

DISPENZA DI AGGIORNAMENTO DEL MANUALE
“FARE BUSINESS CON L’HOME SHARING CON I CONSIGLI DI UNA SUPERHOST
AIRBNB”

di Antonella Brugnola – 6 luglio 2020

Introduzione

Parte 1. Lo stato recente dell’home sharing in Italia

Cap. 1 Gli ultimi mesi di grande dinamismo

Cap. 2 Gli operatori del settore

Cap. 3 Le associazioni e i gruppi informali

Parte 2. Il cigno nero è arrivato

Cap. 4 Effetti sul mercato del turismo

Cap. 5 Come hanno reagito le community

Cap. 6 Consigli per la gestione della crisi e le azioni concrete

Cap. 7 Nuovi target e nuovi trend del turismo

Parte 3. Reshape e Restart per l’host

Cap. 8 Le 5 aree di aggiornamento nella gestione dell’home sharing

1. Rendere attraente il listing
2. Adottare procedure di sanificazione e check-in
3. Adattare la casa a nuovi turisti
4. Comunicazione ai tempi del Covid-19
5. Formazione e aggiornamento

Conclusione

APPENDICE: La storia del lockdown di una Superhost attraverso i social

Introduzione

Benvenuto e ben ritrovato!

Se stai per leggere questo booklet è perché vuoi aggiornare la tua conoscenza del fenomeno degli affitti brevi e apprendere da una unica fonte la sintesi dei cambiamenti che sono avvenuti negli anni 2019 e 2020 in questo mercato, fino al lockdown, e vuoi sapere come si prevede che il mercato si trasformerà. Se sei un host di case, potrai avere indicazioni su come riavviare l'attività. Il racconto che inizia qui, prosegue idealmente quanto ho scritto nel manuale "Fare business con l'home sharing con i consigli di una Superhost Airbnb", dove la narrazione terminava al marzo 2018. L'aggiornamento vuole dare chiare e semplici indicazioni sull'evoluzione di questo comparto turistico nell'epoca del post Covid19, poiché tra marzo e giugno ho occupato molto tempo a seguire gli eventi del mondo degli affitti brevi.

Il mercato degli affitti turistici, che stava vivendo negli scorsi due anni un periodo molto vivace, direi quasi un momento aureo in Italia, ha subito radicali sconvolgimenti nei primi mesi del 2020, riflettendo il devastante impatto globale. Solo nel secondo semestre dell'anno si sono percepiti segnali di ripresa, con i dovuti distinguo per città o area geografica.

L'host è stato coinvolto in prima persona dagli effetti della pandemia: ha visto la totale cancellazione delle prenotazioni sui portali, seguita dall'avvento di procedure rigorose per le sanificazioni e si è fatto molte domande: continuo/continuerò con la formula dell'home sharing o lascio? Aspetto fiducioso o cerco una soluzione alternativa? Chi mi può spiegare cosa mi conviene fare? Quali rischi corro? Quando riprenderò ad affittare regolarmente? Domande legittime e di non facile risposta, non essendo degli indovini!

Questo booklet può risultare utile per prendere consapevolezza che il mercato turistico può essere in qualunque momento sconvolto da un evento esogeno inaspettato, sia esso una epidemia, un cambio penalizzante nella normativa locale, un tracollo economico in un paese vicino o anche per effetto di un cambiamento climatico. In ognuno degli esempi, i cosiddetti "Cigni Neri", occorre essere preparati a riprendere il controllo e cercare di attuare le manovre più efficaci per riportare, se possibile, la fonte di guadagno a livelli sostenibili nel più breve tempo possibile.

Ci sono tre sezioni:

1. uno stato recente dell'home sharing in Italia, con aggiornamento sugli ultimi eventi di questo comparto che riguardano la figura dell'host non professionale;
2. le conseguenze dell'arrivo del Cigno Nero;
3. come fare Re-shape (rimettiti in forma) e Re-start (ricomincia) per chi sceglie di continuare l'affitto della casa.

Infine in appendice sono raccolti i miei post e le interviste nel periodo del lockdown, cioè un personalissimo storytelling dei fatti di quei giorni.

Il mio obiettivo è di stimolare la riflessione e suggerire le azioni per ripartire, dopo il fermo obbligato. Ma anche assicurare sul fatto che il fenomeno dell'home sharing è più che mai attuale e importante nella dinamica economica del turismo in Italia.

La riuscita di questa ripartenza non dipende ovviamente solo da noi - host che traggono un reddito dagli affitti turistici - ma in buona parte dalle decisioni che prenderemo. Se prenderemo decisioni consapevoli, avendo esaminato il problema e simulato le conseguenze, capito i punti deboli e valutate le probabilità di successo, potremmo essere più sicuri e tranquilli nella scelta. Meglio dedicare un mese di riflessione responsabile e di valutazione prima di prendere qualunque decisione, visto che stiamo parlando di case, ovvero di patrimoni di proprietà che devono produrre un reddito e non restare improduttivi.

Porsi le domande giuste e valutare con cura non elimina il rischio di fare comunque una scelta sbagliata: la fortuna delle case è che sono beni "immobili", ma capaci di trasformarsi con poco investimento e in poco tempo, come leggerai di seguito.

Iniziamo dunque il percorso e per domande o approfondimenti scrivimi a abrugnola@mediawip.com

Buona lettura e buona riflessione!

Parte 1. Lo stato recente dell'home sharing in Italia

Cap. 1 Gli ultimi mesi di grande dinamismo

Negli ultimi due anni in Italia si è registrato un ulteriore sviluppo e consolidamento del mercato degli affitti turistici in casa, come alternativa ai soggiorni negli alberghi. Come si sa, le cifre ufficiali sono incerte e lacunose, io posso dire che era un buon momento dall'andamento dell'offerta sempre più varia di case sui portali, dall'incessante lavoro di alcuni gruppi di property manager, dalle acquisizioni, dalla guerra aperta delle lobby degli albergatori e dalla attività (ancora scarsa) del legislatore. Soprattutto, deducendo questo "momentum" roseo anche dalla presa di coscienza degli host e dal fioccare continuo delle prenotazioni nella mia casa a Milano. Ebbene sì, posso dire con orgoglio che l'home sharing mi ha proprio conquistata e sono diventata brava nel portare avanti il mio progetto familiare.

