



Airbnb & Fewo-Verwalter

# Warum Qualität wichtig ist & Tipps wie die Qualität auf Airbnb gesteigert werden kann

Anwendertreffen - November 2023 - Maria Graf



# Eure heutigen Gastgeber:innen



**Maria Graf**

Sr. Connectivity  
Account Manager



**Eric Jungrichter**

Market Manager





# Agenda

- Aktuelle Reisetrends
- Airbnb-Plattform Updates
- Warum Qualität wichtig ist
- Was macht großartige Gastgeber-Qualität aus?
- Tipps zur Steigerung der Qualität



**Airbnb heute**

**4 Mio.+** Gastgeber

Stand: 31. Dezember 2022

**1.5 Mrd.** Gästeankünfte

Stand: 30. Juni 2023

**220+** Länder und Regionen mit Airbnb Inseraten

Stand: 31. Dezember 2022

**>7 Mio.** aktive Inserate weltweit

Stand: 30. Juni 2023





# Eine der meistgesuchten Websites für Ferienunterkünfte

Airbnb definiert das Reisen neu und ist eine der **weltweit meistgesuchten Websites für Ferienunterkünfte** bei Google ([Quelle](#)).

Zugang zu der am stärksten wachsenden globalen Gäste-Community mit bisher über 1.4 Milliarden Gästen weltweit.

# Diversifikation war nie so einfach

Der Anteil des **direkten** und **unbezahlten Traffics auf Airbnb** liegt **weltweit bei 91,2 %\***, was Ihnen zusätzliche Buchungen und Zugang zu einer neuen Zielgruppe gibt.

Noch nie war es so einfach, sich zu diversifizieren.

\*According to Airbnb internal global data that measured the traffic on airbnb.com from July 1, 2021 to September 30, 2021



# Zusammenarbeit mit Airbnb

## Kalkulierbare Kosten, geringes Risiko

Kostenfreie Anmeldung,  
keine Gebühren für  
Kreditkartentransaktionen,  
15% Provision bei Buchung.

Keine Anmelde- oder  
laufenden Kosten,  
100% Flexibilität und Kontrolle  
über den Zeitpunkt der  
Vermietung.

## Direkte Auszahlungen

Airbnb zieht die Zahlung von  
Gästen ein und werden etwa  
**24 Stunden nach dem  
planmäßigen Check-in Ihrer  
Gäste** per Direktüberweisung,  
internationaler Überweisung  
oder über andere zulässige  
Auszahlungsarten  
freigegeben.

## Bedeutung und Reichweite

Möglichkeit, neue  
Reisetrends/-bedürfnisse  
nach der Pandemie zu  
bedienen.

Zugang zu **neuen, global  
denkenden, loyalen und sehr  
engagierten Gästetypen.**  
Starke Identifikation mit der  
Marke Airbnb und ihren  
Werten.

## AirCover für Gastgeber

Der Rundum-Schutz für  
Gastgeber:innen. Das Programm  
umfasst die Verifizierung von  
Gästen, die Überprüfung von  
Buchungen, den Schutz für  
Gastgeber:innen bei Sachschäden  
in Höhe von bis zu 3 Mio. US-Dollar,  
eine Haftpflichtversicherung für  
Gastgeber:innen in Höhe von bis zu  
1 Mio. US-Dollar und eine  
24-Stunden-  
Sicherheitshotline.



Reisen auf Airbnb ist der Gegenentwurf für eine der einsamsten Zeiten in der Geschichte

# Reisetrends



# Ungeachtet der makroökonomischen Unsicherheiten blieb die Nachfrage der Gäste stark

Im ersten Quartal 2023 erreichten  
die gebuchten Übernachtungen und  
Entdeckungen mit über 120 Millionen  
ein Rekordhoch.

# 63%

Growth in German nights booked vs. Q2 2019



# Reisen mit der Familie

# Familienreisen auf Airbnb

- **Familienreisen** auf Airbnb steigen bis 2022 um 60 % im Vergleich zur Zeit vor der Pandemie.
- Eine der **meistgebuchten Kategorien für Familienreisen**: Auf dem Land und Direkt am Strand.
- Im Jahr 2022 blieb mehr als die Hälfte der Familien zwischen **zwei und sechs Nächten**, während fast die Hälfte **eine Woche oder länger blieb**.

Source [here](#).



