



## **Claves para gestionar los sitios de reservas en internet.**

¿Qué herramientas ofrece Airbnb, y cómo gestionar anuncios en esta plataforma de manera efectiva?

Por: Jorge Ignacio Guillén

nachoguillen.candelaria@gmail.com

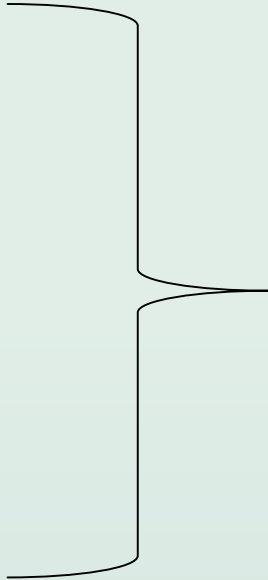
Instagram: jorgeiguillen

La Habana, octubre 2019



## Agencias de viaje online:

- Booking
- Expedia
- Homestay
- Airbnb



Agencias de mayor  
presencia en Cuba

## Ventajas de las agencias de viaje online:

- Mayores **niveles de Vistas** y probablemente de **ventas**.
- Oportunidad de **posicionarse** para casas particulares frente a hoteles ya establecidos.
- **Infraestructura tecnológica** para la gestión de reservas. Sería costoso competir en este sentido para pequeños negocios.

## Ventajas de las agencias de viaje online:

- Atención al cliente, análisis de **tendencias del mercado**, publicidad, **marketing digital**.
- Paquetes personalizados para viajeros que les ofrecen **autonomía, autenticidad, y precios competitivos**.
- *Know how*

## Desventajas de las agencias de viaje online:

- Comisiones del 10-20 %. ¿Desventaja?
- Dependencia de una plataforma. Evaluar **Calidad Vs Cantidad**. Equilibrar **reservas online** con **ventas directas**.
- Control sobre tu producto. **Términos y condiciones** restrictivos.

## Desventajas de las agencias de viaje online:

- Precios.
- **Identidad de la marca** personal queda relegada
- Legalidad (caso cubano)
- Métodos de pago (caso cubano)
- Si estás lleno, **no se proponen fechas alternativas a los viajeros**, se vende a la competencia directamente.

## Reflexiones respecto a las OTAS:

1. Tener presencia en las agencias de viaje en internet no debe implicar la renunciar a un **sitio web propio** y ni a la **gestión de ventas directas**.
2. Se deben analizar **ventajas y desventajas** y tomar lo que mejor funcione para nuestra **marca**.
3. En sentido general, las OTAS **son beneficiosas** para las casas particulares en un mercado como el cubano.

Claves para gestionar los sitios de reservas en internet. ¿Qué herramientas ofrece Airbnb, y cómo gestionar anuncios en esta plataforma de manera efectiva?



# Herramientas y/o información relevante que ofrece Airbnb

## Ocupación y precios

Descubre cómo se están desempeñando tus anuncios. Incluye:

1. Datos sobre cómo se ha reservado tu alojamiento a lo largo del tiempo
2. Tu tarifa promedio por noche
3. Comparaciones de ocupación, tarifa promedio por noche e ingresos con el promedio de tu mercado
4. Ideas para maximizar los ingresos de tus anuncios

# Ocupación

Índice promedio de ocupación [?](#)

11%

1.8%

● Índice de ocupación

--- Promedio del mercado



La tarifa de ocupación promedio es el número de noches reservadas dividido entre el total de noches disponibles para reservar en todos los anuncios.

## Visibilidad

Encuentra información acerca del **número de huéspedes que consultan tus anuncios**. Incluye:

1. El número de veces que se muestra tu anuncio en los resultados de búsqueda (impresiones de la primera página) en comparación con el promedio del mercado
2. Las vistas de los anuncios durante un periodo de tiempo específico, en comparación con el promedio del mercado
3. El número de huéspedes que hacen clic en un anuncio que aparece en la primera página de una búsqueda
4. La tasa de clics de búsqueda (CTR), o el número de clics por impresión de la primera página
5. Ver los índices de vistas para contactar y de contactar a reservar