Un ulteriore segnale a conferma della promettente situazione, fu l'annuncio della quotazione in borsa di Airbnb, che dopo l'ultimo round di finanziamenti nel 2017 e la sua valutazione in 31 miliardi di dollari USA, nel settembre 2019 dichiarò la volontà di quotarsi alla borsa di New York entro la fine del 2020. Tale obiettivo purtroppo non si avvererà e anzi nel 2020 si vedrà la società impegnarsi assiduamente nel salvataggio dell'intera attività, flagellata dalla pandemia a livello globale: in poche settimane si è quasi sfracellato l'impero costruito in dodici anni. I grandi colossi del turismo di catene alberghiere, ristoranti, compagnie aeree come Tripadvisor, Expedia, Uber e Airbnb hanno ricorso a sofferti tagli del personale e altre manovre di contenimento del danno e, nel contempo, come in tutti i momenti di crisi, hanno pensato a come ripartire e recuperare.

Vediamo i punti che a mio giudizio hanno testimoniato il ruolo crescente dell'home sharing nell'economia del turismo in Italia.

I dati di mercato

Sono 183.000 gli esercizi ricettivi extralberghieri secondo l'ISTAT: Bed and Breakfast, affittacamere, case vacanze, locazioni turistiche assicurano il 55% dei posti letto disponibili dell'intero comparto turistico nazionale che contribuisce per il 13% al PIL (circa 230 miliardi di euro l'anno).

Sul portale Airbnb a fine gennaio erano caricati 380.000 annunci di soluzioni abitative, di cui 296.000 immobili interamente affittabili; di questi 8.880 sono gli host che gestiscono almeno 4 appartamenti prendendo in considerazione i codici identificativi degli host (fonte Sole24 Ore e Ondata).

Tutto ciò riscrive le modalità dell'ospitalità turistica in casa, e come conseguenza si porta dietro le datate polemiche fiscali e sociali, temi sempre attuali di emersione degli irregolari e tassazione dei redditi provenienti dall'attività.

La nuova legge sul turismo

La situazione a gennaio 2020 era che il ministro dei Beni culturali e del Turismo, Dario Franceschini, voleva operare nel contesto di una riforma organica e partecipata come quella del disegno di legge sul turismo, a livello nazionale, anziché intervenire con provvedimenti spot nel disciplinare una materia così complessa e importante per il nostro paese.

I punti principali sono: i criteri di imprenditorialità e la semplificazione dell'imposta di soggiorno, ma anche la condivisione dei dati, la trasparenza, il codice identificativo nazionale e i codici regionali.

Host+Host, il network nazionale di associazioni territoriali di host, ha stilato delle integrazioni al disegno di legge "Franceschini" che puntano a sottolineare la consistenza del fenomeno delle locazioni brevi: il numero delle persone coinvolte si stima siano 400.000 direttamente e 1,5 milioni nell'ambito familiare; l'indotto complessivo generato si colloca nell'ordine dei 10 Mld/anno di cui 8 Mld sul territorio. Sono numeri importanti.

Il testo della bozza in circolazione recita: "[...] l'attività di locazione ad uso abitativo per finalità turistiche [...] si intende svolta in forma imprenditoriale ai sensi dell'art.2082 C.C, quando il numero delle unità immobiliari rese disponibili per le locazioni è superiore a 3". In realtà l'art. 2082 del C.C. definisce come imprenditore "chi esercita professionalmente una attività economica organizzata": da questo punto di vista quindi può essere ragionevolmente ritenuto imprenditore il soggetto che loca non solo un certo numero di unità immobiliari, ma anche con una frequenza tale da implicare un'organizzazione. Host+Host suggerisce, nel solco di quanto già approvato nel 2016 dalla Regione Toscana, di aggiungere il criterio di frequenza: più di 3 unità immobiliari e più di 120 contratti all'anno (di durata inferiore a 30gg).

L'introduzione di questo criterio presuntivo deve essere accompagnata anche dall'aggiunta di uno specifico codice ATECO all'interno del gruppo 55 - Servizi di alloggio e ristorazione per l'esercizio di locazione breve; e suggerisce di eliminare dal regime IVA forfetario il limite di 30.000 € di reddito da stipendio/pensione come barriera all'accesso al regime stesso.

Per contrastare la lotta all'evasione e all'abusivismo Host+Host propone di:

1. ricercare la Comunicazione Unica (semplificazione burocratica), con la modifica della procedura "Alloggiati Web" del Ministero degli Interni per la dichiarazione delle generalità degli ospiti (prevista ai sensi del R.D. n.773/1931 TULPS e dall'Art.19bis del D.L. 113/2018), completandola con il dato economico del soggiorno: così facendo si introdurrebbe una Comunicazione Unica a carico dei locatari, che completa di dati anagrafici degli affittuari ed economici del contratto, produrrebbe un'informazione completa per la Pubblica Amministrazione e consentirebbe tutti i controlli economici e di legittimità. Si suggerisce, inoltre, un'estensione di quanto già previsto dal D.L. 34/2019 "Crescita" – la trasmissione dei dati dal Ministero degli Interni al Ministero dell'Economia e Finanze e ai Comuni – per trasmettere le stesse informazioni anche a Regioni e ISTAT, per soddisfare tutte le necessità legate alle funzioni di programmazione e controllo dei flussi turistici;
2. introdurre un Codice Unico "bloccante": il decreto 34/2019 "Crescita" all'Art.13 quater prevede che presso il Ministero del Turismo sia istituita una banca dati "delle strutture ricettive e degli immobili destinati alle locazioni brevi", con attribuzione di un codice unico nazionale (necessaria un'ovvia omogeneizzazione a livello nazionale). Si propone quindi che si stabilisca l'obbligo di esposizione di detto codice negli annunci online e offline e che tramite un accesso diretto pubblico online a detta banca dati, si possa procedere al controllo immediato dell'esistenza del codice della struttura/immobile prima di poter inserire una struttura o un immobile in un portale online e di procedere al controllo di tutti quelli già presenti al momento dell'entrata in esercizio della banca dati stessa;
3. l'emersione dei dati economici delle locazioni brevi (attuazione dell'Art. 4 comma 4 e 5 del D.L. 50/2017);
4. adottare la tassa di soggiorno semplificata unica (attuazione dell'Art. 4 comma 5-ter del D.L. 50/2017);
5. incentivare i pagamenti online, in linea con quanto previsto dalle linee programmatiche della legge di bilancio per il 2020; si propone inoltre di prevedere degli incentivi a favore di quanti nei propri rapporti di locazione breve operano per essere regolati economicamente tramite pagamenti online tracciabili (carte di credito e/o bancari), anziché operare in modalità offline non tracciabile (contanti).