Langzeitaufenthalte



# Gäste bleiben länger auf Airbnb

- Langzeitaufenthalte gehörten im Jahr 2022 zu den am schnellsten wachsenden Segmenten von Airbnb.
- Im ersten Quartal 2023 entfielen 18% der gebuchten Bruttoübernachtungen auf Langzeitaufenthalte.

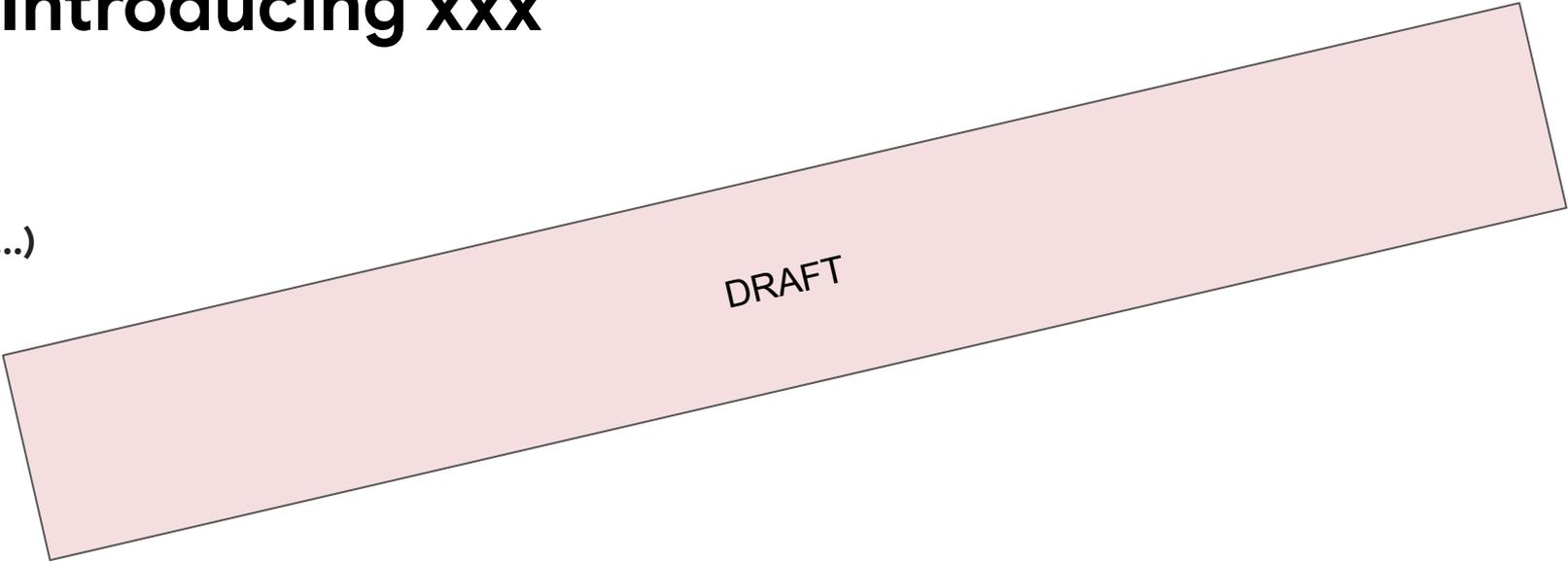


DRAFT

# Airbnb 2023: Winter-Update

# Introducing xxx

(...)



DRAFT

**Warum Qualität wichtig ist**

# Warum ist Qualität auf Airbnb so wichtig & wie wird sie gemessen?

Der Algorithmus von Airbnb bewertet viele Kriterien, um die Qualität zu beurteilen. Dazu zählen u.a. Fotos, Bewertungen und Ausstattungsmerkmale

Qualitativ bessere Unterkünfte werden in der Regel höher in den Suchergebnissen angezeigt.

# So funktioniert die Airbnb-Suche



## Beliebtheit

Wie oft Gäste auf ein **Inserat klicken** oder versuchen, die/den Gastgeber:in zu kontaktieren, bzw wie viele **Buchungsanfragen** der/die Gastgeber:in **annimmt**, definiert, wie attraktiv Ihr Angebot ist.



## Preis

Wie **wettbewerbsfähig ein Preis im Vergleich zu ähnlichen Unterkünften** in der Umgebung ist.



## Verfügbarkeit

Je mehr freie Tage der Kalender des/der Gastgeber:in enthält, desto öfter kann ein Inserat in den Suchergebnissen angezeigt werden.



