

**PĂUCEANU, Alexandrina Maria**

**Studii:** Licențiată în Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor, Universitatea Traian Deva/Universitatea de Vest Timișoara; Doctor în Managementul Organizației, Școala Doctorală, Academia de Studii Economice (ASE), București.

**Activitate:** Conferențiar universitar și conducător de teză de doctorat, Geneva Business School, Spania; expert, vorbitor și convocator invitat de Organizația Națiunilor Unite; mentor pentru programele EURAXESS, mentorat pentru cercetători juniori; membru în comisia de îndrumare a doctoratului și în comisia de susținere a tezei, Academia de Studii Economice din România; mentor academic pentru EURAXESS „Shape the future of a Researcher coming in Europe”.

**Publicații:** A publicat 29 de cărți, lucrări de specialitate și articole, printre care: Innovation, innovators and businesses, Palgrave McMillian Publishing, 2023; From invisible to spotlight, Amazon Publishing, 2022; Social Commerce in Europe: A Literature Review and Implications for Researchers, Practitioners, and Policymakers (cu Văduva, S.; Nedelcuț, A.C.), în J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res. 2023, 18(3); The impact of economic-related freedoms on the national entrepreneurial activity (cu Dempere, J.M.), în Journal of Innovation and Entrepreneurship, 2022; Particularities of Telework Applicable to the Health System in the Context of the COVID-19 Pandemic (cu Filip, A.; Stancu, A.; Mehedințu, M.; Streinu-Cercel A.), în Int. J. Environ. Res. Public Health, 2022; Pauceanu, A.M.; Rabie, N.; Moustafa, A.; Jiroveanu, D.C. Entrepreneurial Leadership and Sustainable Development – A Systematic Literature Review. Sustainability, 2021.

**Alexandrina Maria Păuceanu**

## **Banii dorm la tine acasă**

### **Arta închirierii în regim hotelier**



Editura C.H. Beck  
București 2025

**AVERTISMENT!**

Având în vedere amploarea luată de fenomenul fotocopierii lucrărilor de specialitate, mai ales în domeniul Dreptului, atragem atenția că, potrivit art. 14 și 196 din Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, republicată, reproducerea operelor sau a produselor purtătoare de drepturi conexe, dacă respectiva reproducere a fost efectuată fără autorizarea sau consimțământul titularului drepturilor recunoscute de legea menționată, constituie infracțiune și se pedepsește cu închisoare sau cu amendă. Prin *reproducere*, conform legii, se înțelege realizarea, integrală sau parțială, a uneia ori a mai multor copii ale unei opere, direct sau indirect, temporar ori permanent, prin orice mijloace și sub orice formă.

Nu vă faceți părtași la distrugerea cărții!

Editura C.H. Beck este acreditată CNATDCU și este considerată editură cu prestigiu recunoscut.

**Banii dorm la tine acasă. Arta închirierii în regim hotelier**  
Alexandrina Maria Păuceanu

Alți contributivi: Alexandra Vese (secțiunea cu GDPR, 5%),  
Alexandra Nevodar (calculul investițional, 5%), Cristina Vamvore (5%)

Copyright © 2025 – Editura C.H. Beck

Toate drepturile rezervate Editurii C.H. Beck.

Nicio parte din această lucrare nu poate fi copiată fără acordul scris al Editurii C.H. Beck. Drepturile de distribuție în străinătate aparțin în exclusivitate editurii.

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**

**PĂUCEANU, ALEXANDRINA-MARIA**

**Banii dorm la tine acasă : arta închirierii în regim hotelier /**  
Alexandrina Maria Păuceanu. - București : Editura C.H. Beck, 2025

