Gestion des locations de vacances : Vos premiers pas sur Airbnb

Version API

airbnb

Présentation d’Airbnb

1

Création et gestion de l’inventaire

Fonctionnement des accès, de la gestion, et de la création d’inventaires sur Airbnb

2

Communication avec les voyageurs potentiels

Gérer la communication avec les voyageurs, les demandes de réservation et les réservations confirmées

3

Gestion des réservations

La meilleure façon de gérer les annulations, les demandes de retenue sur caution et bien plus encore

MANUEL DE FORMATION AIRBNB À DESTINATIONDES GESTIONNAIRES DE PROPRIÉTÉS

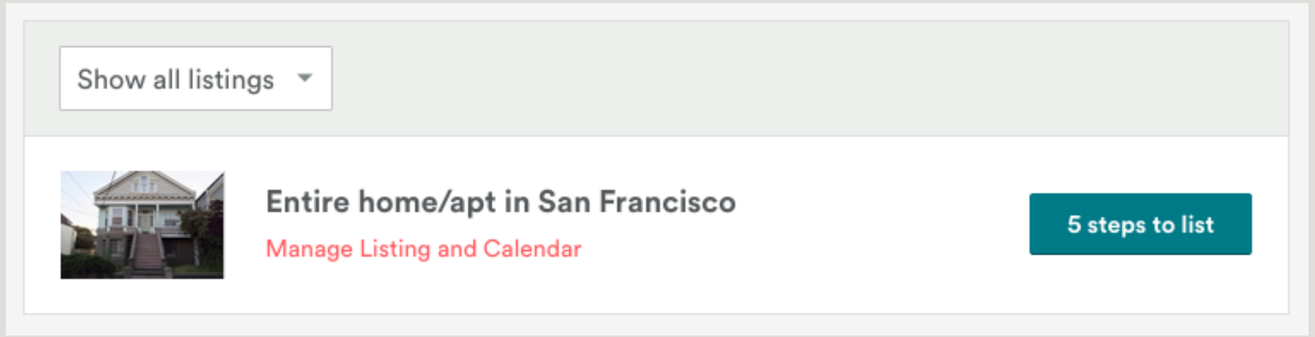
Création et gestion des annonces

Fournisseurs avec API intégrée

CRÉER ET METTRE À JOUR LE CONTENU DES ANNONCES

Si vous distribuez votre inventaire par le biais de l'un de nos partenaires sélectionnés :

- Vous ne modifierez pas vos annonces sur Airbnb
- L'ensemble du contenu, des prix et de l'inventaire est envoyé sur Airbnb par le biais de votre PMS et intégré via directement l'API Airbnb



Non disponible pour les gestionnaires de propriétés effectuant la distribution par le biais d'un channel manager

Importer vos réservations dans votre PMS

PLACE YOUR LOGO HERE

Suggestions et rappels utiles :

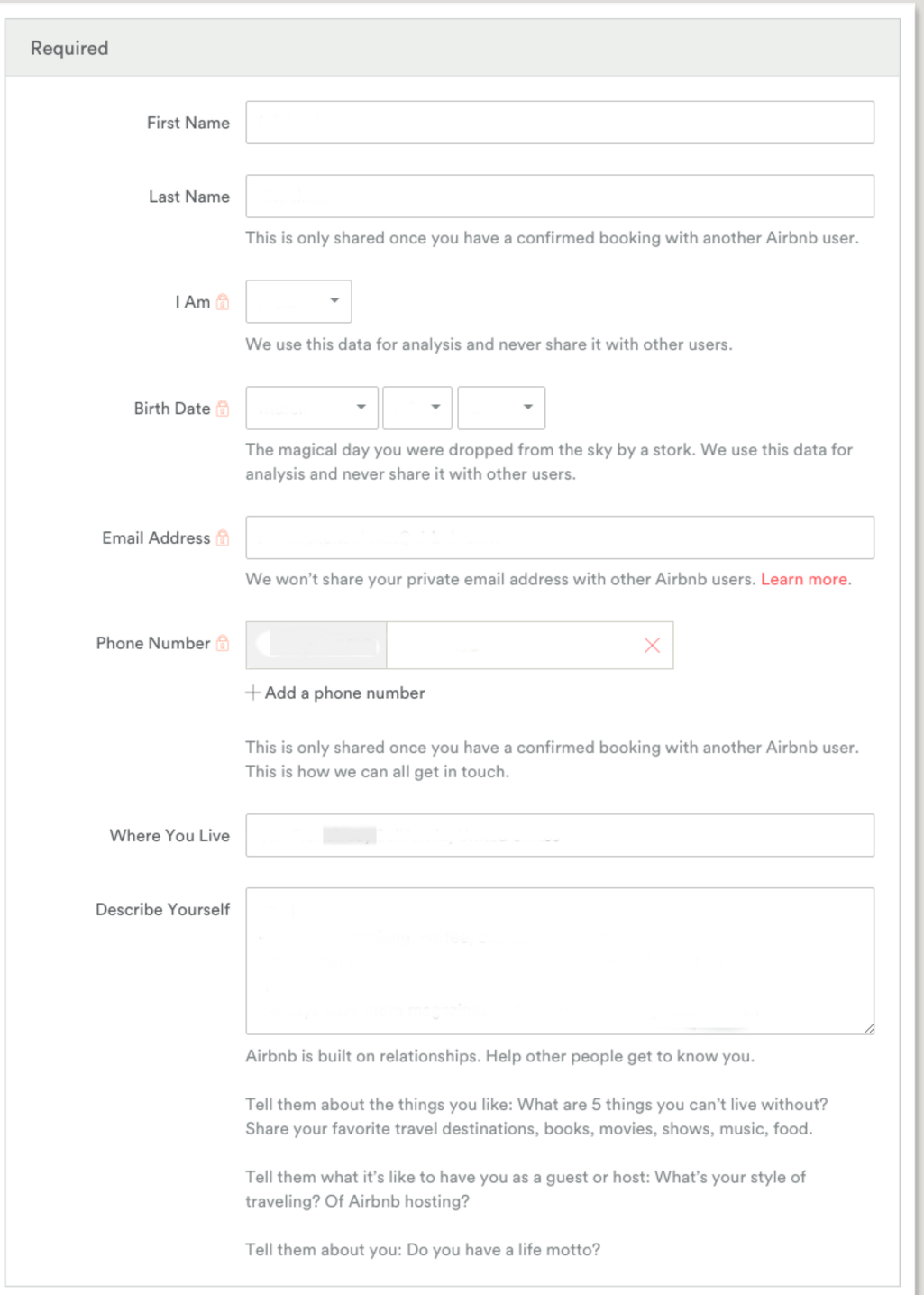
1. N’oubliez pas que les réservations Airbnb ne sont pas importées directement dans votre PMS, sauf si vous utilisez les services d’un channel manager connecté à Airbnb. Prenez contact avec votre responsable de compte pour plus de détails.

2. Les réservations Airbnb ne sont pas automatiquement bloquées dans le calendrier de votre PMS tant qu’elles n’ont pas été saisies manuellement dans votre système.

3. Basez-vous sur l’e-mail de confirmation d’Airbnb ainsi que les échanges directs avec le voyageur pour saisir les informations nécessaires dans votre PMS.

4. N’oubliez pas que le montant qui figure dans l’e-mail de confirmation correspond au montant de votre versement, soit le coût total de la réservation moins la commission Airbnb.

5. Si vous décidez d’inclure des taxes dans votre prix à la nuit, vous devez en tenir compte lors de l’importation des données dans votre PMS (souvent, les gestionnaires décident de retirer le montant des taxes du montant total du versement avant de saisir les informations de réservation).



Le profil

Vous allez devoir remplir votre profil Airbnb. Quelques conseils pour vous aider :

- Nom : indiquez le nom de votre société

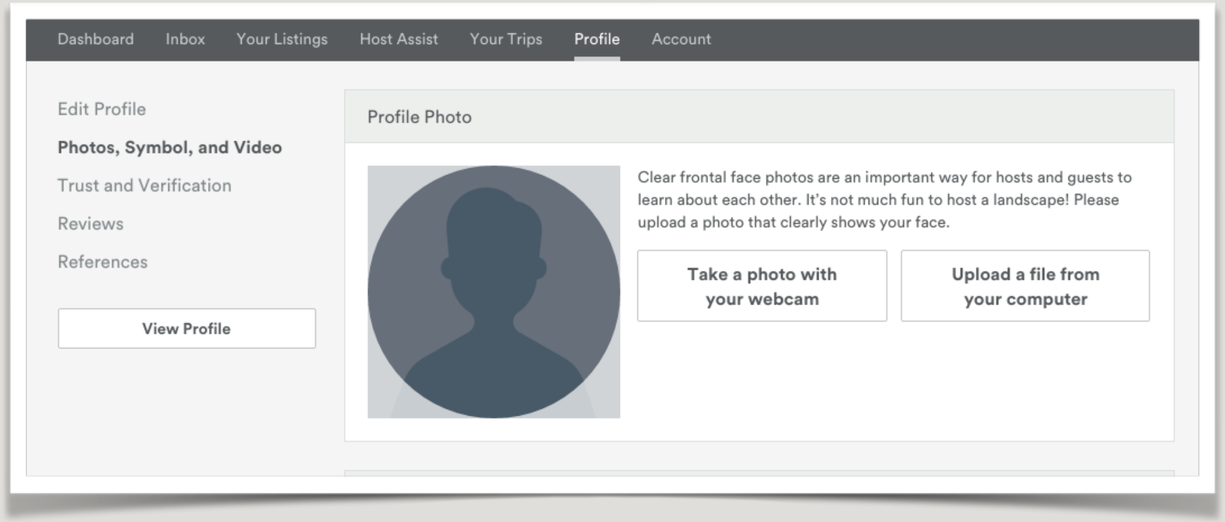
- Date de naissance : saisissez la date de naissance du propriétaire ou directeur de la société

- Adresse e-mail : saisissez l'adresse e-mail où vous recevrez tous vos messages. Vous devez être en mesure de composer et recevoir des messages sur cette adresse.

- Numéro de téléphone : saisissez un numéro de téléphone fixe ou mobile auquel vous avez accès (il sera utilisé à des fins de vérification). Vous ne pouvez pas utiliser un service d'appel automatisé.

- Utilisez le champ « Votre description » pour présenter votre société.

- Photo de profil : les logos sont acceptés, mais nous vous conseillons d'utiliser une photo du propriétaire ou du point de contact principal.



Mieux comprendre le processus d’identification vérifiée

Comment ça marche ?

L'identification vérifiée consiste à connecter votre profil Airbnb à d'autres sources d'informations vous concernant. Au cours du processus de vérification de votre identité, nous pouvons être amenés à vous demander de :

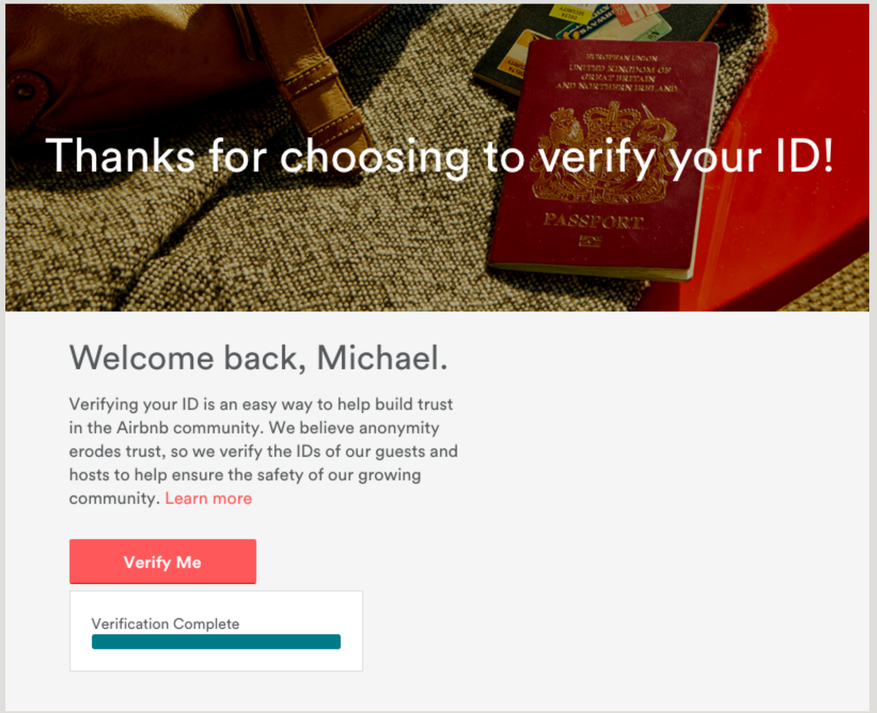
- Prendre une photo ou télécharger une copie d'une de vos pièces d'identité, comme un permis de conduire ou un passeport.
- Connecter un autre profil en ligne à votre compte Airbnb, par exemple votre profil Facebook, Google ou LinkedIn.
- Télécharger une photo de profil et fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail.
- Nous prenons la sécurité très au sérieux et les informations que vous nous fournissez durant ce processus sont cryptées et régies par notre politique de confidentialité.

Par où commencer ?

Vérifiez d'abord que votre navigateur web est à jour. Rendez-vous ensuite dans airbnb.com/verify et cliquez sur le bouton Me vérifier. À partir de là, vous serez guidé à travers chaque étape du processus.

