

GUIDA
GALATTICA
per Host

Emanuele Croce

Copyright © 2023 **Emanuele Croce**
www.gliappartamentidiema.it
All rights reserved.

Qualche parola su di me..

!Chi sono

Mi chiamo Emanuele Croce, sono un ex giornalista, ora *host* e *property manager*.

Dopo la carriera accademica che mi ha portato a conseguire la laurea triennale in amministrazione, organizzazione e gestione delle risorse umane e la laurea magistrale in informazione ed editoria, ho intrapreso la carriera nel mondo del giornalismo sportivo.

Stufo di un lavoro altamente stressante e (soprattutto) mal pagato, nel 2014 ho deciso di mettere a reddito una casa di proprietà da poco sfitta sfruttando la formula degli affitti brevi.

Oggi quello che una volta era un lavoro secondario si è trasformato nella mia attività principale. Gestisco infatti diverse proprietà lavorando a tempo pieno nel meraviglioso settore dell'extra alberghiero, un ambito che mi ha permesso di conoscere molte persone, vivere innumerevoli esperienze e garantirmi l'indipendenza finanziaria.

Ho mixato le mie competenze lavorative creando "***Gli appartamenti di Ema***", il mio luogo virtuale di lavoro, uno strumento rivolto all'***home sharing***, agli affitti brevi e alla **consulenza per turismo extra alberghiero**. Non si tratta solo di una vetrina per la mia attività, ma è anche un **blog** che narra **storie e leggende di Genova** e fornisce **consigli per aspiranti host** basati sulle **mie rocambolesche esperienze** in questo panorama lavorativo.

Per quanto mi riguarda, Sono un appassionato di arti marziali cinesi (si, kung fu panda...), calcio e Sampdoria. Adoro la buona tavola e le prelibatezze della nostra cucina. Il resto del tempo lo passo sul divano, o almeno vorrei :)

!Di cosa parla in questo manuale?

“**Guida “galattica” per host**” è un percorso che analizza i principali compiti a cui è chiamato l'*host* nella sua **attività giornaliera**. La guida è divisa in **nove sezioni** a cui corrisponde un diverso argomento e racconta la **giornata tipica di un host**.

!!!Il Consiglio...

Di tanto in tanto inserirò qualche consiglio sui vari argomenti. Si tratta per lo più di insegnamenti che ho maturato nel corso della mia esperienza lavorativa e che spero ti possano tornare utili.

!!!Il Consiglio: ecco il **primo consiglio** della guida...

Questo ebook rappresenta un **punto di partenza** verso un lavoro che se fatto con professionalità e dedizione può dare grandi soddisfazioni ma la sua lettura non ti servirà a molto se non metterai in pratica con costanza i suoi consigli. Ad ogni modo, per usufruire al meglio di questo *vademecum*, ti consiglio di **leggere velocemente tutte le sezioni e poi riprenderle in modo approfondito in un secondo momento**.

!A chi si rivolge?

Il manuale è rivolto **a tutti**: ai **neofiti**, che muovono i primi passi in questo settore, ma anche agli **host più esperti** che potranno trovare qualche spunto interessante.

Pronto per iniziare?

Ho iniziato a scrivere questo manuale durante la quarantena da *Covid 19*, un pò per noia, un pò per dare un senso alle mie giornate.

Ho voluto mettere nero su bianco conoscenze ed esperienze maturate nel corso di questi ultimi otto anni come *host*.

Prima della pandemia il turismo in Italia ha toccato vette inimmaginabili, generando il 13% del pil nazionale. Le misure restrittive adottate per contrastare l'effetto *Covid* hanno condotto questo settore allo sfascio.

È stato nel momento più buio della mia attività che ho deciso di “dare un calcio” ai pensieri negativi, alle perdite economiche, agli affitti da pagare, alle bollette, alle tasse e alle rate dell'*Imps*, e mettermi in gioco, creando qualcosa che possa aiutare gli altri e allo stesso tempo sostenere la mia attività.

Scrivere questo manuale ha richiesto “*lacrime e sangue*“;), ci sono voluti tempo, lavoro, ed energie.

Se deciderai di acquistarlo, darai un piccolo contributo al mio progetto, permettendomi di continuare a scrivere, offrire spunti e consigli sull'attività di *host* e raccontare storie, leggende e aneddoti su Genova.