Conține bibliografie

ISBN 978-606-18-1520-3

640.42

**Editura C.H. Beck**

Bdul. Iuliu Maniu nr. 7

Corp C, parter, Sector 6, București

E-mail: comenzi@beck.ro

Redactor: Sorin Sfîngu

**Cuprins**

<b>Introducere .....</b>	<b>VII</b>
<b>Abrevieri .....</b>	<b>XI</b>
<b>Capitolul I. Modele de afaceri pentru închirieri în regim hotelier .....</b>	<b>1</b>
<b>Capitolul II. Dotarea spațiului pentru închirierea în regim hotelier și stabilirea profilului de client.....</b>	<b>13</b>
<b>Capitolul III. Administrarea imobilelor pentru închirierea în regim hotelier .....</b>	<b>21</b>
<b>Capitolul IV. Aspecte financiare ale închirierilor în regim hotelier .....</b>	<b>26</b>
<b>Capitolul V. Protecția datelor cu caracter personal în cazul închirierilor în regim hotelier.....</b>	<b>36</b>
<b>Capitolul VI. Marketingul activităților de închiriere turistică.....</b>	<b>43</b>
<b>Capitolul VII. Provocările afacerilor cu închirieri în regim hotelier .....</b>	<b>51</b>
<b>Capitolul VIII. Analiza pieței și licențierea unui imobil în regim hotelier .....</b>	<b>57</b>
<b>Capitolul IX. Recomandări generale pentru închiriere imobiliare în regim hotelier .....</b>	<b>61</b>
<b>Capitolul X. Instrumente și modele.....</b>	<b>73</b>
<b>Anexe.....</b>	<b>75</b>
Anexa 1. Regulile casei pentru închirieri în regim hotelier .....	75
Anexa 2. Experiența somnului și lista de verificare a curățeniei.....	78

Anexa 3. Exemplu de tabel pentru păstrarea evidenței venituri și cheltuieli .....	84
Anexa 4. Listă de „bun-venit” pentru clienți.....	85
Anexa 5. Modele pentru marketing.....	87
Anexa 6. Idei de design interior .....	91
Anexa 7. Avatarul clientului .....	96
Anexa 8. Mod practic de a activa <i>self check-in</i> pe <i>Airbnb</i> .....	97
Anexa 9. „Nu face asta dacă...” .....	100
Anexa 10. Exemple de recenzii negative și modele de răspuns .....	102
Anexa 11. Platformele de închiriere – informații pentru afacerea ta.....	104
Anexa 12. Tendințe în designul interior și exterior al spațiilor de închiriat în regim hotelier.....	108
Anexa 13. Trenduri de viitor.....	113
Anexa 14. Listă de criterii pentru alegerea administratorului imobilelor în regim hotelier.....	116
<b>Studii de caz.....</b>	<b>119</b>
<b>Gânduri de încheiere .....</b>	<b>131</b>

## Introducere

Bine ai venit în lumea fascinantă a închirierilor în regim hotelier, o oportunitate excelentă de a transforma spațiul tău într-o sursă constantă de venit! Acest ghid este conceput pentru a te ajuta să navighezi cu succes în această industrie dinamică, oferindu-ți instrumentele și cunoștințele necesare pentru a-ți dezvolta o afacere profitabilă și sustenabilă.

În paginile următoare, vei descoperi strategii clare și exemple practice care îți vor permite să valorifici la maximum potențialul locuinței tale. Fie că ești la început de drum sau îți dorești să optimizezi o afacere deja existentă, acest ghid îți va oferi răspunsuri la întrebări esențiale: Cum atragi clienții potriviți? Cum creezi o experiență memorabilă pentru oaspeți? Și cum gestionezi eficient toate aspectele operaționale?

### De ce acest ghid?

Această carte s-a născut dintr-o nevoie reală: lipsa unui material complet și accesibil care să ghideze proprietarii pas cu pas în acest domeniu. Mulți dintre cei care aleg să își închirieze proprietățile se confruntă cu provocări precum lipsa de informații actualizate, gestionarea defectuoasă a resurselor sau dificultățile legislative. Acest ghid își propune să elimine aceste obstacole, sintetizând lecții valoroase din experiența mea personală și din consultările purtate cu experți din industrie.

Succesul în regimul hotelier nu depinde doar de locație sau de dotările oferite, ci mai ales de implicarea activă a proprietarului. Prin urmare, acest ghid este structurat pentru a te sprijini în luarea deciziilor informate și în implementarea unor soluții eficiente.

### Cum să folosești acest ghid

Pentru a beneficia la maximum de informațiile prezentate, îți recomandăm următorii pași:

**1. Stabilește obiective clare:** Definește exact ce anume dorești să obții – fie că urmărești creșterea veniturilor, fie optimizarea proceselor.

**2. Planifică timpul de studiu:** Alocă un interval regulat pentru parcurgerea materialului și aplicarea exercițiilor practice.

**3. Participă activ:** Notează idei, răspunde la întrebări și reflectează asupra exemplelor propuse.

**4. Testează soluțiile:** Exercițiile incluse sunt concepute pentru a te ajuta să aplici imediat cunoștințele dobândite.