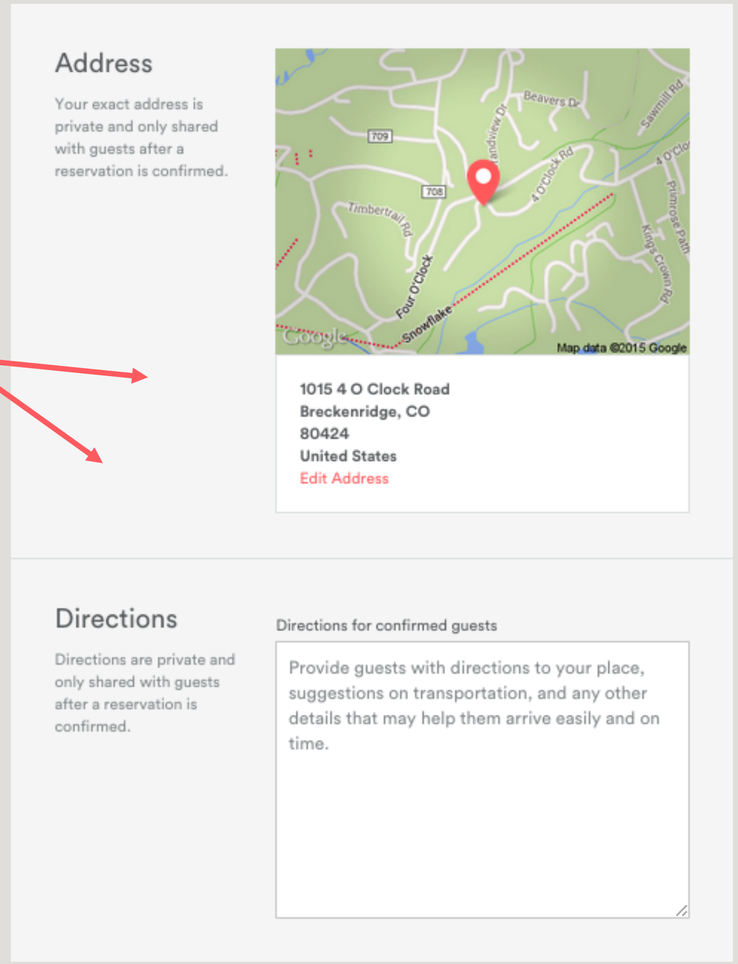
Le badge Identification vérifiée :

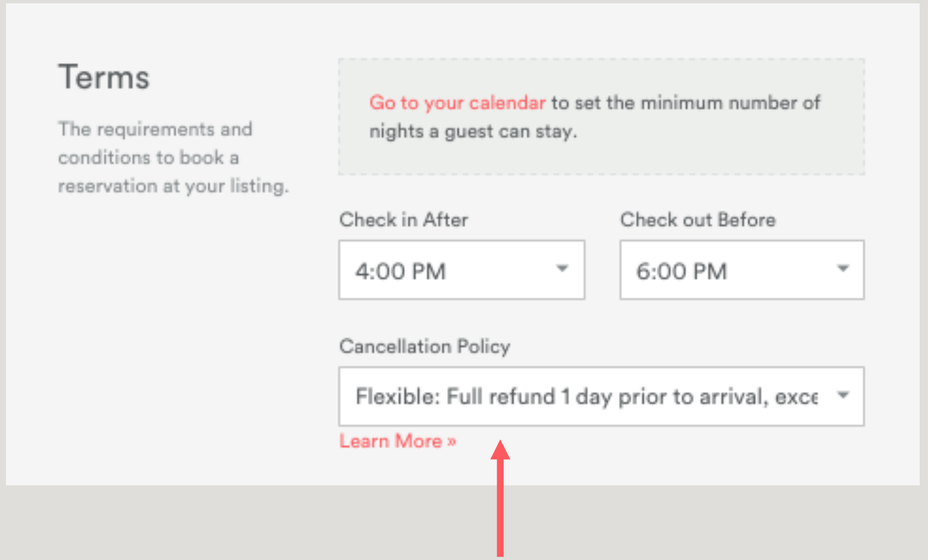
Une fois que vous avez terminé le processus d’identification vérifiée, un badge s’affiche sur votre profil. En tant qu’hôte, vous pouvez choisir de n’accepter que les voyageurs qui ont suivi le processus d’identification vérifiée.



Adresse et Conditions

Les voyageurs n'ont accès à ces informations qu'une fois la réservation effectuée





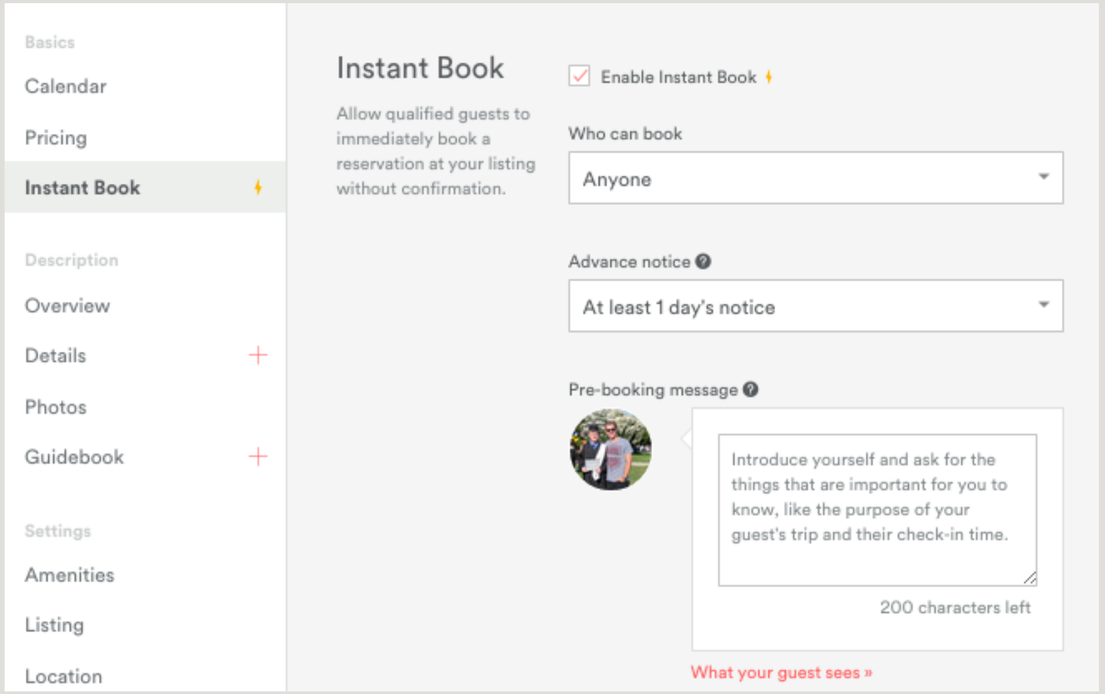
Pour les hôtes sur des marchés de location de vacances, Airbnb propose également deux politiques d'annulations plus strictes : 30 jours et 60 jours, pour lesquelles les frais de service sont de 5 %. Les hôtes reçoivent le paiement dès que la réservation n'est plus considérée comme remboursable selon les conditions d'annulation (30 ou 60 jours avant l'arrivée des voyageurs).

Si vous souhaitez imposer ces conditions, merci de contacter votre responsable de compte ou d'écrire à pro@airbnb.com

La réservation instantanée : mode d’emploi

Tous les partenaires connectés via l’API sont en réservation instantanée, ce qui signifie que :

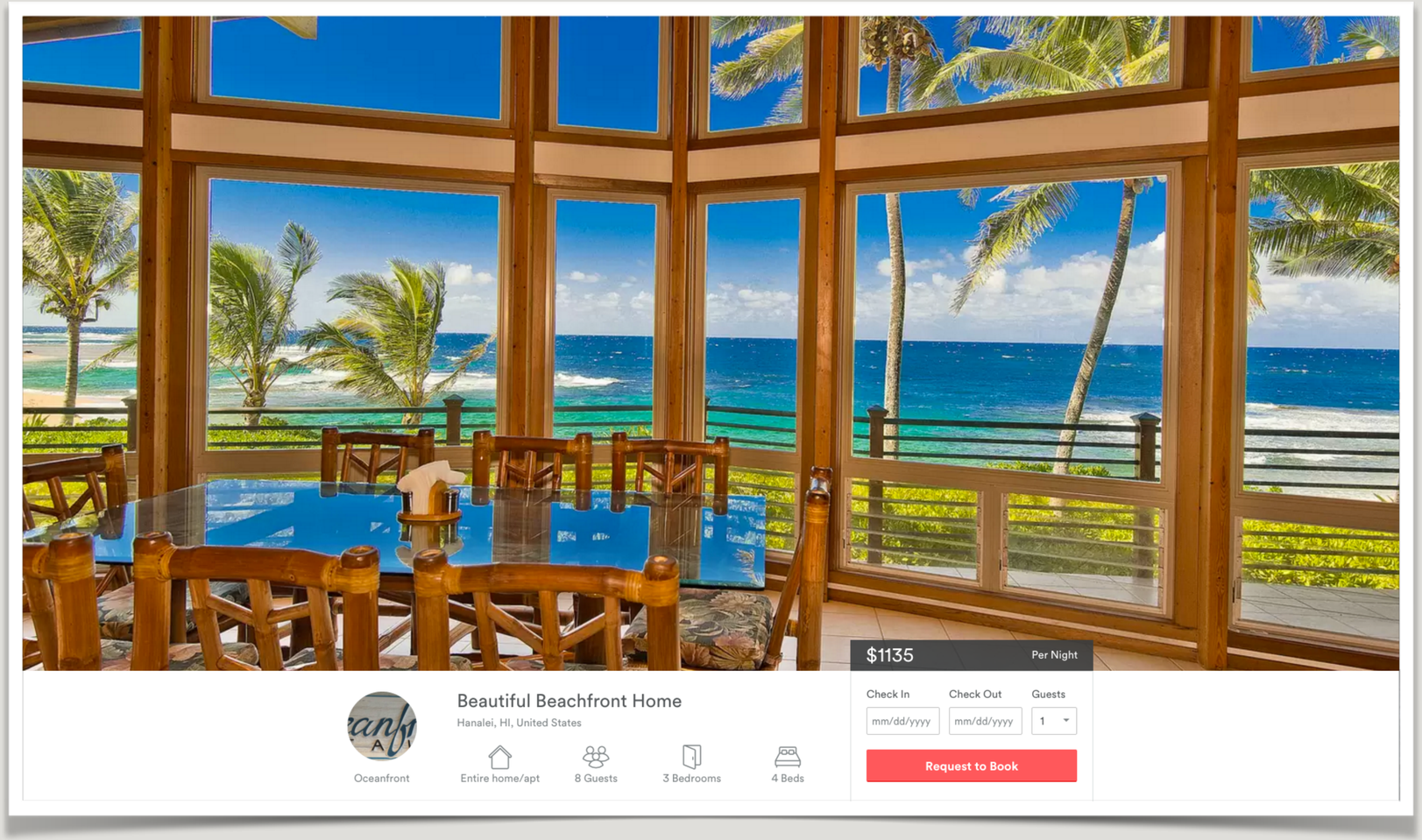
- Les demandes de réservation sont automatiquement acceptées
- Vous pouvez choisir d’accepter les réservations de tous les utilisateurs, ou uniquement des voyageurs « recommandés par d’autres hôtes ».
- Si des voyageurs en réservation instantanée ont un comportement qui vous met mal à l’aise ou ne respectent pas votre règlement intérieur, vous pouvez **annuler sans pénalité**.
- Dans vos paramètres, vous pouvez configurer combien de temps à l’avance les voyageurs peuvent réserver.
- Vous pouvez rédiger un message automatisé pour les voyageurs qui souhaitent réserver votre propriété.
- **Important :** la réservation instantanée n’est recommandée que pour les managers qui sont en mesure d’avoir un calendrier constamment à jour, via intégration direct ou synchronisation de calendrier externes.



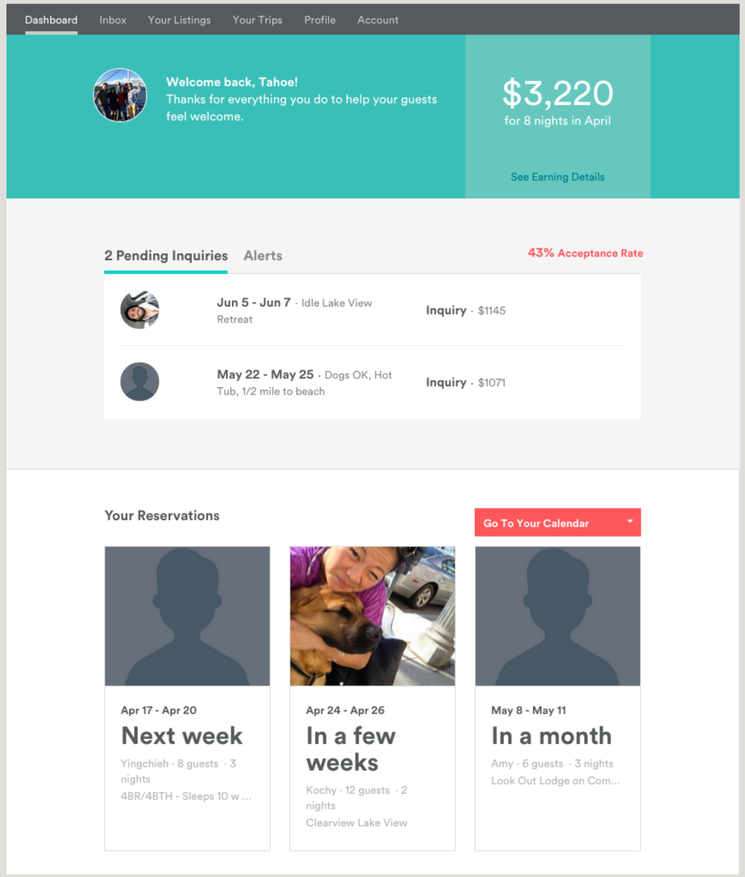
Photos du logement

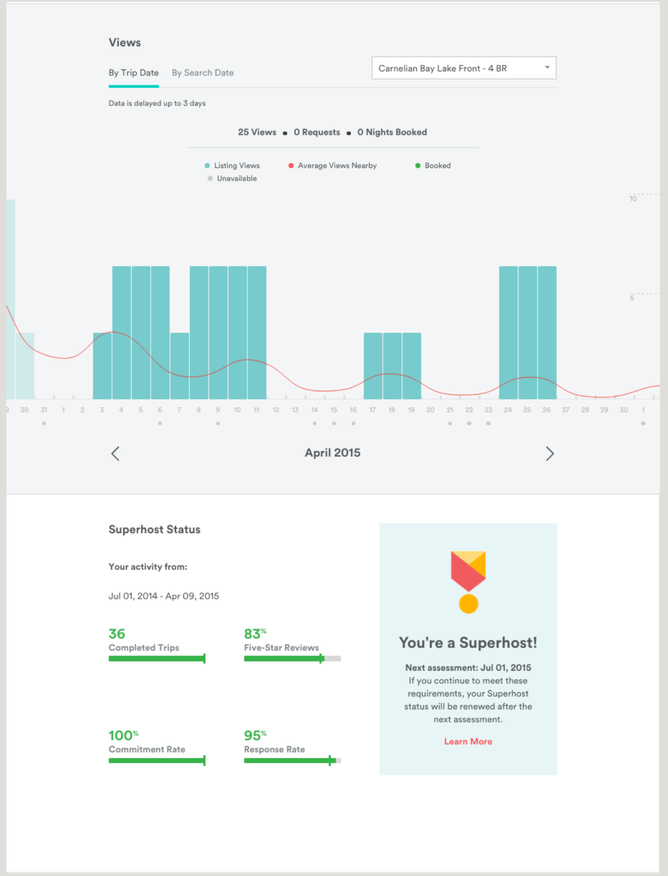
Conseils pour de bonnes photos :

- Les photos haute résolution donnent les meilleurs résultats ; nous vous recommandons une résolution de 4 200 x 2 700 pixels, en 300 PPP.
- Ne placez pas de filigranes, logos ou texte sur vos images.
- Prenez au moins une photo de chaque chambre/lits.
- Nos études montrent que ce sont les annonces avec au moins 20 photos qui rencontrent le plus de succès.
- Nous proposons gratuitement des services professionnels de photographie dans de nombreux pays. Envoyez votre demande sur airbnb.com/photography.
- Positionnez votre meilleure photo en premier.
- Rédigez une légende pour chaque photo.



