta dental
- Dispensadores de jabón de baño y shampoo

Para la cocina

- Horno
- Microondas
- Tostadora
- horno / tostador
- Tetera
- sal
- azúcar
- aceite
- Cafetera
- mezclador de ensalada
- Un cuchillo de alta calidad y la tabla de cortar
- Sartenes y ollas
- Platos, vasos y cubiertos que dupliquen el número de personas que podrás alojar

Artículos de limpieza

- Neutralizador de olores
 - Escoba
 - Aspiradora
 - Implementos de limpieza
- (aromatizante, jabón, limpia vidrios, etc.)

Ellos desean dormir bien

Uno de los componentes más importantes para proporcionar una estancia cómoda es asegurarse de que el lugar sea adecuado para el descanso a la hora de dormir. Hay algunas cosas muy simples y baratas que puedes hacer para asegurarte de que tus huéspedes tendrán un sueño profundo y relajante en tu casa:

- Instalar cortinas Blackout que bloquean por completo toda la luz exterior
- Facilitar diferentes mantas para las noches de frío.
- Ubicar un pequeño ventilador o calefactor en el dormitorio

¿El aseo es importante?

Y la respuesta claramente es ¡SI!, a nadie le gusta llegar a lugares que se encuentran en mal estado y faltos de limpieza. Aunque algunas personas soportan el desorden y la suciedad más que otros, es una realidad que muchos preferimos el orden y la limpieza. Así que te recomiendo ponerte manos a la obra, desempolva los guantes, alista tus productos de limpieza, separa tiempo en tu agenda antes de la llegada de cada huésped y has que tu casa sea la envidia de tus vecinos.

Te recomiendo que inicies con los baños, estos lugares son espacios muy íntimos, por lo cual Las personas desean sentirse seguras durante el uso del mismo. Así que deberás tener en cuenta que el baño debe estar perfectamente limpio, tu inodoro debe ser lavado a la perfección y libre de manchas, tu lavamanos debe estar libre de cualquier suciedad, tu ducha no debe tener moho ni cabello en el desagüe y, por último, pero no menos importante fíjate que el espejo esté libre de manchas.

Continúa tu travesía del aseo en la habitación principal, viste tu cama, asegúrate de usar ropa de cama limpia y fíjate de no dejar ningún cabello; Limpia los pasillos revisando que no dejes ningún artículo personal; Arregla la cocina, lava la loza, la estufa, el horno microondas, limpia bien el suelo y asegúrate de no dejar alimentos dentro de la nevera, límpiala por dentro y por fuera; Revisa el comedor, límpialo y no dejes boronas de comida.

Si lo deseas puedes ubicar algunas rosas en la mesa de noche de la habitación principal y algunas frutas en el comedor, esto te ayudara a que tu huésped se sienta bienvenido y que tu lugar luzca acogedor, Recuerda que uno de los lugares más usados por las personas son los baños y las habitaciones, Asegúrate de que se vean limpios y huelan bien, ya que si un huésped lo encuentra en malas condiciones es probable que no se sienta cómodo durante su estadía.

No olvides que cada vez que recibas un nuevo grupo de huéspedes debes realizar un aseo impecable a tu establecimiento, para esto te recomiendo que contrates “un servicio especializado de limpieza”; de esta manera siempre tendrás una persona que bastante minuciosa al momento de limpiar, debes tener en cuenta que realizar un buen aseo requiere de tiempo. Lo que normalmente hago es bloquear en mi anuncio el día siguiente a la salida de mis huéspedes, de esta manera la persona encargada del aseo tiene todo un día para dedicarse a realizar un aseo impecable.

Hacer más de lo esperado siempre es bien remunerado

Si has seguido mis consejos hasta el momento y te esfuerzas por hacerlo muy bien, es probable que consigas una buena calificación, pero si deseas una excelente; tendrás que hacer un esfuerzo adicional. Para lograrlo deberás llegar más allá de lo necesario es probable que muchas de las personas que recibirás estén en tu ciudad por primera vez, por lo cual van a amar todos los detalles extra que les brindes para hacer de su estadía algo memorable “recuerda que hacer más de lo esperado siempre es bien remunerado”, te traigo una lista de artículos que a tus huéspedes les pueden ser muy útiles:

- Ofrecer un servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto
 - Proporcionar un teléfono celular O una tarjeta SIM local.
- Dejar una lista de restaurantes cercanos
 - Tener una o dos bicicletas para el uso de los huéspedes

- Unas frutas o chocolates en la cama o en el comedor
- acompañados de una breve nota de bienvenida
- Proporcionar tarjetas de transporte público
- Suministrar un mapa de la ciudad y guías locales

Ingreso a tu espacio

Algo que te debes tener en cuenta antes de empezar a arrendar tú espacio; es asegurarte de tener varios juegos de llaves de repuesto. Por precaución siempre recomiendo tener mínimo 5 copias, de las cuales: la primera será para ti, la segunda estará con una persona de confianza que viva cerca al lugar que estas arrendando, la tercera copia es para el uso del personal de aseo y las últimas dos copias serán para el uso de los huéspedes. Recuerda el viejo refrán que dice: “hombre precavido vale por dos”, nunca esta demás tener varias copias de tus llaves ya que nunca se sabe cuándo pueda ocurrir un incidente.

Y, por último, pero no menos importante debes tener en cuenta que las cerraduras deben funcionar correctamente; ten presente que tus huéspedes no conocen las “mañas o trucos” que sueles usar para abrir tu puerta.

Monitoreo y gestión de tu establecimiento

Es tu responsabilidad estar al tanto de tus reservas. Por lo tanto, si recibes algún mensaje de tus huéspedes o de futuras reservas, tu responsabilidad es la de responder de manera oportuna, para lo cual te recomiendo; tener en tu teléfono instalada, la aplicación de Airbnb, esta te enviara una notificación cada vez que recibas un mensaje, solicitud o reserva.

En airbnb los anfitriones son calificados por diferentes factores, uno de ellos es “El tiempo de respuesta”, En cuanto más rápido respondas a tus mensajes o solicitudes serás ubicado en una posición más alta que aquellos que tardan en responder, a esto le llamaremos “Ranking”. Entre más arriba te encuentres en la página de búsqueda, será más probable que te reserven y eso se traduce en más dinero para ti.

Así que una de tus prioridades será, estar pendiente de tus mensajes en Airbnb, pero si por alguna razón consideras que puede llegar a ser un tanto difícil para ti prestar atención a tu bandeja de entrada, quiero contarte que en Airbnb siempre se es posible pedir ayuda y en este caso la persona que te ayudará será tu mamá, tu esposa, alguno de tus primos, un amigo o incluso otro anfitrión. Básicamente tu escoges a la persona que deseas que te ayude, a esta persona la llamaremos coanfitrión.