Introduzione dei codici identificativi regionali

Il codice, univoco per ogni singolo alloggio, è stato adottato al fine di semplificare l'attività di vigilanza e i controlli da parte delle autorità competenti, la pubblicità, la promozione e la commercializzazione dell'offerta. Il mio consiglio è sempre quello di rivolgerti agli enti competenti del tuo comune o della tua regione per ricevere le informazioni più recenti e dettagliate in merito all'uso del codice identificativo per gli affitti brevi.

Sono stati introdotti per le seguenti regioni:

- Lazio (CISE) e Sardegna (IUN) nel 2017
- Piemonte e Lombardia (CIR) nel 2018
- Toscana (CIR), Liguria (CITRA-CITR), Veneto (CISR), Val D'Aosta (CIR), Campania (CUSR) nel 2019
- Trento (CIPAT) e Puglia (CIS) nel 2020

La situazione nelle città

Alcune città sono sempre state arene di accese discussioni tra i cittadini e le amministrazioni e discutibili sono state le prese di posizione da parte di queste ultime nei confronti dei portali OTA, sempre additati come l'unica causa di una serie di peggioramenti nella struttura urbana e sociale. Stiamo parlando di:

- crisi degli affitti a lungo termine,
- carenza di case per gli studenti,
- fuga di cittadini dal centro storico,
- aumento dei canoni di locazione,
- acquisto di palazzi da parte di immobiliari esteri per farne residence e case vacanze,
- raccolta e impiego della tassa di soggiorno,
- limitazione o regolazione dei flussi turistici.

Per tutti questi esempi di temi "caldi" come l'*overtourism* e la *gentrificazione*, il capro espiatorio sono sempre state le OTA, identificate in breve con la più conosciuta, Airbnb, e tutti gli host che le usano che ovviamente sono "abusivi ed evasori fiscali".

Il discorso è lungo: cambiamenti strutturali nelle città più antiche (come Firenze) sono stati accelerati dal diffondersi delle case in affitto turistico, ma esistevano già da ben prima. Non si possono dimenticare i disagi che provano gli abitanti dei centri storici non più adatti alla vita di oggi e alla popolazione che invecchia (mancanza di parcheggi, case antiche senza ascensori, chiusura dei negozi di quartiere, invasione di attività di streetfood e chioschi di bassa qualità). È ovvio che le città più colpite da questa onda sono le storiche città d'arte, fragili strutture che a fatica tollerano l'invasione del turismo di massa, quello mordi e fuggi delle gite giornaliere o dei soggiorni brevi. Ma l'impatto sul commercio generato da questo target non residenziale è apparso immediatamente nella sua importanza nel periodo di lockdown, con le città tristemente vuote e con la ripartenza a singhiozzo della fase 3. In sintesi, l'aumento dei prezzi delle abitazioni e il conseguente svuotamento dei quartieri storici da parte dei residenti sono fenomeni che, nelle principali mete turistiche italiane, sono iniziati ben prima dell'avvento dell'home sharing, ma non è colpa né responsabilità dei proprietari di case dover risolvere i problemi urbanistici e sociali che spettano al Comune.

I sindaci di alcune città d'arte si sono coalizzati seguendo l'esempio di altre città internazionali come Amsterdam, San Francisco, Barcellona e Berlino per mettere dei pesanti limiti alla disponibilità di case per affitti turistici. Parigi, Vancouver, Jersey City, New York hanno introdotto limiti temporali all'offerta di interi appartamenti per le vacanze. La moltiplicazione delle case destinate all'affitto breve sottrae spazi alle abitazioni per i residenti, innescando un aumento dei canoni. Questa era la situazione prima dell'epidemia, chissà se tornerà a essere un problema rilevante nel prossimo futuro.

Che interventi sono stati fatti da noi, dove le città d'arte sono maggiormente minacciate? A Venezia, dove in pochi anni le locazioni turistiche nella città storica sono passate da 2800 a 7 mila, con un aumento di oltre il 200 per cento, sono stati imposti obblighi pesanti per chi iniziava la locazione turistica, come il dotare le case destinate per la prima volta a locazione di fosse settiche. Il nuovo regolamento edilizio del Comune ha introdotto l'obbligo della presenza di fosse settiche per gli appartamenti destinati a questo scopo,

mossa fatta chiaramente per disincentivare. A presentare il ricorso è stato Property managers Veneto – riferimento regionale dell'Associazione Nazionale di categoria del Turismo Residenziale che rappresenta quasi un migliaio di aziende che operano in maniera professionale in questo settore, e più di 60 mila alloggi su unità immobiliari dislocate in tutta Italia. Anche Prolocatur e Host+Host hanno notificato al Comune di Venezia il ricorso al TAR del Veneto contro il Regolamento edilizio.

I flussi turistici registravano crescita continue: in città come Milano dove si trova l'energia di una metropoli internazionale con la qualità della vita delle città italiane, quasi senza soluzione di continuità con le stagioni. Non c'erano più mesi meno frequentati grazie all'offerta culturale e di eventi ben distribuita su tutti i mesi dell'anno (vedi il portale YesMilano e le settimane a tema).

Nelle città più battute dai turisti, si è alzata molto la coscienza degli host, soprattutto i non imprenditoriali, che hanno cominciato a “uscire allo scoperto” e fare sentire le loro ragioni contro il potere dei grossi property manager che hanno impoverito l'home sharing della componente umana e di relazione col guest. Così rispondono alle provocazioni di essere irregolari, di contribuire allo sfacelo dei centri storici e tutte le altre problematiche già menzionate, dimostrando invece che gli stessi sono un tassello importante nello sviluppo dell'economia del territorio, del commercio di quartiere, nella promozione del nostro paese all'estero, con un importante impatto sociale e un indotto economico proprio su quelle fasce deboli – come i negozi e ristoranti di prossimità nei quartieri meno centrali.