Le tableau de bord





Le tableau de bord regroupe les informations suivantes :

- Les demandes d'informations et de réservation en attente que vos voyageurs potentiels vous ont adressées
- Vos alertes et notifications de commentaires, versements, demandes de retenue sur caution et autres
- Les réservations à venir
- Des données sur les performances de votre annonce et le niveau de satisfaction de vos voyageurs

Communication avec vos voyageurs potentiels

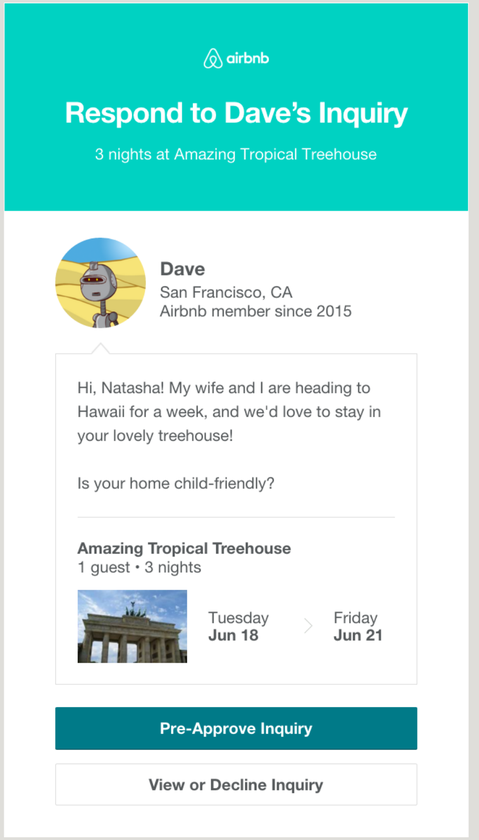
Aperçu des demandes des voyageurs

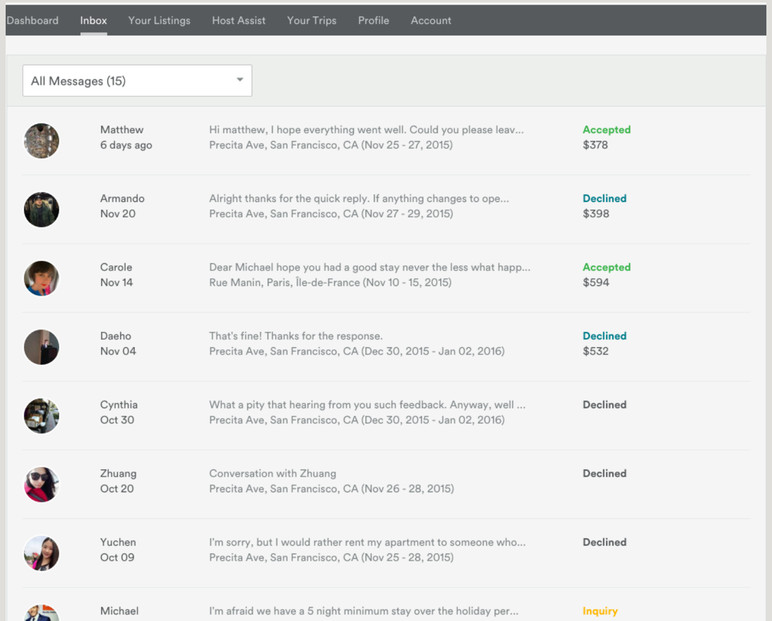
Les demandes des voyageurs peuvent être gérées soit dans votre boîte de réception Airbnb, soit dans votre propre messagerie

- Toutes les demandes d'information ou de réservation sont transférées vers l'adresse e-mail que vous nous avez donnée
- Les gestionnaires peuvent répondre à l'adresse transitoire d'Airbnb ou se connecter directement à Airbnb (sur la version ordinateur ou l'application mobile) pour répondre depuis leur messagerie Airbnb. Les réservations de voyageurs doivent être acceptées dans la plate-forme.
- Les numéros de téléphone, adresses e-mail et URL sont bloqués tant que la réservation n'a pas été acceptée dans Airbnb.

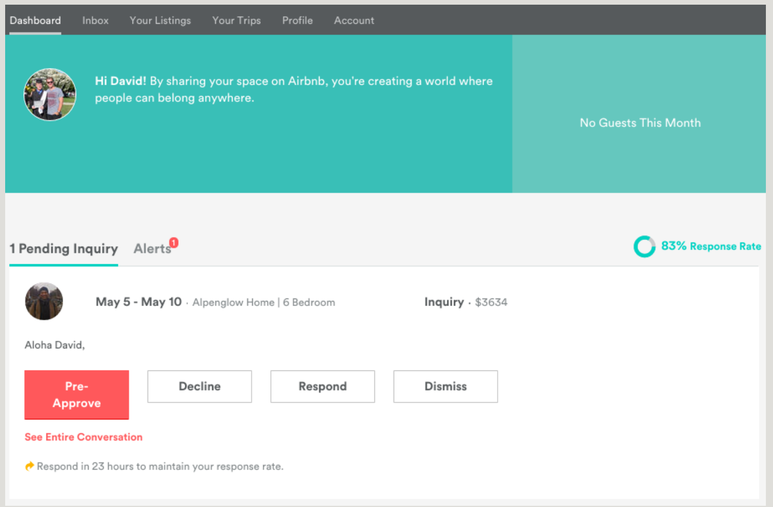
L'e-mail de demande d'informations comprend :

- Le nom de la propriété
- Les options pour pré-approuver et répondre
- Des informations sur le voyageur
- Des informations sur l'arrivée
- Montant de la réservation (valeur nette)
- En répondant directement à l'e-mail, vous pourrez répondre au voyageur sans vous connecter à Airbnb





Vous pouvez aussi répondre aux voyageurs depuis votre tableau de bord ou votre boîte de réception sur Airbnb



Demandes d’information et de réservation

S’ils sont intéressés, les voyageurs peuvent vous contacter de deux façons :

1. Demande d’information

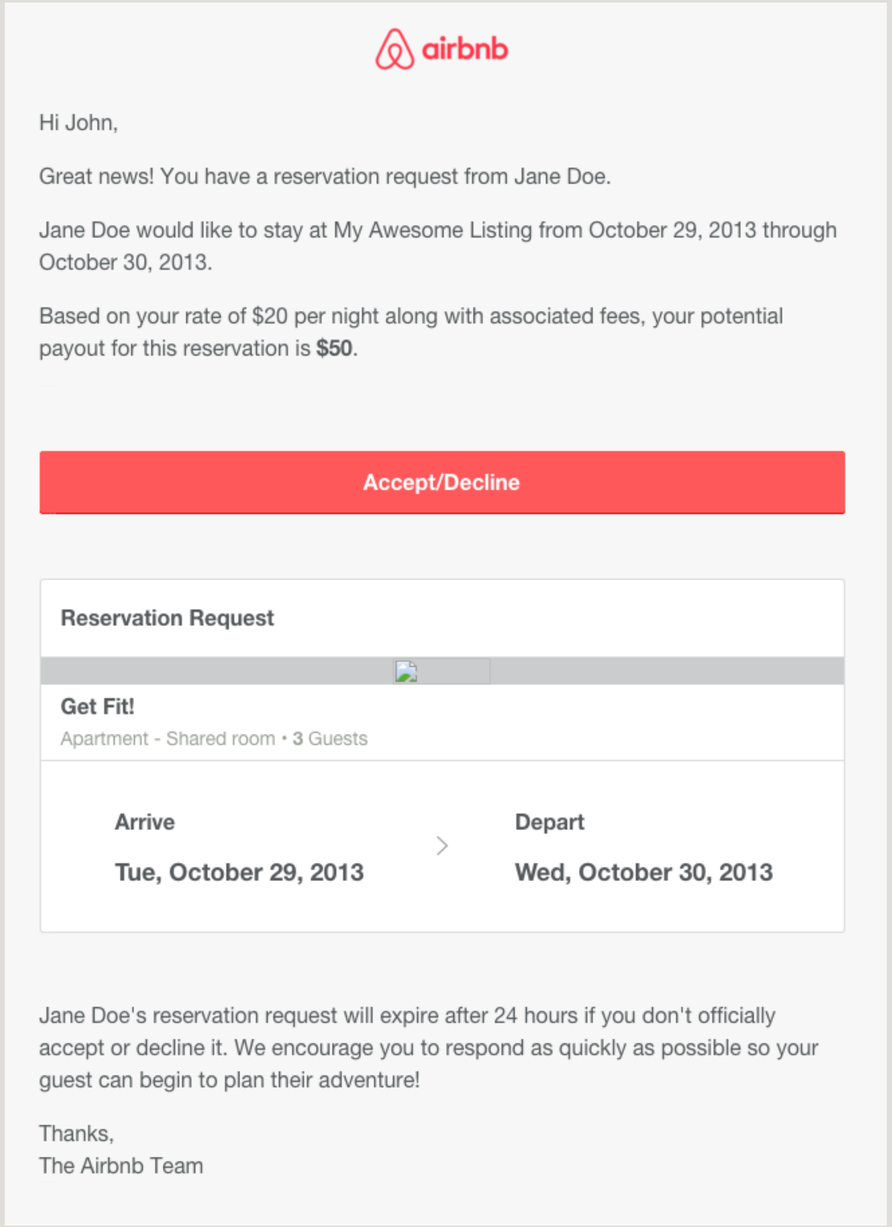
Ils ont des questions sur votre logement. Lorsque vous recevez une demande d’information, vous pouvez choisir de la pré-approuver ou de la refuser. La pré-approbation permet à un voyageur de pouvoir ensuite confirmer directement une réservation pour les dates en question.

Nos voyageurs envoient en moyenne deux questions avant de réserver.

2. Demande de réservation

Les voyageurs sont décidés à réserver votre logement. Les demandes de réservation expirent après 24 heures. Lorsque vous recevez une demande de réservation, vous pouvez :

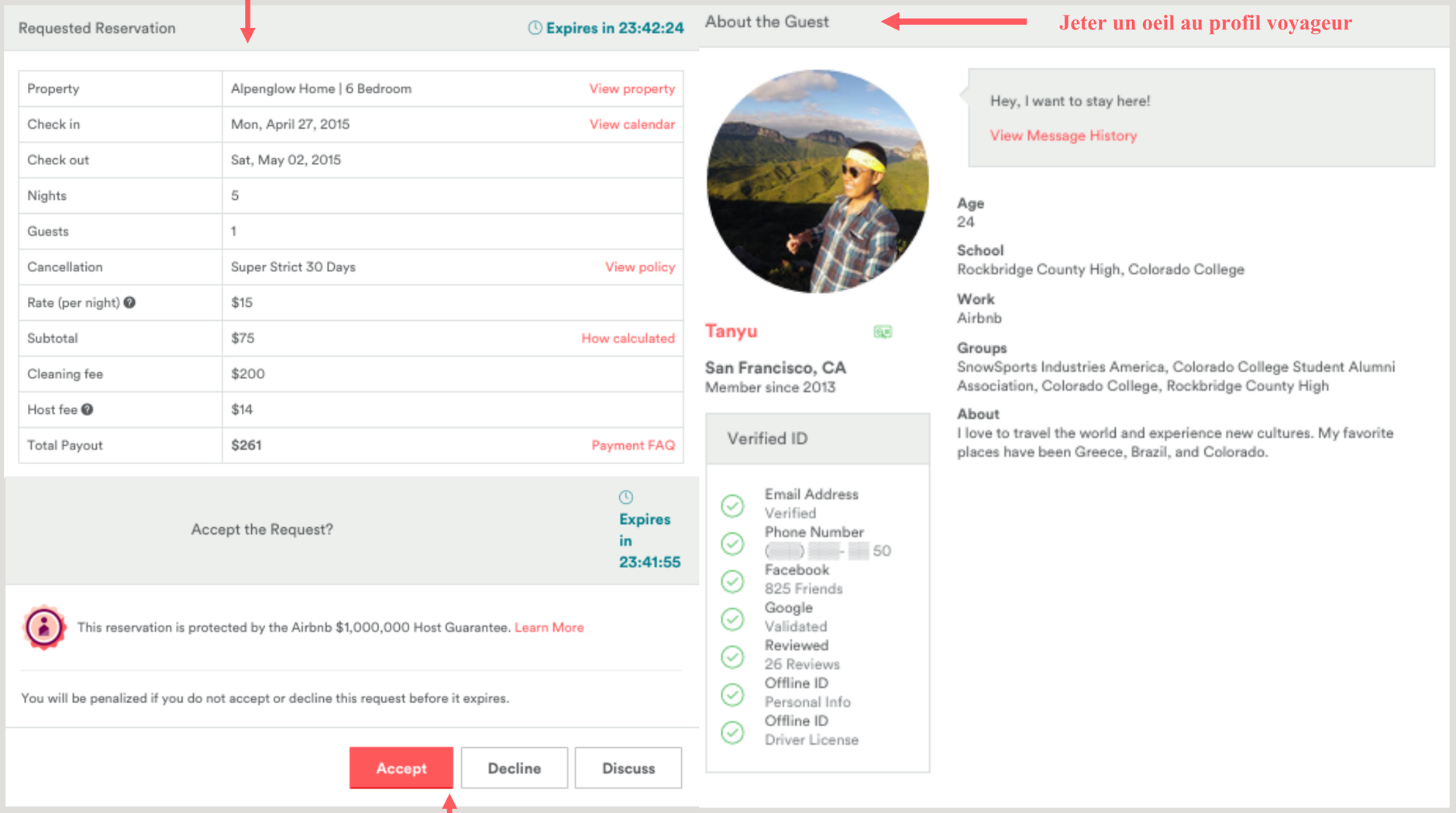
- Accepter la demande si votre logement est disponible et si vous êtes prêt à accueillir le voyageur à ces dates.
- Refuser la demande si vous ne pouvez pas héberger le voyageur à cette période.
- Envoyer un message au voyageur si vous souhaitez en savoir plus.
- Il est important de répondre rapidement aux voyageurs, et donc d’accepter ou de refuser une nouvelle demande dès que possible. N’oubliez pas que si vous laissez expirer quatre demandes d’information ou de réservation consécutives sans donner de réponse, nous pourrions être amenés à désactiver temporairement votre annonce. Votre annonce peut également être désactivée si votre taux de réponse est inférieur à 50 % sur les dix dernières réservations.