## Herausragende Gastfreundschaft

Die **Qualität des Inserates** (Bewertungen, Superhost Status, ob Gastgeber:innen die Erwartungen von Gästen erfüllen) beeinflusst das Ranking

**Tipp:** Die Beantwortung von Anfragen innerhalb von 24 Stunden kann dazu beitragen, das Ranking eines Gastgebers in der Suche zu verbessern.

# Warum Qualität auf Airbnb wichtig ist

Wie sich Qualitätskennzahlen auf Ihren Geschäftserfolg und Ihre Einnahmen auswirken können

~10-15%

Inserate mit einer Bewertung von mehr als 4,75 Sternen hatten im Vergleich zu Inseraten mit einer Bewertung zwischen 4,0 und 4,25 Sternen eine um etwa 10-15% höhere Buchungsrate

4.7 

Die durchschnittliche Bewertung der Inserate auf Airbnb beträgt 4,7 Sterne, wobei 60% der Inserate mit 4,8 oder besser bewertet wurden.

65%

Inserate mit durchschnittlich 80% 5-Sterne-Bewertungen haben im vergangenen Jahr 65% aller Buchungen auf Airbnb weltweit erhalten.

**Was macht außerordentliche  
Gastgeber:innen-Qualität aus?**



# Superhost-Programm

Gesamtbewertung von mindestens 4,8 Sternen

Antwortrate von 90 % und höher

Mehr als 10 Aufenthalte in den letzten 100 Tagen

Stornierungsrate unter <1%



# Superhost-Programm

Gesamtbewertung von mindestens 4,8 Sternen

Antwortrate von 90 % und höher

Mehr als 10 Aufenthalte in den letzten 100 Tagen

Stornierungsrate unter <1%



# Superhost-Programm

Gesamtbewertung von mindestens 4,8 Sternen

Antwortrate von 90 % und höher

Mehr als 10 Aufenthalte in den letzten 100 Tagen

Stornierungsrate unter <1%



# Superhost-Programm

Gesamtbewertung von mindestens 4,8 Sternen

Antwortrate von 90 % und höher

Mehr als 10 Aufenthalte in den letzten 100 Tagen

Stornierungsrate unter <1%



# Superhost-Programm

Gesamtbewertung von mindestens 4,8 Sternen

Antwortrate von 90 % und höher

Mehr als 10 Aufenthalte in den letzten 100 Tagen

Stornierungsrate unter <1%

## Performance

Opportunities

- Quality
- Occupancy & rates
- Conversion

Earnings

Superhost

Listing issues

## ≡ Superhost



# You did it—you're a Superhost!

Thank you for going above and beyond for your guests.

[Learn more about the program](#)

## Your Superhost stats

Assessment period  
Jul 1, 2022 - Jun 30, 2023

Last completed assessment

**You earned Superhost status!** You met all of the program criteria for this assessment period.

**4.8** ★<sup>?</sup>

Overall rating

Criteria: 4.8

✓ Achieved!

**100%**<sup>?</sup>

Response rate

Criteria: 90%

✓ Achieved!

**1321**<sup>?</sup>

Stays, 6,290 nights

Criteria: 10 completed stays or 100 nights over 3+ stays

✓ Achieved!

**0.66%**<sup>?</sup>

Cancellation rate

Criteria: Less than 1.0%

✓ Achieved!

Tipps wie Qualität gesteigert  
werden kann

**Gastgeber:innen, die gute  
Bewertungen erhalten,  
konzentrieren sich  
auf diese 5 Dinge**



# Gut bewertete Gastgeber fokussieren sich auf 5 Dinge

## Sauberkeit

Um sich in einer Unterkunft wirklich wie zu Hause zu fühlen, erwarten die Gäste saubere Unterkünfte

## Wesentliche Ausstattungsmerkmale

Ausstattungsmerkmale, die Gäste für einen angenehmen Aufenthalt als wichtig erachten (Toilettenpapier, Seife, Bettwäsche, ein Handtuch pro Gast, ein Kopfkissen pro Gast)

## Präzise Angaben zur Unterkunft

Erwartungen der Gäste schon vor der Buchung richtig managen

## Einfacher Check-in

Ein klarer und einfacher Check-in-Prozess wird dazu beitragen, dass sich Ihre Gäste wohlfühlen

## Proaktive Kommunikation

Reaktionsschnelligkeit und Aufmerksamkeit sind der Schlüssel zu einer guten Bewertung und einer guten Position in den Suchergebnissen



## Villa Oestereich - Kamin Suite

★ 5,0 · [7 Bewertungen](#) · Superhost · [Binz, Vorpommern-Rügen, Deutschland](#)