Gli host dialogano

Al di là di gruppi informali di host che si trovano virtualmente sui social network per scambiarsi informazioni e aiutarsi reciprocamente, sono nate tra il 2018 e 2019 alcune associazioni territoriali che radunano gli host che vogliono fare tutto in regola, imparare a gestire meglio gli obblighi e gli adempimenti burocratici, fare lobby ed essere rappresentati, come descritto nel Cap.4.

L'espressione più visibile della volontà degli host italiani di uscire dall'anonimato e partecipare è proprio in questi aggregati in cui si discute, si prende posizione e si portano avanti soluzioni comuni, che vertono tutte in un'unica direzione: la semplificazione burocratica e lo sgravio fiscale per rendere l'home sharing non imprenditoriale più fattibile e meno oneroso per le famiglie che lo praticano. Un tema che sta facendosi sempre più attuale è come fare disintermediazione, cioè come ottenere le prenotazioni dirette, senza passate attraverso le OTA, perché si guadagna di più.

Il turnover dei gestori di case vacanze e l'avvento di piccoli property manager, ha visto una maggiore attenzione da parte di questi ultimi alla preparazione, alla documentazione, al voler fare le cose bene. Improvvisare e aprire a turisti le proprie case non in regola è rischioso, crea un danno che scredita l'intero mercato e soprattutto nuoce agli host regolari. La strada per passare da un gruppo informale alla creazione di una community e poi associazione è ancora lunga ma non impossibile. Host+Host ha pronto un vademecum per aiutare i gruppi a fondare una community di host e partire col piede giusto.

Cap. 2 Gli operatori del settore

1) I property manager

Le novità principali del mercato degli affitti brevi riguardano i property manager, una figura professionale che nel tempo è diventata centrale nello sviluppo dell'industria dell'ospitalità. È cresciuto il numero di operatori di livello piccolo (fino a 20 case gestite) perché è un lavoro che non richiede particolari titoli di studio o ha grandi barriere all'ingresso. L'Associazione Property Managers Italia ha lavorato molto per diffondere la professionalità di questo manager e i corsi di formazione organizzati erano molto frequentati.

Infatti, rispetto ad alcuni anni fa, quando tutti si erano buttati sul mercato grazie alla facilità con cui si poteva mettere a reddito una casa sulle OTA e operavano con una certa artigianalità e improvvisazione, si può dire che c'è un discreto livello qualitativo: è in atto una selezione nel mercato che vedrà i meno preparati cessare l'attività oppure essere acquisiti da aziende più grandi. I livelli di reddito di questa attività sono fortemente compressi perché c'è concorrenza e l'attività diventa interessante da una certa dimensione in su.

Oggi il property manager ha la consapevolezza della complessità del mestiere e delle competenze richieste che vanno dal revenue management all'accounting, dal marketing immobiliare alla fiscalità, e si organizza con lo studio, la formazione e l'aggiornamento. Molte persone hanno trovato in questo mestiere un'alternativa di lavoro profittevole, passando da una, a poche unità in affitto, a qualche decina fondando società e assumendo collaboratori. Un esempio di valore è quello di una socia di OspitaMI, Silvia, che cogliendo l'opportunità in un centro periferico rispetto a Milano (Cernusco sul Naviglio dove i grandi Property manager non erano interessati a operare), ha aperto con successo l'attività di "Case Ospitali", creando una rete di collaboratrici donne e madri di famiglia.

C'è un nuovo player che entra in Italia: nel luglio 2019 Guesty, piattaforma per property manager, si espande in Italia. Forte dell'ultimo finanziamento di 35 milioni di dollari, ottenuto dalla chiusura in primavera di un round di finanziamento, Guesty ha deciso di accelerare la propria espansione all'estero e ha scelto Milano per inaugurare la sua terza sede fuori da Israele.

2) Aggregazioni fra società

Per quanto riguarda le grandi società di gestione di case si è assistito a un processo di aggregazione e acquisizioni, che aumenta le potenzialità e le sinergie, visto che oggi è proprio l'integrazione con start up di servizi o fusioni con realtà di altre regioni a favorire la crescita degli operatori e lo sviluppo di territori molto interessanti a livello turistico, ma poco considerati, come gli antichi borghi italiani.

A marzo 2019 Airbnb continuava il processo di acquisizione, per circa 450 milioni di dollari, del sito di prenotazione online Hotel Tonight, che permette di prenotare camere d'albergo last minute. L'operazione risponde alla strategia del colosso di arrivare a proporre su un'unica piattaforma tutti i servizi per una vacanza perfetta, offrendo grande scelta tra location, servizi di prenotazione ed esperienze.

Appena prima di dicembre 2018 Airbnb acquisiva la francese Luckey Homes che offre nella capitale francese servizi di concierge e property management per gli appartamenti. Questa mossa significa per Airbnb l'ingresso nella gestione diretta degli appartamenti, un servizio che potrebbe magari essere offerto per alcune case di categoria Plus.

Expedia ha comprato ApartmentJet e Pillow, società che operano negli Stati Uniti.

In Italia, Italianway ha lanciato un progetto di franchising con Wonder Italy a cui hanno aderito a oggi circa 65 property manager e ha concluso una partnership di sistema con Portale Sardegna, tour operator quotato in borsa, per sviluppare la presenza nel mercato sardo.

Così si porta visibilità e valore a quella parte del patrimonio culturale del nostro Paese ancora sconosciuta ai più, come gli antichi borghi, perché appartenente a destinazioni in cui, a causa della mancanza di infrastrutture moderne, la ricettività tradizionale non è mai arrivata. Trovare alberghi in località sperdute ma affascinanti è difficile, mentre le case sono ovunque. Tutto questo progetto di ospitalità diffusa è portato avanti senza costruire e stravolgere il paesaggio, coinvolgendo le Amministrazioni locali e creando nuova occupazione. Una formula vincente!