Évaluer les demandes de réservation

Vérifier le détail des reservations

ACCEPTER OU REFUSER LES RÉSERVATIONS

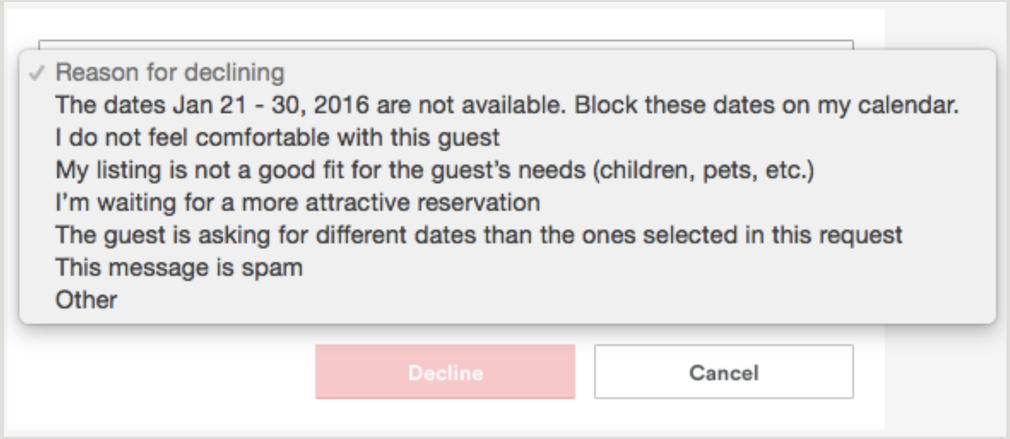


Accepter, refuser ou discuter d'une réservation

Conseils pour répondre aux voyageurs

CONVERTIR LES DEMANDES EN RÉSERVATIONS

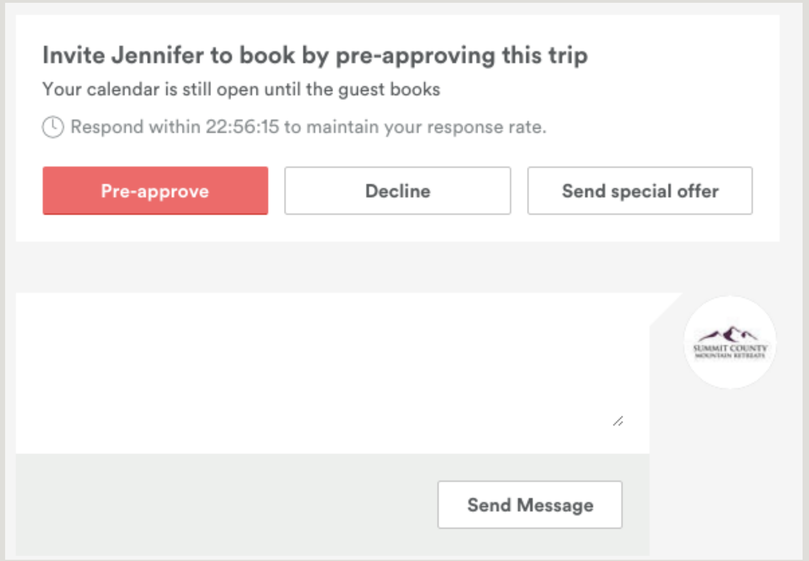
Refuser



Lorsque vous refusez :

- Prévenez votre voyageur potentiel qu'ils ne pourront pas réserver votre propriété.
- Vous avez la possibilité de bloquer automatiquement les dates en question sur votre calendrier.

Répondre



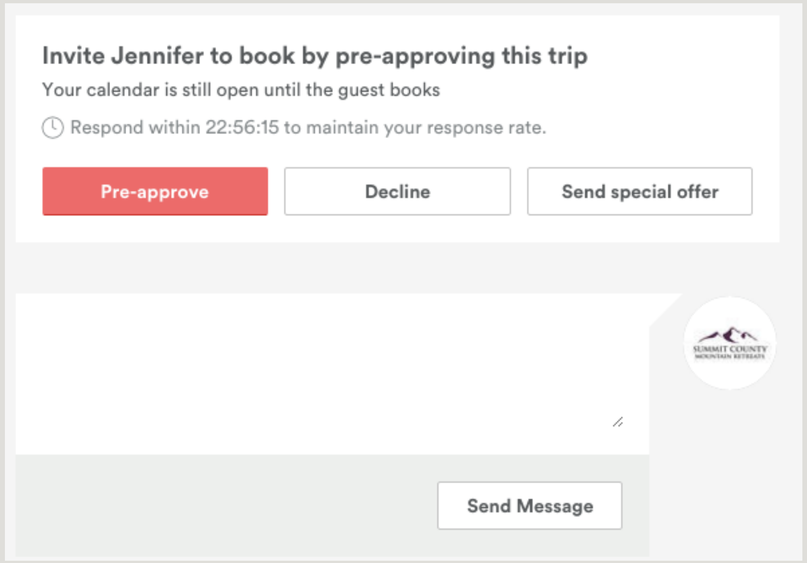
En répondant, vous pouvez :

- Répondre à la demande de votre voyageur, ainsi qu'à ses questions concernant votre logement
- Give you the opportunity to learn more about your potential guest before accepting their reservation request

Conseils pour répondre aux voyageurs

CONVERTIR LES DEMANDES EN RÉSERVATIONS

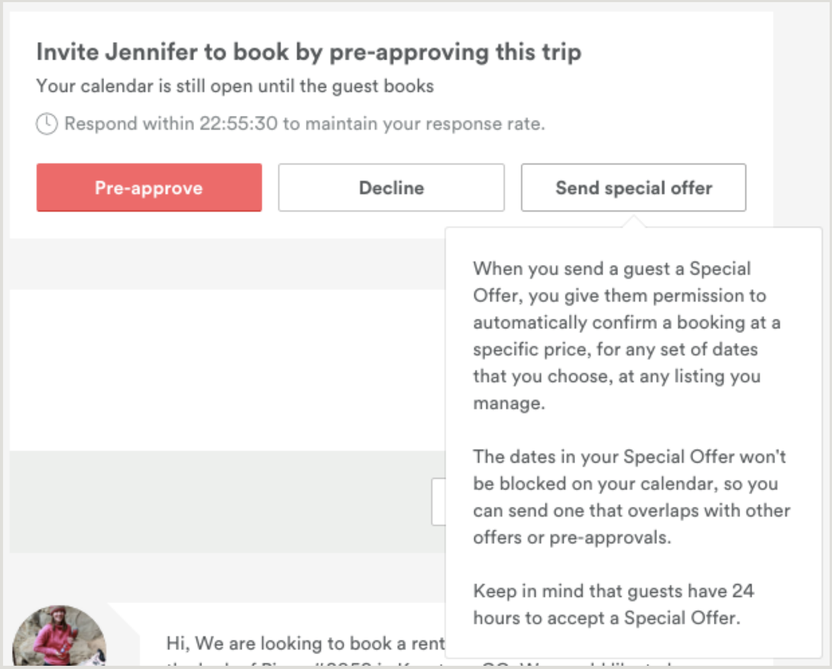
Pré-approuver



La pré-approbation :

- Vous informez les voyageurs que vous êtes prêt et disposé à accepter la réservation
- Vous encouragez le voyageur à réserver plus rapidement et vous répondez à ses questions
- Vos pré-approbations sont automatiquement transformées en réservations si le voyageur réserve dans les 24 heures qui suivent la pré-approbation

Offre spéciale



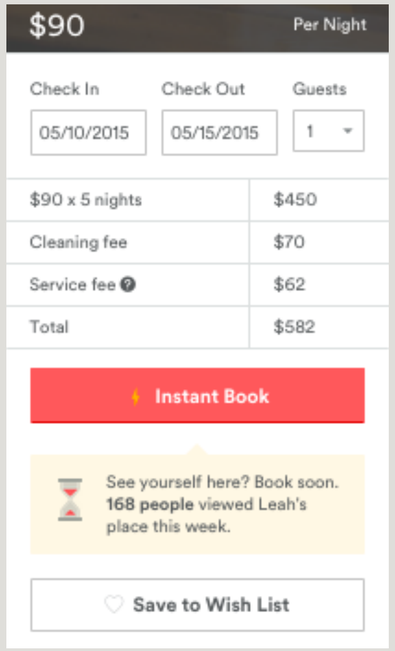
L'offre spéciale :

- Elle prévaut sur votre prix existant et vous permet d'envoyer à votre voyageur potentiel un nouveau devis pour le même logement
- Elle permet d'effectuer des ventes croisées, de proposer des remises et d'ajouter des frais supplémentaires, le cas échéant
- Elle est automatiquement transformée en demande de réservation acceptée si le voyageur réserve l'offre dans les 24 heures

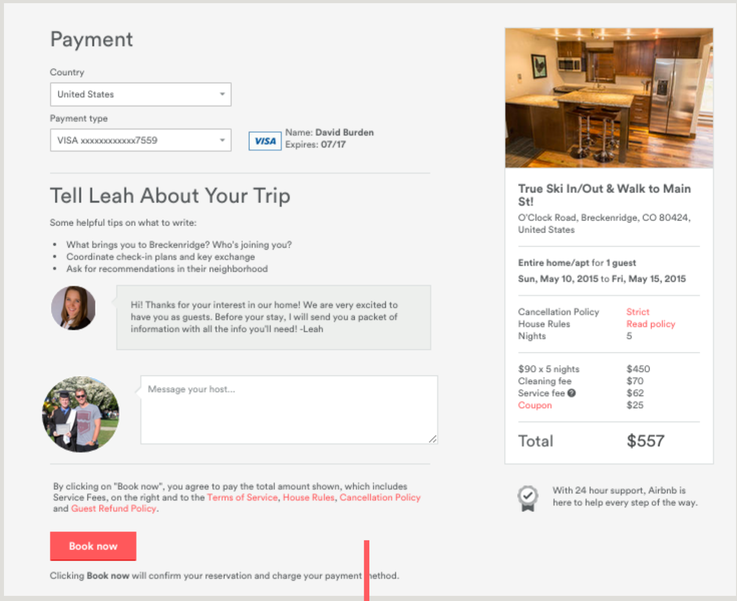
Réservation instantanée

DE LA RÉSERVATION À LA CONFIRMATION, AUTOMATIQUEMENT

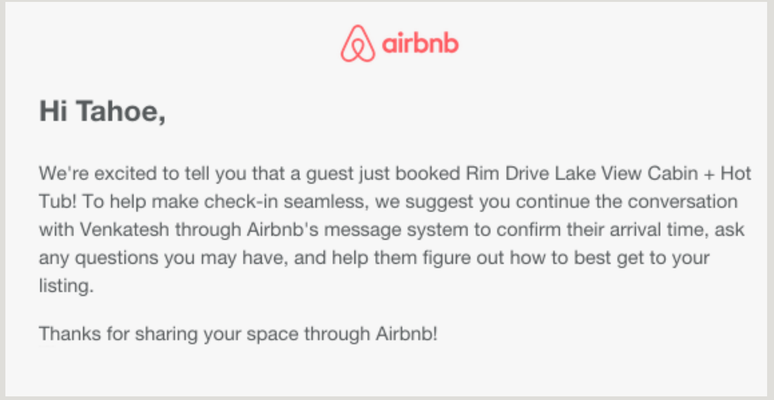
Le voyageur effectue une réservation



Le voyageur saisit ses informations de facturation



La réservation est automatiquement confirmée



*** Les propriétés qui sont distribuées via un channel manager sont obligatoirement en réservation instantanée**

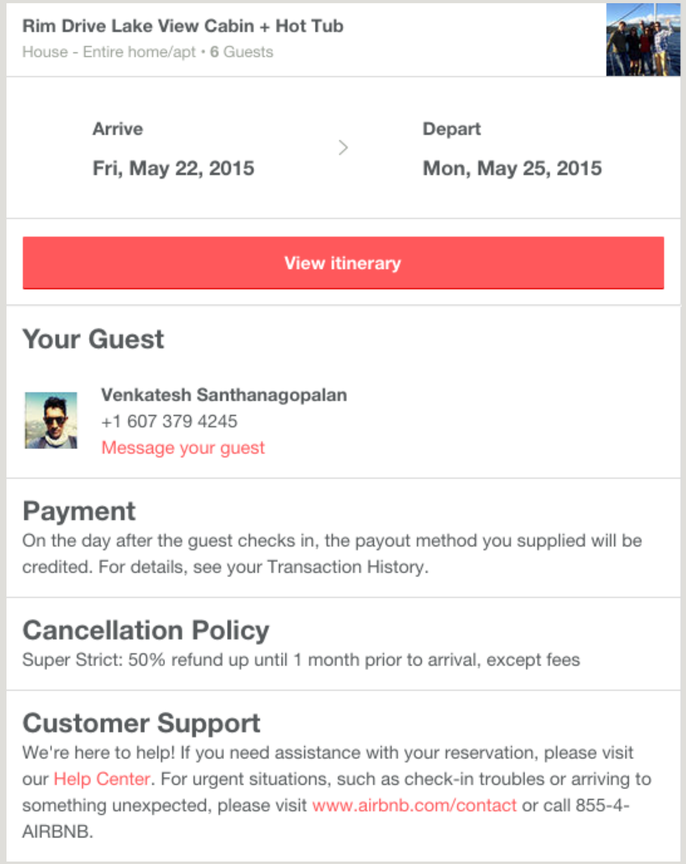
E-mails de confirmation et informations sur les voyageurs