**5. Evaluează progresul:** Monitorizează-ți rezultatele periodice și ajustează strategiile pe măsură ce avansezi.

Acest ghid este mai mult decât o simplă colecție de informații – este un partener de încredere pe drumul tău spre succes. Te invit să explorezi fiecare capitol cu deschidere și curiozitate, iar dacă ai întrebări sau nelămuriri, nu ezita să mă contactezi la [contact@alexpauceanu.ro](mailto:contact@alexpauceanu.ro) sau pe grupul de *Facebook Smart Business România*.

#### Ce vei găsi în acest ghid?

- Strategii adaptate pentru diferite modele de afaceri;
- Sfaturi practice privind dotarea spațiului și atragerea clienților;
- Soluții pentru provocările comune ale industriei;
- Resurse utile pentru gestionarea eficientă a proprietăților.

Fiecare capitol este scris cu gândul la nevoile tale practice, iar scopul meu este ca tu să pornești pe acest drum cu încredere și claritate. Îți mulțumesc că ai ales acest ghid – împreună putem transforma spațiul tău într-un motor financiar sustenabil!

#### Despre Autor

Numele meu este Alexandrina Maria Păuceanu, iar experiența mea profesională îmbină pasiunea pentru educație, inovație și antreprenoriat. Sunt profesor universitar specializat în Antreprenoriat, Inovare și Managementul sustenabil al afacerilor, precum și consultant de afaceri cu o vastă experiență în domeniul turismului. Dețin certificarea de Manager în Activitatea de Turism, iar de-a lungul carierei mele am publicat numeroase studii academice și cărți de specialitate recunoscute la nivel internațional.

În momentul în care am decis să investesc într-un apartament în Sibiu pentru a-l închiria în regim hotelier, am descoperit rapid că această industrie are multe provocări, dar și un potențial imens. Deși aveam o bază solidă de cunoștințe teoretice și experiență practică în

managementul afacerilor, am constatat lipsa unui ghid complet și accesibil care să ofere soluții clare pentru cei aflați la început de drum. Am fost nevoită să mă bazez pe încercări, greșeli și lecții învățate din practică.

Această experiență m-a făcut să realizez cât de important este ca proprietarii să fie implicați activ în gestionarea afacerii lor. Succesul nu depinde doar de locația proprietății sau de dotările acesteia, ci mai ales de modul în care este administrată. Am observat că externalizarea completă către un administrator poate duce la pierderi semnificative dacă nu există un control atent din partea proprietarului.

În timp, am acumulat cunoștințe valoroase despre gestionarea eficientă a unei proprietăți în regim hotelier – de la atragerea clienților potriviți până la optimizarea costurilor și crearea unei experiențe memorabile pentru oaspeți. Am decis să împărtășesc aceste lecții prin acest ghid, care sintetizează atât greșelile, cât și succesele mele, oferind un punct de plecare solid pentru oricine dorește să intre în această industrie.

Mă numesc Cristina Vamvore și iubesc să-mi ascult instinctul, locurile care spun povești și ideile care prind viață în cele mai neașteptate contexte. Poate de aceea am simțit că trebuie să fiu parte din acest proiect – un ghid care vorbește despre ospitalitate, despre încredere și despre modul în care ne deschidem lumii, uneori chiar printr-un apartament închiriat cu suflet. Sunt absolventă a Academiei de Poliție și de peste zece ani activez în domeniul comunicării publice, în cadrul Ministerului Afacerilor Interne. Cea mai intensă și memorabilă experiență profesională a fost misiunea Frontex din Catania, care mi-a arătat, dincolo de granițe și statistici, cât de importantă este empatia. Cred în puterea întâlnirilor, în autenticitate și în curajul de a spune lucrurilor pe nume. Iar dacă acest ghid se află acum în mâinile tale, înseamnă că și tu cauți, la rândul tău, să faci lucrurile altfel.

Mă numesc Nevodar Alexandra, am absolvit studiile de licență și master în economie și am dezvoltat o pasiune profundă pentru acest domeniu de peste un deceniu. Am o bază solidă în teorii economice și mecanisme financiare, pe care le-am valorificat odată cu începutul carierei mele în analiza financiară. Sunt interesată de dinamica piețelor și de strategiile economice și îmi propun să contribu

la înțelegerea și optimizarea proceselor financiare printr-o abordare riguroasă și bine fundamentată.