Coanfitrión

Un coanfitrión, es una persona que te ayuda a cumplir con tus deberes en airbnb y en algunos casos recibe una comisión por este trabajo.

En caso de que no tengas la disponibilidad de acompañar a tus huéspedes personalmente durante el Check-in, La estadía o el Check-out, tendrás que encontrar una persona altamente responsable y agradable que lo haga por ti. Para esto Airbnb pone a tu disposición la herramienta de coanfitrión. Esta persona podrá tener acceso limitado a tu cuenta, lo que le permitirá: saber cuándo tienes nuevas notificaciones de mensajes, responder mensajes y aceptar reservas o cancelarlas. Te recomiendo que al momento de escoger a tu coanfitrión tengas en cuenta que sea una persona:

- Responsable.
- Confiable y puntual.
- Que viva cerca de la vivienda que rentaras.

Debes hablar con tu coanfitrión y explicarle que no debe aceptar o cancelar reservas sin tu autorización, recuerda que, aunque él te ayude con tu establecimiento es tu ranking el que se ve afectado con las malas calificaciones.

Comunicarte con tus huéspedes

Uno de los más grandes miedos que encuentro en las personas que escuchan hablar de este negocio, es acerca de la comunicación con los huéspedes. Y déjame decirte que la mayor parte de las personas que viajan y usan el servicio de Airbnb, lo hacen usando el idioma “El Inglés”.

Quiero que entiendas que muchas veces las personas se comunicaran contigo en ese idioma, pero mi intención no es asustarte, por el contrario, quiero animarte a que empieces este negocio sin preocupaciones. El manejo del idioma, aunque es importante no es un obstáculo para poder prosperar en Airbnb, Siempre tendrás la posibilidad de usar herramientas tecnológicas como el Google translate, además existen algunas aplicaciones para tu celular que te ayudaran a traducir por comandos de voz o incluso si se te complica la traducción siempre puedes recurrir a usar las señas.

Con esto no quiero que pienses que manejar un segundo idioma no es importante, todo lo contrario, el manejo del inglés se ha vuelto un requisito y el aprenderlo te ayudara en tu vida laboral, personal y por supuesto en Airbnb.

Al final de este capítulo encontraras una pequeña historia acerca de una muy buena amiga, quien empezó su carrera en Airbnb sin tener conocimiento alguno del inglés, pero con esfuerzo y mucho ánimo logro llegar a ser una de las mejores host en la ciudad de Bogotá.

Recibir a tus huéspedes

Durante el tiempo que llevo trabajando en Airbnb siempre he tratado de recibir a mis huéspedes personalmente, les doy un tour por la casa, les muestro el barrio, les doy algunos consejos de movilidad y resuelvo sus dudas; ellos agradecen la atención especial que les brindo y, además, realizar esto me da la oportunidad de aprender acerca de mis clientes, logro optimizar su experiencia y me garantizo una buena crítica. Cuando empecé con este negocio sentía dudas y un poco de miedo al hablar con ellos por no saber si diría lo correcto, pero después de un tiempo se volvió algo normal y ahora lo disfruto, es una buena manera de hacer que mis huéspedes se sientan como en casa.

Recuerda que una buena hora para que tus huéspedes realicen el check-in es entre las 2pm y las 5pm, aunque en algunas ocasiones no podrás controlar la hora de llegada de tus invitados, si podrás administrarla, ya dependerá de tu tiempo decidir si estarás presente para recibirlos. Ten en cuenta que le has dejado una copia de las llaves a tu vecino y quizás él pueda ayudarte a recibir a tus huéspedes.

¿Y que hago durante su estadía?

Tus huéspedes te hicieron la reserva y ya se encuentran en tu vivienda, lo más común es que pienses que tu trabajo ha terminado, pero déjame decirte que no es así. Apenas te encuentras a la mitad del camino, Durante la estadía de tus invitados deberás estar atento para ayudarlos en lo que ellos necesiten, resolver sus dudas y guiarlos para asegurarte que su experiencia en tu vivienda sea lo más placentera posible.

Quiero recomendarte que en algunas ocasiones les envíes algunos mensajes expresando lo importante que ellos son para ti. Pregúntales cómo se han sentido en tu vivienda, si necesitan algo, si tienen alguna pregunta y si puedes ayudarlos de alguna manera. Aunque no respondan a tus mensajes, sentirán que te preocupaste por ellos e intentaste ayudarlos, tus huéspedes se sentirán muy agradecidos y notarás los resultados de tus esfuerzos en la calificación que te dejaran al partir.

Algo que me ha ayudado mucho cuando recibo huéspedes es invitarlos a tomar un café. Siempre espero al menos dos días y luego me comunico con ellos para invitarlos a algún lugar cerca del departamento donde se hospedan, cuando me encuentro con ellos trato de entablar una relación, les hago notar que me intereso en su vida y les doy algunos consejos para disfrutar al máximo de su viaje.

Tus Huéspedes se van ¿y ahora qué?

Siempre trato de que la salida para mis huéspedes sea bastante fácil. Normalmente les recomiendo que tan solo dejen las llaves sobre la mesa del comedor y cierren la puerta de la vivienda al salir. Luego la señora de la limpieza recoge las llaves cuando va a realizar el aseo.

Aunque esa es una opción bastante fácil de realizar, te recomiendo que trates de recibir las llaves personalmente, las razones por las cuales te recomiendo esto son dos: la primera es que al recibir las llaves personalmente, tendrás la oportunidad de revisar que tu vivienda se encuentre en el mismo estado en que tu huésped la recibió y la segunda razón es que podrás despedir a tu invitado de manera apropiada, esta es una excelente oportunidad de preguntarle si tiene alguna queja y/o sugerencia de ti o de tu vivienda.

Después de que mis huéspedes salen de mi vivienda acostumbro a esperar un día para ponerme en contacto con ellos, siempre les escribo un mensaje diciéndoles lo mucho que me gusto haber sido su anfitrión y los invito a realizar la calificación de mi espacio.

Una mejora constante

Recuerda que, aunque hallas seguido mis anteriores consejos y tu lugar este listo para empezar a recibir huéspedes siempre debes considerar la opción de realizar inversiones, con el propósito de lograr que tu espacio luzca mejor que un hotel de 5 estrellas. Una buena forma de determinar cómo invertir tu dinero mejorando tu vivienda de una manera adecuada, es mediante la retroalimentación que te dan tus huéspedes. Presta atención a sus comentarios y mensajes privados para ver qué sugerencias te han planteado. Esta es una forma de investigación de gran valor que tendrás a tu alcance y que te permitirá siempre estar en una mejora constante.