# Visibilidad

Buscar impresiones

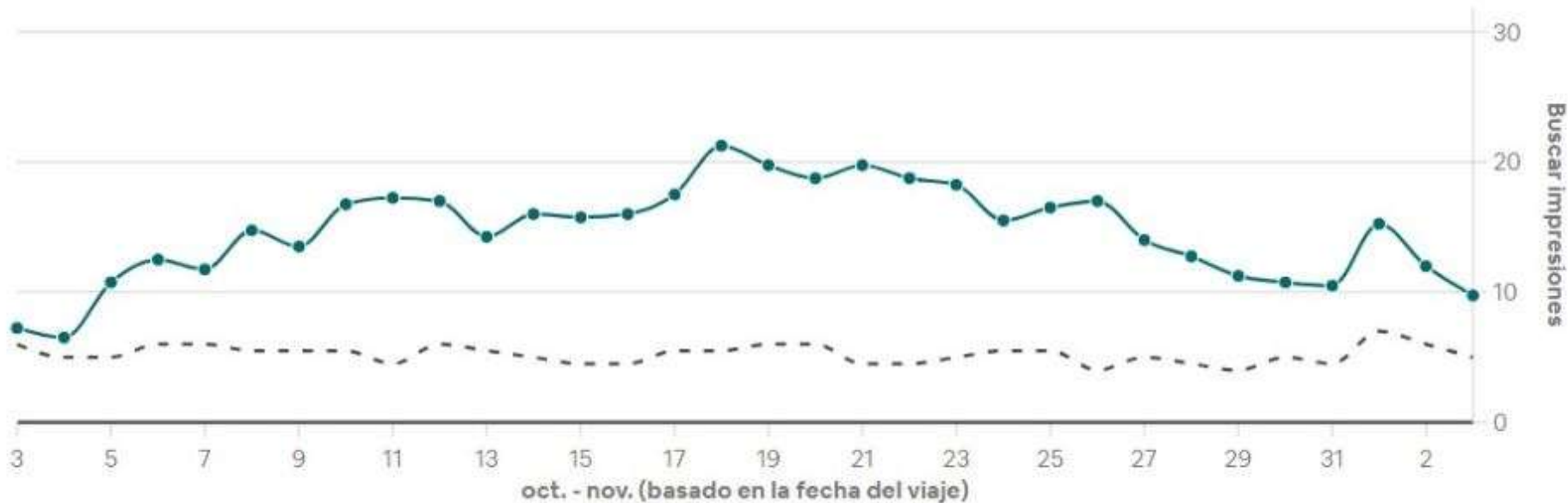
Visualizaciones de la página del anuncio

Impresiones promedio de la primera página <sup>?</sup>

15                      5

● Buscar impresiones    - - - Promedio del mercado

El número diario de visitantes únicos que vieron el anuncio en los primeros 10 resultados de búsqueda, durante los 90 días anteriores a una noche determinada.



## Calificaciones

Encuentra información acerca de las calificaciones y evaluaciones de tus huéspedes. Incluye:

1. La posibilidad de filtrar los datos por un anuncio o tus primeros 50 anuncios
2. Calificación general
3. Evaluaciones totales
4. Porcentaje de evaluaciones con valoración en estrellas
5. Ver evaluaciones públicas, comentarios privados y tu respuesta pública por valoración en estrellas

# Calificaciones buenas



Todos los anuncios ▼ Todas **5★** 4★ 3★ 2★ 1★

**Sarah**  
%[checkin] - %[checkout] - Casa Huellas Gulmart 

Calificación general **★★★★★** [Leer la evaluación](#)

**Elogios** - Hospitalidad sobresaliente, Servicios increíbles

**Valérie**  
%[checkin] - %[checkout] - Cozy country home in Soroa (Room 1) 

Calificación general **★★★★★** [Leer la evaluación](#)

**Elogios** - Servicios increíbles, Ambiente relajante, Respuestas rápidas, Hospitalidad sobresaliente, Recomendaciones locales

**Daphne**  
%[checkin] - %[checkout] - Cozy country home in Soroa (Huellas Gulmart) 

Calificación general **★★★★★** [Leer la evaluación](#)

**4.8** ★

Calificación general

**205**

Evaluaciones totales

**Elogios** [Ver todo >](#)  
A tus huéspedes les encanta el cuidado extra que dedicas.



41

Hospitalidad  
Inmejorable



22

Recomendaciones  
locales



16

Limpieza  
sobresaliente

**Comentarios** [Ver todo >](#)  
Tu huésped sugirió que mejores lo siguiente

Dirección incorrecta (Veracidad) - 3

Difícil de encontrar (Llegada) - 2 Limpieza del dormitorio - 1

Fotos (Veracidad) - 1



# Calificaciones malas



Todos los anuncios



Todas

5★

4★

3★

2★

1★

Mirjam

%[checkin] - %[checkout] - Cozy country home in Soroa (Huellas Guimart)



Calificación general ★★☆☆☆

[Leer la evaluación](#)