3) Quotazione in Borsa

Una storia di successo è quella di CleanBnB, società a capitale italiano leader nella gestione degli affitti a breve termine, che si è quotata in Borsa all'Aim Italia a luglio 2019 dopo due campagne di crowdfunding. Nata come startup nel 2015, fornisce servizi per chi ha già affittato o pensa di affittare il proprio appartamento sulle OTA occupandosi di tutta la gestione della casa per conto del proprietario, dalle prenotazioni alla pulizia, dalle pratiche burocratiche all'accoglienza dell'ospite. Lo sbarco in Borsa ha consentito alla società di accelerare il conseguimento dei propri obiettivi strategici, acquisendo una maggiore visibilità e credibilità verso stakeholder nazionali ed esteri ma anche reputazione e fiducia verso i proprietari, rafforzando così la crescita della quota di mercato anche durante i mesi dell'emergenza sanitaria più recente e mantenendo intatta la propria solidità finanziaria. I capitali raccolti finora hanno permesso alla società di investire e implementare costantemente la piattaforma, oggi attiva in oltre cinquanta città italiane con più di mille appartamenti gestiti e confermandola primo operatore per diffusione nazionale.

4) Property manager del settore immobiliare di lusso

Questo è un settore dell'offerta turistica nostrana che non ha mai smesso di crescere, grazie alla ricchezza delle proprietà immobiliari di questo tipo (ville, rustici, agriturismi, masserie) diffuse nelle zone di villeggiatura rinomate. Toscana, Puglia, Sardegna, sono le più richieste ma anche Liguria, Lombardia (zona laghi) e Veneto. Principalmente inserite in contesti naturali di grande pregio, l'affitto di una casa di questo tipo genera un fatturato indotto di grande rilevanza: trasporti privati, servizi di conciergerie, escursioni, sport, affitto di natanti, ristorazione di qualità, shopping.

Si può capire la dinamicità del settore guardando gli operatori che hanno dato il via a fine 2019 a concentrazioni, dominanza da parte dei gruppi più grandi, specializzazione in progetti più sofisticati o insediamenti in aree meno battute e da valorizzare, unita alla possibilità di export della formula in paesi vicini.

Ultima new entry è Amazon, il gigante dell'e-commerce che in maniera ciclica tenta l'esordio nel turismo. Sfrutta l'interesse per l'Italia per proporre 20 itinerari, uno per Regione, realizzati in collaborazione con Lonely Planet: il colosso di Jeff Bezos si inserisce

nel filone del turismo interno con #VacanzeInItalia, una serie di 'tour' suggeriti dal portale, insieme ai prodotti tipici da acquistare direttamente con un click.

Cap. 3 Le associazioni e i gruppi informali

Al di là di gruppi informali di host che si trovano virtualmente sui social network per scambiare informazioni e aiutarsi reciprocamente, sono nate tra il 2018 e 2019 alcune associazioni territoriali che radunano gli host che vogliono la regolarità e la trasparenza, desiderano imparare a gestire meglio gli obblighi e gli adempimenti burocratici, fare massa critica per rendere le richieste alle istituzioni più autorevoli.

Tra queste cito l'Associazione Strutture Extra Ricettive di Marsala (Sicilia), Tivoli Host, Host in La Spezia. Molte sono attualmente in via di costituzione e sono per ora gruppi spontanei. Anche i due network di associazioni nazionali di host, "Host+Host" e "Host Italia", sono cresciute e sono state attive sul fronte della rappresentanza degli associati, sia singolarmente che insieme nelle audizioni presso i politici (a Roma a fine luglio 2019 per l'audizione presso l'Agenzia delle Entrate e il Ministero del Turismo e anche a maggio 2020 con l'intervento presso la X° Commissione Industria, Commercio e Turismo del Senato), come descritte in seguito.

Gli eventi dell'Home Sharing

Numerose le iniziative che hanno segnato questi ultimi due anni di attività nell'ospitalità, e qui cito alcuni incontri rilevanti, molti alla loro prima edizione.

A Milano a fine gennaio 2019 si era tenuta nelle sale di Palazzo Marino una convention formativa organizzata da Property Managers Italia, che era indirizzata a chi ha fatto della gestione di immobili con affitti brevi una vera attività organizzata. Gli argomenti trattati furono un focus sui trend dello short term rental a Milano, il revenue management e OTA, la tecnologia e il vacation rental, la fiscalità e gli adempimenti burocratici. Ospiti funzionari del Comune di Milano che hanno supportato l'iniziativa offrendo una sede prestigiosa.

Segue, sempre a Milano, a marzo 2019 il primo evento dell'home sharing: la *"1' Giornata dell'Home Sharing"* - Ospitalità responsabile: una risorsa per l'accoglienza turistica metropolitana di Milano. Organizzata e promossa da OspitaMI e il Comune, è stato il primo convegno che ha visto un'associazione organizzare tutto da sola per farsi conoscere e promuovere l'home sharing non imprenditoriale. È stato un incontro formativo e informativo che ha fotografato lo status dell'host milanese, esamina le sue attese e i suoi desideri di semplificazione nel quotidiano ruolo di cittadino responsabile.

Per sostanziare le affermazioni e dare un filo conduttore agli interventi dei relatori, OspitaMI commissionò una ricerca di mercato a un istituto che veicolò un sondaggio per indagare il profilo dell'host milanese. I risultati confermavano con evidenze numeriche quello che già si era verificato tra i soci di OspitaMI: l'host non imprenditoriale è in prevalenza una donna, di mezza età, che si dedica all'affitto di una casa o porzione per motivi di arrotondamento delle entrate familiari, per socializzare, per sentirsi ancora utili dopo essere usciti dal mondo del lavoro, per ritrovare una propria identità.

Gli altri temi trattati che hanno rapito la platea di 250 host sono stati lo stato dell'arte e il futuro dell'home sharing in Italia, l'accoglienza accessibile di persone diversamente abili, la tassa di soggiorno e gli altri adempimenti normativi dell'host, il ruolo e lo sviluppo di Airbnb nella città di Milano, gli strumenti per garantire la sicurezza in casa, l'innovazione e le polizze assicurative per la nuova figura dell'host di case vacanza. Il momento è stato decisivo per creare una rete tra persone che non si sarebbero mai conosciute in altre occasioni.

A Roma, sempre nel novembre 2019 si è tenuto per la prima volta il convegno "Host B2B" (Basic 2 Business) che ha visto ancora i temi dello sviluppo dell'ospitalità extra alberghiera trattati da esperti, associazioni, aziende del comparto. Hanno partecipato gli esperti di ogni aspetto dell'attività ed è da lì partito un percorso di mentoring innovativo: una consulenza individuale personalizzata offerta dai più importanti esperti del settore extra-alberghiero.