Un Tip que me ha funcionado muy bien, es dejar un tablero de corchos o una pizarra en los lugares donde recibo huéspedes. En ese tablero dejo alguna información relevante para mis invitados como la contraseña del wifi, un mapa de la ciudad, información sobre el departamento y un área para las quejas y sugerencias.

Gracias a esto, cuando mis huéspedes visitan mi departamento y notan que hace falta algún objeto me escriben preguntando por ello o incluso algunos dejan la anotación en el área de quejas y sugerencias. Luego cuando llego al departamento reviso el pizarrón y consigo lo que hace falta, de esta manera logro que mi casa luzca mejor para el siguiente huésped.

También te recomiendo que te hospedes por algunos días en el lugar que estas rentando, al hacerlo, con el tiempo empezaras a notar que artículos le hacen falta a tu vivienda.

La experiencia de Lidia Martínez

Mi experiencia con Airbnb inicio en mayo de 2013, para entonces quede desempleada y siendo madre soltera me urgía hallar una alternativa para ganar dinero.

Casualmente para entonces me encontré con Airbnb, estaba contenta porque parecía ser una buena oportunidad de negocio. Pero yo vivía sola con mi hijo y en algunas ocasiones permanecía sola en mi departamento, así que en un principio me preocupaba un poco la idea de tener un completo extraño en mi casa.

Pero me arriesgué, organicé la habitación principal de mi casa y decidí empezar a recibir huéspedes, la primera persona a que llego a mi casa fue una mujer de Republica Dominicana ella 31 años y era madre de tres hijos 7, 9 y 15.

Tuvo que viajar por estudios a Bogotá y se hospedo en mi casa 28 días. Durante su estadía tuvimos la oportunidad de compartir nuestras experiencias y hacernos compañía. Ella me dijo estuvo buscado muchísimo por Airbnb buscando a la persona indicada para hospedarse, decía que cuando encontró mi anuncio miraba mi foto una y otra vez, luego se la mostraba a sus hijos, a su familia y todos le decían, "" ahí vas a estar bien, parece ser una buena persona"". Resulto que también era su primera vez usando Airbnb y al igual que yo ella tenía miedo de ir a una casa extraña, con personas desconocidas, a pasar unas noches.

Luego de esto me di cuenta de que no tenía nada de que preocuparme así que empecé a recibir muchas más personas. De ahí en adelante arranque con varias reservas por mes, los esperaba en el aeropuerto y nos veníamos en taxi, los guiaba por la ciudad y siempre les daba desayuno. He tenido la fortuna de recibir huéspedes de diferentes partes del mundo y aun hoy en día tengo amistad con algunos de ellos.

Conoces muchas personas diferentes y de tantos lugares, que te animas a viajar, muchos de ellos te ofrecen su casa para cuando quieras ir, por ejemplo; recorrí la mitad de Cuba con dormida y

comida gratis, cada noche durmiendo con una familia diferente a quien anteriormente había recibido en mi casa.

Siempre me comunicaba con mis huéspedes, aunque yo no hablaba inglés y muchos de ellos no hablaban español, pero siempre nos ingeniábamos diferentes maneras de entendernos, en algunas ocasiones utilizábamos Google traductor o usábamos señales.

Gracias a Airbnb conocí al amor de mi vida y nos comprometimos. Ahora vivimos en San Diego, California, estoy aprendiendo inglés, voy a obtener mi residencia americana y vamos a recorrer el mundo juntos. Airbnb nos abrió las puertas al mundo, a los viajes, a nuevos amigos, nuevas experiencias y lo mejor a tener la oportunidad de ganar un dinero extra.

En la actualidad mi Airbnb fue heredado por mis hijos, ellos continúan con el negocio y están contentos porque reciben un dinero extra que ayuda a solucionar los gastos del departamento.

Gracias a Airbnb, ¡Mi vida cambio por completo!

Capítulo 2

La primera impresión es la que cuenta

Todo es en vano si tu perfil no cautiva huéspedes potenciales, uno de los problemas más frecuentes que encuentro al revisar los perfiles de algunos colegas que rentan en Airbnb, es sin duda la presentación de su anuncio y de su perfil. Puedes tener el mejor apartamento en la mejor zona de la ciudad, pero si descuidas tu perfil de Airbnb, tu carrera de alquiler será corta y con toda seguridad terminará en fracaso. Durante este capítulo te voy a dar algunos consejos para que tu perfil sea encantador y llamativo, debes tener en cuenta que en este negocio la presentación lo es todo, “por lo cual la primera impresión es la cuenta”.

¿Qué tipo de propiedad vas a alquilar?

Para empezar a crear tu perfil, lo primero que debes decidir es que espacio permitirás que usen tus huéspedes. En Airbnb puedes ofrecer diferentes tipos de propiedades; desde una casa en el árbol hasta una isla. Pero las propiedades más comunes que se pueden encontrar son:

- Toda la casa / apartamento - Esta categoría constituye el 69% de todos los anuncios en todo el mundo. Esta opción que alquilaras de toda la propiedad a un solo grupo de huéspedes.
- Habitación privada - Esta categoría constituye el 29% de los anuncios en el mundo. Con esta opción, puedes ofrecer cada habitación individual como una

propiedad de alquiler distinta. Por ejemplo, en un apartamento de tres habitaciones, puedes alquilar cada habitación para huéspedes distintos en el mismo período de tiempo, por lo cual deberán compartir las áreas comunes.

- Habitación Compartida- Esta categoría constituye el 2% de los anuncios en el mundo. En esta opción los huéspedes deberán compartir una habitación individual con otros viajeros, es igual que en los hostales.

Hacer la elección correcta dependerá de tus circunstancias de vida y preferencias personales. Piensa con cuidado acerca de qué tipo de entorno deseas crear antes de tomar una decisión.

En los años que llevo trabajando con Airbnb he conocido personas que hacen dos publicaciones del mismo espacio: la primera como habitaciones privadas y la segunda como un departamento completo. Esta es una muy buena opción si deseas atraer una mayor cantidad de personas hacia tu anuncio, Pero debes tener mucho cuidado de no tener reservas cruzadas.

Para un huésped es bastante molesto que tengas que reubicarlos porque no puedes cumplir con lo que prometiste, y recuerda que un invitado molesto es propenso a dejarte mala calificación. Para evitar esto deberás mantener actualizados tus calendarios y estar en constante revisión de tus anuncios.

