

transcript

00:00:03

Marco: Mettiamola così non è che c'è questa cosa rigida quindi davvero prendila come una chiacchierata.

00:00:10

Marco: Non ci sono risposte esatte.

00:00:14

Air_Bo_F_3: Da quel punto di vista sono tranquillissima. Anche troppo. Vedrai che forse potresti avere bisogno di fermarmi proprio perché mi conoscono. o che

00:00:24

Marco: Ok intanto ti chiedo un po' di informazioni su di te giusto anche per inquadrare un po' quella che è la tua età... insomma sei di Bologna?

00:00:36

Air_Bo_F_3: Allora sono di Bologna ho 40 anni compiuti quest'anno sono esatto molti auguri ho compiuto gli anni proprio inizio e inizio pandemia è stata l'ultima possibilità di festeggiare. Poi dopo hanno bloccato tutto.

00:00:51

Air_Bo_F_3: Vabbè a parte questa nota di colore. Sono di Bologna ho 40 anni ho iniziato con Airbnb in forma non imprenditoriale nel 2014 quindi 6 anni fa.

00:01:09

Marco: Sì insomma all' inizio. Sì sì sì.

00:01:12

Air_Bo_F_3: Comunque quando abbiamo cominciato noi è esploso un anno o due dopo diciamo il grosso. Però già se ne parlava parecchio. No non sono stata tra i primissimi. Diciamo che tipo nella mia zona All'inizio c'eravamo solo noi e adesso solo proprio nel circondario così erano un tipo 300.

00:01:34

Air_Bo_F_3: Poi noi monitoriamo molto perché negli anni appunto siamo diventati anche professionali. Siamo un po' cresciuti. Lo faccio col mio compagno Jacopo. Gli immobili sono di proprietà. No non c'è una gestione conto terzi. Non siamo agenti immobiliari e non siamo property manager... e appunto abbiamo aperto partita Iva quando ci è capitata l'opportunità di acquistare un nuovo appartamento nello stesso palazzo dove avevamo già un altro e che abbiamo rilevato.

00:02:05

Marco: Che era dove vivevate?

00:02:06

Air_Bo_F_3: No no era un appartamento che appunto nel 2014 nel 2013 ancora era. precedentemente affittata a studenti. Si era liberato e io ero disoccupata.

00:02:20

Air_Bo_F_3: Era un periodo un po' di crisi lavorativa proprio come obiettivi. Cioè non volevo più fare il lavoro facevo prima io ero educatrice. Ho una laurea in psicologia. Mi era andata male parecchie volte negli ultimi anni

transcript

00:02:40

Marco: Conosco un po' il mondo è so che non è un mondo facile...

00:02:40

Marco: No no. Sono tutte cooperative paga bassissima. Genitori che ti chiedono di fare baby sitter gioca al di fuori in pratica li adotti sti bambini a volte... Poi appunto è un lavoro che richiede dal punto di vista emotivo o fisico a 360 gradi... Poi la paga è scarsa perché prendere 8/900 euro al mese per un lavoro in cui serve la laurea insomma non è granché. Poi sempre sballottato sempre contratti a termine è l'ultimo tra l'altro ho avuto dei problemi non mi pagavano mai e casini insomma era andata un po' in crisi... si era liberato suo appartamento e una mia amica mi parlava tanto bene di Airbnb che affittava la casa della nonna. eccetera e ho detto... ma proviamo! Ho parlato il mio compagno che la casa era sua, ma ti va, non ti va, si è appena liberato, proviamo, vediamo come va...

00:03:36

Marco: Diciamo quindi che il primo è stato questo appartamento del tuo compagno.

00:03:41

Air_Bo_F_3: Sì esatto, Facevo tutto io le pulizie tutto dalla alla Z. Lui è un po' è ciappinario

00:03:49

Marco: Quindi la parte tecnica diciamo...

00:03:50

Marco: Se c'era qualcosa da aggiustare eccetera faceva lui è primo anno andato così così abbastanza bene diciamo che rispetto al guadagno che potremmo aver avuto con degli studenti abbiamo appartato più o meno lì... sì perché ci sono molte moto molte più spese e poi lo sbattimento

00:04:11

Air_Bo_F_3: Però abbiamo detto bene, però adesso magari miglioriamo. Capiamo... Abbiamo capito meglio certe dinamiche certe cose eccetera. Diciamo che negli anni in poi è migliorata però anche la differenza di entrate non è esagerata.

00:04:28

Air_Bo_F_3: Però ci siamo appassionati perché il lavoro almeno a me è un lavoro che piace molto. Con i suoi pro e contro come tutti i lavori.

00:04:40

Marco: Ma poi ti chiedere di più, in cosa consiste... ma l'altra cosa è da lì in avanti poi avete preso altri appartamenti o vi siete...

00:04:52

Air_Bo_F_3: No dopo appunto. Nel 2016/17 un paio d'anni dopo. Ci stavamo guardando attorno volevamo prendere casa per noi in centro, noi abitavamo in periferia e farsi avanti indietro diventava pesante. Io avevo mollato alcuni lavoretti che avevo perché non riuscivo più a starci dietro, il ritmo era aumentato molto

00:05:15

Marco: Ma anche la casa dove abitavate era di proprietà?

00:05:21

Air_Bo_F_3: Ci stavamo guardando intorno un po' per noi. In realtà ci è capitato uno che ci

transcript

ha detto no... Ci hanno appena dato un mediatore un appartamento in vendita in questo palazzo. Ed era nel palazzo dove avevamo l'altro gemello. Noi avevamo il primo era al quarto piano e quindi abbiamo acquistato abbiamo ristrutturato abbiamo diviso. Sopra. Sotto era già diviso. E quindi sono diventati cinque. A quel punto era obbligatorio aprire partita Iva.

00:05:58

Marco: Perché c'è di quell'appartamento. Avete fatto i lavori e l'avete diviso insieme.

00:06:03

Air_Bo_F_3: Sì, sono un trilocale un monolocale sopra due mono e un bilocale hoc.

00:06:09

Marco: Tutti i lavori che... ok... Ma quindi partita Iva come? Bnb?

00:06:16

Air_Bo_F_3: Come casa vacanze

00:06:17

Marco: Casa vacanze ok. Per questo dicevi anche professionale.... Insomma ho capito... Ok insomma diciamo, così giusto per capire, ma questi appartamenti però li affitti su airbnb o anche su altre piattaforme?

00:06:37

Air_Bo_F_3: Negli ultimi anni ci eravamo messi anche su booking però avevamo provato in passato con TripAdvisor, Holiday lefthings qualcos'altro ma era più la complicazione che altro. Avevamo un nostro sito per le prenotazioni dirette con booking engine con le transazioni dirette. Anche lì qualcosina anche prenotazioni dirette arrivano abbastanza, si lavora abbastanza bene anche da quel punto di vista. Però no non abbiamo mai esplorato altre piattaforme anche perché riuscivamo già solo con Airbnb ad avere un buon volume e con l'aggiunta di booking l'occupancy era buona perché ci siamo messi un po' a studiare eccetera anche voi

00:07:19

Air_Bo_F_3: Quindi voi affittate questi appartamenti immagino 365 giorni l'anno

00:07:24

Air_Bo_F_3: Sì sì non abbiamo obblighi di chiusura. Quindi sì 365 giorni l'anno. Poi noi facciamo anche periodi di chiusura tendenzialmente a gennaio perché è il mese più morto a Bologna... ci dà anche l'opportunità di fare anche delle belle vacanze diciamo che ogni due anni circa riusciamo anche andare in vacanza altrimenti no. E poi magari facciamo comunque una settimana di chiusura anche durante l'estate un po' per consentire anche le pulizie straordinarie quelle cose lì però non è obbligatorio non è detto ecco. Dipende dall'anno se abbiamo fatto degli investimenti magari cerchiamo di rimanere aperti grossi lavoriamo diciamo

00:08:05

Marco: Quindi comunque c'è mercato...

00:08:07

Air_Bo_F_3: C'era mercato. Ma sì sì sì sì sì parecchio

transcript

00:08:10

Marco: Ok diciamo così giusto per dire... perché quello descritto all'inizio... tentiamo un po' per gioco. Poi cosa è che ti ha convinto a continuare su questa strada. Anche questo è anche scegliere Airbnb in particolare, cos'è la semplicità? Il fatto che ti fa scegliere?