Mă numesc Vese Alexandra, sunt inginer IT și specialist acreditat în protecția datelor cu caracter personal. Mă ocup de implementarea și respectarea normelor GDPR, asigurând conformitatea organizațiilor cu reglementările privind confidențialitatea și securitatea informațiilor. Sunt membru activ al Asociației Specialiștilor în Confidențialitate și Protecția Datelor și mă implic activ în inițiative de conștientizare privind protecția datelor și securitatea cibernetică. Cred cu tărie că educația în acest domeniu este esențială, motiv pentru care am colaborat la realizarea unui ghid de conștientizare destinat profesorilor, părinților și elevilor, oferind informații clare și accesibile despre protecția datelor și riscurile din mediul digital. Îmi place să transform subiecte complexe în informații ușor de înțeles și aplicabile, astfel încât oricine să își poată proteja mai bine datele în lumea digitală de azi.

### De ce am scris acest ghid?

Acest ghid este rezultatul unei nevoi reale: aceea de a avea o resursă completă care să ghideze pas cu pas pe oricine dorește să înceapă o afacere de închiriere în regim hotelier. Am dorit să creez un material practic, bazat pe experiență directă, care să economisească timpul și resursele celor interesați. Scopul meu este ca fiecare cititor să poată evita capcanele comune ale acestei industrii și să construiască o afacere profitabilă și sustenabilă.

Fiecare capitol din acest ghid este scris cu gândul la cititor – fie că ești la început de drum, fie că îți dorești să optimizezi o afacere deja existentă. Sper ca informațiile prezentate aici să îți ofere claritate, inspirație și instrumentele necesare pentru a-ți atinge obiectivele.

## Abrevieri

ANAF	– Agenția Națională de Administrare Fiscală
ANSVSA	– Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor
B.I.	– Buletin de identitate
BNR	– Banca Națională a României
C.I.	– Carte de Identitate
C.N.P.	– Cod Numeric Personal
CASS	– Contribuție de asigurări sociale de sănătate
CREDIDAM	– Asociația Centrul Român pentru Administrarea Drepturilor Artiștilor Interpreți
DACIN SARA	– Drepturi de autor în cinematografie și audiovizual - Societatea autorilor români din audiovizual
dvs.	– dumneavoastră
etc.	– <i>et caetera</i> (și celelalte)
GPS	– <i>Global Positioning System</i> (Sistemul Global de Poziționare)
HVAC	– <i>Heating, Ventilation, and Air Conditioning</i> (încălzire, ventilație și aer condiționat)
IT	– <i>Information Technology</i> (Tehnologia Informației)
RG	– Regim hotelier și de Gazdă
ROI	– <i>Return of investment</i> (Randamentul investiției)
ș.a	– și altele
SPA	– <i>Sanitas Per Aquam</i> (Sănătate Prin Apă)
TVA	– Taxă pe Valoare Adăugată

UCMR-ADA	– Asociația pentru Drepturi de Autor a Compozitorilor
UE	– Uniunea Europeană
UPFAR-ARGOA	– Uniunea Producătorilor de Film și Audiovizual din România – Asociația Română de Gestione a Operelor din Audiovizual
UPFR	– Uniunea Producătorilor de Fonograme din România (UPFR) – Asociația pentru Drepturi Conexa
vs.	– versus

## Capitolul I

### Modele de afaceri pentru închirieri în regim hotelier

Bine ai venit în lumea închirierilor imobilelor pentru vacanță și a închirierilor în regim hotelier!<sup>1</sup>

În această secțiune, vei descoperi diferitele modele de afaceri pe care le poți adopta pentru a-ți transforma proprietatea într-o sursă constantă de venit. Fie că ești la început de drum sau ai deja experiență, înțelegerea acestor modele este esențială pentru a lua decizii informate și pentru a-ți maximiza profitabilitatea. Modelul de afaceri pentru închirieri în regim hotelier (*vacation rental*) are o varietate de abordări, de la gestionarea exclusivă prin intermediul platformelor de rezervări până la administrarea printr-un administrator specializat.

Înainte de a explora modelele specifice, este esențial să înțelegi caracteristicile distincte ale industriei închirierilor de imobile pentru vacanță.

**1. Flexibilitatea în planificarea călătoriilor:** Industria închirierilor de imobile pentru vacanță oferă turiștilor o flexibilitate sporită în ceea ce privește planificarea călătoriilor. Aceștia pot alege imobile în funcție de preferințele lor (o locație optimă, dimensiunea spațiului închiriat, facilitățile și prețul), putând rezerva în funcție de disponibilitatea locațiilor respective;

**2. Spațiu și intimitate:** Un avantaj major al închirierii imobilelor pentru vacanță este spațiul suplimentar și intimitatea pe care o oferă, în comparație cu opțiunile tradiționale de cazare, cum ar fi hotelurile. Turiștii pot avea propriul spațiu de locuit, bucătărie și facilități, toate acestea oferindu-le senzația de „acasă” chiar și în timpul călătoriilor;

---

<sup>1</sup> Închiriere de imobile între 1 noapte și 30 de nopți consecutive.