Una imagen vale más que mil palabras

Las personas nos basamos principalmente en nuestra visión para entender el mundo. Teniendo esto como premisa, debes tener en cuenta que, la primera parte de tu perfil que cualquier visitante revisara serán tus fotos. Cuando un huésped potencial realice una búsqueda, lo primero que revisara será el título y la foto principal de tu anuncio, así que, debes asegurarte de tener una imagen llamativa y para lograrlo debes hacer que el espacio que vas a rentar se vea impecable durante la sesión de fotos, recuerda que la primera impresión es la que cuenta.

En estos momentos debes estar preguntándote ¿Sesión de fotos? Pues si, debes asegurarte de que las fotos que le sean tomadas a tu espacio sean realizadas por un profesional, y si ahora te estas preguntando acerca del costo, quiero darte una buena noticia. Airbnb tiene convenios con fotógrafos de todo el mundo, es gracias a este convenio que el costo por la sesión fotográfica es bastante bajo y lo mejor de todo es que solo lo pagas cuando obtengas tu primera reserva.

Normalmente los fotógrafos profesionales que envía Airbnb son muy buenos, pero ellos no hacen milagros, así que antes de iniciar la sesión fotográfica, debes asegurarte de:

- Limpiar la casa a fondo
- Guardar cualquier artículo innecesario
- Mantener los cables fuera de la vista
- Abrir las cortinas, dejar entrar la luz natural y encender las luces.
 - Utilizar tu mejor ropa de cama
 - Pon un ramo de flores en cada habitación y una cesta de frutas en el comedor

El fotógrafo estará dispuesto a ayudarte, así que si lo deseas puedes aprovechar y pedirle que te tome una foto, ¡Recuerda sonreír!

Normalmente las fotos tardan entre 2 y 4 semanas en ser subidas directamente a tu perfil, esto sucede porque el fotógrafo deberá enviar tus imágenes a Airbnb para que ellos revisen que la calidad sea perfecta. Luego de esto, Airbnb subirá tus fotos automáticamente a tu anuncio.

Si lo deseas puedes publicar tu anuncio con tus propias fotos; pero debes tener en cuenta que los anfitriones que usan fotografías tomadas por Airbnb reciben dos veces más solicitudes que aquellos que usan sus propias fotos.

Una vez que tus fotos se encuentren listas en tu anuncio, deberás buscar la que tu consideres la mejor y más descriptiva, esa imagen deberás asignarla como la foto principal de tu anuncio. Las fotos más utilizadas acostumbran a ser: de la sala, o la habitación principal. Una vez tengas todas las fotos de tu espacio, deberás añadir algunas otras de tu vecindario. Algunas fotos que acostumbran a llamar la atención son de: tu cafetería preferida y la más concurrida, un parque cercano, un bar animado y sitios turísticos.

Cada imagen deberá contar con una descripción, trata de transmitir sentimientos y sensaciones que los huéspedes puedan llegar a sentir cuando se hospeden en tu casa.

Tu Perfil Personal

Tu perfil es la oportunidad perfecta para que tus huéspedes potenciales conecten contigo. Asegúrate de llenar todos los detalles que te solicitan. Puedes describir tus pasatiempos, tu música y película favorita, los lugares que has visitado y los que deseas visitar, déjale saber a tus lectores porque eres el perfecto anfitrión para ellos. Nunca se sabe qué parte de ti captura la atención de un futuro invitado, es por esto que te recomiendo ser lo más detallado posible.

Airbnb también te permitirá grabar un vídeo corto de 30 segundos, en el que debes hablar sobre ti. Aunque es probable que la mayoría de los visitantes no se molesten a verlo, te recomiendo que te tomes el tiempo para filmar uno. Esto se debe a que este puede ser el factor que te ayude a captar la atención de aquellos visitantes que quieren conocer tu personalidad antes de reservar.

Foto personal

Para completar tu perfil de Airbnb deberás subir una foto tuya, así que tendrás que asegurarte de tener una buena imagen. Recuerda que podrás pedirle al fotógrafo profesional que te tome una, pero si deseas tomar la foto por tu cuenta, te recomiendo que tengas en cuenta los siguientes consejos:

- La imagen deberá ser clara y de alta calidad, intenta tomarla en una zona iluminada.
- Debes estar sonriendo
- Trata de no cubrir tu cara y tus ojos
- Tu pelo deberá estar peinado o cepillado
- Usa ropa casual

Título y descripción

Antes de elegir un título y una descripción para tu anuncio, te recomiendo que tomes un momento para considerar que ventajas tiene su vivienda frente a las demás.

Considera los beneficios que tus huéspedes obtendrán al hospedarse contigo, piensa en cosas como: ¿Vives cerca algún lugar turístico?, ¿Zonas verdes?, ¿en un conjunto residencial?, ¿en un barrio?, ¿hay supermercados cerca?, ¿tienes fácil acceso a transporte? etc. Tus huéspedes esperan poder tener una magnífica estadía en tu ciudad, así que ayúdalos a entender porque tu casa es perfecta para ellos. Te recomiendo que tomes papel y lápiz, luego empieza a describir todos los beneficios que tiene tu casa y tu barrio, después tan solo deberás unir las palabras creando un texto llamativo e interesante.

Tu título

El título de tu anuncio es como el nombre que le pones a tus hijos, así debes escoger un buen nombre, si escoges uno no muy llamativo puede que tu anuncio termine sin ser visto. Quiero que tengas en cuenta que cada producto comercializable tiene un nombre y los productos de éxito tienen buenos nombres.

Un nombre llamativo e inteligente puede significar la diferencia entre un cliente intentando algo nuevo o un cliente que deja pasar un producto sorprendente. tu título tiene que ser

rápido, consistente y debe invitar al público en general a que visite tu anuncio.

Te recomiendo que uses términos descriptivos y llamativos como "ubicación perfecta", "de lujo", "wifi gratis" o "increíbles comodidades"; evita los aspectos obvios, he visto algunos títulos como "Excelente habitación en Bogotá", es una pérdida de espacio describir el tipo de vivienda y el lugar donde la rentas, las personas que buscan un lugar donde hospedarse ya saben la ciudad donde estarán y el tipo de vivienda que requieren, No pierdas tiempo con esos detalles.

Los títulos permitidos en Airbnb no superan los 35 caracteres así que te recomiendo que pienses en los mejores y más singulares aspectos de tu casa e intentar incorporarlos al título de tu anuncio.