00:08:40

Air_Bo_F_3: Esatto. Era una scelta obbligata nel senso è la piattaforma che ti fa lavorare. Semplicemente è la più pubblicizzata la più conosciuta. Sì è anche abbastanza semplice usarla è un po' fastidioso perché cambiano qualcosa in continuazione quindi tu hai imparato ti sei impostato le tue cose. A un certo punto bam! Ti cambiano l'App.... dov'era quello? Quella è un po' fastidioso ormai lo fanno quasi tutti anche al supermercato cambiano le cose in corsia non capisce più niente. E lo fa anche Airbnb. E quindi sì più che una questione di piacevolezza di Airbnb dopodiché è perché è il portale che lavora ed è anche per quello che ci siamo messi su Booking quando ci siamo un po' più strutturati, quando ho avuto la ditta delle pulizie quando sapevo di poter avere una maggiore velocità nei check in e check out. Finché facevo le cose tutte da sola mi prendevo un giorno di pausa. Le distanze avevo un po' di più. Quando poi sono stata obbligata perché ne avevo troppi da sola non ce la facevo più, ad avere del personale, a quel punto ho detto mettiamoci anche su booking che è una clientela anche molto diversa... Si aspettano di più un hotel, più certi servizi, la gente li danno un po' più per scontati. Purtroppo se non operi nel settore non te ne rendi conto ma in realtà anche i servizi tipo check in a 24 ore, un deposito bagagli sono servizi e si pagano. Perché l'hotel costa di più perché ti dà dei servizi cioè nell'appartamento non sempre è possibile. E questi servizi non sono previsti da noi ad esempio ma molti lo danno per scontato. Soprattutto i clienti di booking appunto perché sono più abituati agli hotel, booking è più adatto alle strutture più organizzate. E infatti adesso che abbiamo un pochino tirato i remi in barca in realtà ci siamo tolti da Booking perché stiamo comunque valutando soggiorni un po' più lunghi a prezzi inferiori. Per scavalcare quest'annata.

00:11:02

Marco: Interessante questa cosa... Però prima giusto per capire un po' il contenuto del lavoro... Così fammi un esempio di una tua settimana tipo...

00:11:14

Air_Bo_F_3: Quello è l'aspetto bello che ci è piaciuto anche del lavoro è proprio quello che ti dà tanta flessibilità. Tanto tempo libero perché è comunque un lavoro che ti impegna relativamente e anche tanta interazione. Che poi a me piace anche a chiacchierare quindi mi ritrovo anche a impezzare i miei clienti sulle meraviglie di Bologna e mi ha dato anche lo spunto poi per fare un corso d'inglese fare visite guidate, andar per ristoranti per sapere cosa consigliare. Mi ha stimolato diciamo anche ad accrescere le competenze poi necessarie a coccolare un po' di più l'ospite

00:12:00

Marco: Anche perché poi mi pare che tendenzialmente suggerisca l'idea dell'accoglienza ...

00:12:08

Air_Bo_F_3: Ma sì, secondo me è l'aspetto più bello interessante di questo lavoro è proprio l'incontro con le persone... Ci sono vari tipi di approccio c'è chi fa senza il check in. Io sono sempre stata contraria, purché l'abbiamo introdotto magari per gli arrivi in momenti

transcript

scomodi eccetera ogni tanto lo facciamo. Però a me piace accogliere le persone e farci due chiacchiere scambiare due suggerimenti. È l'aspetto più bello.

00:12:36

Air_Bo_F_3: Ma la mia settimana in passato era svegliarsi la mattina con tutta calma perché tanto i check in non avvengono prima delle 10 e mezza 11 mattina.

00:12:47

Air_Bo_F_3: Fare le mie cosine in casa. e poi verso quell'ora ero lì quasi tutti i giorni. Poi verso quell'orario lì avevo sempre un arrivo o una partenza o un qualcosa da andare perché sarebbe andata anche il personale delle pulizie. Dare un'occhiata, fare due chiacchiere, vedere cosa c'è da fare e impostare un po' il lavoro.

00:13:06

Air_Bo_F_3: Necessità non necessità per la biancheria a noleggio però magari le coperte le lavavo io vedevo che c'era da fare delle manutenzioni delle cose a casa pranzo c'è da rispondere a qualche messaggio qualche mail qualche richiesta quello in continuazione è quello con quello sottofondo dal che ti svegli a che vai a letto la notte

00:13:31

Marco: Ma perché se non rispondi?

00:13:31

Air_Bo_F_3: Eh Airbnb ti dà 24 ore di tempo o ti penalizza. Ci sono delle tempistiche da rispettare, se vuoi essere con un buon punteggio con un rating alto. Noi vogliamo esserlo ci tenevamo molto anche ad avere delle buone recensioni dei buoni risultati dei buoni voti. Anche lì c'è di tutto. C'è chi si accontenta di lavorare un tanto al mucchio, c'è chi fa self check in perché non vuole lavorare, basta che incassi, io voglio lavorare poco. A me piace fare le cose per benino e quindi se uno mi scrive a mezzanotte io sto sveglia gli rispondo, cioè non stacchi mai mai.

00:14:13

Marco: Ma quindi dicevi flessibilità e però non stacchi mai?

00:14:18

Air_Bo_F_3: Sì esatto. È un'arma a doppio taglio è un'arma a doppio taglio è il suo bello ma anche il suo brutto. Non hai domeniche, non hai pranzi cene compleanni. Hai una festa? Stai sicuro che gli ospiti vogliono arrivare in quel momento... mi è capitato migliaia di volte, migliaia. Questo è l'aspetto più brutto incontro di questo lavoro perché lavori tutti i weekend. Non hai mai weekend libero. Ci sono dei periodi primavera autunno dove lavori tutti i giorni per settimane. Però magari lavori tre ore al giorno e c'è lavoro. Poi magari stai un po' al computer. Rispondi a un sacco di messaggi, però magari lo fai anche in giro, ma hai magari degli ospiti che devono arrivare all'una tu all'una sei lì e questi non arrivano, non arrivano... Tu hai preso un appuntamento alle quattro e lo devi spostare perché alle quattro non sono ancora arrivati se non ti presenti ti danno un voto negativo... e quindi l'organizzazione del proprio tempo. Hai tanto tempo libero ma che non è così libero. Però per una persona pigra come me devo dire che mi sono comunque trovata molto bene. Ti porti il tuo libro o il computer slavoricchi, leggi, guardi una puntata su Netflix. L'attesa è una scocciatura soprattutto quando hai bisogno di prendere altri impegni. Però negli anni poi abbiamo imparato anche delle strategie di comunicazione per limitare...

transcript

00:15:58

Marco: Tra te e il tuo compagno?

00:16:00

Air_Bo_F_3: No proprio con gli ospiti, quando ho dei modi proprio per chiedere le informazioni di arrivo...

00:16:07

Marco: Ma puoi farmi un esempio?

00:16:10

Air_Bo_F_3: Ad esempio noi non chiediamo fammi sapere a che ora arrivi. Noi chiediamo... diciamo l'appartamento che hai affittato è un appartamento in condominio. Non c'è una reception e devi prenotare un appuntamento con noi. Tra questo e questo orario per il tuo arrivo, altrimenti dovresti poter aspettare. Ti prego di comunicarci eventuali ritardi o anticipi. E questo è il primo messaggio che mandiamo al momento della prenotazione anche se mancano sei mesi. Lo ripetiamo qualche giorno prima dell'arrivo e anche il giorno stesso all'arrivo cerchiamo di sollecitarli maggiormente con messaggi. Chiediamo a tutti soprattutto se arrivano in macchina di chiamarci comunque, quando si trovano a un'ora da Bologna. E poi c'è sempre qualcuno che comunque se ne frega di chi fa le cose a caso. Però diminuisce di molto la possibilità il fatto di comunicargli le tue limitazioni in maniera molto chiara i tuoi orari in maniera molto chiara aiuta non risolve al 100% ma aiuta.

00:17:22

Marco: Quindi diciamo che poi alla fine dei conti... Una volta che Airbnb vi mette in contatto tendenzialmente poi gestisci tutto tu, cioè loro non intervengono...