[Teilen](#) [Speichern](#)



[Alle Fotos anzeigen](#)

**Gesamte Unterkunft: Apartment · Gastgeber:in ist Thomas**

4 Gäste · 2 Schlafzimmer · 3 Betten · 1 Badezimmer



Wähle Reisedaten, um Preise anzuzeigen

★ 5,0 · 7 Bewertungen

# Angaben zur Unterkunft



# Präzise Angaben zur Unterkunft

Ein paar Empfehlungen und Hinweise:

- Verwenden Sie qualitativ hochwertige Fotos mit Bildunterschriften
- Schreiben Sie eine detaillierte Beschreibung zur Unterkunft
- Erwähnen Sie besondere Ausstattungsmerkmale
- Nutzen Sie Hausregeln
- Seien Sie ehrlich über unerwartete Faktoren
- Vergewissern Sie sich, dass Ihre Unterkunft dem Preis entspricht, den Sie festgelegt haben



**Sauberkeit**



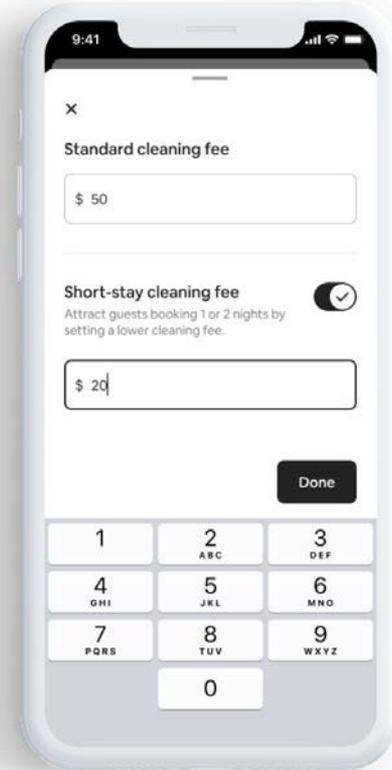
# Sauberkeit

- Sauberkeit ist oft ein Hauptgrund für eine negative Bewertung
- Achten Sie besonders auf Bäder, Böden, Bettwäsche und Handtücher
- Verabschieden Sie sich von Unordnung
- Überlegen Sie, ob Sie Ihre Reinigungsgebühren für unterschiedliche Aufenthaltsdauern anpassen können



# Reinigungsgebühren für Kurztrips

- Eine Anpassung Ihrer Reinigungsgebühren für unterschiedliche Aufenthaltsdauern kann die Attraktivität steigern
- Nutzen Sie die Flexibilität, Ihre Reinigungsgebühren anzupassen
- Bieten Sie Gästen, die nur 1-2 Nächte bleiben, eine niedrigere Gebühr an, während Ihre reguläre Reinigungsgebühr für längere Aufenthalte gleich bleibt



# Wesentliche Ausstattungsmerkmale

# Ausstattungsmerkmale

Eine vollständige Auflistung hilft den Gästen zu verstehen, was sie von Ihrer Unterkunft erwarten können.

Vergewissern Sie sich, dass Sie alle Ausstattungsmerkmale hinzugefügt haben und Folgendes anbieten:

- Kinderfreundliche Ausstattungsmerkmale
- Arbeitsplatzfreundliche Ausstattungsmerkmale
- Haustierfreundliche Richtlinien





## Grundausstattung für Ihre Gäste

Mit dieser grundlegenden Ausstattung haben Gäste alles, was sie brauchen, um sich wohlfühlen und sich zu erholen:

- Toilettenpapier
- Seife
- Bettwäsche
- mindestens ein Handtuch pro Gast
- mindestens ein Kissen pro Gast

# Vorbereitet sein für digitale Nomad:innen

Digitale Nomaden suchen oft nach speziellen Angeboten, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind:

- Schnelles und zuverlässiges Wifi
- Laptop-freundliche Arbeitsbereiche
- Gute Beleuchtung
- Vollständig ausgestattete Küchen



**Einfacher Check-in**

# Einfacher und stressfreier Check-In

- Entwickeln Sie eine Check-in-Methode, die gut für Sie funktioniert
- Geben Sie Ihren Gästen eine detaillierte Wegbeschreibung zu Ihrer Unterkunft
- Erstellen Sie einen Check-in-Leitfaden
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste wissen, wie sie Sie kontaktieren können