Tu descripción

Genial, ya has captado la atención de un huésped potencial con tus increíbles fotos y tu llamativo título. Ahora la descripción de tu anuncio es el espacio perfecto para convencer a tu cliente de reservar. Te recomiendo que dejes aflorar tu imaginación e inspiración en esta parte, deja salir al escritor que llevas dentro. Trata de responder la mayor cantidad de preguntas o dudas que podría tener un huésped potencial, debes dar un resumen exhaustivo de todo lo ofreces. Algunas recomendaciones de temas que puedes incluir en tu descripción son:

- Cantidad y descripción de los baños (cuenta con agua caliente, bañeras, etc.)
- Zonas al aire libre (balcones, patios, terrazas, etc.)

- Cantidad y descripción de las habitaciones (tamaño de las camas, disponibilidad de armarios, etc.)
- Describe las áreas comunes que tus huéspedes pueden usar (cocina, sala de estar, escritorios, etc.)
- La presencia de un ascensor
- La proximidad al (transporte público, supermercados, centros comerciales, zonas verdes, lugares turísticos etc.)
- La disponibilidad de estacionamiento (hay parqueadero en tu edificio, parqueaderos cercanos, etc.)

Un buen truco que puedes usar para dar una descripción de tus muebles y artículos es utilizar palabras coloridas. Por ejemplo, si tu casa cuenta con balcón, en lugar de referirte a él como la “casa tiene un balcón”; podrías decir algo como: “Después de un espectacular día conociendo esta magnífica ciudad, el balcón es el lugar perfecto para relajarte disfrutando de un buen café o una cerveza, mientras te deleitas de una hermosa vista del atardecer”.

Debes tener en cuenta que, aunque lo ideal es crear un anuncio atractivo, la información que proporcionarás tiene que ser exacta y realista. No prometas cosas que no puedes cumplir. Los huéspedes te califican de seis maneras diferentes y una de ellas se llama "Veracidad". Si Prometes cosas que no puedes cumplir es probable que ellos se sientan engañados y eso afecte directamente en tu calificación. Es mejor prometer menos y entregar más.

Reglas de la casa

Si quieres estar feliz mientras tus huéspedes disfrutan de tu espacio, ellos tendrán que respetar tu casa. Con el fin de asegurarte de que tu lugar es bien tratado, te aconsejo que establezcas "reglas de la casa." Lo ideal no es que caigas en el punto de ser estricto y aburrido dando reglas que son evidentes. Tus huéspedes entienden que deben comportarse al llegar a tu espacio, pero debes guiarlos para enseñarles hasta qué punto está permitida su libertad, Algunas normas que puedes establecer son: "no se debe hacer ruido entre las 10pm y las 6am, tan solo se permite fumar en el balcón, no se permiten fiestas, etc.", Si llegases a tener algún problema con uno de tus huéspedes por no cumplir las normas de tu casa, recuerda que puedes ser sincero en tu calificación o si es necesario puedes iniciar un proceso y Airbnb se encargara del resto.

Política de cancelación

La política de cancelación es una opción que Airbnb ofrece a los anfitriones para multar a los huéspedes que deciden cancelar sus reservas antes de llegar a tu casa, Existen tres tipos de políticas y es decisión tuya escoger la que consideres mejor:

1. **Flexible**- Los huéspedes tienen derecho a un reembolso completo un día antes de la llegada.
2. **Moderados** Los huéspedes tienen derecho a un reembolso total cinco días antes de la llegada.
3. **Estricta**- Los huéspedes tienen derecho a un reembolso del 50% hasta una semana antes de la llegada.

Si tú eres un anfitrión nuevo te recomiendo que escojas la opción de flexible, de esta manera podrás llamar la atención de nuevos huéspedes y recibirás mayor cantidad de solicitudes de reserva, pero una vez completes tus primeras 10 reservas te recomiendo que la cambies a estricta. Quiero que tengas en cuenta que existe la posibilidad de que un huésped cambie de opinión a última hora y cancele su reservación. Si tu estableciste una política de cancelación flexible, tu ex invitado recibirá todo su dinero de vuelta y tú habrás perdido la oportunidad que hospedar a otras personas que pudieran estar interesadas en tu establecimiento.

La guía de Airbnb

Airbnb permite a los anfitriones la opción de crear una guía turística dentro del mismo perfil de tu anuncio. Te recomiendo que crees una guía para tu casa, de esta manera podrás ayudar a tus huéspedes a ubicar todos los sitios de interés o los lugares turísticos que se encuentran cerca a tu vivienda y que les recomiendas visitar durante tu visita a tu ciudad. Algunas opciones que puedes incluir en tu guía es visitar algunos cafés, restaurantes, centros comerciales, atracciones turísticas, parques, zonas verdes y cualquier lugar que consideres que tus huéspedes podrían visitar.

La experiencia de Luz Prieto

Empecé a trabajar con Airbnb desde principios del 2015 y la verdad estoy muy feliz.

Cuando conocí Airbnb me encontraba trabajando como operadora turística, aunque me gustaba mi trabajo todos los días debía ayudar a muchas personas a cumplir con sus sueños de viajar y relajarse. El dinero que ganaba apenas me era suficiente para cumplir con mis obligaciones, por lo tanto, no podía darme el lujo de salir de viaje.

Para mi buena fortuna una amiga me hablo de la posibilidad de trabajar rentando mi vivienda a turistas y ganar algo de dinero. Aunque la idea me pareció muy buena yo vivía en casa de mis padres, no contaba con un lugar propio para poder rentarlo a mi gusto; así que decidí comentarles mi idea, les dije que me permitieran rentar mi propia habitación para probar que tan bueno era el negocio de Airbnb y por suerte ellos aceptaron.

Arregle mi habitación, compre algunas sábanas nuevas y publique mi anuncio. Tenía el deseo y la esperanza de que alguien rentaría mi habitación, pero mi casa no se encuentra ubicada en una zona muy turística, así que en un principio no sabía que esperar. Pero para mí buena suerte tan solo 4 días después de haber publicado mi anuncio ya tenía mi primera reserva, yo estaba super emocionada y al mismo tiempo un poco preocupada por la seguridad de mi casa y mi familia.

Mi primer huésped se alojó en mi casa una semana y la experiencia durante su estadía fue increíble, cuando se fue me dejó una muy buena review así que yo estaba feliz. Después de mi primera reserva empecé a recibir muchas más, mi habitación permanecía ocupada y así decidí hacer crecer el negocio.

Hoy en día rento dos habitaciones en mi casa y estamos adecuando otras dos, además junto con mis padres compramos un

apartamento, el cual arreglamos y ahora también lo rentamos por Airbnb. Aunque recibo buenas ganancias por las rentas en Airbnb, Yo aún trabajo como operadora turística y lo hago porque me gusta.

Gracias a los ingresos adicionales que recibí por Airbnb logre viajar a Perú para conocer Machupicchu y este año ya estoy preparando mi viaje para ir a México a conocer Chichen Itzá.