Prima di iniziare la lettura avrei un favore da chiederti: **non condividere questo manuale**.

Lasciando perdere gli aspetti legati alla tutela dei diritti d'autore, questo *ebook* è costato fatica, tempo ed energie. Ti chiederei quindi gentilmente di **rispettare il mio lavoro**.

Se, come mi auguro, troverai la guida interessante e sentirai la necessità di condividerla con qualche collega/amico ecc., non inviare il file ma **condividi il link d'acquisto**.

Grazie mille :)

Premesse

Prima di iniziare a leggere, vorrei darti qualche consiglio per migliorarti, come *host* e come persona.

Non ho la presunzione di voler insegnare agli altri ad essere persone migliori, ma solo **condividere qualche punto di riflessione** che mi ha portato grandi benefici in ottica personale e professionale.

Per fare questo lavoro in modo efficace non basta affittare un appartamento o leggere qualche breve manuale. Occorre **sporcarsi le mani, formarsi, sbagliare** e prendere delle facciate (o sì...le prenderai...) rialzarsi e **imparare dagli errori commessi**.

Ho provato a estrapolare da questa riflessione qualche consiglio utile:

!Sporcarsi le mani

Credi che essere *host* significhi pubblicare un annuncio e ricevere delle prenotazioni? Ti sbagli di grosso.

Fare l'*host* richiede **impegno, tempo e flessibilità**. Non ci saranno orari d'ufficio. Non ci saranno pause pranzo. Potrai essere chiamato in qualunque momento.

Puoi gestire la finestra dei *check-in*, indicando all'ospite (che per sembrare più figo chiamerò "*guest*") l'orario di arrivo (*check-in*) e di partenza (*check-out*), vero, ma non potrai sempre farti i tuoi comodi, soprattutto in caso **imprevisti**. A proposito di imprevisti, in questi anni di attività, ne ho viste di tutti i colori:

*guasti al lavandino;
guasti alla lavatrice;
problemi all'impianto elettrico;
WC che si intasano come se non ci fosse un domani;
ospiti che non riescono ad aprire la porta di casa;
ospiti che rompono le chiavi nella serratura e rimangono chiusi fuori;
ospiti che a causa di problemi alla serratura non riescono ad uscire di casa;
frigo che allaga la cucina;
cucine e bagni che si allagano*

e potrei andare avanti all'infinito...

Perciò, prima di prendere in considerazione di svolgere questa attività, pensaci bene! Soprattutto, se come me, hai o avrai più di un appartamento da gestire.

!Formazione continua

Immagina questo manuale come la punta di un *Iceberg*. Si tratta solo del primo passo.

Il settore extra alberghiero è cresciuto a dismisura e se vuoi uscire dal “gruppono” della concorrenza dovrai formarti e acquisire **professionalità**. Un modo utile per farlo è attingere al materiale dedicato all'extra alberghiero: Siti *web*, *webinar*. Libri, guide galattiche ;), tutto fa brodo!

L'attività di host si divide in numerosi ambiti in cui dovrai essere preparato e su cui dovrai migliorare.

I principali sono:

Comunicazione, uno strumento indispensabile per interagire in maniera efficace con i tuoi ospiti.

Diritto: è importante rimanere aggiornati sulle norme che regolano l'attività, norme che cambiano dall'oggi al domani.

Economia. Quella che svolgi è un'attività economica! Un approfondimento della materia non può mancare!

Marketing. Devi vendere! Per emergere dalla massa dei *competitors* dovrai sviluppare una tua identità.

!Sbagliare e imparare dai nostri errori

“Il successo è 99% fallimento”.

Questa citazione appartiene a *Soichiro Honda*, ingegnere giapponese e fondatore di una "piccola" azienda giapponese: la *Honda...*

Il messaggio che vorrei trasmettere è che in questo percorso (come nella vita) i fallimenti saranno all'ordine del giorno.

La società in cui viviamo ci ha convinto che fallire sia un qualcosa di negativo. Invece è la miglior cosa che ti può succedere!

Fallire significa **mettersi in gioco, sbagliare e imparare**.

Imparare dagli errori significa migliorare.

A suon di fallimenti, migliorerai il tuo approccio al lavoro e imparerai nuovi trucchi per essere più efficace ed efficiente.