LES DOCUMENTS RELATIFS À VOS RÉSERVATIONS CONFIRMÉES

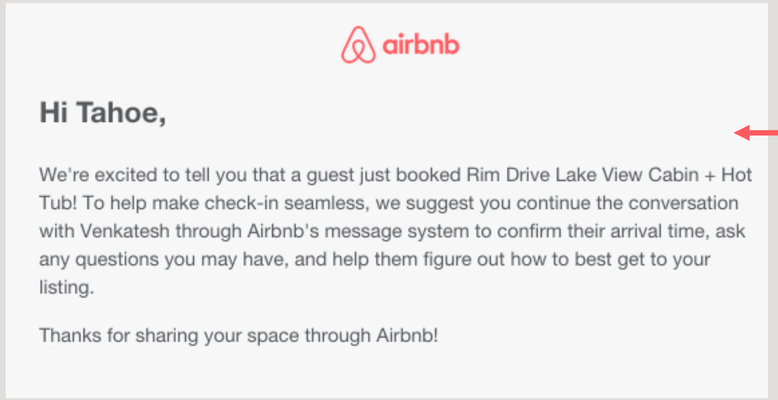
Les contrats de location, les informations sur l'entrée dans les lieux et les règlements intérieurs peuvent être envoyés aux voyageurs depuis la plate-forme Airbnb ou via votre e-mail personnel.

Les hôtes ayant opté pour des conditions d'annulation « Très strictes » reçoivent leur versement 30/60 jours avant l'arrivée, tandis que les autres hôtes reçoivent leur versement 24 heures après l'entrée dans les lieux.

Informations sur la réservation et le voyageur



E-mail de confirmation



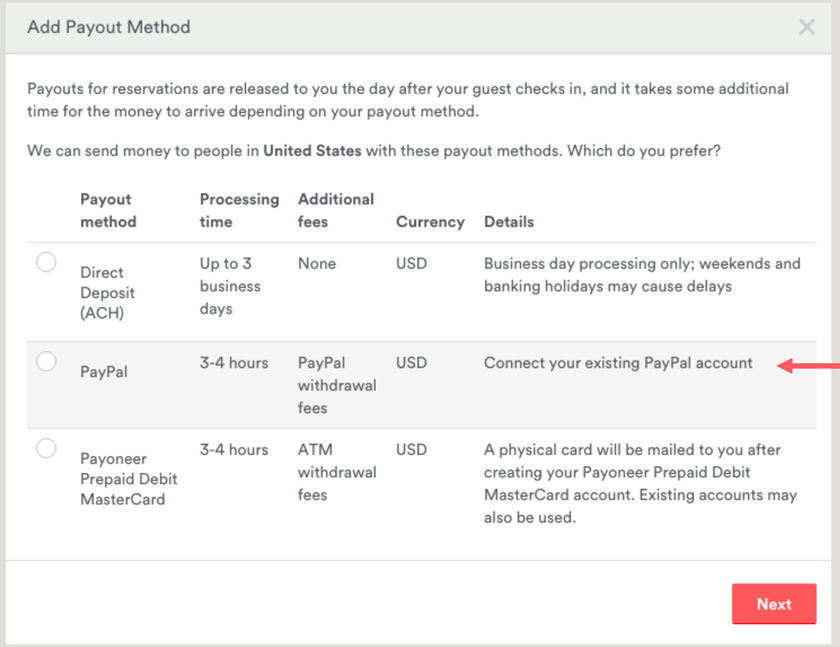
Le voyageur et l'hôte reçoivent un e-mail de confirmation avec les détails de la réservation et les coordonnées de chacun.

Facture

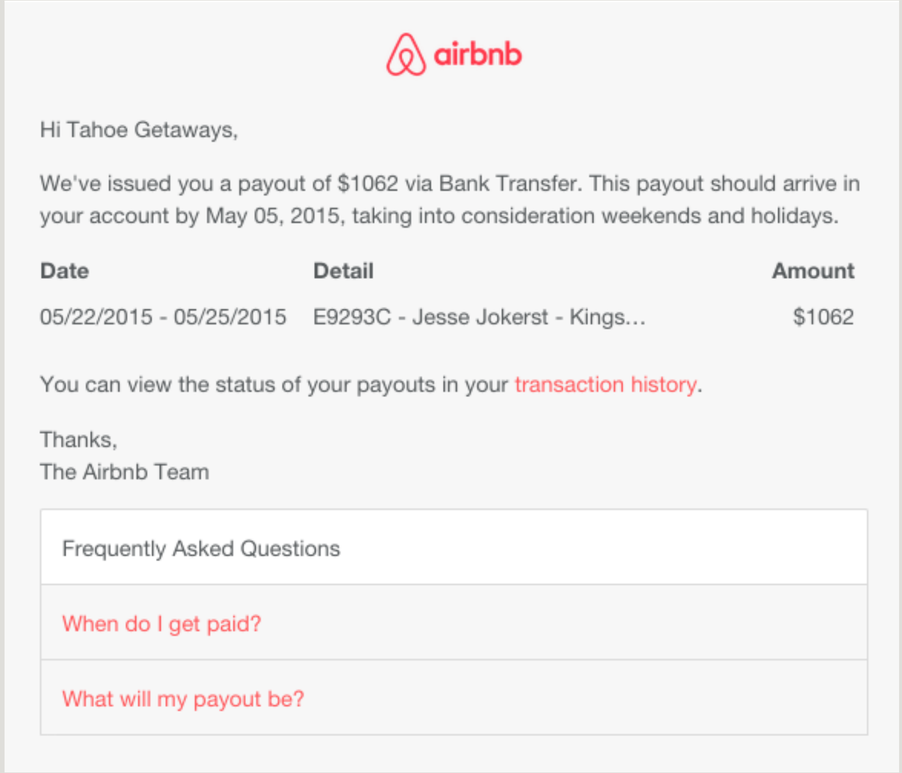
$334 x 3 Nights	$1002
Cleaning Fees	$185
Airbnb Service Fee	-$59
Total Payout	$1128

Réception des paiements

Les hôtes sélectionnent leur mode de versement préféré dans les paramètres du compte.



Les principaux modes de versements sont le dépôt direct (ACH), PayPal, et les cartes de débit prépayés Western Union et Payoneer. Plus d'informations sur les versements ici.



Si vous souhaitez utiliser plusieurs modes de versement, vous pouvez définir des règles d'acheminement de versement. Ces règles vous permettent de répartir vos versements à travers différents modes de paiements, ou de configurer un mode de versement différent pour chaque annonce de votre compte. Dans les préférences de versement, rendez-vous en bas de page et cliquez sur « Ajouter une règle d'acheminement de versement ».

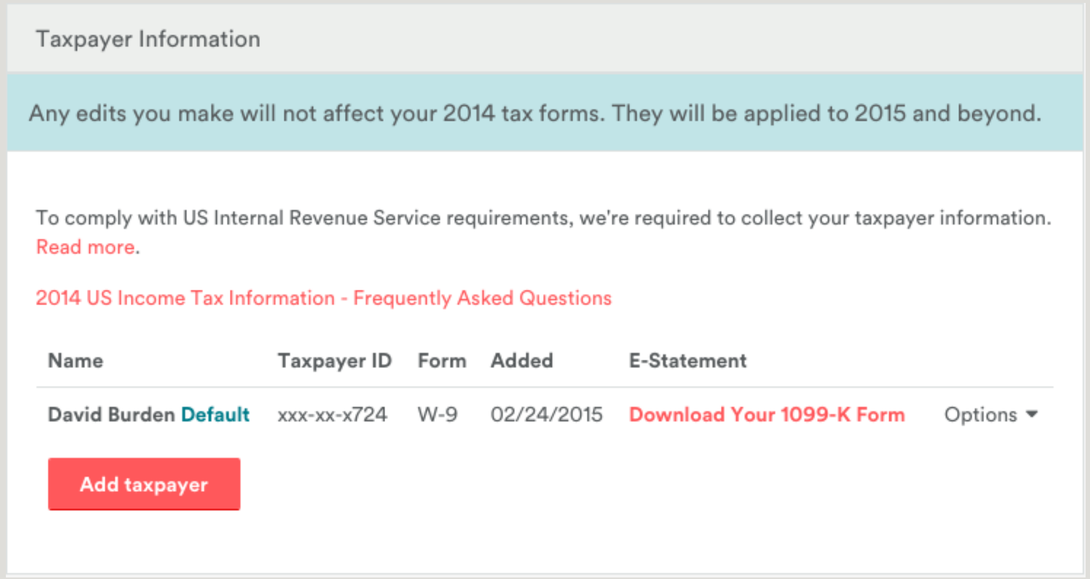
Les transferts ACH peuvent donner lieu à un délai de 2 à 3 jours ouvrés, en particulier lorsque l'arrivée des voyageurs se fait pendant le week-end.

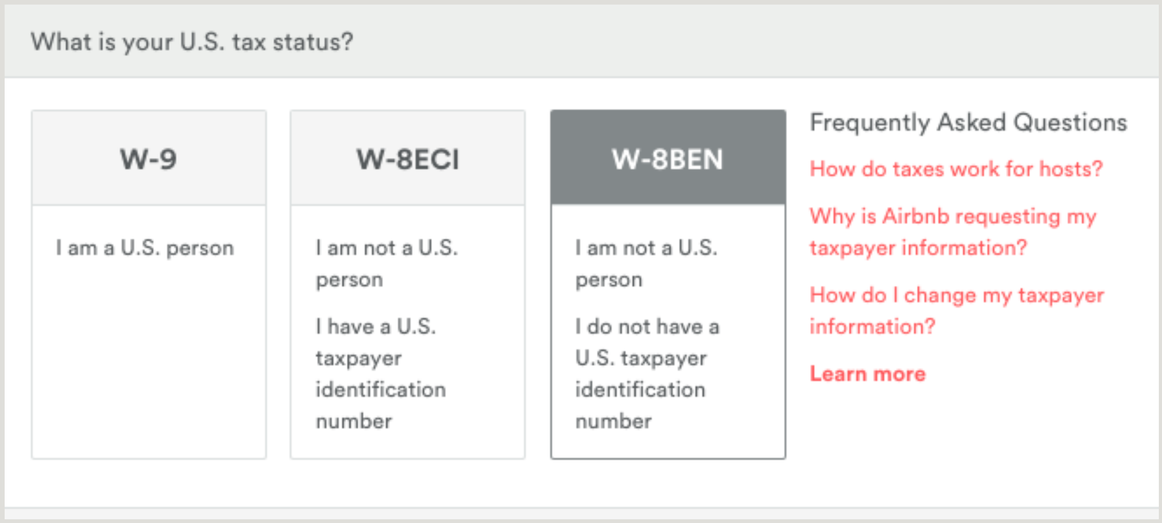
Si vous avez plusieurs arrivées le même jour, votre versement correspond à la somme de toutes les réservations arrivant ce jour.

Vous serez prévenu par e-mail lorsqu'un versement est envoyé. L'e-mail indiquera le montant total versé, ainsi que le montant de chaque réservation séparément.

Collecte des informations fiscales

Section Compte → Préférences de versement



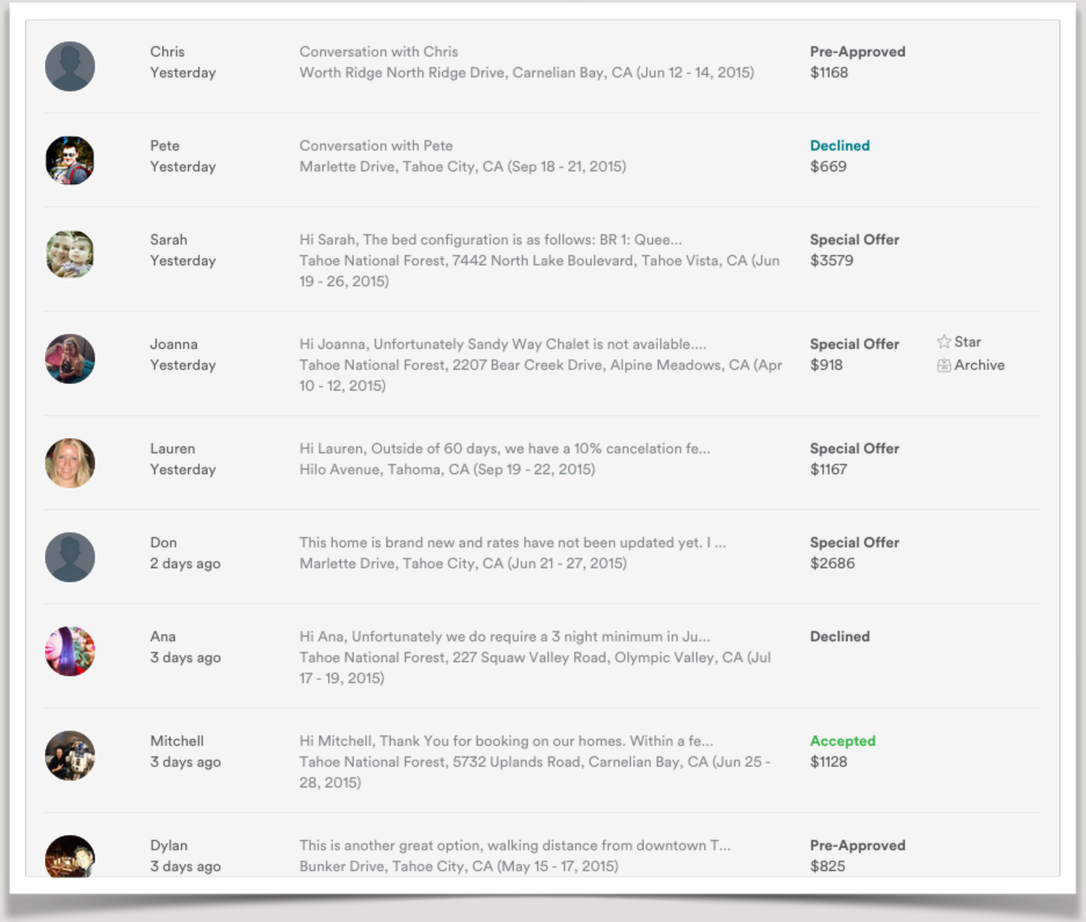


- Une fois votre mode de versement ajouté, vous pouvez ajouter les informations fiscales nécessaires.
- En tant que société basée aux États-Unis, la loi américaine nous oblige à récupérer les informations fiscales des hôtes dont le revenu provient des États-Unis.
- Selon votre statut fiscal, nous vous ferons parvenir un formulaire fiscal indiquant vos revenus pour l'année.
- Sans ces informations, nous serons contraints de prélever 28 % de tous les futurs versements.