In Sardegna si è tenuto il convegno sul tema dell'ospitalità turistica professionale, organizzato dall'associazione Extra di Cagliari, Il "Salone Nazionale del Turismo Extra-Alberghiero", giunto nel novembre 2019 alla sua 3° edizione. Si tratta di una vera e propria fiera di due giorni, occasione di incontro della filiera produttiva dell'extra-alberghiero con l'organizzazione di stand, con offerta dei prodotti e servizi collegati ai proprietari e gestori di appartamenti, case vacanza, ville, B&B, affittacamere, agriturismo, campeggi, resort. Gli esperti italiani si radunano per fare workshop e testimoniare sull'attuale situazione del mercato.

Un novembre 2019 davvero pieno di eventi, perché l'ultimo è stato secondo me l'espressione più visibile della volontà degli host italiani di uscire dall'anonimato e partecipare insieme: l'evento diffuso "100 case 100 idee", organizzato da Airbnb sull'impronta delle town hall americane, coinvolgendo le community e associazioni su tutto il territorio italiano.

La forza di Airbnb di radunare fisicamente gli host e dare loro la possibilità di esprimersi è culminata in questo meeting sperimentale, a cui ho partecipato attivamente con l'associazione OspitaMI. Lo scopo di questo evento è stato quello di creare degli spazi di discussione nella stessa mattinata in ogni città italiana in cui sia sentito il tema del turismo responsabile e sostenibile, consapevoli dell'impatto dell'ospitalità in casa sul proprio territorio. È stata un'occasione di partecipazione e discussione su temi chiave del turismo e della microricettività: questioni come quelle relative alle normative regionali e nazionali e la semplificazione burocratica, ma anche lo sviluppo economico dei territori e la valorizzazione del Made in Italy. Alcuni temi comuni e tanti temi locali discussi per la prima volta in modo corale, esprimendo la volontà degli host di esserci e fare qualcosa di concreto. L'obiettivo era di annoverare 10 città principali (scelte per importanza turistica e presenza di case in home sharing e quindi Milano, Roma, Napoli, Bari, Torino, Venezia, Napoli, Firenze, Venezia, Belluno), 15 città più piccole e decine di eventi organizzati in case private. Adesioni sempre su base volontaria e gestito dalle associazioni esistenti (a Milano da OspitaMI ad esempio, a Bologna da Local Pal e così via) o dai capi community locali.

L'evento era auto-organizzato dalle community di host Airbnb. Erano collegati circa 1800 host in circa 100 location e tutte in diretta online con un sistema di videocollegamento che avremmo usato tanto qualche mese dopo: Zoom. Nell'occasione le persone si sono incontrate e hanno elaborato proposte concrete e condivise su alcuni temi locali e nazionali, che poi raggruppate centralmente dal team Airbnb, sono state votate in diretta

da tutti i partecipanti alla fine della mattinata. Le domande poste ai partecipanti ai tavoli di lavoro erano:

- Cosa possiamo fare per promuovere un turismo responsabile e sostenibile?
- Quali sono i provvedimenti più importanti che il Governo dovrebbe assumere per rendere l'ospitalità in casa più responsabile e sostenibile?

La modalità di votazione in diretta delle principali evidenze e richieste emerse dai tavoli di lavoro (14) ha decretato una lista di priorità di intervento.

L'esito della giornata è stato un sentito e allineato appello a sollecitare interventi sulle aree della normativa, fiscalità, codice identificativo unico per porre freno al sommerso, la riduzione della tassazione sui redditi provenienti da questa attività, oltre alla volontà di conoscersi e confrontarsi: il sapere di non essere soli, incoraggia e stimola a fare bene.

Nel novembre 2020 a Milano, era programmato un nuovo evento la fiera "B&B Show" ma ad oggi (luglio 2020) non sappiamo se si terrà e in quale modalità. Dal 1° luglio in Lombardia sono riaperti gli eventi fieristici con rigide modalità. La presentazione del progetto, l'organizzazione e la ricerca dei partner ed espositori era iniziata nell'ottobre 2019; ci sarebbero stati tutti i player del settore, i quali avevano aderito con entusiasmo. Ecco un altro segnale della vitalità del settore dell'ospitalità extra alberghiera ante Covid-19: una nuova fiera dedicata alla ricettività extra alberghiera.

Parte 2. Il cigno nero è arrivato

Cap. 4 Effetti sul mercato del turismo

L'arrivo della pandemia ha generato come prevedibile uno stato di grave instabilità e di sospensione della maggior parte delle attività legate a viaggi e trasferte in genere, sia per lavoro che per svago. A partire dal rinvio degli impegni di lavoro in un'altra città che prevedevano l'aereo, via via le cancellazioni di meeting e appuntamenti vari si fecero all'ordine del giorno, fino all'inizio del lockdown e alla chiusura dei transiti tra le regioni e la sospensione dei voli. La paralisi in Italia fu solo l'inizio della generale chiusura dei paesi europei man mano che si scoprivano i focolai.

Strutture ricettive vuote e azzeramento di prenotazioni, rimborso totale delle quote da parte delle OTA agli ospiti, host con i calendari desolatamente liberi. Di colpo i nostri vicini europei videro l'Italia come il paese da cui stare alla larga, con Milano in cima alla lista, senza realizzare che di lì a poco il contagio – invisibile e velocissimo – avrebbe replicato lo stesso scenario anche da loro.

L'incertezza sulla fine del lockdown e l'evoluzione del contagio generò la ben conosciuta situazione di stallo e disorientamento, e le più grandi aziende del settore pensavano già a programmare gli ammortizzatori sociali come cassa integrazione, accesso a finanziamenti agevolati e alle altre misure di emergenza per salvare gli asset societari. La formula più penalizzata in assoluto per i property manager è stata la rent-to-rent (prendere in affitto una singola proprietà da un proprietario e poi di convertirla in una casa in condivisione o

gestirla con gli affitti turistici), perché si sono trovati a pagare un canone mensile al proprietario senza incassare gli affitti dei turisti!