**3. Experiențe autentice și locale:** Închirierea unui imobil într-o destinație de vacanță oferă oportunitatea de a trăi ca un localnic și de a experimenta cultura, obiceiurile și stilul de viață autentic al zonei respective. Turisții pot explora piețele locale, pot încerca preparate culinare specifice și pot intra în contact direct cu comunitatea locală;

**4. Flexibilitatea în programul de călătorie:** Închirierea unui imobil pentru vacanță permite turiștilor să își stabilească propriul program și ritmul personal de călătorie. Aceștia nu sunt restricționați de orarele de *check-in* și *check-out* specifice hotelurilor și pot să își organizeze activitățile și excursiile în funcție de preferințele și programul lor;

**5. Economisirea resurselor financiare:** Închirierea unui imobil pentru vacanță poate fi o opțiune financiară mai avantajoasă în comparație cu cazarea în hoteluri, în special pentru grupurile mai mari sau pentru perioadele de șederi prelungite. Prețurile pot fi mai accesibile, iar turiștii pot economisi bani prin gătirea propriei mese și prin utilizarea facilităților de spălătorie disponibile în imobil;

**6. Personalizare și facilități suplimentare:** Imobilele pentru vacanță pot oferi facilități suplimentare și personalizate, precum bucătărie complet utilată, acces la internet, televizor, mașină de spălat și alte dotări care îmbunătățesc confortul și comoditatea călătoriei;

**7. Interacțiunea cu gazdele locale:** Închirierea de imobile pentru vacanță oferă oportunitatea de a interacționa direct cu gazdele locale. Acestea pot oferi sfaturi și recomandări pentru zonele și obiectivele turistice din zonele respective.

Dacă ești gazda unui imobil de închiriat în regim hotelier, obiectivul tău principal este să oferi o experiență plăcută și personalizată oaspeților tăi. A fi o gazdă bună nu se limitează doar la oferirea unui spațiu confortabil, ci și la crearea de experiențe memorabile.

Ca un prim exercițiu, imaginează-ți că îi aștepti pe primii oaspeți în imobilul tău de închiriat. Totul este frumos amenajat și curat, iar tu îi întâmpini cu o discuție primitoare. Astfel, oaspeții se simt confortabil și încântați. Această interacțiune inițială stabilește tonul pentru șederea lor și poate avea un impact foarte mare asupra experienței generale.

Spre deosebire de hotelurile tradiționale, imobilele pentru vacanță oferă oportunitatea oaspeților de a sta într-un mediu dotat cu toate facilitățile unei case. În felul acesta, ei sunt capabili să se bucure de o experiență locală ce le amintește de intimitatea de acasă.

O dată cu apariția platformelor de rezervări online precum *Airbnb*, *Booking.com* și *Expedia*, închirierile pentru vacanță au câștigat o popularitate imensă printre călătorii care caută o alternativă pentru cazările standard de hotel.

Pentru început, ne concentrăm asupra a trei modele de afaceri pentru închirieri în regim hotelier:

1. Închirierea în regim hotelier, exclusiv prin intermediul platformelor de rezervări (*Airbnb*, *Booking*, *Travelminit*, *Expedia* etc.).

○ Această strategie constă în includerea proprietăților numai pe platformele specializate în rezervări și gestionarea tuturor rezervărilor prin intermediul acestora.

2. Închirierea în regim hotelier, atât direct către client, cât și prin intermediul platformelor de rezervări (*Airbnb*, *Booking*, *Expedia* etc.).

○ În această situație, proprietarii locuințelor permit clienților să închirieze direct, dar totodată, utilizează și platformele de rezervări pentru a beneficia de o vizibilitate mai mare și pentru a atrage rezervări suplimentare.

3. Închirierea în regim hotelier prin intermediul unui administrator specializat, fără implicare activă din partea proprietarului (venit pasiv).

○ Acest model permite proprietarilor să externalizeze (să cedeze) gestionarea proprietăților lor către administratori specializați, care vor prelua toate operațiunile aferente bunului mers al închirierii, generând venituri pasive pentru proprietari.