00:17:37

Air_Bo_F_3: Loro intervengono solo se li interPELLI. Loro non fanno niente se non avere una piattaforma che il nome è conosciuto. Loro fanno una vetrina per noi ma se c'è un problema effettivamente li interpelliamo e noi ci siamo sempre trovati bene.

00:17:50

Marco: Ma è capitato che durante questa cosa... di interpellarlo?

00:17:57

Air_Bo_F_3: Sì certo. no noi ci siamo sempre trovati bene. Magari ecco può capitare che se devi proprio chiamare call center rimani molto in attesa. Io ultimamente non ho mai avuto bisogno per fortuna mi hanno detto che i tempi di attesa sono diventati impossibili.

00:18:21

Marco: Molti so che hanno licenziato

00:18:27

Air_Bo_F_3: Sì si avevo sentito... ora è impossibile a chiamare... Già prima il call center in lingua italiana era più difficile da contattare però ti proponevano sempre se volevi, per accelerare i tempi di avere assistenza in inglese. Allora all'inizio i primissimi anni era più faticoso perché ancora non è che lo masticavo un po' ma io ho imparato veramente l'inglese lavorando facendo questo lavoro

00:18:53

Marco: Per gli stranieri? Ci sono molti stranieri? ho per un inglese.

transcript

00:18:54

Air_Bo_F_3: Stranieri sì, principalmente sono stranieri. Io ho messo le tv solo quando mi sono messa su booking perché fino a quel momento avendo solo gli stranieri che non gli frega niente. Dopo un po' con booking ho avuto un po' di italiani e finisce che la tv? Oddio non c'è o mio dio... sembrava che solo gli avessi dato il materasso per terra con le pulci la TV allora l'ho messa anche se cacchio... Ma prima non l'ho mai avuta mai avuta una lamentela e avevo solo il 99 per cento stranieri che è anche l'aspetto più divertente più bello.

00:19:32

Marco: No ma mi chiedevo Questo perché altri. Una cosa che nessuno sa. Però alcuni avevano la sensazione che comunque l'algoritmo indirizzasse verso di loro un preciso tipo di ospiti.

00:19:48

Air_Bo_F_3: Si può essere può essere. Perché no

00:19:52

Marco: È anche che a volte cambiava il loro notavano cambiava ad un certo punto

00:19:57

Air_Bo_F_3: È probabilissimo io devo dire non ho osservato particolari tendenze. Sicuramente dipende un po' dal tipo di appartamento che hai se è più adatto a coppie famiglie famiglie gruppi eccetera e anche dalle chat... Noi lo sappiamo che questi Airbnb, Booking, tutti creano un profilo su di noi come consumatori e cercano di proporci qualcosa che ci interessi. E quindi mi sembra ovvio che facesse questa cosa anche per bimbi e che quindi proponesse al cliente che ci targhettizzasse molto la proposta. Che l'algoritmo non proponga tutte le volte sempre gli stessi appartamenti è risaputo così come ad esempio ci sono. delle strategie, macumbe vere o non vere non si sa. Però secondo me sono strategie che funzionano quelle per cui se io interagiscono con i miei annunci, cambio una foto, cambio un prezzo, una descrizione frequentemente. L'algoritmo mi tiene in alto. In pratica se sei un host attivo si tiene ti tiene in alto. Perché. Perché ci sono anche host che rispondono dopo due tre giorni che non si fanno sentire che affittano un po' sì e un po' no, perché airbnb vuole lavorare, vuole guadagnare. Io che voglio lavorare guadagnare e interagiscono molto coccolo i miei clienti. E se uno mi scrive: Scusa c'è la lavatrice? io Sì rispondo in cinque minuti. Questa cosa Airbnb la valorizza. E questo sì l'ho notato io, perché sono in vacanza perché sono stressata, lascio un po' perdere gli annunci smettono di arrivarci le richieste le visualizzazioni calano e calano Poi appena appena un po' con l'annuncio TAC cambiano le cose, ma anche cambia un po' i prezzi.

00:22:08

Marco: Perché loro ti suggerisco anche i prezzi però tu puoi scegliere?

00:22:12

Air_Bo_F_3: Sì io non accetto assolutamente i suggerimenti di prezzo. Suggerimenti dei prezzi di Airbnb sono fuori dal pianeta terra. Se io veramente dovessi applicare i prezzi di Airbnb a fatica a coprire le spese, di sicuro non ci pagherei le tasse. Non c'è... è un problema sono dei prezzi bassissimi a volte 9 euro per un monolocale. Non posso mettere alcune sale a 9 euro. Come faccio? Adesso sto periodo sono un po' più allineati perché io li ho abbassati

transcript

molto. Mi proporrebbe un 30, 36. Io ho messo un 40 euro a notte, ma prezzi come 9 euro a notte. Di che stiamo parlando?

00:22:58

Marco: Quindi c'è tutto un po' la sensazione che ti indirizzi verso le scelte di tenere i prezzi più bassi possibile, di rispondere il più velocemente possibile, di essere il più attivo possibile?

00:23:12

Air_Bo_F_3: Sì certo certo è anche da un certo punto di vista secondo me giusto. Proprio perché si è nato rivolgendosi ad host non professionali, ed è un modo anche per suggerire strategie in realtà un po' più professionali. Noi che ci siamo informati abbiamo fatto un corso di pricing, revenue management poi si direbbe, in realtà ci siamo un po' informati sulle varie tecniche e strategia. Non abbiamo fatto un alberghiero, non siamo certo impressionati però qualche infarinata. Ci siamo letti cose eccetera essere pronti a rispondere al cliente velocemente la cortesia per offrire certi servizi che Airbnb vorrebbe obbligatori e non sempre possibili in realtà per le normative italiane. Tipo ad esempio il kit di cortesia bagno. In teoria, nelle locazioni non è previsto nessun servizio alla persona e servizi alla persona hanno una definizione molto labile che potrebbe essere anche dare un rotolo di carta igienica potrebbe essere un servizio alla persona. Io ti dovrei fare l'immobile senza nulla. Che ti posso dare appunto i mobili, ma il resto lo devi prendere tu. E darti un kit di cortesia è un servizio alla persona ed è l'unica cosa che distingue le locazioni dalle strutture ricettive ma. assolutamente rispettato anche perché se permetti una locazione di uno o due notti è un po' assurdo non dargli una saponetta. Tutti gli ospiti poi ti mollano lì mille saponi. Quindi daglielo tu e bona.

00:25:06

Marco: Quindi tu non potresti?

00:25:06

Air_Bo_F_3: Io posso perché sono professionale e lo posso fare ma è l'unica cosa che mi dovrebbe distinguere tra i non professionali. Nella pratica, giustamente... Però sì che Airbnb provi a indirizzare verso questa direzione, certo chiaramente. Poi anche la questione dei prezzi molto bassi. Ci sono delle strategie di revenue management che prevedono anche l'applicazione di prezzi così bassi ma non vanno applicate da sole. Ciò non mi basta mettere 9 euro a notte è bassa devono esserci strategie, come posso dire, più complesse dietro a un prezzo così basso. Tu ogni tanto lo puoi applicare. Però magari metti 9 euro una notte con un minimo di 3 ore a fianco costano poi magari oggi 9 e domani 40. Il fatto che Airbnb ti suggerisce un prezzo secco senza altre strategie correlate è un po' assurdo perché va poi a danneggiare chi poi appunto vorrebbe guadagnarci un po' di più e vorrebbe farlo anche in regola. Ma perché ovviamente se uno si convince a seguire solo i prezzi Smart comincia a vendere a prezzi bassi magari perché uno si sa fare bene i conti in tasca o lo fa in nero. Purtroppo c'è. Eccetera. Dopo lo che ho l'Iva da pagare o quell'altro da pagare devo fare devo entrare in concorrenza con uno che riesce a tenere a prezzi bassissimi cosa che io non riesco.

00:26:54

Marco: Un po' la concorrenza... Domanda rapida sul problema del nero... mettiamola così...

transcript

si soffre la concorrenza? Perché mi parlavi anche del fatto dell'associazione immagino sia stato anche un supporto...