Inutile ricordare quanto sia importante per l'Italia il fatturato del comparto turistico, allargato anche a ristorazione, entertainment e attività ancillari, transfer, escursioni e così via: il 12% del PIL è rappresentato da tutte queste attività. Ad aprile c'erano previsioni catastrofiche e per l'estate nessun turista straniero in vista. Un deterrente è stato anche la quarantena che poteva riguardare gli arrivi da alcuni paesi.

Gli alberghi non erano obbligati a chiudere (e restare anche a disposizione per l'allestimento di padiglioni sanitari di emergenza), mentre le strutture ricettive extra alberghiere dovettero interrompere. Molti alberghi scelsero di non aprire stante la previsione di prenotazioni a zero e gli alti costi fissi di apertura, gestione del distanziamento e sanificazione della struttura. Per molti piccoli alberghi a conduzione familiare questo ha voluto dire fare scelte non facili sulla sopravvivenza o meno dell'attività, tema scottante anche per le migliaia di ristoratori, guide turistiche, taxisti e agenzie dell'ecosistema del turismo.

Miglior sorte hanno avuto gli operatori del turismo montano perché il lockdown è arrivato quasi a fine stagione sciistica e quindi ha cancellato solo le ultime due-tre settimane di attività. La ripresa estiva a metà giugno vede una situazione non così drammatica perché molti italiani hanno scelto di fare le (corte) vacanze in luoghi che permettono facilmente il distanziamento e per questo senz'altro la montagna è favorita rispetto al mare. Anche le località lacustri e marine hanno sentito meno l'impatto, perché il lockdown era in inverno.

Per la prima volta si sono viste tutte le città d'arte italiane tristemente vuote e sembrava impossibile che meno di due mesi prima si discuteva di overtourism, di norme per disciplinare l'afflusso dei turisti, di azioni per limitare il potere delle OTA: i negozi e i ristoranti chiusi ci hanno fatto capire quanto poco lungimiranti fossero queste strategie, perché i primi a essere colpiti sono proprio i commercianti che vivono prevalentemente di turismo.

Man mano che gli esperti finanziari tra marzo e aprile producevano scenari sulla quantificazione del danno al turismo e quando/se/come ci sarebbe stata la ripresa, la sensazione era che avremmo dovuto abituarci a una situazione molto fluida e legata a due fattori: mobilità e sicurezza. Per almeno un anno tutto dipenderà da come i Paesi gestiranno le aperture reciproche e le quarantene, se le compagnie aeree (soprattutto le low cost) si organizzeranno e garantiranno le tratte, sulla capacità dell'Italia come paese di promuoversi all'estero. Ovviamente tutto in parallelo con la ricerca medica del vaccino, l'andamento stagionale del virus, la disciplina e il rispetto delle regole da parte nostra. È uno scacchiere complesso, che comunque avrà una sequenza ormai prevedibile di picchi di contagio, eventuali lockdown, cali, stabilizzazione e progressive riaperture.

La sicurezza è il tema che gli host responsabili sapranno fare proprio: i turisti, da qualunque paese arrivino, vorranno essere assicurati sul fatto che la casa, che hanno scelto proprio perché garantisce una maggiore privacy e distanziamento sociale, sia adeguatamente sanificata. Questo tema è trattato nel cap. 10.4 ed è stato uno dei più grossi progetti degli scorsi mesi, affrontato da tutti gli operatori.

Quindi se nell'estate 2020 l'afflusso di turisti dall'estero sarà contenuto, possiamo dire che probabilmente chi verrà per le vacanze sceglierà abitazioni che garantiscano distanziamento, tranquillità, svago e relax: cosa c'è di meglio di una villa con piscina in Toscana o una masseria in Puglia (meglio con piscina)? Una baita in montagna o una casa al lago saranno perfetti per questi ospiti che si muoveranno in gruppo di amici o famiglia. Quindi il countryside vicino a città d'arte sarà la meta preferita anche nell'estate 2020.

Gli italiani sceglieranno vacanze italiane, l'estero è scelto poco per via dell'instabilità dei voli aerei e dell'incognita quarantena nel paese di arrivo, quindi ci sarà una riscoperta dei luoghi classici di villeggiatura e per i sempreverdi Emilia Romagna, Liguria e Sardegna le spiagge saranno con spazi assegnati, prenotazioni, turni, distanziamento.

Nelle località di villeggiatura le seconde case verranno tenute per le vacanze di famiglia, piuttosto che affittate, e un segnale è che le agenzie immobiliari ne hanno avute meno a disposizione. Infatti, con l'apertura della circolazione tra le regioni il 3 giugno, molti avevano già deciso dove fare le vacanze, magari restando nella propria regione, e quindi per chi proveniva da una altra zona si è trovato un po' a bocca asciutta (cito questo a ragion veduta perché io, milanese, ho faticato molto a trovare una casa in montagna in Piemonte).

Gli spostamenti in Italia saranno molto più in auto e treno che in aereo, per i motivi descritti.

Una città come Milano che era meta di turismo estivo grazie alla ricchissima offerta di eventi e vicinanza ai laghi, sembra non decollare (luglio 2020). Le prenotazioni sono bloccate e probabilmente avremo ricerca case per chi nel lockdown non ha potuto spostarsi per cure mediche e ha dovuto rimandare.

Il mondo degli eventi live, delle fiere e delle convention commerciali si è fermato a fine febbraio e dopo qualche rinvio, i grossi eventi internazionali sono stati posticipati tutti al 2021. Lo stesso mondo della moda, con sfilate e collezioni due volte l'anno è stato messo in crisi dall'epidemia: grandi stilisti propongono paradigmi diversi con abolizione dei momenti storici, collezioni più snelle e veloci da portare sul mercato, sviluppo dell'e-commerce come canale non più alternativo ma strategico di vendita, sfilate via web e grande utilizzo della tecnologia digitale.