**Tabel comparativ al modelelor**

Model	Avantaje	Dezavantaje
Exclusiv pe platforme	Vizibilitate ridicată	Dependență mare de comisioane
Direct + platforme	Control asupra prețurilor	Necesită timp și efort suplimentar
Prin administrator	Venit pasiv (aproape pasiv)	Costuri ridicate

Prin înțelegerea acestor modele de afaceri, vei fi mai bine pregătit/ă să iei decizii informate, să maximizezi profitabilitatea și să creezi experiențe memorabile pentru oaspeți.

În continuare vei găsi exerciții care te vor ajuta să te dezvolți. Astfel, poți evalua unde te afli în prezent pentru ca la finalul acestei secțiuni să vezi pe ce puncte trebuie să te concentrezi. Aceste exerciții și etape de lucru fac parte din procesul tău de pregătire și nu trebuie făcute publice.

Care este, în mod concret, afacerea ta sau afacerea pe care ai dori să o începi? Descrie imobilul sau imobilele, orașul sau orașele, dotările pentru fiecare locație în parte, plusurile și minusurile. Este important să îți evaluezi în mod obiectiv proprietățile, deoarece te va ajuta să te promovezi corect și să îți iei măsuri pentru a identifica punctele slabe sau să întocmești planul de diminuare al efectelor acestora.

Tipul de imobil (garsonieră, casă, apartament cu 2 camere etc.)	Locația imobilului (distanța față de centru și/sau puncte de interes)	Dotările (?) imobilului și accesibilitate	Avantajele imobilului (capacitate, loc parcare, locație)	Dezavantajele imobilului, comparativ cu competiția

În domeniul închirierilor în regim hotelier, identificăm trei modele de afaceri, așa cum au fost detaliate anterior. Te rog să completezi secțiunea care consideri că se potrivește modelului tău de afaceri actual, sau pe care dorești să îl practici în viitor.

Pentru a identifica modelul potrivit afacerii tale, răspunde la următoarele întrebări:

1. Cât timp ești dispus să dedici gestionării proprietății?
2. Care sunt obiectivele tale financiare (venit activ vs. venit pasiv)?
3. Ce resurse ai la dispoziție pentru marketing și administrare?

Model de afacere	Platforme utilizate pentru închiriere (listează toate canalele folosite)	Platforma de unde obțin cel mai mare număr de rezervări	Provocările prezente ale acestui model de afacere (ce ți-ai dori să meargă mai bine)
Închiriere în regim hotelier exclusiv, prin intermediul platformelor de rezervări ( <i>AirBnb, Booking, Travelminit, Expedia</i> etc.)			
Închiriere în regim hotelier atât direct către client, cât și prin intermediul platformelor de rezervări ( <i>AirBnb, Booking, Travelminit, Expedia</i> etc.)			
Închiriere în regim hotelier prin intermediul unui administrator specializat, fără implicarea activă din partea proprietarului (venit pasiv)			

Excelent! Acum că ai finalizat completarea acestor exerciții, hai să continuăm discuția!

Când vine vorba despre închirierea unui imobil, există anumite aspecte pe care trebuie să le iei în considerare cum ar fi: recenziile oaspeților, angajamentul de timp, optimizarea operațională și servi-

ciile de *outsourcing* (sau externalizare). Tocmai de aceea, hai să discutăm despre ele.

**1. Evaluările oaspeților:** au impact pozitiv în lumea ospitalității. Evaluările pozitive nu numai că atrag mai multe rezervări, dar construiesc reputația ta de gazdă de încredere. Pentru a obține punctaj maxim la o evaluare, este esențial să prioritizezi comunicarea, reacția și atenția la nevoile oaspeților. Verifică-ți în mod regulat mesajele, răspunde prompt la întrebări și furnizează informații detaliate și precise despre listarea ta. În plus, ia în considerare adăugarea de mici atenții, care vor aduce un plus-valoare la experiența clientului. Acestea pot fi: un coș festiv cu produse locale specifice sărbătorilor de Crăciun sau Paște, un pachet special cu dulciuri pentru oaspeții cu copii, sau un bun venit personalizat pentru cuplurile care sărbătoresc o ocazie specială.