# Kommunikation

# Kommunikation ist der Schlüssel

Beantworten Sie von Gästeanfragen **innerhalb von 24 Stunden**

Reaktionsschnelligkeit und Aufmerksamkeit sind der Schlüssel zu einer guten Bewertung und einer guten Position in den Suchergebnissen

## Tipps für eine hohe Antwortrate:

- Richten Sie [Quick Replies](#) ein, um zu antworten, ohne ein Wort zu schreiben. Beantworten Sie häufige Fragen schnell und einfach. Wählen Sie einfach Ihre vorgefertigte Nachricht aus und klicken Sie auf "Senden".
- Nachdem Sie mit Ihren Gästen in Kontakt getreten sind, können Sie unser Tool für [geplante Nachrichten](#) nutzen, um automatisch Nachrichten an Gäste zu wichtigen Meilensteinen wie Buchung, Check-in oder Check-out zu senden.





## Empfohlene Touchpoints mit Gästen:

- Zum Zeitpunkt der Anfrage
- Zum Zeitpunkt der Buchung
- Vor der Ankunft
- Beim Check-in
- Nach der ersten Übernachtung
- Vor der Abreise
- Nach der Abreise



# Preis-Leistungs-Verhältnis

# Gäste legen Wert auf Bezahlbarkeit

#1

Kriterium bei der Planung einer Reise ist ein angemessener Preis



**Der Suchalgorithmus  
von Airbnb  
berücksichtigt  
vorrangig den  
Gesamtpreis ihres  
Inserats**

# Um mehr Buchungen anzuziehen, versuchen Sie, den Gesamtpreis wettbewerbsfähig zu halten

~~€ 308~~ € 205 night ★ 4.99 · 226 reviews

CHECK-IN 3/12/2023	CHECKOUT 3/17/2023
GUESTS 1 guest	

**Reserve**

You won't be charged yet

€ 205 x 5 nights	€ 1,026
<b>Total</b>	<b>€ 1,026</b>

**Lower price.** Your dates are € 513 less than the avg. nightly rate of the last 60 days.



**Neue Inserats Promotion** - 20% Discount für die ersten 3 Buchungen

**Ermutigen Sie Gäste zu längeren Aufenthalten** mit monatlichen und wöchentlichen Rabatten

**Anreize für frühe Buchungen** mit Frühbucherangeboten

**Anreize für Last-Minute-Buchungen** mit Last-Minute-Rabatten

**Wichtigsten Erkenntnisse**

# Deshalb sind Bewertungen wichtig

Bewertungen auf Airbnb schaffen  
Vertrauen und können Ihnen dabei helfen,  
Ihr Geschäft voranzutreiben.

- Nutzen Sie das Feedback, um Ihr Inserat zu verbessern
- Gastgeber:innen bewerten Gäste
- Gäste bewerten Gastgeber:innen
- Bewertungen für zukünftige Gäste und Gastgeber:innen sichtbar
- Schafft Vertrauen und Gemeinschaftsgefühl



# Anreize für positive Bewertungen setzen:

- Kommunizieren Sie frühzeitig mit Ihren Gästen, dass ein sehr guter Aufenthalt für Sie als Gastgeber wichtig ist
- Bitten Sie um privates Feedback
- Schreiben Sie unbedingt eine Bewertung über Ihren Gast



# Wenn du beständig hochwertige Aufenthalte auf Airbnb bietest, kann sich das **spürbar** auf deinen geschäftlichen Erfolg auswirken



---

## Sichtbarkeit und Suchalgorithmus

Der Algorithmus bewertet verschiedene Merkmale, um die Qualität zu beurteilen, z. B. Bewertungen der Unterkunft und Ausstattungsmerkmale. Höhere Qualität bedeutet, dass dein Inserat für Reisende sichtbarer ist.



---

## Buchungserfolg

Reisende sind in der Regel eher bereit, Unterkünfte zu buchen, die in der Vergangenheit von anderen Gästen positiv bewertet wurden. Das gibt ihnen ein sicheres Gefühl.



---

## Potenzial durchschn. Übernachtungspreise

Die Zahlungsbereitschaft wird manchmal von den Qualitätskennzahlen und Bewertungen beeinflusst, die wir auf deiner Inseratsseite anzeigen.



---

## Markenreputation

Wenn du deinen Gästen hervorragende Qualität lieferst, kann dir das helfen, einen guten Ruf aufzubauen und die Mundpropaganda anzukurbeln.

**Vielen Dank  
für Ihre  
Teilnahme!**