00:27:13

Air_Bo_F_3: Ma è stato un supporto nel confrontarsi conoscere le normative. Poi devo dire che. Poi devo dire che nell'ambito nazionale proprio la maggior parte delle associazioni extra alberghiero sono più orientate alla tutela delle forme non imprenditoriali, le forme imprenditoriali extra alberghiere sono un po' cornute e mazziate. Non se le caga nessuno, perché ovviamente c'è un forte interesse a rimanere non imprenditoriale. Per quanto dicano di avere meno tutele che quasi mai però ci sono dei vantaggi non indifferenti e a rimanere non imprenditoriale. Tanti. Praticità burocratiche, ma anche costi. Un risparmio non indifferente.

00:28:04

Marco: Certo certo. E dunque mi parlavi del fatto di fatto insomma delle pulizie anche delle persone che lavorano. Ti andrebbe di dirmi un po' queste persone che lavorano con te?

00:28:19

Air_Bo_F_3: Allora anche quello delle pulizie è un tema molto importante perché nel nostro settore le pulizie si fanno in nero. Io no. Cioè lo ho fatte fare anch'io un po' purtroppo, per un certo periodo, saltuariamente, eccetera... Però non esiste un modo per fare le pulizie in regola che non sia costosissimo! Perché? Perché la necessità delle pulizie noi non ce l'abbiamo quotidiana. Quando affitti un appartamento soprattutto non imprenditorialmente non puoi offrire le pulizie durante il soggiorno. Io potrei, ma non le vuole nessuno per risparmiare e quindi fai solo al check out e non è regolare. Chiedi un giorno sì, uno giorno no, un giorno un appartamento, un altro tre. Come fai ad avere una persona che ti da tutta questa disponibilità per avere magari... cioè io ho 5 appartamenti... sono una piccola/media, non sono halldis, ma non sono neanche un host... 5 inizia ad essere un girettino non male. 10 sarebbe meglio in realtà, per riuscire ad ingranare, dico proprio come conti non imprenditoriali

00:29:40

Marco: Perché abbatti certe spese?

00:29:42

Air_Bo_F_3: Perché c'è più continuità e ammortizzi certe spese. Quindi con 5 è un po' con l'acqua alla gola. Il problema è che anche se io volessi assumere una persona, anche solo con i nuovi voucher che sono in realtà contratti di prestazione occasionale, sono obbligata a fare tutte le pratiche di sicurezza sul lavoro. Giusto mi dirai tu. Peccato che mi costano 2.000 o 3000 euro l'anno mentre alla persona che devo far lavorare devo dare altrettanto. Cioè mi viene a costare il doppio, in pratica non se lo può permettere nessuno. Io ho bisogno di una persona, una, non riesco... quindi che cosa si fa? Chi riesce si rivolge a una ditta che, con questi due o tre mila euro te li spalma su vari dipendenti e vari lavori e le ditte che ti offrono servizi di pulizia hanno vari dipendenti, magari hanno l'appalto per l'hotel per case, condomini, palestre, uffici e riescono a far lavorare una persona 8 ore e dargli uno stipendio sensato. Io facevo... delle ore della settimana 40 ore al mese... cosa vuoi che siano? In un'ora e mezza un monolocale si fa e poi ti dico, una persona esperta in pulizie ci mette anche

transcript

molto meno, però io davo come tempistica un'ora e mezza, anche perché un minimo di retribuzione e poi volevo avesse anche il tempo di farlo benino. Comunque si è molto complicato trovare del personale, diciamo che hai delle ditte come yougenio, che è andato adesso molto di mola, che pagano... lo so perché ci ho mandato una ragazza che lavorava da me, e mi ha detto che gli propongono un contratto da meno di 4 euro nette l'ora, mentre a me chiedevano il triplo, e infatti poi io ho anche provato, ma questi puliscono malissimo perché giustamente non gliene frega niente quando sei così sottopagato pulisci di merda... lo ho sempre cercato strategie alternativa, ho trovato una ditta di un'altra città che è stata disponibile ad assumere una ragazza che le consigliavo io con cui mi trovavo bene e in pratica faceva semplicemente da tramite. Noi gli comunicavamo le ore fatte e loro si occupavano della parte burocratica. Poi la ditta aveva altri lavori anche, eravamo riusciti a trovare un accordo tra di noi, poi era una persona con cui mi trovavo bene, sapeva che aveva una fascia oraria disponibile per me e avevamo trovato delle strategie per non pestarci proprio i piedi a vicenda, ma per darci... poi ho cambiato anche ditta, trovare una persona che pulisca bene con un po' di cura... perché qui, con il fatto delle recensioni è la prima cosa. Ma trovi invece tanta gente che pulisce un tanto a mucchio poi ti trovi il mandarino sotto al letto ed è un problema

00:33:20

Marco: Anche perché è uno dei fattori fondamentali la pulizia per le recensioni...

00:33:24

Air_Bo_F_3: Sì esatto, e io c'ho un po' la fissa proprio. Per me metà del mio lavoro è concentrato sull'organizzazione delle pulizie, sistemare, organizzare, parlare con il personale, c'ho proprio un po' l'ossessione. C'ho anche 15 decimi quindi mi odiano un po' è ovvio che poi qualcosa scappa a tutti

00:34:01

Marco: Però sempre comunque con una ditta esterna, quindi in fin dei conti non sei mai riuscita a internazionalizzare questo servizio

00:34:23

Air_Bo_F_3: Vorrei! Io ad esempio con questa ragazza mi trovo benissimo, la ditta mi chiede tipo 15 euro l'ora lei ne prende 6. Se potessi pagargliela io, la sicurezza gliela farei anche fare, mi piacerebbe, ma viene a costarmi il doppio. Se la prendessi io mi costerebbe 12 più 2.000 euro sarebbero poi 24 e 25 le ore per le poche ore che gli dovrei dare. Quindi non ce la faccio, perché poi dovrei alzare i prezzi e alzare i prezzi dovrei farli a nero. Gli altri, non hanno l'iva, non hanno quello, quindi devo contenere i costi.

00:35:08

Marco: I check in li fai tu?

00:35:10

Air_Bo_F_3: Sì spesso io, a volte con una cassetta di sicurezza però comunque poi il giorno dopo magari vado, chiedo di darmi i documenti, gli racconto un po' la casa. Poi dipende,

transcript

perché se uno sta una o due notti, può anche non aver piacere ad avere il check in di persona. Però quando poi uno sta una settimana o un po' di più, cosa che adesso è più frequente anche per come ho impostato io il calendario eccetera è ovvio che magari vuol sapere qualcosa di più sullo smaltimento dei rifiuti, su come funziona la lavatrice, certe cose della casa. E poi già che sono lì va a finire che gli faccio una testa così su Bologna. Ho la mappettina, i giornali...

00:36:08

Marco: Poi mi dicevi che ogni tanto ti capita di noleggiare del materiale, quello però è un discorso di pulizie, di lenzuola...

00:36:18

Air_Bo_F_3: All'inizio quando avevo solo un appartamento facevo solo io. Poi è stata una questione di spazi, perché avrei dovuto avere una lavanderia e non ce la faccio sinceramente... preferisco il noleggio per il mio materiale e appoggiarmi poi a una lavanderia, perché tanto i costi sono simili tra il lavare una roba tua e il noleggiare. Però sono riuscito di sghetto a farmi prendere da una lavanderia grossetina, che non mi si cagava di striscio, ma grazie alla ditta di pulizia di cui prima, sono riuscita a farmi prendere. Perché io sono piccolissima per le lavanderie di questo tipo, soprattutto quelle Bolognesi, già a Firenze, Roma, Milano, ci sono quelli che offrono servizi anche a piccoli host, qui stava cominciando ad esserci qualcosina poco prima del COVID. Per il resto erano tutte lavanderie grosse che li offrivano agli hotel ti dicevano 'no sei troppo piccola non ti vogliamo'. Poi c'è questo negozio che si chiama mamma mamma che noleggia cose per bambini, quindi culle, seggioloni, all'occorrenza io ho una culla da viaggio, ma se mi serviva una cosa la proponeva agli ospiti con dei prezzi aggiuntivi, lei fa dei prezzi fantastici quindi qualcosa la riuscivo anche ad assorbire io, ma non troppa roba... la culla la do sempre gratuita, se mi chiedi di tutto ti chiedo 10€ al giorno magari. Poi noleggio basta, al massimo se volevano la bici li mandavo da Dynamo, tanto io sono qui vicina in porta mascarella, anche per il deposito bagagli. Stavo pensando di tentare di farlo da me, ma non ho fatto in tempo

00:38:20

Marco: Poi è arrivato il covid... ma invece se dovessi dirmi un po' così rapidamente a sintesi quali sono gli skills necessarie per fare bene questo lavoro.