**2. Angajamentul de timp:** Găzduirea pe platforme ca *Airbnb*, de exemplu, necesită un angajament semnificativ de timp, în special atunci când vine vorba despre comunicarea cu oaspeții, despre curățenie sau despre întreținere. Pentru a-ți administra timpul eficient, stabilește-ți limite și așteptări clare pentru procedurile de *check-in* și *check-out*. Creează-ți un sistem pentru gestionare a rezervărilor, inclusiv un calendar pentru a ține evidența acestora și o listă de verificare pentru curățarea și mentenanța esențială. Automatizarea anumitor sarcini, cum ar fi trimiterea instrucțiunilor de *check-in* sau utilizarea funcțiilor „*smart home*” pentru acces în locuință, poate ajuta la optimizarea timpului și creează un proces de găzduire mai eficient.

**3. Optimizarea operațională:** Pe măsură ce progresezi în călătoria de găzduire, o să înveți cum să optimizezi diferite aspecte ale operațiunilor tale. Acordă atenție *feedbackului* oaspeților și implementează îmbunătățiri necesare pentru a dezvolta experiența. Evaluează în mod continuu facilitățile listării tale. Asigură-te că întâlnești nevoile și dorințele audienței tale. Ia în considerare investiția în lenjerie de pat de înaltă calitate, decor modern și facilități esențiale, cum ar fi *Wi-Fi*, dotări pentru bucătărie (veselă și sticlărie, prăjitor de pâine, filtru de cafea, *blender*, cuptor cu microunde și fierbător de apă) pentru a îmbunătăți confortul oaspeților tăi, produse pentru gătit (sare, piper, ulei de gătit, condimente și ierburi), produse de spălare a vaselor, produse de bază (cafea, ceai, zahăr și gustări

neperisabile), produse de curățenie (prosoape de hârtie și saci de gunoi) și alte opțiuni care să faciliteze experiența (punguțe pentru sendvișuri, umbrelă etc.), recipiente de reciclare și pungă menajere. De asemenea, recomand să ai în stoc seturi de perne pentru diverse necesități (antialergice, perne speciale pentru cei care au probleme cu spondiloza, probleme de mobilitate etc.). În plus, pentru a satisface nevoile oaspeților care călătoresc cu laptopuri și documente importante, creează un seif (de cel puțin 43 cm, lățime) pentru depozitarea acestora. Astfel, oferi oaspeților un loc sigur și convenabil pentru păstrarea acestor obiecte în timpul șederii.

Inspectează în mod regulat proprietatea pe care o oferi spre închiriere, pentru a identifica orice probleme de întreținere sau de siguranță, asigurând o ședere sigură și confortabilă pentru oaspeții tăi.

**4. Externalizarea serviciilor:** Pentru a ușura povara anumitor sarcini și pentru a asigura o experiență fără probleme pentru oaspeții tăi, ia în considerare externalizarea anumitor servicii, cum ar fi cele de curățenie, managementul proprietății și chiar de marketing. Angajarea unei firme specializată în servicii de curățenie profesională, poate asigura faptul că proprietatea ta este întotdeauna igienizată la un anumit standard și pregătită pentru sosirea următorului oaspete.

Companiile de management a proprietăților pot gestiona comunicarea cu oaspeții, întreținerea, dar pot gestiona și situațiile de urgență, permițându-ți astfel să te concentrezi mai eficient pe găsirea oaspeților. Aceste companii iau comision din vânzările realizate sau o sumă lunară fixă pentru anumite categorii de servicii.

Externalizarea procedurilor de marketing, cum ar fi realizarea de fotografii profesionale sau gestionarea paginilor de rețele sociale, poate ajuta la atragerea mai multor rezervări și la creșterea prezenței tale online.

Moment de analiză (scrie mai jos răspunsurile):

Ce fel de *review-uri*/părerii ai în prezent pentru locațiile tale?

Ce *review-uri*/impresii negative ai primit și ce măsuri ai luat în acest sens?

Cum ai răspuns la *review-urile*/părerile critice sau negative?

Analizează cât timp petreci/plănuiești să petreci săptămânal administrând afacerea ta în regim hotelier?

Ce operațiuni desfășurate în prezent crezi că ar putea fi optimizate sau automatizate? Fii explicit/ă, folosind exemple concrete.

Ai lua în considerare externalizarea serviciilor pentru curățenie, administrarea imobilului, marketing etc? De ce „da” sau de ce „nu”?

