



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.



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.

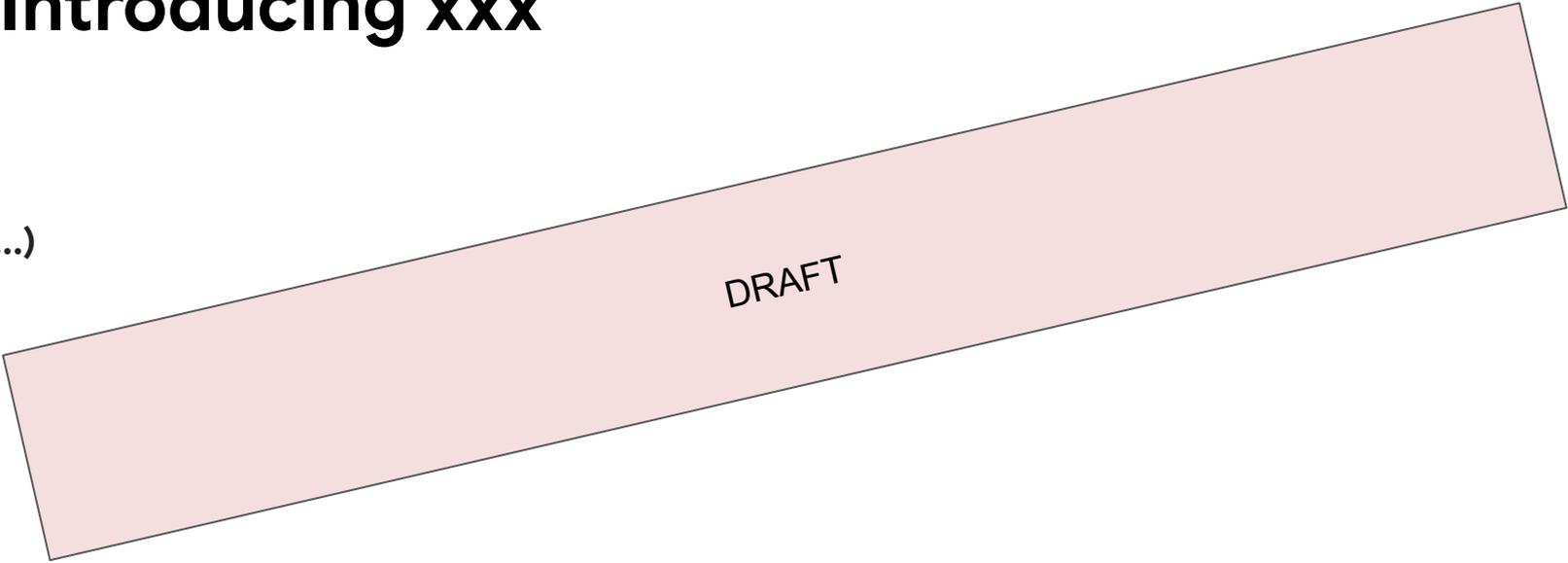


DRAFT

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

Gesamt-
bewertung 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 ★[?]

Overall rating

Criteria: 4.8

✓ Achieved!

100%[?]

Response rate

Criteria: 90%

✓ Achieved!

1321[?]

Stays, 6,290 nights

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

✓ Achieved!

0.66%[?]

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



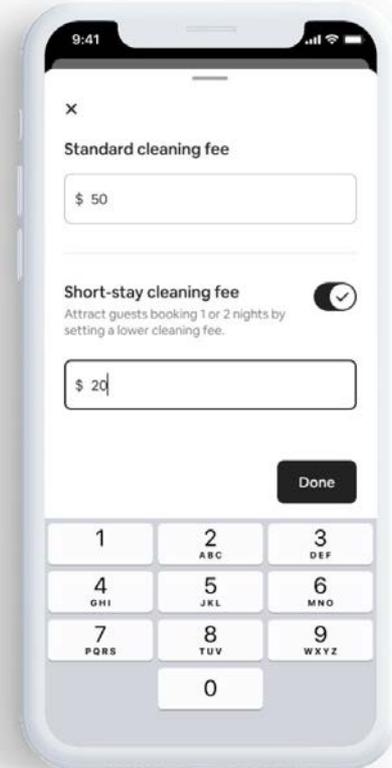
Sauberkeit

- 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
Total	€ 1,026

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!**