La boîte de réception Airbnb

Chaque message est associé à un statut. Voici à quoi ils correspondent :

- Demande : un premier message auquel vous devez répondre.
- Acceptée : il s'affiche pour les voyageurs ayant une réservation confirmée.
- Refusée : une demande de réservation que vous avez refusée.
- En attente : il s'affiche pour les voyageurs en attente de réponse, suite à l'envoi d'une demande de réservation.
- Pré-approuvée : une demande de réservation que vous avez pré-approuvée. Les pré-approbations permettent aux voyageurs de réserver pendant 24 heures, sans autre confirmation de la part de l'hôte.
- Offre spéciale : une demande à laquelle vous avez répondu en joignant un devis au voyageur. Avec les devis, vous pouvez augmenter vos prix, offrir des réductions ou proposer un logement alternatif.
- Plus possible : les dates demandées ne sont plus disponibles.
- Terminée : le voyageur a réservé auprès d'une autre propriété.

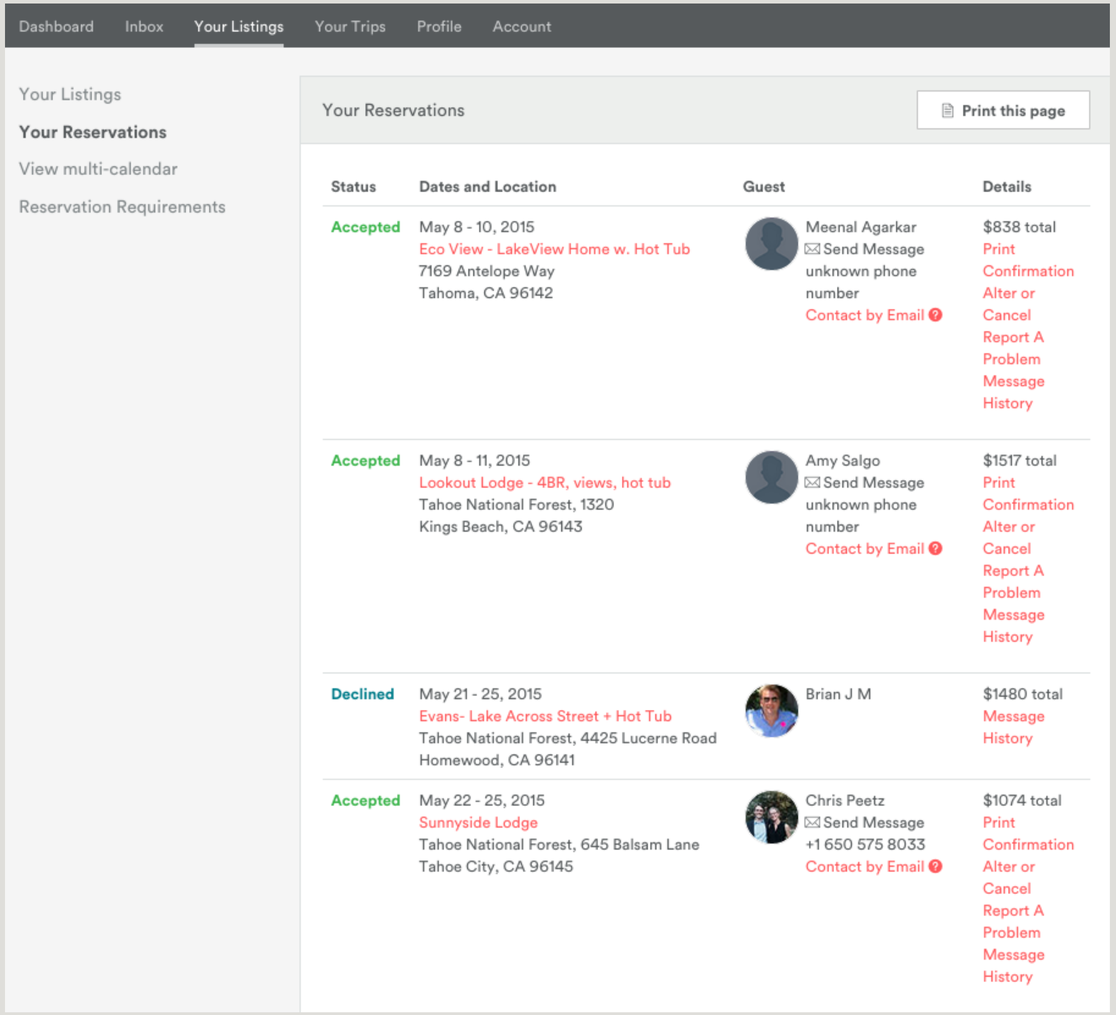


Gestion des réservations

Gestion des réservations

AFFICHER ET MODIFIER UNE RÉSERVATION EXISTANTE

Mes annonces → Mes réservations



Dans la rubrique Mes réservations, vous pouvez :

- Consulter les détails de vos demandes de réservation, acceptées et refusées
- Contacter les voyageurs par e-mail ou téléphone
- Imprimer la page de confirmation
- Modifier ou annuler une réservation
- Signaler un problème
- Consulter l'historique des messages

Modifier une réservation existante

APPORTER DES MODIFICATIONS À UNE RÉSERVATION CONFIRMÉE

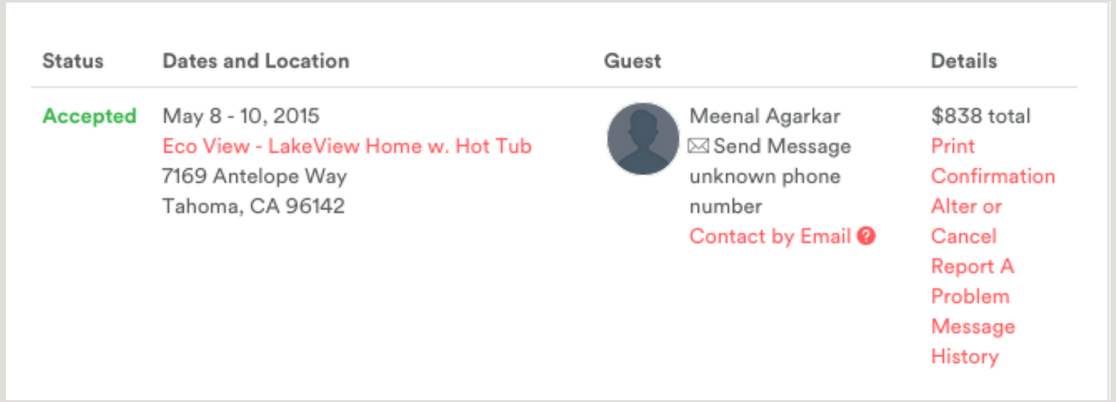
L'outil de modification d'Airbnb permet aux hôtes et aux voyageurs de modifier une réservation même après validation.

Les modifications doivent être approuvées par l'hôte **et** par le voyageur. Une fois validées, la différence de prix est facturée ou remboursée au voyageur.

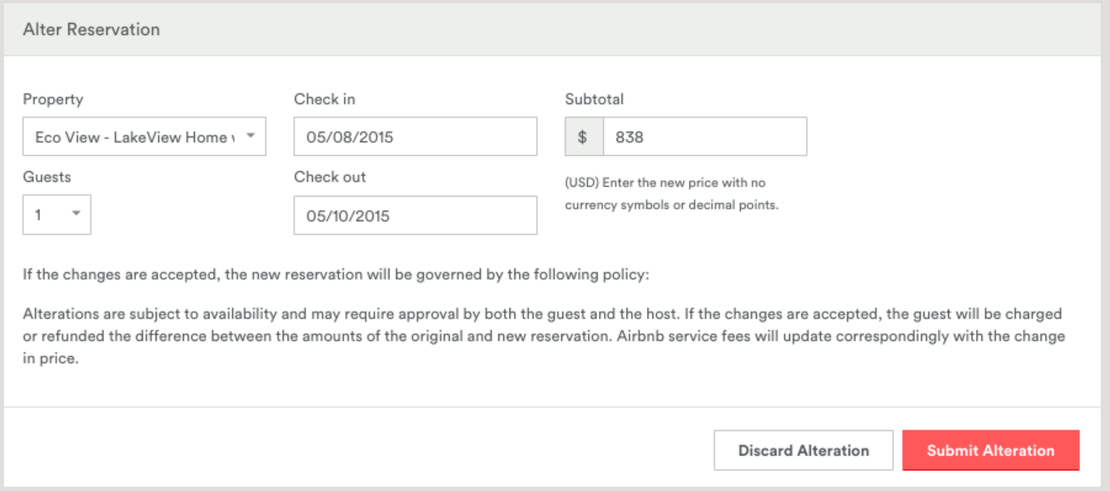
Voici les changements possibles :

- Changement de propriété
- Modification du nombre de voyageurs
- Modification de la date d'arrivée ou de départ
- Modification du coût total de la réservation (hors frais Airbnb)

Menu Mes réservations



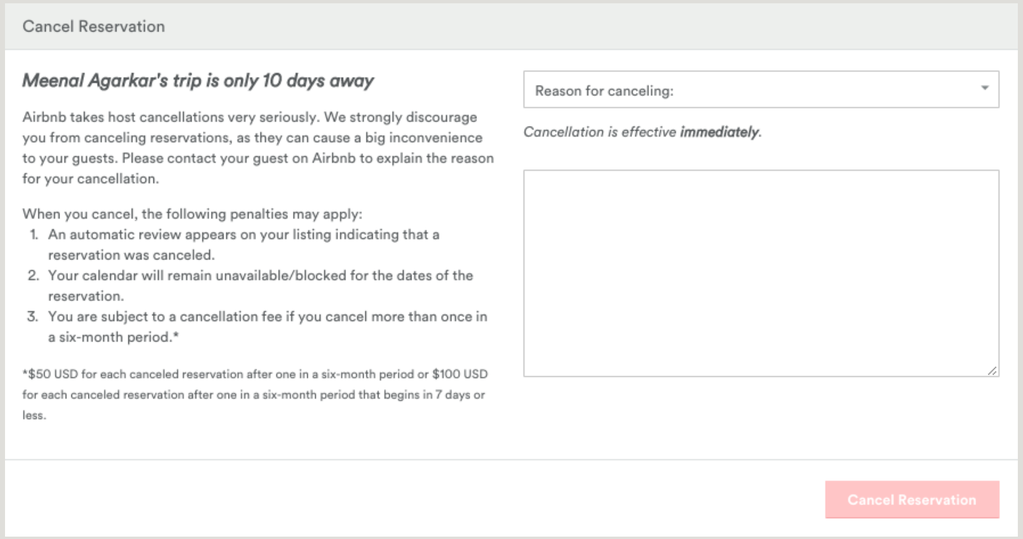
Menu Modifier la réservation



Annulations de la part de l’hôte ou du voyageur

ANNULER UNE RÉSERVATION CONFIRMÉE

Page d’annulation côté hôte

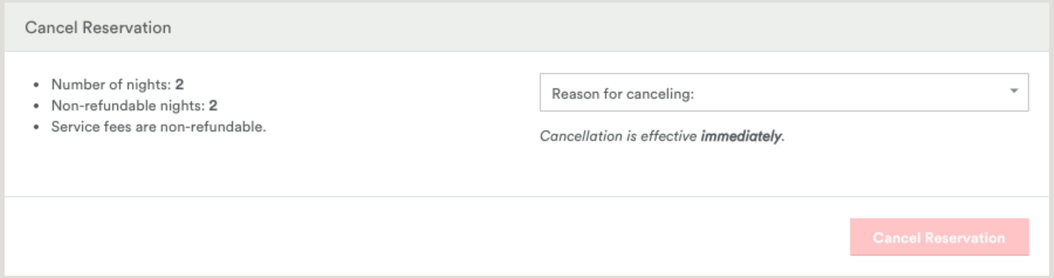


Nous comprenons que des imprévus peuvent parfois vous obliger à annuler une réservation.