!!!Il Consiglio: Nel caso combinassi qualche errore, **fai tesoro delle critiche costruttive e lasciati scivolare addosso quelle prive di fondamento.**

In questa professione lavorerai a stretto contatto con le critiche. Non farti spaventare da quelle negative e mettiti il cuore in pace: per quanto tu sia bravo, le critiche arriveranno. Quello che puoi fare è **vederle come “suggerimenti” per migliorare la tua offerta.**

Torneremo ad approfondire questi punti, ora però dobbiamo cominciare!

Terminate le premesse siamo pronti a partire con la prima sezione!

Let's go!

Sezione 1

Una guida "galattica per host"

Perchè fare l'host?

!Gli archetipi dell'host

Quanto tempo hai intenzione di dedicare alla tua attività?

Nove sezioni per essere "host"

L'idea di scrivere una guida dedicata agli affitti brevi ha preso forma nella mia mente nei primi anni di lavoro. Quando ho cominciato esisteva veramente poco materiale a disposizione su questo settore e avrei pagato oro per disporre di un prodotto come questo!

Privo di qualsiasi conoscenza, ho dovuto improvvisare ed all'inizio non è stato per nulla facile.

Piano piano, errore dopo errore, prenotazione dopo prenotazione, ho accumulato abbastanza esperienza da poter mettere nero su bianco una serie di nozioni utili per chiunque desideri intraprendere questo percorso e consigli per chi questa strada l'ha già intrapresa da tempo.

Non è bastata solamente la pratica. Ho anche preso spunto da diversi libri legati a questo ambito, usciti nel corso degli anni, dalle informazioni trovate sul *web* e dalle leggi regionali in materia.

Infine, ho svolto con profitto il corso di mediatore immobiliare organizzato dalla *ConfCommercio* di Genova e preso il patentino per esercitare la professione, superando brillantemente un esame complicato.

Questo preambolo per farti capire il *background* dietro a questo lavoro.

Non sapevo proprio che nome dare al mio lavoro, poi mi è venuto in mente il celebre romanzo di fantascienza umoristica di *Douglas Adams*: “*Guida Galattica per autostoppisti*”, e l'idea di trarre ispirazione da qualcosa che non c'entra niente con quanto stavo scrivendo mi è piaciuta subito :)

Così è nata “*Guida “galattica” per host*”, il percorso che porterà il lettore a prendere consapevolezza con questa splendida

professione e che spero gli regali le soddisfazioni che ha dato a me.

Il tempo dei preamboli e delle introduzioni è terminato: partiamo!

Perché fare l'host?

Prima di affrontare questioni pratiche, vorrei porti qualche semplice domanda:

Cosa ti ha spinto a voler lavorare nel mondo degli affitti brevi? Perché hai scelto il lavoro di host?

La **motivazione** sta alla base di tutto, è quella che ti consentirà di andare avanti per la tua strada nonostante le **numerose difficoltà** che incontrerai durante il cammino.

E di difficoltà ce ne saranno parecchie... come *Covid* e *lock-down* hanno dimostrato...

Se è la **passione** a spingerti sei nel posto giusto, altrimenti è probabile che mollerai al primo problema.

!Gli archetipi dell'host

Per aiutarti a comprendere meglio quali leve possono muovere una persona a lavorare in questo settore, ho individuato **3 archetipi** di figure che si avvicinano a questo mestiere.

L'improvvisato. Vede l'extralbergiero **solo come una fonte di guadagno**, lavora facendo il **minimo indispensabile**. Si butta nel mercato senza preparazione e spesso paga le conseguenze di questa scelta.

*Ps: se stai leggendo questo manuale significa che **hai passione in quello che fai e desideri migliorarti**. Quindi non credo che tu rientri in questa tipologia :) o magari da improvvisato aspiri a diventare qualcosa di più...*

Il principiante. Aspira a diventare *host*. **Non ha esperienza ma ha passione e forza di volontà**. Lavora, studia, sbaglia e impara. Ambisce a diventare un *host professionista!*

Il Super host. Host professionista. forgiato da anni di esperienza, lavora con passione e cerca sempre di migliorarsi, imparando da critiche e errori.