00:39:07

Air_Bo_F_3: Una buona predisposizione verso le pugnate umane, la gran pazienza, perché poi il 90% degli ospiti sono carini, però quello che ti rompe le balle ti rovina l'umore per settimane. Ci vuole l'inglese, assolutamente, quello è imprescindibile, ormai.

00:39:36

Marco: Ma questa cosa dell'Inglese la avevi di tuo o è stata proprio una cosa legata ad Airbnb?

00:39:36

transcript

Air_Bo_F_3: No per niente. Ho studiato inglese a scuola, lo parlavo male, anzi non lo parlavo. Se mi capitava di stare all'estero facevo scena muta perché non capivo, the cat is on the table e stop. Le canzoni capivo una parola su 100, i telefilm non capivo. Poi un po' ripetendo sempre le stesse cose, un po' chiedendo a un'amica qua che ho che è Americana con cui parlo sempre in italiano come si dice questo, come si dice quell'altro... Poi ho fatto un corso, ma già lo masticavo meglio a furia di ciaccarare con gli ospiti, e adesso mi ritrovo che riesco a leggere un articolo in inglese. Se mi guardo un telefilm magari metto i sottotitoli, ma mi rendo conto che ascolto molto. Ascolto le canzoni e capisco quasi tutto il testo, poi capisco tutto. Mi fanno sempre i complimenti! Mi chiedono se sono Italiana ora pensa te. Però mi è venuto con questo lavoro

00:40:57

Marco: Ma da dove vengono di solito? Stati Uniti, Europa?

00:40:59

Air_Bo_F_3: Europa. Per me di più Europa, però si c'erano anche un po' di Americani, per business, per turismo. Prima il business, poi il turismo

00:40:59

Marco: Ma venivano per business, o per turismo?

Air_Bo_F_3: Principalmente per turismo e poi anche il business, soprattutto le fiere.

Marco: Quindi comunque un turismo di due o tre giorni?

Air_Bo_F_3: In media due o tre giorni

Marco: Conosci anche altri che affittano su airbnb?

Air_Bo_F_3: Sì sì certo, perché poi dopo tra le varie cose che mi hanno appassionato è stato entrare nella comunità degli host, scambiare opinioni, partecipare alle associazioni, Local pal, eventi. Tra l'altro io sono diventata un po' punto di riferimento perché sono diventata un po' un punto di riferimento sulle normative, sul rispetto delle normative. Ne so abbastanza.

Marco: Ah ok poi allora ti chiedo anche delle cose su questo. Però prima ti vorrei fare un'altra domanda... ma c'è mai stato anche solo un momento in cui hai detto mollo tutto?

Air_Bo_F_3: Anche prima della pandemia soprattutto il mio compagno voleva mollare, perché diceva che la differenza di guadagno non ne vale così la pensa. Se noi lo mettessimo in un affitto normale non si farebbe niente, potremmo lasciarlo lì così e guadagneremmo poco di meno.

Marco: Ma tu fai solo questo? E il tuo compagno?

Air_Bo_F_3: Sì. E anche il mio compagno. Anche lui ha dovuto mollare, aveva dei lavoretti e a un certo punto ha dovuto mollare perché il lavoro era troppo e si scontrava sempre con altri impegni. Solo che la differenza viene in un anno, uno stipendio scarso part-time, questo

transcript

su 5 appartamenti. Cioè nella differenza tra affittarlo a termine tradizionalmente, e così, tolte le spese, le tasse, ecc... E noi lo facciamo in due, però poi paghi le pulizie, la lavanderia, costano di più tutte le bollette, la tari, il canone, i costi sono nettamente superiori e togli la cedolare secca e le spese condominiali, una volta fatti i tuoi conti cominci invece a fare i conti per un airbnb in centro per avere al netto 35/40 per cento.

Marco: Ma airbnb quando si prende?

Air_Bo_F_3: Dal 3 al 5 per cento a seconda dei termini di cancellazione che si scelgono. Io di solito li metto medi al 4%. Poi airbnb rincara all'ospite una cifra variabile che però io conosco, posso vedere se faccio delle simulazioni, però è variabile. Una volta il 10, o il 12 o il 15, una volta a 7. A seconda del prezzo, della durata

Marco: Quindi tu il prezzo lo fissi per airbnb, non per l'utente?

Air_Bo_F_3: Airbnb fa un prezzo diverso, invece booking è più semplice che ti chiede il 18. Invece adesso airbnb ha introdotto da poco l'opportunità soprattutto tra gli host professionali se scegliersi di accollarsi tutta la tariffa fissa. Noi per ora non abbiamo aderito, ma credo che se continueremo lo faremo, perché è più semplice calcolarla.

Marco: Perché più che altro riesci a prevedere delle cose?

Air_Bo_F_3: Quando calcoli i prezzi vado a calcolare sia quello che incasso io sia quello che vede l'ospite. Perché anche il prezzo crea il target, se io voglio un certo tipo di target devo fissare un prezzo di un certo tipo. Se so che d'estate il target è di ragazzi, più giovane, devo abbassare i prezzi, devo avere una fascia più giovane. Un target più maturo invece non lo guarda un target più basso. Anche io quando cerco al di sotto di una certa cifra non vado perché poi so che non mi muovo bene. Si tratta di aggiustare i prezzi di conseguenza, rispetto alla fiera, o altro... è questo che mi consente di guadagnare. Nella bassa stagione abbasso i prezzi al minimo, giusto per coprire i costi. Poi in alta stagione alzo e faccio il ricavo

Marco: Quindi tu comunque ragioni su un calcolo annuale?

Air_Bo_F_3: Sì. A settembre quelli, a novembre quegli altri...

Marco: Quindi questo ti consente anche un po' di governare l'algoritmo e usarlo a tuo vantaggio diciamo?

Air_Bo_F_3: Sì. Ci vuole un bello sbatto eh! Ci devi stare molto dietro... poi noi usiamo anche strategie che vengono dal hotelaria, noi ad esempio abbiamo fatto un pacchetto di nostri competitor, ossia strutture simili alla nostra e li teniamo monitorati. Non tutti i giorni, ma ci teniamo monitorati a vicenda. Ad esempio quando airbnb ha iniziato a crescere ci ha dato anche soddisfazione vedere che i nostri competitor copiavano i nostri prezzi, uguali con un euro in meno. Quelle sono strategie che hanno usato copiandoci, ma io l'ho vissuta come un pregio, altri magari direbbero che bastardi...

00:47:48

Marco: Ah ma infatti mi chiedevo poi come è il rapporto tra di voi

transcript

Air_Bo_F_3: Guarda, anche lì, dipende dalla tua personalità. È ovvio che si è sempre competitor, però io preferisco a guardare ai miei colleghi come colleghi, come un aiuto. Io do consigli, mi faccio aiutare, offro consulenza a un sacco di persone, il mio compagno mi dice che mi dovrei far pagare. Aiuta anche me, perché io ad esempio questa estate parlando con i colleghi ho capito le strategie degli altri, quali prezzi medi tenere, cosa fa lavorare e cosa no, quindi secondo me instaurare queste relazioni collettive è meglio per tutti. Io ad esempio ho avuto degli incontri che io invece li vedevo che tengono le informazioni per sé e tentano di succhiarle da te. Dopo un po' questo mi fa girare le balle, perché potremmo accrescerci entrambi, ma se tu vuoi far la sanguisuga vattene a quel paese

Marco: Ma a spanne, secondo te quale è il sentimento dominante nella community bolognese? È più quello del mettersi insieme per far crescere questo settore, oppure mi vedo i fatti miei?