Lorsque vous annulez, les pénalités suivantes peuvent s’appliquer :

- Un commentaire automatique apparaît sur l’annonce et indique que la réservation a été annulée par l’hôte
- Votre calendrier reste bloqué pour les dates de la réservation
- Une pénalité d’annulation de 50 $ s’applique si vous annulez plusieurs fois en moins de six mois

Page d’annulation côté voyageur



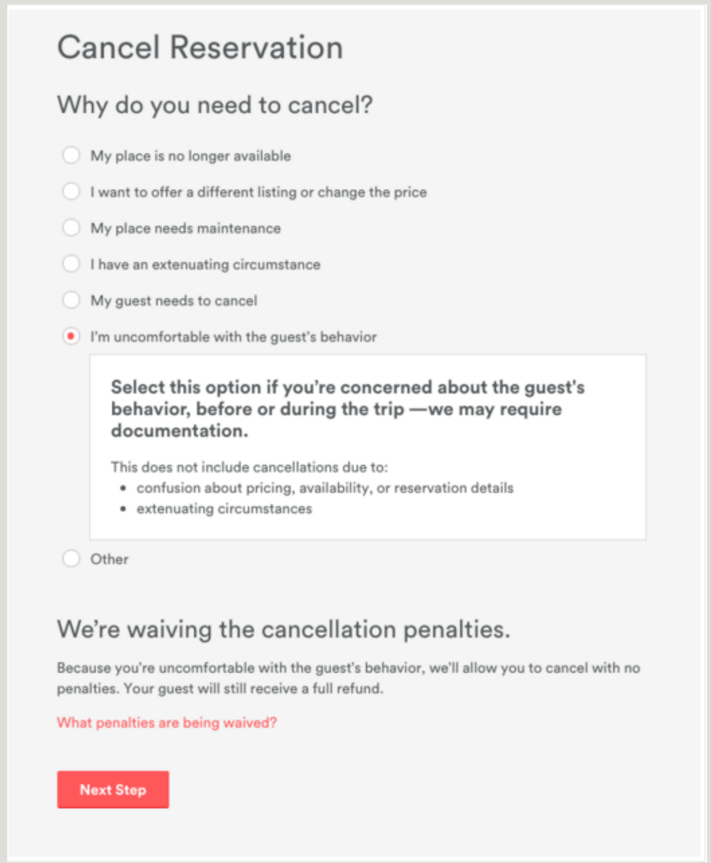
Lorsqu’un voyageur annule sur Airbnb, il est sujet à nos conditions d’annulation.

Pour nos conditions strictes, les règles de remboursement sont les suivantes :

- Très strictes 30/60 : aucun remboursement si l’annulation à lieu moins de 30/60 jours avant le début du séjour, remboursement de 50 % du montant en dehors de la période de 30/60 jours
- Strictes : aucun remboursement si l’annulation à lieu moins de 7 jours avant le début du séjour, remboursement de 50 % du montant en dehors de la période de 7 jours

Annulation des réservations instantanées

Les voyageurs doivent accepter votre règlement intérieur. Toutefois, si un voyageur a un comportement qui vous met mal à l'aise, avant ou pendant son séjour, vous pouvez annuler sans pénalité.



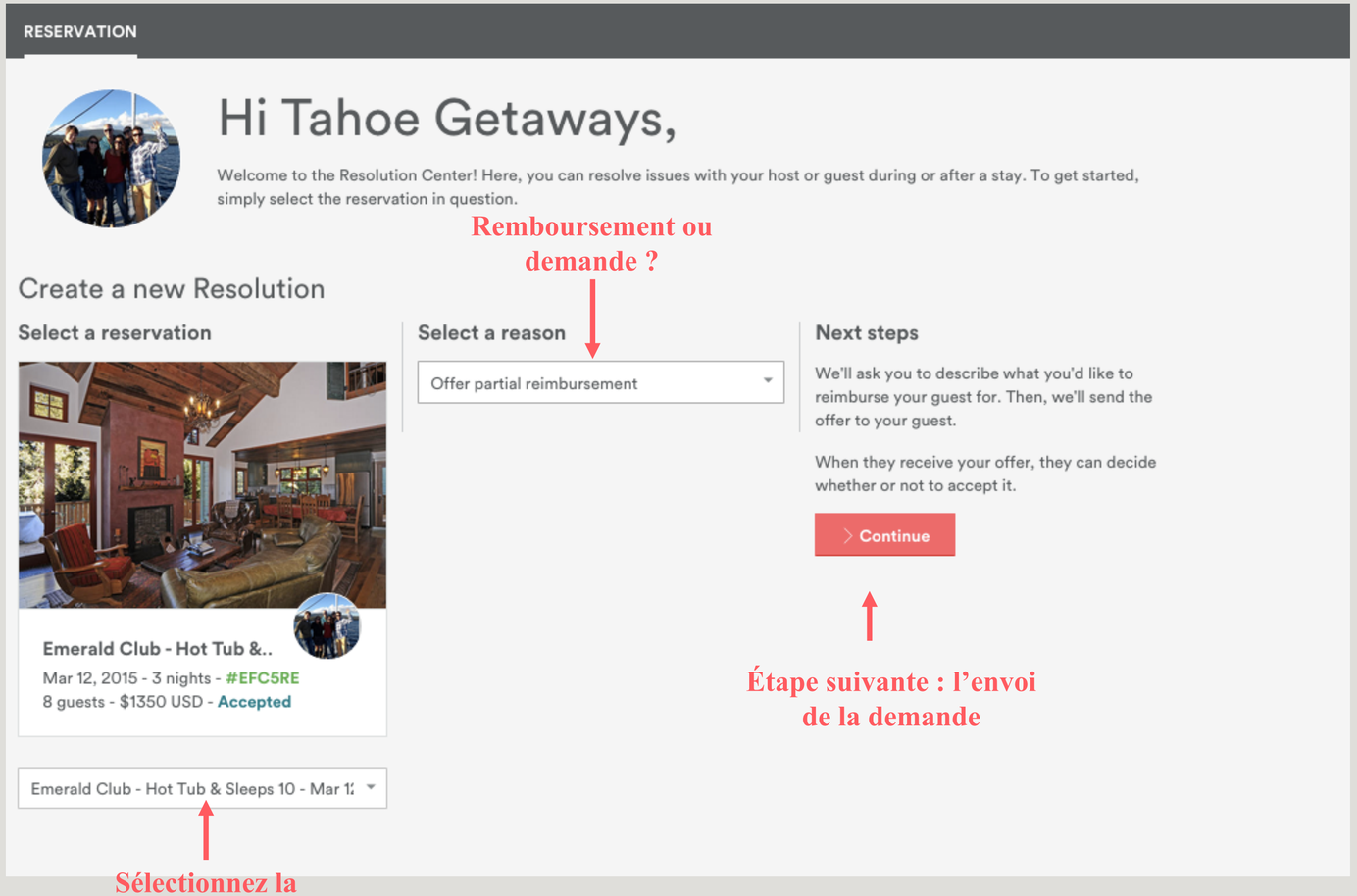
Le Centre de résolution

REMBOURSEMENTS, DEMANDES ET RETENUES SUR LA CAUTION

Le Centre de résolution d'Airbnb (https://www.airbnb.com/resolutions) est le moyen le plus simple et efficace de résoudre les différents problèmes qui peuvent survenir lors d'un séjour.

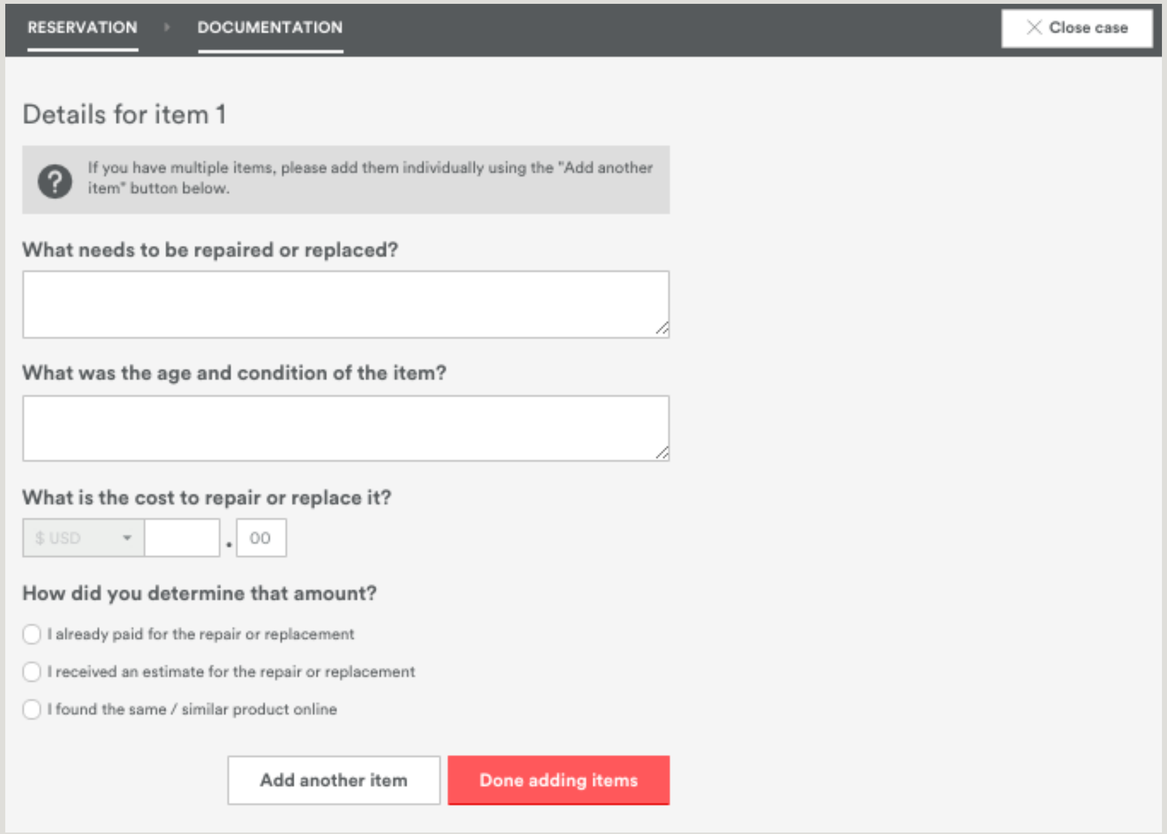
Vous pouvez l'utiliser pour :

- Proposer un remboursement partiel à des voyageurs
- Demander une compensation pour des dommages
- Réclamer de l'argent pour des services annexes (frais de chauffage de la piscine, location d'un chef privé, etc.)



Demandes de retenue sur la caution

MOTIF DE LA RÉSOLUTION : DEMANDER UNE COMPENSATION POUR DES DOMMAGES



Quelques conseils pour adresser une demande de retenue sur la caution :

1. Vérifiez qu'une caution a bien été ajoutée au logement en question (voir la section Tarifs).

2. Faites votre réclamation immédiatement. Tous les documents ne seront pas nécessaires dans l'immédiat, mais les réclamations doivent être enregistrées dans les 48 heures pour qu'Airbnb puisse mettre en place une autorisation de paiement sur la carte bancaire enregistrée.

3. Prenez des photos de tout. Plus les preuves photographiques seront nombreuses, plus il sera facile à notre équipe d'assistance utilisateurs d'approuver la demande.

4. Une fois la réclamation enregistrée, soit le voyageur accepte de payer les frais, soit vous transmettez la demande à l'équipe de l'assistance utilisateurs, qui interviendra en médiateur.

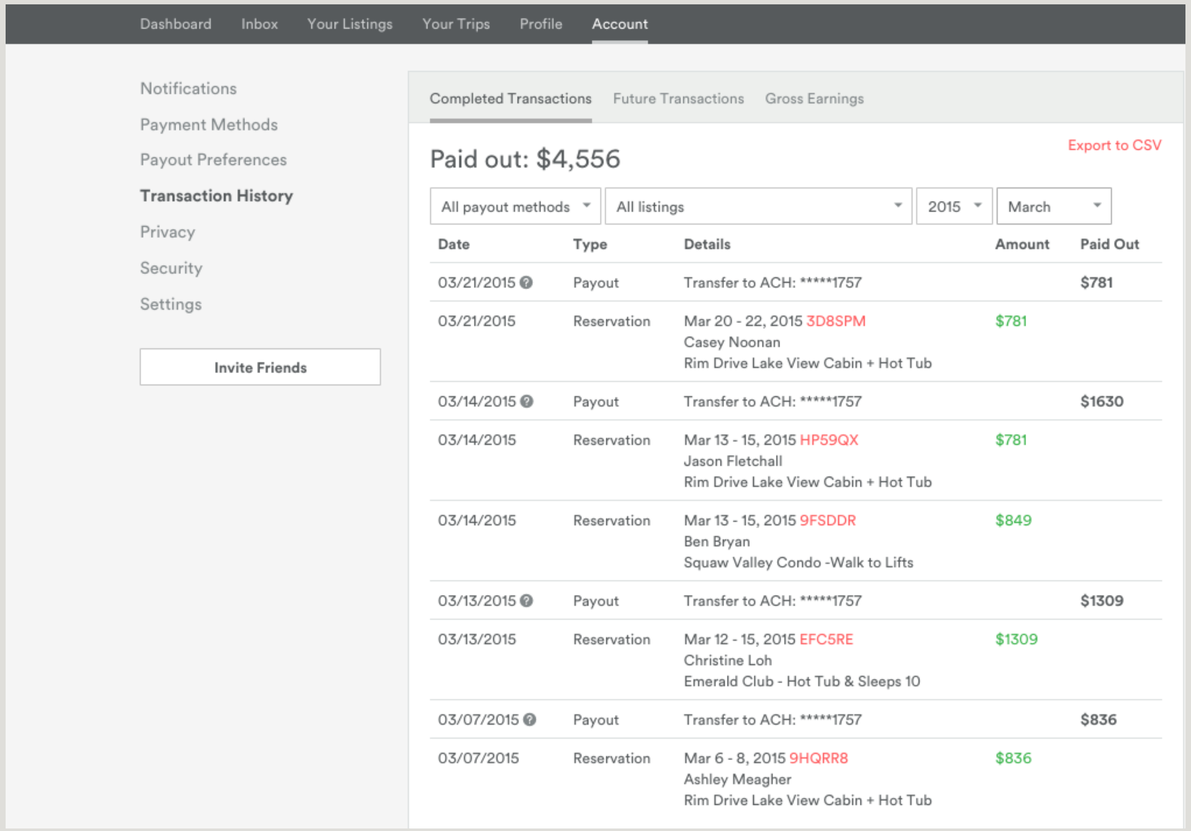
5. À partir du moment où l'équipe de l'assistance utilisateur intervient, préparez-vous à devoir fournir des pièces supplémentaires (photos, factures ou reçus, par exemple).