Estoy muy entusiasmada y agradecida con Airbnb.

Capítulo 3

La determinación de precio base

Cada uno de los huéspedes que recibirás tendrá la posibilidad de calificarte y pocos usuarios reservan un anuncio que no tiene comentarios, Por eso cuando inicies con tu perfil de Airbnb, tu objetivo será el de aumentar tu reputación lo más rápido posible, así que es de suma importancia que cuides tus primeras reservas.

Aunque suene algo redundante; necesitas de huéspedes para conseguir calificaciones, pero sin calificaciones no conseguirás huéspedes. Así que poner un precio adecuado es el truco cuando estas iniciando en este negocio, pero ¿cómo conseguirlo?, un buen truco que puedes hacer es, establecer un precio basado en lo que cobran los demás anfitriones que residen en tu mismo barrio y para ello deberás:

1. Ejecutar una búsqueda en Airbnb para tu ciudad
2. Hacer zoom para encontrar el área donde se encuentra tu vivienda
3. Revisar el precio establecido por otros usuarios
4. Hacer un promedio de precios y establecer el tuyo en el promedio o por debajo del mismo.

Si en este caso encuentras que el precio promedio es de aproximadamente \$ 26 dólares. Deberás asignar un valor inicial de entre \$ 20 y \$ 22 dólares. Debes tener en cuenta si pones un precio muy bajo es probable que los futuros huéspedes piensen que hay algo mal con tu vivienda. Desde su punto de vista, podría parecer extraño que hay un precio

inferior al de otros anuncios de la zona. Para resolver este problema, asegúrate de mencionar en el título o en la descripción que estableces tu precio temporalmente como una oferta especial.

Ajustar tu precio de acuerdo con la demanda

Seguramente has notado que los precios de las habitaciones de hotel y los tiquetes de avión tienden a subir o bajar dependiendo de la época del año. La razón es simple: las aerolíneas y los hoteles intentan maximizar sus beneficios ajustando sus precios en base de la demanda. Te recomiendo que apliques este razonamiento a tu anuncio de Airbnb de la misma forma que hacen los hoteles, si lo haces podrás aumentar tus ganancias en base a los cambios en la demanda.

Presumo que esto es bastante lógico e intuitivo para ti. Pero creo que lo que no está tan claro, es el saber cómo predecir los cambios en la demanda y como calcular los precios apropiados.

Para empezar, la demanda tiende a variar con las estaciones del año y los días de la semana, en la mayoría de los destinos, por lo general, el verano es un período de temporada alta. En algunos casos si tu propiedad está ubicada cerca de bares y restaurantes, es probable que tenga una mayor demanda los fines de semana. Además, debes considerar otros factores como lo son: eventos locales, conferencias, conciertos y fechas especiales como Navidad y Año Nuevo.

Entiendo que puede llegar a ser algo estresante el hecho de estar pendiente de los precios que asignaras a tu vivienda en base a las temporadas, los días, el sector etc. Es por esto que quiero regalarte un pequeño Tip que te ayudara a asignar los precios adecuados para tu espacio.

Existen varias opciones en internet que te ayudaran a fijar los valores correctos, algunas de estas opciones son:

1. La calculadora de precios de Airbnb

Airbnb amablemente ha inventado una herramienta de fijación de precios totalmente automatizada e integrada, esta herramienta la encontraras en la sección de calendario. Descubrirás que es una opción automatizada en airbnb así que no tendrás que preocuparte por mantener tu anuncio actualizado.

2. Aplicaciones de fijación de precios

Dos de las más importantes compañías para la fijación de precios son Everbooked y BeyondPricing. Estas páginas web te ayudaran a gestionar los precios en tus anuncios, la actualización de los precios es en tiempo real y se ajustan a las fluctuaciones de la demanda.

Estas dos opciones te ayudaran a establecer los mejores precios para tu vivienda en base a la temporada, pero con el tiempo aprenderás a realizarlo por tu cuenta y a realizarlo de una manera mucho más personalizada.

Cargos adicionales

Airbnb te da la opción de cobrar por algunos extras, tales como:

1. Los gastos de limpieza: Para establecer este valor deberás sumar el valor que te cobra la persona que te ayuda con el aseo y los productos de limpieza que debes usar, en esta opción es común cobrar entre 30 y 80 dólares.

2. Personas adicionales: Debes tener en cuenta la cantidad de huéspedes que podrás recibir en tu vivienda y luego establecer un precio para cada persona adicional que llegue a tu espacio, en esta opción es común cobrar entre 8 a 20 dólares

3. Un depósito de seguridad: ten en cuenta que “este dinero tan solo se te entregara si tu huésped realiza algún daño”, en esta opción es común cobrar entre 100 y 300 dólares.

Cada anfitrión cobra cantidades variables, y debe adaptar sus cargos de acuerdo al tipo de espacio que tiene y su nivel de experiencia en Airbnb.

Hablar con tus invitados

Dos de las razones principales por la que las personas prefieren Airbnb frente a un hotel, son la buena comunicación y la atención personalizada que reciben por parte de sus anfitriones. Si te comunicas bien con tus huéspedes desde el momento en que te hacen una consulta, vas a mejorar significativamente su experiencia antes de llegar a tu vivienda.

Debes tener en cuenta que cuando enviamos un mensaje escrito, es probable que la persona que lo recibe puede llegar a malinterpretar lo que escribimos y esto se debe a que las palabras escritas no tienen tono a diferencia de cuando hablamos.

Y es por esto que debes tener mucho cuidado al momento de escribir un mensaje, ten mucha cautela y usa un lenguaje conciso y sin modismos, incluso puedes llegar a ayudarte del uso de emoticones para expresar el tono del mensaje. Por ejemplo, si escribo “ESTOY MOLESTO” es muy probable que mi lector entienda el mensaje con tono de ira, pero si escribo “ESTOY MOLESTO 😡” la persona que lea mi mensaje usará un tono de comedia o incluso de sarcasmo.

Cuando te hagan una consulta responde amablemente, si te hacen alguna pregunta trata de resolverla muy claramente y recuerda siempre saludar y despedirte.

No importa cuán perfecto y hermoso se vea tu anuncio, si al momento de responder a consultas o mensajes, lo haces de manera tosca o simple es muy probable que nadie decida reservar ni una noche en tu vivienda, trata de ponerte en la posición de la otra persona y piensa como te gustaría que te respondieran a ti.

¿Problemas con tus huéspedes?

Incluso si tú eres el anfitrión perfecto, siempre es probable que lleguen a surgir problemas con tus invitados. Esto es una realidad en cualquier negocio, no puedes tener contento a todo el mundo.