Air_Bo_F_3: La mia opinione personale, condivisa anche da qualcuno, ma purtroppo nel nostro settore da quando è iniziato airbnb sono arrivati property manager, agenti immobiliari, che è solo business, non c'è più solo tutto l'aspetto dell'accoglienza, della piacevolezza, della relazione. Zero.

Marco: Infatti nel messaggio che ci siamo scambiati mi aveva incuriosito che ti eri definita una professionista, ma non un'agenzia. Perché ci tenevi a distinguerti? In cosa sono diversi da te? Perché sono aggressivi?

Air_Bo_F_3: No non tutti. Poi dipende tutto dall'individuo. Però come tipo di intenzioni, strategie, ovvio. È proprio una cosa che personalmente mi fa schifo, che loro possono fare perché comunque la legge è così, che è che loro possono gestire fino a centinaia di appartamenti, tutti in forma non imprenditoriale solo perché hanno proprietari diversi e loro pagano come attività solo la loro piccola quota, ma la loro parte di affitto è tutta non imprenditoriale. Loro fanno tutto, dalla a alla z, ma la scia comunale e tutto risulta a nome di un privato e in quanto di intermediari hanno vantaggi sulla tassa di soggiorno che non abbiamo e dopo un po' questa cosa falsa il mercato perché ci sono tante strutture gestite in questa maniera, che sono degli hotel diffusi, perché quanto tu hai 100 appartamenti sei un albergo diffuso, ma tutti non imprenditoriali? Ma questa è veramente la cosa che anche inquina questo settore, poi io le persone con il quale ho creato i legami, sono persone che comunque vogliono creare community, fare eventi, accrescimento di fare comunella, di aiutarsi a vicenda, del piacere dell'incontro, anche host non professionali che per scelta non fanno strategie di prezzo, perché vogliono solo affittare una casetta che la costruiscono bene, ma ci sono tante belle persone che però dopo un po' sono una minoranza. Il bnb è sembrato il bengodi, tutti che volevano entrare, dove andavamo venivamo assaliti da persone che dicevano "ah ma tu fai airbnb?" e via a parlarne tutta la sera. Gente che ha acquistato case per metterle su airbnb, o per darle ad agenzie immobiliari, non mi puoi dire che non è lavoro, non è business?

Marco: Ma ti posso fare una domanda secca, poi se ti senti a disagio puoi anche non rispondermi. C'è anche una responsabilità di airbnb, o una complicità in questa cosa?

transcript

Air_Bo_F_3: Sì certo. Airbnb fa il suo interesse, cioè guadagnare. Airbnb può avere l'immagine dell'host privato, ma è solo un'immagine per vendere e la tiene anche sugli host e usa gli host per farsi scudo contro i governi, contro le regolamentazioni. Io ho visto che in alcune iniziative che ha fatto airbnb, che mi è risultato un po' schifoso, perché poi ci sono degli host che hanno eletto airbnb a loro paladino, sono bravi... in realtà è una grossa multinazionale che usa le persone piccole per fare scudo, perché non ha mai ostacolato le gestioni imprenditoriali, anzi, se tu lavori tanto airbnb è solo contento.

Marco: Infatti la domanda che ti voglio fare, che poi era vero all'inizio che erano piccoli host, e poi la cosa ha avuto successo e quindi sono entrati anche le altre figure, oppure è una narrazione che è solo una copertina per nascondere da una cosa che è altro e che coscientemente prova a far fuori i piccoli host?

Air_Bo_F_3: No secondo me non vuol far fuori i piccoli host che comunque gli servono. Sia perché alle persone piace, perché c'è chi vuole il divano. A airbnb gli serve, gli piace, lo vuole, è nato per quello, ma poi è cambiato, poi quando è cresciuto ha detto: "beh qui c'è da guadagnare" E ha fatto altre strategie, non è che è un benefattore.

Marco: No no certo. Che qualcuno mi ha anche detto tra le interviste che ho fatto che o l'avevo fatto all'inizio e allora stai appresso a tutte le robe che ti chiede o molli e quindi c'è chi molla. Poi c'è chi è andato da altre piattaforme più piccole, meno note, tipo una che riguarda la comunità lgbtq in generale. Però al netto di questo, più che altro perché meno impegnativa e più originale

Air_Bo_F_3: Gli host non professionali ci sono e sono anche tanti. E molti si stufano anche di certe dinamiche perché non lo fanno davvero per guadagnare. Lo fanno per arrotondare, ma ormai airbnb non è più così. E non ha mai voluto ostacolare questo passaggio, questo cambiamento, perché gli fa comodo. Quindi come è diventato fare un business, queste cose sono solo di facciata. Come il senza zucchero che ha poi il saccarosio. È un tipo di prodotto che piace. Sempre di più le persone vogliono andare a casa delle persone e si aspettano un servizio professionale perché ormai ce ne sono anche in airbnb. Poi io conoscevo Mauro aveva in affitto a casa sua una camera. Ma anche lui non lo faceva per riempire il più possibile. Lo faceva per il piacere di ospitare, di arrotondare. Un'altra signora dice che ha una casa per mia figlia, la voglio tenere bene e curata, ho il mio prezzo e non lo abbasso mai, se sono vuota non mi interessa, io sotto un certo prezzo non vado perché il mio appartamento vale così, se vendo bene altrimenti chi se ne frega. Questi sono ragionamenti di persone che lo fanno per il piacere di arrotondare, di ospitare e non per lavoro. Poi ci sono tante persone che pur essendo piccoline lo fanno per guadagnare e ne traggono piacere, è un lavoro piacevole, ma il loro scopo è guadagnare. E allora quando il tuo scopo è guadagnare, quando diventa il tuo lavoro principale, continuare a impuntarsi che non sei un'attività, come ad esempio ora col covid c'è chi dice che non è stato aiutato, ma se non sei un'attività questa cosa ha i suoi pro e i suoi contro.

Marco: Dimmi un po' di questa cosa. Ma la partita IVA... io non so molto dell'aspetto fiscale e normativo, io ho dedotto da quello che mi hai detto che è stato uno dei fattori. Quando è che hai fatto questa scelta? Con quali motivazioni?

transcript

Superato un certo limite devi farla. Io ho deciso di farlo perché mi piace seguire la normativa in generale, poi non sono una troppo inquadrata, anche io faccio le mie cavolate, però tendenzialmente riesco a starci nei limiti di legge

Marco: Ed è facile?

Air_Bo_F_3: Assolutamente no! Non so come sono messi gli altri settori, ma da noi è delirante. È una contraddizione dietro l'altra. Tu non sei mai sicuro di essere in regola, c'è chi la interpreta in un modo, chi in un altro, leggi regionali, delibere comunali, io non so gli altri settori, ma se anche gli altri sono messi come il nostro ci credo che le cose in Italia vadano un delirio.

Marco: Tu ti appoggi anche a un commercialista?

Air_Bo_F_3: Sì, ma anche lui, come molti all'inizio, non ne sapeva nulla. Molte cose gliele abbiamo dovute spiegare noi, magari sa qualcosina sulle locazioni eccetera. Magari vede le normative, ma tante piccolezze vengono poi fuori scavando. Adesso seguo una pagina che mi informo moto su Facebook, frequento gruppi di host, qualcuno utile, qualcuno no, in generale li trovo comunque utili, girano anche informazioni del cavolo, ma la maggior parte funziona bene. C'è questo commercialista di Roma che ha una pagina molto seguita che ha creato anche uno studio associato che si chiama tax bnb che è proprio incentrato su tutto il sistema alberghiero professionale e non professionale. Quindi seguendo lui questo settore, che è molto preparato, e lui dice sempre: se due leggi sono in contraddizioni va sempre presa la più restrittiva per stare tranquilli e quindi questo approccio lo applichiamo

Marco: Quindi è un po' il guru...