Tutti gli *host* professionisti sono stati dei principianti. L'esperienza e la dedizione al lavoro gli hanno permesso di ottenere risultati e raggiungere un livello di professionalità sempre più alto.

Quanto tempo hai intenzione di dedicare alla tua attività?

Anche se per un occhio inesperto può non sembrare, il lavoro di *host* è **vincolante** e **richiede tempo ed energie...**

Per svolgere questa attività efficacemente occorre **farne la priorità.**

Mi spiego meglio...

Fare l'*host* come secondo lavoro è possibile, soprattutto se gestisci un solo appartamento, ma tieni bene a mente che si tratta di un'attività che richiede flessibilità e gli imprevisti sono sempre dietro l'angolo!

!!!Il Consiglio: Se svolgi un'altra professione e non puoi essere sempre reperibile, cerca di farti aiutare da qualcuno!

Per concludere, allontana l'idea irrealistica di svolgere un lavoro che richiederà poco impegno e produrrà lauti guadagni. Presto, molto presto, ti accorgerai, tuo malgrado, che dovrai sbatterti parecchio...

Nove sezioni per essere “host”

Ho diviso la guida in **nove sezioni**, al termine delle quali sarai un “*host*” a tutti gli effetti.

Ovviamente sto scherzando... Come già sottolineato, ci vorranno **tempo e pazienza** per riuscire in questa professione, ma sicuramente sarai più avvantaggiato di me quando ho iniziato e di chi non ha acquistato il manuale ;)

Come avrai notato, la **sezione numero 1**, non è altro che una breve **introduzione** alla professione che illustrerà il resto della guida.

Ho diviso la guida in **nove sezioni**, al termine delle quali sarai un “*host*” a tutti gli effetti.

Ovviamente sto scherzando... Come già sottolineato, ci vorranno **tempo** e **pazienza** per riuscire in questa professione, ma sicuramente sarai più avvantaggiato di me quando ho iniziato e di chi non ha acquistato il manuale ;)

La seconda sezione ripercorrerà il 2020, l'anno più nefasto per il settore turistico. Sarà un'occasione per raccontarti **la mia esperienza** di *host* durante il Covid e le strategie che ho messo in atto per fronteggiare la crisi.

Con la terza sezione entreremo nel mondo dell'extra alberghiero analizzando **alcune tipologie di strutture ricettive** e la distinzione tra “**gestione imprenditoriale**” e “**non imprenditoriale**”.

Con la **quarta sezione** sarai nel vivo della guida: analizzerò il **mercato di riferimento** e **la concorrenza** in modo di fornirti un'idea di quello che ti aspetta là fuori...

Nella **quinta sezione** ti spiegherò come preparare la casa, dandoti qualche consiglio utile per ogni locale della struttura! Dopo qualche suggerimento generale sull'arredamento, vedremo nel dettaglio come preparare **bagno, cucina e camere da letto**. Infine, aprirò una parentesi sulla sicurezza, un fattore che non va trascurato!

La sesta sezione è rivolta alla **redazione dell'annuncio**. Vedremo gli **elementi di cui si compone un'inserzione** e

come svilupparli per ottenere un maggior numero di **visualizzazioni** e **prenotazioni**.

La **settima** sezione è dedicata al **prezzo**: ti spiegherò come valutare **la tua struttura** e come **calcolare il prezzo** giornaliero per **vendere le camere**.

La **sezione numero 8** ripercorrerà la **giornata tipica dell'host**: **richieste informazioni, prenotazioni, check in e check out, overbooking e recensioni**. Tutti gli aspetti legati alla professione saranno analizzati nel dettaglio.

Nella sezione conclusiva, la numero nove, seguirà una riflessione sulle **OTA** (*Booking.com, Airbnb e Co*) e su come sia rischioso **dipendere esclusivamente da queste piattaforme**. A questo proposito vedremo **come uscire dall'ombra** di questi giganti per costruire una propria **identità** e ottenere delle **prenotazioni dirette**.

Bene, è tutto...ogni singola sezione potrebbe essere sviluppata come una guida a sé, ma ho preferito cercare di scrivere un manuale completo inserendo tutto (o quasi) quello che c'è da sapere per intraprendere con successo la carriera da *host*.

[CONTINUA LA LETTURA,](#)
[ACQUISTA LA GUIDA SU AMAZON!](#)