Así que, cuando algo empiece a ir mal, Deberás desempolvar tu libro yoga y relajación, Trata de tomar todo de la forma más positiva posible y recuerda mantener la calma. Analiza la situación, ponte en los zapatos de la otra persona y luego toma una decisión. El daño ya está hecho así que ahora es el momento de llegar a un arreglo. Lo último que deseas es una mala crítica en tu perfil.

Posibles problemas con tus Huéspedes

Por mi experiencia en Airbnb he notado que no importa que tan modernos sean los artículos que compres para tu hogar, siempre existe la posibilidad de que alguno se rompa. He tenido casos en el que mis invitados rompen una pieza de la vajilla o una lampara, pero sin importar el daño siempre he mantenido la calma y llego a un arreglo. La mayor parte de los casos mis huéspedes me informan del daño y me piden ayuda para llegar a una solución.

Debes tener presente que no puedes llegar siempre a la conclusión de que el daño fue ocasionado por tus invitados y empezar juzgarlos, antes de tomar una decisión debes tratar

de llegar al fondo de la situación para averiguar cuál fue el origen del problema.

En una ocasión al llegar a mi departamento tras la salida de unos huéspedes; noté que algunas de las toallas que usaron mis invitados estaban manchadas, así que decidí investigar la situación y descubrí que el daño fue causado por un problema el patio de ropas. Para mí pudo haber sido más sencillo haber culpado a mis huéspedes, pero eso no hubiera sido correcto y me habría arriesgado a recibir una mala review.

Si después de investigar la situación determinas que un huésped ha dañado injustamente algún artículo de tu propiedad, puedes solicitar un reembolso directamente con tu invitado. Si llega a surgir un desacuerdo con tus huéspedes, trata de evitar enfrentamientos, recuerda que siempre puedes pedir a Airbnb que intervenga en la situación. Airbnb recogerá un relato de los acontecimientos de ambas partes y luego tomará una decisión en base a su análisis. Conozco algunos anfitriones que han tenido que recurrir a este método en ciertas ocasiones y puedo decir que el proceso es extremadamente rápido y justo.

¿Airbnb es seguro?

Amo trabajar en Airbnb; es por eso que me encanta hablar con otras personas, contarles acerca de esta magnífica plataforma y animarlos a unirse a ella. Pero cuando lo hago siempre me encuentro con la misma pregunta: "¿No te preocupa que personas extrañas dañen o roben algo de tu apartamento?" y siendo honesto, no me preocupa en lo más mínimo.

¿Quieres saber por qué?

Airbnb es una startup tecnológica que fue fundada aproximadamente hace 9 años y ya se encuentra funcionando en 191 países alrededor del mundo. Durante todos esos años y trabajando en tantos países Airbnb ha evolucionado y desarrollado políticas sólidas que ayudan a proteger tanto anfitriones como a huéspedes.

Para ayudarnos en la protección de nuestros hogares Airbnb nos permite escoger que personas deseamos hospedar, para realizarlo tenemos la posibilidad de establecer requerimientos que nuestros posibles huéspedes deben cumplir para poder reservar, entre estos requerimientos podemos establecer cosas como:

1. Los huéspedes deben presentar un documento oficial
2. Los huéspedes deben tener al menos una evaluación
3. Los huéspedes deben leer y entender las normas de tu casa

4. Los huéspedes deben haber verificado su perfil, por medio de redes sociales, ya sea de Facebook, Google o LinkedIn

Una vez los huéspedes cumplan con tus requisitos podrán realizar la reserva, pero tú siempre tendrás la posibilidad de revisar el perfil de tu futuro huésped y de esta manera decidir si deseas recibirlo o no en tu casa.

Pero si llega a darse el caso de que tus huéspedes acepten tus requisitos, que tu revises su perfil encontrando todo en orden y aun así lleguen a ser un problema para ti y para tu departamento dañando todo o generando problemas. Quiero decirte que no tienes de que preocuparte ya que cuando trabajas en Airbnb tu departamento cuenta con un seguro por \$1'000.000 de dólares contra robo o vandalismo causado por tus invitados, pero quiero aclararte que este seguro siempre deberá ser tu última opción, Airbnb no te pagara este dinero hasta que no agotes tus opciones con el seguro de tu vivienda.

Pero si te soy sincero la posibilidad de que te llegue a suceder algo así es de menos de 1%, La mayor parte las personas que usan Airbnb son buenas y siempre cuidan de los lugares donde se hospedan. Durante el tiempo que llevo trabajando en esta plataforma nunca he tenido incidentes graves salvo por una toalla dañada o una lampara rota.

Y es por estas razones que cuando alguien me pregunta "¿No te preocupa que personas extrañas dañen o roben algo de tu apartamento?", con una sonrisa en mi rostro mi respuesta siempre es No me preocupa en lo más mínimo.

Convertirse en SuperHost

Trabajar en Airbnb muchas veces se traduce en un sinónimo de: excelente servicio y por ese trabajo te vez recompensado, Airbnb premia a los mejores anfitriones otorgándoles una medalla al mérito, la insignia de super host. Cuando obtienes esta insignia obtienes algunas recompensas:

- a. Empiezas a recibir más reservas de personas que prefieren hospedarse con alguien experimentado y recuerda que más reservas se traduce en más dinero,
- b. Recibirás un cupón de Viaje de \$ 100, si logras mantener esta insignia por un año.
- c. Los Superhosts reciben apoyo prioritario cuando llaman o solicitan soporte con Airbnb.
- d. Airbnb invitará a los Superhosts a asistir a eventos exclusivos.

Pero para obtener esta insignia deberás ser paciente, constante, amable y además deberás cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Experiencia en el alojamiento.
La obtienes después de tener 10 reservas en un mismo año
2. Alta tasa de respuesta
Cumples con este requerimiento cuando contestas solicitudes o mensajes de tus huéspedes en un tiempo menor a 24 horas

3. Excelentes comentarios

Cada huésped que recibas tendrá la oportunidad de calificarte, entre mejor sean tus calificaciones, mayor será la probabilidad de completar este requerimiento.

4. Compromiso

Un excelente anfitrión no cancela las reservas de sus huéspedes, es por esto que debes evitar realizar cancelaciones si deseas completar este requisito.

Las evaluaciones para SuperHost se realizan cada 3 meses y siempre eres propenso a perder esta insignia si tu comportamiento como anfitrión no refleja que seas merecedor de portar este distintivo. Yo personalmente he perdido la insignia un par de veces, pero hacerlo me ayuda a darme cuenta de que debo mejorar algunos aspectos de mis anuncios y como anfitrión.