Air_Bo_F_3: Quando Bologna ha tirato fuori la tassa di soggiorno, sono stato l'unica a capirla in tutto l'entourage di host, adesso la letizia di Local pal mi ha voluto chiamare con CNA perché nessuno aveva capito nulla

Marco: Ma tu hai mai avuto a che fare con il comune? Tipo rappresentando gli host

Air_Bo_F_3: No. Non mi dispiacerebbe. Anche perché sono molto polemica, forse è un'arma a doppio taglio, ma non mi dispiacerebbe. Magari con un'associazione di zona a cui partecipo, questa è una cosa bella anche. Io ho costituito con altri commercianti e residenti della mia zona un'associazione per il miglioramento dell'area. E attraverso questa associazione in via mascarella, abbiamo parlato con Aitini, Lepore, Priolo e qualche incontro lo abbiamo anche fatto, ma non riguardava il mio lavoro. Tra l'altro son appartamenti che sono tutti su mascarella.

Marco: E se fosse stato un altro quartiere saresti riuscita a farla questa associazione?

Air_Bo_F_3: Ma allora... si direi che anche fuori ne conosco e funzionano anche fuori. Perché poi c'è tutta una clientela più italiana che si sposta in macchina e che in centro ha più difficoltà.

Marco: Ma c'è una centralizzazione delle abitazioni messe su airbnb?

transcript

Air_Bo_F_3: Sì. Non è falso. Però funzionano un po' anche fuori. Diciamo che i prezzi invece sono direttamente proporzionali alla distanza da Piazza Maggiore. Io che sono a Porta Mascarella sono già lontana dal centro per il turista medio. I turisti non sanno nemmeno che stano Stefano e più di pregio, lo scoprono quando arrivano. Più sei vicino a Piazza Maggiore più sei in centro. Però non esiste solo il turismo leisure. Esiste anche il turismo sanitario. Il turismo business, i corsi. Bologna è attrattiva da molti punti di vista e alcuni preferiscono stare in periferia perché c'è più silenzio, più tranquillità, più possibilità di parcheggiare, costi inferiori.

Marco: Vedo che hai una visione molto comunitaria della cosa... ma da dove proviene?

Air_Bo_F_3: Beh un po' è una cosa mia, dalla mia famiglia diciamo. Poi io comunque cerco di riconfermare e di fare questo genere di cose.

Marco: Ma invece rispetto a Local pal?

Air_Bo_F_3: Sì sicuramente ha aiutato all'inizio avvicinarmi a loro quando ero host non professionale. Ora continuo frequentare, con Letizia vado d'accordissimo, con molti di loro abbiamo tanti contatti, ma non sono più associata. Però loro hanno come soci anche property manager, in consiglio direttivo c'è un agente immobiliare, io glielo ho detto chiaramente, ne ho parlato anche con lui che è un ragazzo carinissimo, ma gestisce più di 100 appartamenti, però dai è un'altra cosa, non si può.

Marco: Quindi si è proprio snaturato?

Air_Bo_F_3: Non proprio, però quando vanno a parlare in comune non difendono i miei interessi. Difendono gli interessi degli agenti immobiliari e dei locatari non professionali. Nemmeno di airbnb, ma di quelli che fanno locazione che è un settore particolare. In realtà la normativa distingue tra locazioni e strutture ricettive. Seguiamo normativi simili ma diverse. Locazioni è un affitto, ma però breve. In teoria non dovresti offrire niente e poi ci sono tutti i pro e i contro della locazione. La struttura ricettiva non applica contratti di locazione ma contratti atipici di ospitalità. Che sono differenti e dovrebbero seguire regole differenti. Nella pratica facciamo tutti lo stesso lavoro ed io sarei per unire queste realtà sotto tutele strutture ricettive. La locazione da due notti non è una locazione, basta con sta cosa. I locatari spesso affittano a breve perché hanno paura degli inquilini morosi, dei danni, quelli sono timori che con la locazione breve non te li toglia. Perché con la locazione breve se un inquilino non se ne vuole andare tu non lo puoi cacciare, perché è un inquilino e segue le regole della locazione e devi aspettare lo sfratto del giudice per poterlo buttare fuori. Io che ho una struttura ricettiva dovrò seguire altre norme ed altre leggi. Tu non paghi: il giorno dopo sei fuori. Io non sono una locazione, non è affitto.

Marco: Il discorso è sempre quello. Alla fine sono solo poi modi di sfuggire alle regole, magari anche perché non sono chiare, non dico... magari è anche un lavoro nuovo

Air_Bo_F_3: Sì le leggi sono vecchie e quelle che ci sono fatte con i piedi. Quando poi tu ascolti solo alcune forze, e non ascolti tutti gli altri, vengono fuori delle cose abominevoli. Poi le consultazioni le hanno fatte dopo l'approvazione della legge dai. Sono cose fatte con i piedi. Infatti sono inapplicabili. Poi ogni regione, la casa vacanza è diversa tra Emilia Romagna

transcript

e vento, i bnb sono diversi con la toscana, ogni regione ha le sue regole, è una confusione totale. Ci sono norme nazionali, regionali comunali. E anche quando tu vai in un gruppo di host c'è gente che è convinta di sapere delle norme e poi tu gli dici che guarda quella regolazione vale nella tua regione, da altre parti vale diverso. Ci sono delle grandissime differenze e una gran confusione.

Marco: Invece dimmi, cosa è successo quando è arrivato il covid?

Air_Bo_F_3: Noi come attività imprenditoriale siamo stati molto aiutati. Devo dire che sono arrivati i 600€, è arrivato il contributo a fondo perduto, il bonus affitti, perché pure quando sei proprietà e non sei attività, la persona privata e l'attività non sono la stessa entità. Noi potevamo fare un comodato d'uso ma non ci conveniva e abbiamo fatto un canone concordato quindi abbiamo beneficiato anche del bonus affitti, e quindi aiutati ci siamo sentiti abbastanza aiutati, posticipate alcune scadenze, il comune di bologna ci sta scontando la tari, questo dal punto di vista diciamo degli aiuti. Poi marzo che per noi a Bologna era il mese con incassi maggiori di tutto l'anno. A bologna novembre, dicembre gennaio e febbraio sono bassa stagione. Marzo aprile e maggio e giugno sono alta, luglio e agosto sono media e poi settembre e di nuovo alta. Quindi noi venivamo da bassa stagione, marzo dovevamo fare l'incasso maggiore per la fiera del cosmoprof che avevamo venduto da un anno già tutto e abbiamo dovuto rimborsare tutti e abbiamo fatto la scelta di rimborsare tutti. Solo un cliente che era un nostro cliente abituale con loro che hanno la prenotazione attiva, marzo per noi è stato un mese a incasso zero

Marco: Ma questa è una scelta che vi ha suggerito airbnb?

Air_Bo_F_3: Cioè, airbnb cancellava gratuitamente, noi abbiamo proseguito a cancellare gratuitamente. Gli unici sono state persone che avevano chiesto di spostare la prenotazione a giugno e poi a giugno hanno chiesto di cancellare. In quel caso sì perché comunque era già disponibile e non si sono presentati. Alcuni hanno fatto battaglie contro i rimborsi, ma a me non è parso corretto con la pandemia. Oh poi orse anche perché ce lo potevamo permettere, non so... all'inizio pensavamo che non sarebbe durata così tanto. Infatti i primi di febbraio quando ricevevamo cancellazioni, abbiamo fatto anche interventi straordinari perché pensavamo di riaprire. A oggi mi verrebbe a dire che potevamo evitarli e farli l'anno prossimo. Quindi abbiamo passato i mesi che avevano gli incassi principali a zero. Poi a maggio un pochino è ripreso con turismo locale, soprattutto business, qualcuno per esigenze sanitarie, ma turisti turisti quasi niente. E io ho avuto la sfortuna che con le poche prenotazioni che ho avuto ho avuto subito dei danni e a livello emotivo ci ha colpito molto per cui abbiamo richiuso, con poche prenotazioni ti fanno anche i danni. E lì lo stress si è fatto sentire molto perché quando ti crolla tutto... anche perché noi avevamo fatto molti investimenti e l'idea di chiudere l'attività e di tornare con affitti a medio termine sarebbe anche più conveniente a livello economico ma voglio provare a resistere, sono affezionata a questotipo di attività, un po' un mio figlioletto, li conosco cmxcm, li ho arredati, li ho curati, abbiamo anche investito molti soldi. Dovevamo farne almeno una decina, iniziamo ad avere tutto a posto e io vorrei provare a resistere. D'estate molti colleghi mi hanno detto che si lavora bene con solo le notti singole, c'è troppo lavoro per 70 euro ci guadagno poco e niente e sto chiusa per un po', sbollo, penso a strategie per settembre e poi per metà agosto

transcript

abbiamo riaperto con l'intero di fare soggiorni medi, di qualche settimana o qualche mese. Io ho a parte la settimana subito successiva dove apro anche due o tre notti, io ho messo ora almeno 25 notti. Ho chiuso l'annuncio su booking e adesso ho solo airbnb con un minimo di 25 notti.