Comentarios · Limpieza de la habitación, Fotos, Descripción del espacio, Comunicación, Ubicación, Calidad

Deborah

%[checkin] - %[checkout] - Cozy country home in Soroa (Huellas Guimart)



Calificación general ★★☆☆☆

[Leer la evaluación](#)

Comentarios · Alojamiento entero, Calidad

Daniel

%[checkin] - %[checkout] - Cozy country home in Soroa (Huellas Guimart)



4.8 ★

Calificación general

205

Evaluaciones totales

## Elogios

[Ver todo >](#)

A tus huéspedes les encanta el cuidado extra que dedicas



41

Hospitalidad  
inmejorable



22

Recomendaciones  
locales



16

Limpieza  
sobresaliente

## Comentarios

[Ver todo >](#)

Tu huésped sugirió que mejores lo siguiente

Dirección incorrecta (Veracidad) · 3

Difícil de encontrar (Llegada) · 2

Limpieza del dormitorio · 1

Fotos (Veracidad) · 1

Network



## Ingresos

Descubre cómo te va en el ámbito financiero. Incluye:

1. La posibilidad de filtrar los detalles en todo momento o durante los últimos 12 meses
2. Ganancias pagadas y ganancias esperadas
3. Total de noches reservadas
4. Total de noches sin reservar
5. Tasa de ocupación
6. Ingreso por tarifas de limpieza
7. Tarifas de cancelación



## **Oportunidades**

Descubre cómo optimizar tus anuncios para Airbnb. Incluye:

1. Tu estado o progreso de SuperAnfitrión.
2. Información acerca de los requisitos básicos
3. Tu estado o progreso como anfitrión de experiencias

# **Claves para tener éxito con el uso de las OTAs**

# Fotos



## La fotografía se paga a sí misma

[Más información](#)

**40 %**

aumento en las ganancias

Los anfitriones con fotos profesionales suelen ganar más que otros anfitriones en su área.

**24 %**

más reservas

Las fotografías son una de las razones principales por las cuales los huéspedes se deciden a reservar.

**26 %**




precio por noche más alto

Muchos anfitriones pueden subir su precio nocturno luego de mejorar sus fotos.

## Fotos



Nuestros fotógrafos pueden ayudar a que tu alojamiento destaque, sin importar su tamaño o estilo. Son expertos en fotografía de espacios y saben exactamente lo que los huéspedes buscan.

-  Colabora con el estilismo, la iluminación y el encuadre para resaltar lo mejor que tienes que ofrecer
-  Captura todos los espacios importantes para que los posibles huéspedes puedan visualizarse a sí mismos en tu alojamiento
-  Fotografían con equipo profesional y editan todos los detalles finales

## Descripciones:

1. Los viajeros buscan **experiencias que les permitan vivir algo único**, estar en un lugar especial.
2. Especificar **claramente qué se ofrece a los viajeros** durante su estancia.
3. Preparar una **guía detallada del alojamiento** para que los viajeros tengan una idea clara de lo que van a encontrar y cómo desenvolverse en el espacio, barrio, etc.
4. Enfocarse más en el **buen servicio, el contacto personal**, la interacción auténtica que en resaltar los lujos del espacio.

## Comunicación: **antes-durante-después**

1. Respuestas rápidas. **Conviene un coanfitrión?**
2. Dar la bienvenida y ofrecer disponibilidad de ayuda en cuanto un huésped reserve.
3. Mantener comunicación días antes de la estadía, en caso de que haya algún fenómeno natural o algo parecido.
4. Luego de la reserva pedir educadamente una evaluación y agradecer por la estadía.
5. Hablar inglés o contar con alguien que hable inglés en el alojamiento. **La mayoría de viajeros hablan inglés.**

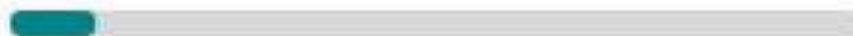
## Idiomas

### Idiomas que hablan los viajeros de Airbnb que visitan Havana

English 63%



Español 10%



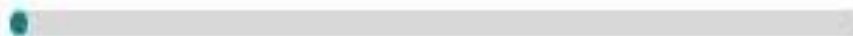
Français 9%



Deutsch 8%



Italiano 2%





**Estrategia de las casas particulares debe incluir:**

**Sitios webs:** **marca personal y autonomía** en la gestión

**OTAS:** mayor **acceso a mercados y clientes** potenciales

**Redes Sociales:** **Potenciar y acompañar** el desenvolvimiento de los  
anuncios



¡MUCHAS  
GRACIAS!