6. Si les dommages entrent dans le cadre de la Garantie Hôte (par exemple, vandalisme, négligence grave ou vol), la réclamation est transmise à notre équipe Confiance et sécurité.

Historique des transactions

AFFICHER ET EXPORTER L'HISTORIQUE DES PAIEMENTS

Section Compte → Historique des transactions



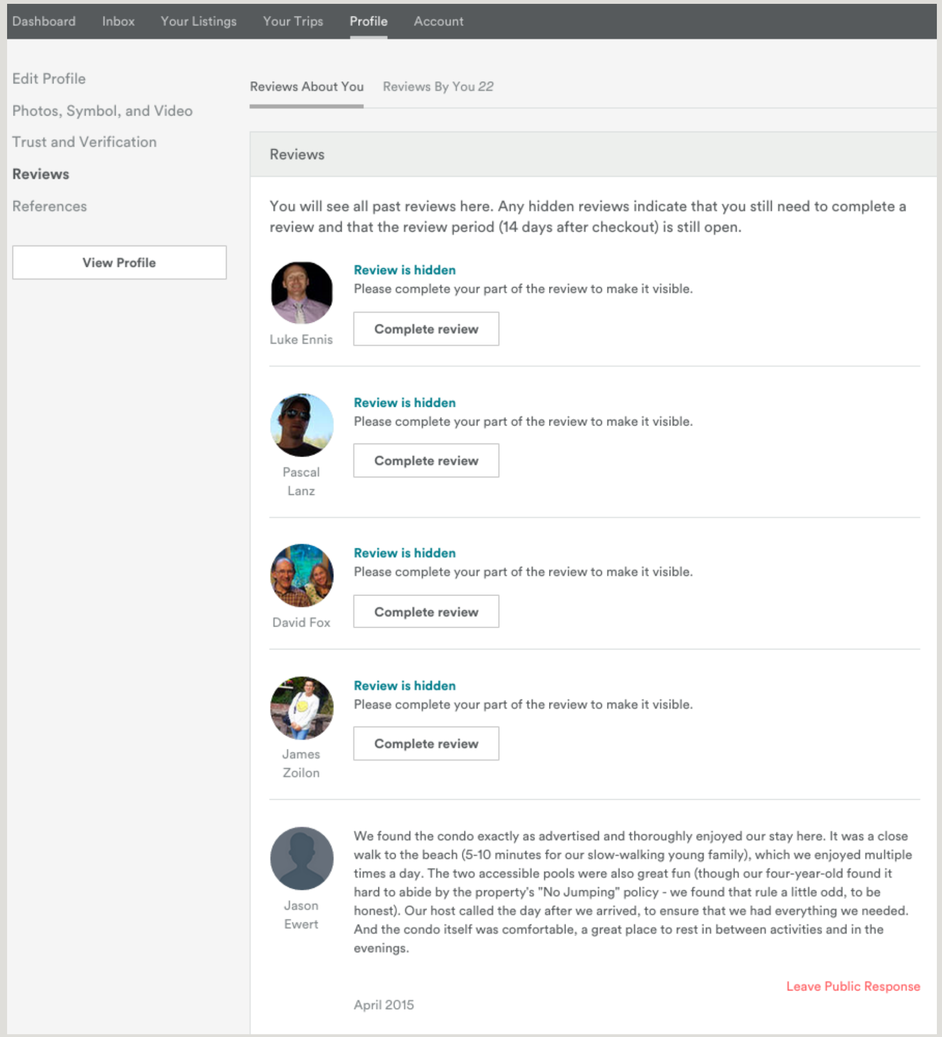
Éléments de la rubrique Historique des transactions :

- Vous pouvez afficher et exporter les informations de chaque réservation par année, mois, annonce et mode de paiement
- Chaque versement correspond au total de toutes les réservations effectuées le même jour
- Les sommes affichées correspondent à la valeur nette de la réservation, après déduction de la commission Airbnb
- Dans l'onglet Revenus bruts, vous pouvez exporter un fichier CSV du total brut de chaque réservation, après déduction de la commission Airbnb
- L'export de l'historique des transactions en CSV comprend quelques informations supplémentaires :
  - Date de début du séjour
  - Nombre de nuits
  - Frais d'hôte (commission)
  - Remboursements et régularisations découlant de la résolution d'un problème
  - Frais de ménage

Gestion des comptes

Commentaires des hôtes et des voyageurs

Profil Airbnb → Commentaires



- Le système de commentaires est un excellent moyen de vous forger une bonne réputation au sein de la communauté Airbnb. Les hôtes et les voyageurs ne peuvent rédiger un commentaire qu'à la suite d'une réservation réelle, confirmée sur le site. Par conséquent, vous pouvez être sûr que tous les commentaires affichés sur les profils découlent d'un vrai séjour réservé sur le site.
- Les deux parties reçoivent une alerte par e-mail et via un message sur leur tableau de bord, pour leur rappeler de déposer un commentaire.
- L'hôte et le voyageur disposent de 14 jours pour laisser leur commentaire. Ils ne sont publiés que lorsque les deux parties ont écrit un commentaire, ou après un délai de 14 jours.
- Les hôtes et les voyageurs ont le pouvoir de laisser une réponse publique sur chaque commentaire.
- Hôtes et voyageurs peuvent également se faire part mutuellement de leurs remarques en privé.
- Plus d'informations sur la charte Airbnb en matière de commentaires.

Les critères du statut Superhost

DISTINGUER LES MEILLEURS HÔTES AIRBNB

Pour devenir Superhost, vous devez répondre à un certain nombre de critères :

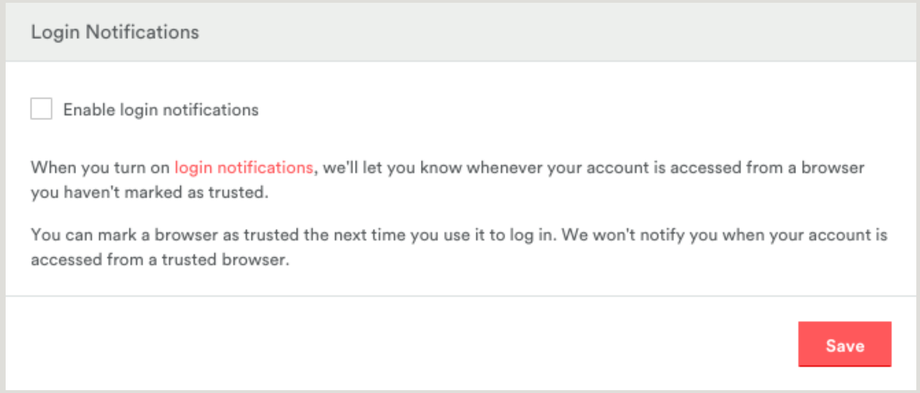
- Vous avez hébergé des voyageurs à au moins 10 reprises au cours de la dernière année
- Vous vous êtes maintenu à un taux de réponse d'au moins 90 % au cours de la dernière année
- Au moins 80 % des commentaires que vous avez reçus ont obtenu un score de 5 étoiles (dans la mesure où au moins la moitié des voyageurs qui ont séjourné chez vous ont laissé un commentaire)
- Vous n'avez pas annulé de réservations après les avoir confirmées
- Plus d'informations sur le programme Superhost

** Les critères de sélection du programme Superhost sont évalués tous les 3 mois sur la base de l'activité au cours de l'année écoulée.*

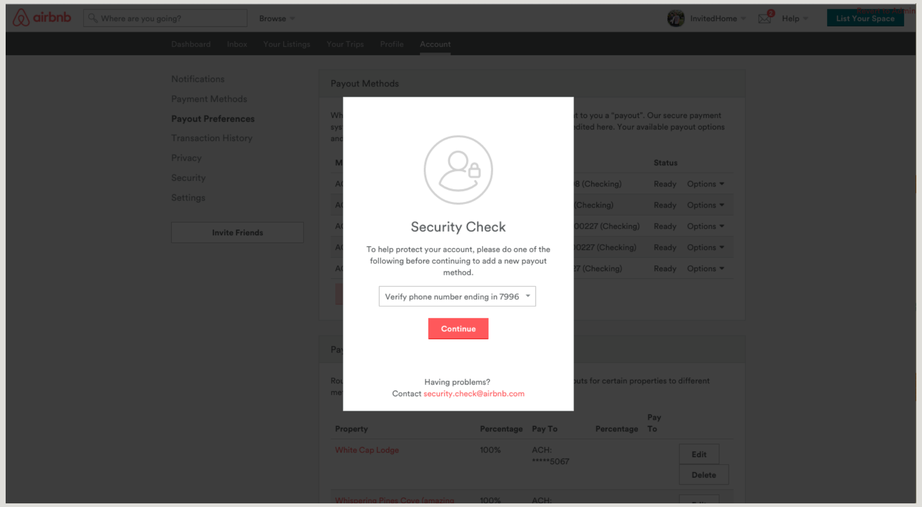
Contrôles de sécurité et vérifications supplémentaires

PROTÉGER VOTRE COMPTE AIRBNB

Compte Airbnb → Sécurité



Exemple de contrôle de sécurité



Navigateurs web de confiance :

- Il est recommandé d'activer les notifications de connexion et de gérer votre liste de navigateurs de confiance si vous envisagez d'accéder à votre compte depuis plusieurs navigateurs différents.

- Cette mesure permet d'éviter que votre compte soit signalé accidentellement pour connexion suspecte, en particulier si plusieurs utilisateurs accèdent à votre compte depuis des lieux différents

Contrôles de sécurité :

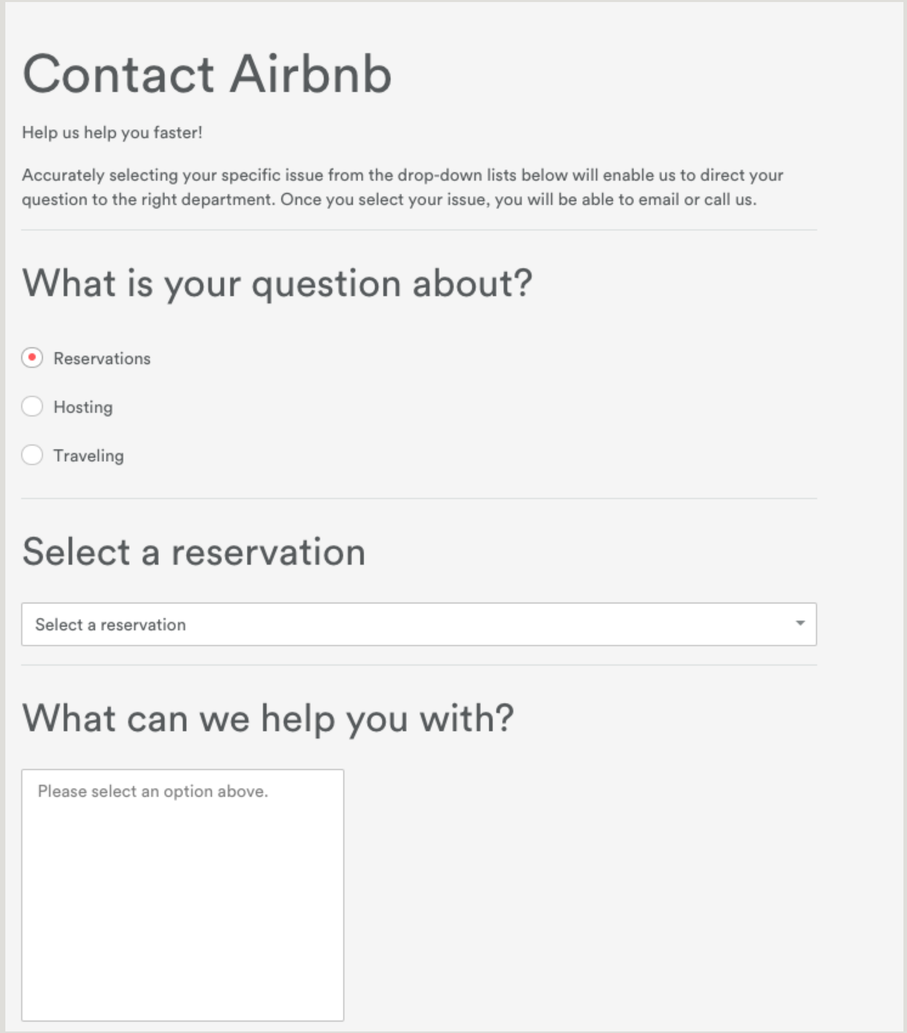
- Ponctuellement, notamment lorsque vous apportez des modifications à votre compte (ajouts de nouvelles annonces, ou nouveaux modes de versement) Airbnb vous demandera de vérifier votre compte.

- Ces vérifications se font par SMS ou par téléphone.

- Pour cette raison, il est important que le numéro de téléphone enregistré sur votre compte puisse recevoir des SMS et n'utilise pas de service d'appel automatisé.

Contacter le service clientèle

CENTRE D'AIDE DISPONIBLE 24H/24



Votre responsable de compte se charge de toutes les questions relatives à la configuration de votre compte. Pour toute autre question, vous pouvez parcourir le Centre d'aide Airbnb (www.airbnb.com/support).

- Le Centre d'aide Airbnb vous aide à trouver des informations sur le fonctionnement d'Airbnb et à découvrir les outils qui permettent d'optimiser votre visibilité de façon simple et fiable.

- En cas de doute, vous pouvez aussi contacter l'équipe de l'assistance utilisateurs Airbnb à l'adresse suivante : www.airbnb.com/contact

- Lorsque vous contactez Airbnb, assurez-vous de sélectionner le sujet le plus adapté à votre question, de manière à ce qu'elle puisse être transmise à l'équipe la plus à même de s'en occuper.

Les market managers régionaux Airbnb

VOUS AVEZ UNE QUESTION ? UNE REMARQUE ?

ENVOYEZ-NOUS UN E-MAIL, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER !

Jay Gnamien
jay.gnamien@airbnb.com
Corsica

Alexis (Alex) Dussillol
alexis.dussillol@airbnb.com
French Alps

Romain Duthoit
romain.duthoit@airbnb.com
France