La Calificación de SuperHost es una insignia al mérito, una insignia que consigues por tu esfuerzo, por tu paciencia y dedicación.

Reviews y Calificaciones

Ya has logrado llegar hasta esta parte del camino, tu casa está lista para recibir invitados y tú ya estás preparado para hacer que tus huéspedes se sientan como en su propia casa. Pero ha llegado la hora de que el resto del mundo se entere de lo excelente que eres tú y lo maravillosa que es tu propiedad.

Ha diario encontramos diferentes formas en que las personas dan a promocionar sus productos o servicios, algunos usan folletos, otros aprovechan el impacto que tienen

la radio y la televisión y los más tecnológicos usan las redes sociales.

Pero desde antes de existir los medios digitales, ha existido una manera de promocionar productos de forma más económica y efectiva, “El voz a voz” y es que por tendencia las personas acostumbramos a usar productos o servicios que nos han sido recomendados por otros.

Si observas dos restaurantes ubicados relativamente cerca, con la misma carta y los mismos precios, notarás que uno de los restaurantes acostumbra a estar más ocupado que el otro y esto se debe a que nuestro cerebro prefiere ir sobre seguro cuando nos enfrentamos a una nueva situación. Todo esto sucede porque inconscientemente pensamos: “Si hay más personas en este restaurante debe ser porque la comida o los precios son mejores que en el otro”. Y de la misma manera le sucede al restaurante que tiene menos clientes, nuestro cerebro dice: “si no hay muchas personas en ese restaurante, debe ser porque algo tiene mal”.

Por supuesto no siempre sucede de esa manera, hay muchas personas a las que les llama más la atención, la idea de probar cosas nuevas que la de seguir la corriente, pero por lo general son este tipo de personas las que marcan las pautas para que los demás decidan o no realizar esas mismas actividades.

Por ejemplo: si 20 personas deciden, que quieren intentar saltar en paracaídas de un avión a 5.000 metros de altura, es la primera persona en saltar quien dará la pauta para que las otras 19 decidan o no hacerlo, aunque es probable que, aunque no quieras te obliguen a hacerlo.

Y es por esta razón que, aunque hallas logrado hacer todo bien en tu anuncio, en tu vivienda y atendiendo a tus huéspedes. Debes tener presente que una buena review se traducirá en más clientes y por ende más dinero. Pero de manera contraria si llegas a tener una mala crítica en tu anuncio, va a ser muy difícil para ti recuperarte, y más aún si apenas estas empezando.

Si te llega a suceder que recibas una mala review, no decaigas ni te sientas mal. Deberás ver esa situación como una oportunidad de mejorar lo que a tu huésped no le ha gustado y posteriormente hacerle saber a ese invitado y a los próximos, que has entendido su disgusto y que harás todo lo posible para mejorar.

Las primeras 10 reservas que recibirás en tu vivienda serán cruciales para decidir el futuro de tu anuncio, deberás cuidar de ellas e imprimirle toda tu energía para que las personas que recibas se sientan bienvenidas y a gusto, y de esta manera ellos decidirán dejarte una excelente review.

Si llegas a obtener una buena crítica, es buena idea que le hagas saber a tus huéspedes que para ti ha sido un placer hospedarlos en tu casa y que te encuentras en un proceso constante de mejoramiento. De esta manera le harás saber a tus futuros invitados que todo será mucho mejor para cuando ellos lleguen.

La experiencia de Yohana

Yo siempre había tenido el sueño de viajar para conocer el mundo, pero me encontraba inmersa en una vida normal de ingeniero donde trabajaba muchísimo y solo podía permitirme viajar una o dos veces al año, hasta que en diciembre de 2012 buscando en internet un alojamiento para mis próximas vacaciones encontré Airbnb. Me encanto el concepto e inmediatamente publiqué mi apartamento para las fechas que estaban programadas mis vacaciones, pensé que no me caería mal un dinero extra por rentar mi apartamento mientras yo estaba de viaje, 4 días después de publicar mi anuncio ya tenía mi primer reserva por 5 noches y 242 USD.

El dinero que recibí por la renta de una semana de mi departamento equivalía al monto que pude haber recibido si lo hubiera rentado por un mes a alguna persona de mi ciudad. Fue tal mi sorpresa que decidí seguir haciéndolo y ver que pasaba. Para el 2013 las reservas no paraban de llegar, mi departamento permanecía tan ocupado que en algunas ocasiones debía ir a pedir alojamiento en casa de familiares o tenía que inventarme un viaje fuera de la ciudad.

Estaba tan contenta por el éxito que estaba teniendo que decidí crecer el negocio. Al día de hoy tengo 3 apartamentos, todos permanecen ocupados y yo debo viajar seguido. En estos momentos estoy pagando el crédito del último departamento que compre, pero lo hago con el dinero que gano por la renta del mismo, básicamente se está pagando solo.

Así que no sólo estoy pagando mi crédito, también tengo dinero que uso para viajar. Como la tasa de ocupación de mis departamentos es superior al 70%, tengo la libertad de viajar, pasar mi tiempo como quiero, donde quiero, y con las personas que quiero.

Estoy terminando de escribir este testimonio hoy 22 de noviembre de 2016 y solo me resta decir que la vida es bella y que mi sueño ahora es una realidad; Estoy muy feliz, viajar me encanta.

Si aún no tienes perfil en airbnb te invito a crearlo y abrirte a un increíble mundo usando el link que te dejo a continuación, usando este link ahorraras 36 dólares en tu primera reserva.

es.airbnb.com/c/yfranco1

Ahora te toca a ti

Hasta el momento te he enseñado todo lo necesario para que puedas empezar a ganar dinero usando tu vivienda. Pero ahora es tu turno de ponerte manos a la obra; ponte creativo, empieza mejorar tu casa y tu anuncio; pon toda la energía de tu parte para que tu nuevo negocio empiece a florecer lo más rápido posible.

No olvides siempre retroalimentarte para estar en un crecimiento constante, ten muy presente las nuevas actualizaciones de Airbnb y adáptate a ellas, siempre busca una segunda opinión acerca de las decisiones que tomes en tu anuncio y no olvides divertirte.

Si llegas a tener alguna duda o necesitas consejo acerca de airbnb u otras plataformas similares, quiero que sepas que siempre podrás contar con mi ayuda. Podrás contactarme a través de mi perfil de airbnb

<https://www.airbnb.com.co/users/show/25193631>

o de mi correo electrónico.

Ivan.pintop@outlook.com

Espero que tengas un grandioso éxito en tu vida personal y con tu vivienda, te deseo un excelente día y recuerda que la constancia es la clave del éxito.