Iată câteva aspecte importante de reținut atunci când începi o afacere de închiriere în general pe platformele de rezervare:

- **Stabilește-ți așteptări clare și realiste** cu privire la nivelul de efort și veniturile pe care dorești să le obții. Spre exemplu, dacă alegi să închiriezi doar o cameră din casa în care locuiești, și nu locuința întreagă, poți să optimizezi cheltuielile astfel; în primul caz, există riscul să închiriezi mai rar, însă mai accesibil pentru oaspeți. Pot apărea însă anumite inconveniente pentru oaspeți, legate de intimitate și durata șederii. În cel de-al doilea caz, când alegi să închiriezi integral un imobil, oaspeții se pot bucura de intimitate și de confortul întregii locuințe având acces exclusiv la baie, bucătărie și celelalte facilități;

Hai să luăm situația din New York ca un exemplu: a fost implementat un nou sistem pentru a reglementa închirierile pe termen scurt (ca cele oferite pe platforme *Airbnb* ș.a.). Potrivit noilor reglementări, închirierile mai scurte de 30 de zile sunt permise doar dacă gazdele se înregistrează la primărie și se angajează să fie prezente fizic în locuință pe toată durata închirierii, împărțind spațiul de locuit cu oaspeții lor. Mai mult, nu sunt permisi mai mult de doi oaspeți în același timp, ceea ce înseamnă că familiile sunt efectiv excluse. Este, de asemenea, interzis să închiriezi un apartament sau o casă întreagă pe termen scurt.

- **Fii disponibil** – În situația în care optezi să închiriezi doar o cameră, va trebui să fii disponibil pentru *check-in-uri*, necesități care pot apărea în timpul șederii oaspeților și *check-out-uri*. În cazul în care ți-ai automatizat procesul de *check-in* (inclusiv încuierii tip *smart* și integrare cu un sistem automat de *management* hotelier (de genul – *www.pyn.ro*) – obții o oarecare eficientizare a timpului.

- **Pregătește spațiul** – Asigură-te că imobilul este curat și are toate cele necesare oaspeților tăi, cum ar fi prosoape suplimentare, lenjerie de pat, articole de toaletă și un ghid al casei. Adăugă indicații pentru a-ți îmbunătăți evaluările (spre exemplu câteva scurte

prezentări video, pe care să le poți trimite oaspeților despre utilizarea anumitor electrocasnice din casă sau despre anumite facilități, care consideri că au nevoie de explicații suplimentare), un ghid cu locații de vizitat și servicii medicale de urgență (inclusiv farmacia și clinici de stomatologie cu funcționare non-stop), informații referitoare la: bancomate, restaurante, servicii de taxi, croitorie, magazine cu produse alimentare, servicii de asistență mecanică și servicii de vulcanizare etc;

- **Stabilește prețurile** – Studiază imobilele de închiriat disponibile din zona ta pentru a determina un preț de piață corect. Ajustează tarifele sezoniere pentru perioadele cu cerere mare/scăzută. Poți folosi, de asemenea, un *software* pentru a determina prețul optim de închiriere în anumite perioade. O aplicație de acest gen este (<https://www.beyondpricing.com>);

- **Comunică pro-activ cu oaspeții** – Creează un mesaj de „bun-venit” pentru ei furnizând instrucțiuni de *check-in* și acces în imobil. Este important să fii disponibil prin telefon/aplicații de mesagerie, în timpul șederii lor, în caz de probleme. Este recomandat să lași la inițiativa oaspetelui opțiunea de a te contacta atunci când acesta consideră că are nevoie și că este oportun;

- **Stabilește regulile casei** – Creează și împărtășește regulile cu toți oaspeții tăi cu privire la zgomot, petreceri, alarme de fum, ora de *check-in* și *check-out* etc; pentru a evita conflictele (*Vezi Modelul 1*);

- **Așteaptă-te la unele probleme** – Problemele care pot apărea ocazional sunt cele cu referire la *check-out-uri* târzii, daune sau plângeri legate de zgomot, reclamații referitoare la dotări, curățenie sau funcționalități. Este important să existe un plan pentru a rezolva aceste situații într-un mod profesional. Solicită oaspeților, în mod expres, să te contacteze în cazul în care apar probleme legate de ședere, confort etc. Dacă apare o problemă între tine și oaspete, și nu se poate soluționa pe cale amiabilă, va trebui să contactezi serviciul de suport al platformei de rezervări (dacă acesta a rezervat prin intermediul unei platforme);

- **Și oaspeții pot primi recenzii de la gazde** (pe unele platforme). Există în prezent, pe anumite platforme (*Airbnb*) opțiunea gazdei de a lăsa recenzii pentru turiștii care i-au trecut pragul. Vei găsi astfel informații despre oamenii care urmează să vină la tine,