Marco: Come mai?

Air_Bo_F_3: Perché devo scavallare l'inverno, che è bassa stagione. Poi anche dopo, i prezzi sono al minimo, ma quest'anno è così sono in perdita. Poi nei mesi dopo chi viene? Poi lo sappiamo che in inverno torneranno i casi. Chi è che si sposta? Con le quarantene chi è che si fa il weekend fuori? Io ho adesso ho la figlia di un'amica di mia mamma che è bloccata in Sardegna perché è risultata positiva. Poi qualcuno c'è, l'altro ieri ho fatto un check in di inglese e anche di svedesi, ce ne sono, ma non abbastanza per riuscire a mantenere un'attività. Con due o tre prenotazioni al mese non ci fai nulla, con un monolocale a bologna costa 6/700 euro al mese. Più tutte le spese, poi ho l'iva, mi dispiace ma ce l'ho. Quindi arrivi che un monolocale costa anche 800 euro. Io per normativa regionale posso fare massimo 5 mesi, i locatari possono fare massimo 6 mesi di locazione breve. Io ci provo perché anche se la affitto a 700 mi conviene e scavallo l'inverno

Marco: Ma a chi stai puntando come target?

Air_Bo_F_3: Io adesso ho quasi già riempito tutto, a breve termine, a medio termine. Cercavo un po' gli Erasmus che sapevo che un po' sarebbero tornati, quelli delle business school, corsi, studenti, ma più business, lavoratori, o che magari per esigenze di lavoro deve muoversi indipendentemente da un contratto. Ad esempio ho avuto anche dei colloqui di gente che andava a lavorare in Philip morris, ma dico? Ma perché vuoi venire in centro? Adesso ho due Erasmus che mi hanno affittato un bel appartamento grande, molto bello, che pagano bene, io ci guadagno meno del solito ma mi etto nei loro panni e pagano bene. Altri sono qui per motivi di lavoro, poi io non mi metto a indagare più di tanto, per sapere selezioni. A volte c'è chi chiede cose assurde, io chiedo una piccola cauzione, poi quello che vieni a fare son cavoli tuoi, non mi metto a scegliere. Adesso ho provato a iscrivermi a altri siti, studenti, zappired, però sempre meglio airbnb, comunque ci siamo da molto, ci conoscono, siamo ottimizzati, abbiamo chiuso booking anche perché con airbnb ormai lo conosciamo bene, sappiamo anche eluderlo un po' e usarlo. Poi abbiamo anche il sito, i clienti più furbi ti vedono su airbnb e poi ti vengono a cercare sul sito. Per me comunque se prenoti da airbnb o fuori è uguale, tanto non è che posso scontare molto, margine di contrattazione c'è ma poco.

Marco: Ma che ne pensi di chi dice che airbnb ha alzato i prezzi?

Air_Bo_F_3: Un po' ha ragione, è verissimo. Bologna già prima di airbnb aveva fatica ad avere case per tutti perché comunque oltre al turismo, che è una cosa extra, perché è comunque una città molto richiesta, si vive bene, quindi anche chi cerca lavoro viene volentieri qua. Gli studenti crescevano di anno in anno e tutti vogliono stare in centro, quindi dopo un po' il centro quello è e il prezzo di mercato si alza. Prima di airbnb erano gli studenti che cacciavano le famiglie. Bologna ha un 4%, 5% o 6% di case affittate su airbnb, concentrate soprattutto nel centro storico, contro una Firenze che ne ha tipo il 30, ora va

transcript

bene correre ai ripari, però ecco dire che a Bologna... parliamo di Barcellona, parigi, firenze, il problema del turismo c'è, queste case ci sono e crescono in maniera esponenziale, ma siamo ancora in cifre tollerabili. Se tu vai a vedere gli atti anche degli altri contesti, sono cresciute le matricole, le richieste, hanno portato un sacco di persone a cercare casa. Ora che airbnb gentrifica faccia alzare i prezzi è verissimo, va regolamentato meglio eccome, a mio personalissimo parere e io penso che la realtà che va più regolata sono gli agenti immobiliari e i property manager, perché il singolo proprietario che si vuole affittare in maniera non imprenditoriale la sua casa, ma lasciateglielo fare, quello è il vero airbnb. Il problema è quello che non ha tempo e voglia e lo dà in gestione a un professionista che usa tutte le strategie dei professionisti, ma in forma non imprenditoriale. Questo è il problema di airbnb, che ha aperto ai non professionisti la strada dell'imprenditoriale

Marco: Quindi mi dici che airbnb gli sta consentendo di eludere le leggi

Air_Bo_F_3: No sono le leggi il problema. Attraverso la piattaforma si è creato un mercato che prima non esisteva e in quel mercato normativo c'era un vuoto normativo nel quale sono andati inserendosi i property manager, il comune di bologna ha creato una scia apposita per consentire agli agenti immobiliari di aprire le loro scie come locazioni turistiche non imprenditoriali, quando la legge regionale prevedrebbe che un agente immobiliare gestisce un immobile sia una casa vacanze, quindi una forma imprenditoriale, c'è scritto nero su bianco nella legge regionale. Ma guarda caso, gli agenti immobiliari hanno associazioni datoriali potenti, radicate, ben costituite e hanno gioco. In realtà ha dei vantaggi anche il comune, perché pur non facendolo in forma imprenditoriale, gli agenti immobiliari sono gli unici che applicano la questione della ritenuta d'acconto sulla cedolare, cosa che airbnb e booking non fa, quindi anche dal livello statale loro hanno dei vantaggi perché permettono in un certo senso di far venire fuori dal nero tante persone che invece le senti e dicono che non hanno bisogno di fare niente. A volte per ignoranza e leggerezza, non che sono tutti stronzi. Quando lo metti in un'agenzia immobiliare lo stai riportando in un campo di legalità, una parte di tasse viene pagata, c'è una scia e quindi bene così perché prendiamo una parte di tasse, perché c'è un vantaggio da parte della regione di consentire gli agenti immobiliari di fare questa cosa, perché hanno un potere di contrattare. Le associazioni di hotel sono più forti di quelle di host che sono nate dove bisticciamo tra di noi.

Marco: Ma quindi questa concentrazione di capitale renderà sempre più difficile per te e quelli più piccoli di fare questo lavoro?

Air_Bo_F_3: Sì esatto. Però appunto c'è un vuoto normativo, pensato per il turismo della riviera, quello stagionale di qualche settimana. Non era pensato per locazioni brevi di due notti nelle città, ed è nelle città che soprattutto airbnb ha mostrato forza. E ora con la pandemia sono proprio le città che stanno più soffrendo, nelle località di villeggiatura c'è sempre stato turismo e prenotazioni anche dirette. Anche gli host i gestori di case in riviera non avevano tanto bisogno di airbnb avevano già la loro clientela di anno in anno, che sapeva quali canali prendere, dove trovarli quindi hanno avuto meno bisogno, meno voglia. È poi anche più complicato in realtà, tra recensioni e tutti. Tra chi affittava la casa in riviera che ti dava le chiavi con il materasso nudo per tutto l'estate o per due settimane, ti dà le chiavi e poi tu ti arrangi. Hai la cucina vecchia, il materasso nudo che ti devi portare le tue

transcript

cose e te ne stai in riviera. Quella è la villeggiatura e la legge regionale è più pensata per questo genere di attività. Quello che invece succede per l'ambito cittadino perché l'ospite vuole fermarsi una o due notti deve essere tutto perfetto, la casa pulita, il lenzuolo ben stirato. E magari si aspetta anche la colazione che non tutte le strutture la possono offrire ma solo i bed and breakfast. La legge dovrebbe semplificare e regolamentare un po', non possiamo avere leggi vecchie con tutti questi spezzatini. Quella regionale è del 2004 che è una vita fa