Gli incontri dal vivo sono stati soppiantati da incontri virtuali sulle piattaforme di video chiamata e tutti, bene o male, hanno sperimentato questo tipo di comunicazione da remoto, per lavoro o per intrattenimento o formazione. Bene, pensate alle aziende che organizzavano meeting e convention con voli, soggiorni, organizzazione di eventi, cene ed entertainment. Tutto questo è per ora "accantonato" e sostituito dalle ben più economiche videoconferenze su Zoom. L'impatto di questa novità sul mercato del turismo sarà alto: immaginate quanti soggiorni in meno ci saranno per business e anche per brevi trasferte in cui si sceglievano le case private, aggiungendo il weekend di vacanza all'impegno di lavoro in una nuova città. Penso che le aziende troveranno un giusto bilanciamento tra meeting strettamente necessari da fare live e tutto il resto tramite piattaforma, perché ora tutte le aziende che ripartono dopo il Covid-19 hanno un grande problema di risolvere: contenere il più possibile i costi non necessari e fare saving appena possibile.

Tutta questa serie di eventi cambierà il mondo degli affitti brevi, almeno per 12-18 mesi, in attesa di un ritorno parziale e graduale alle abitudini di “prima”.

A livello urbano ci sarà secondo me un ribilanciamento nell’offerta delle case tra affitti brevi e medio-lunghi, andando in parte a smussare gli attriti e le carenze di alloggi per studenti e famiglie. Probabilmente alcune case vacanze non riapriranno più ai soggiorni brevi perché i processi richiesti per un’adeguata sanificazione sono piuttosto laboriosi e infine più costosi di prima. Unito al fatto che bisognerà adottare politiche di cancellazione più flessibili, si potrebbe guadagnare meno di prima. Però l’host potrebbe, nell’attesa che tornino tempi migliori per i soggiorni brevi, locare temporaneamente la casa per un anno e poi vedere. Il grande vantaggio di affittare una casa ai turisti è che in poco tempo ne hai la piena disponibilità per altre destinazioni.

La selezione naturale delle case vacanze sarà incentivata anche dal fatto che sui portali ci potranno stare solo quelle che sono regolarmente denunciate e sono in possesso del codice identificativo unico. Questa è un’ulteriore garanzia che le case prenotabili sono a norma, l’host denuncia regolarmente gli incassi e paga le tasse, ovvero contribuisce in modo trasparente alla crescita dell’economia turistica locale.

Cap. 5 Come hanno reagito le community

Le community a cui mi riferisco sono tutti i gruppi, organizzati e non e le associazioni di strutture ricettive extra alberghiere, che nel lockdown si sono trovate a gestire una situazione imprevista e difficilmente risolvibile perché era vietato viaggiare e impedita l’attività di affitto se non per motivi strettamente legati all’emergenza. Queste le conseguenze del DPCM 9 marzo 2020 che ha sostanzialmente vietato gli spostamenti su tutto il territorio nazionale paralizzando di fatto il mondo dell’ospitalità, pur non avendo imposto la chiusura delle strutture ricettive alberghiere. Dunque, in quel periodo gli host di B&B e CAV potevano solo mettere a disposizione le strutture per il personale sanitario. Chi praticava la locazione non aveva limitazioni, ma per via del primo punto (no trasferimenti) ricadeva nello stesso scenario di immobilità.

Ma anche i successivi provvedimenti di sospensione delle attività produttive hanno travolto il sistema degli affitti: per chi ospitava con contratti a studenti o lavoratori di altre città ha visto la perdita di interesse verso gli accordi locativi in cui questi si sono impegnati e hanno rilevato la difficoltà nel pagare i canoni di locazione. Alcuni contratti sono stati interrotti e per alcuni ci sono state rinegoziazioni dei canoni.

Una buona opportunità per le community è stata l’accelerazione durante il lockdown della partecipazione a webinar e incontri virtuali per tenersi aggiornati e capire meglio l’applicazione delle misure a sostegno emanate, soprattutto del voucher di soggiorno, della esenzione della prima rata dell’IMU, della rinegoziazione del contratto di affitto di cui sopra, come disintermediare dai grandi portali, e soprattutto delle pulizie della casa richieste per impedire il contagio.

A livello più alto, c’è l’attività delle associazioni nazionali e dei più grandi operatori del settore che svolgono il loro lavoro di rappresentanza istituzionale degli associati. Vediamo cosa hanno fatto.

Gli operatori e le associazioni territoriali hanno più che mai espresso solidarietà e volontà di unirsi per essere più incisivi nel portare avanti cause comuni, azione peraltro già manifestata nel 2019. Hanno partecipato insieme o coordinati alle audizioni chieste al Ministero del Turismo per sollecitare azioni di sostegno economico a favore del settore ricettivo extra alberghiero. È volontà comune di continuare a impegnarsi in tal senso, sia per organizzare nuovi momenti di confronto su tematiche importanti, sia per portare avanti le istanze del settore presso le istituzioni e tutto questo avrà sempre più rilevanza se si agirà compatti e allineati: ci sono punti di contatto tra gli host professionali e non è più il caso di portare avanti le istanze in silos separati.

A seguito dell'udienza del luglio 2019, il 4 marzo 2020 Host+Host è stata ricevuta insieme ad altre associazioni del comparto extra alberghiero dalla dott.ssa Lorenza Bonaccorsi, sottosegretario di Stato del Ministero per i beni e le attività culturali. Il tema è stato come reagire con proposte concrete subito, contenere i danni dell'odierno stato di emergenza sanitaria e rilanciare il turismo italiano, specie quello dell'ospitalità in casa.

I suggerimenti di Host+Host sono stati per l'immediato una campagna diplomatica e di immagine per difendere il paese da attacchi ingiustificati e allarmismi eccessivi. Bisogna far conoscere il lavoro di due eccellenze italiane: il SSN che sta lavorando bene e tempestivamente e la Protezione Civile che fa come sempre il suo egregio lavoro in emergenza.

Per il dopo - che vuol dire mettersi a lavorare da oggi per essere pronti appena la situazione di allarme rientrerà - è fondamentale produrre una campagna di comunicazione che rilanci il sistema turistico italiano sia all'estero che presso la stessa Italia. Occorre un sostegno per tutte le famiglie in prima linea impegnate nel turismo e nell'ospitalità con l'introduzione di provvedimenti che tutelino la loro liquidità. Queste famiglie, che svolgono l'ospitalità in regola e producono ricchezza per il Paese, subiscono ora un impatto drammatico sulle entrate familiari e quindi è stato chiesto a gran voce per il 2020 una moratoria sulla cedolare secca, sull'IMU, sulla TARI e anche una sospensione della imposta di soggiorno, per rendere più allettante la scelta turistica nelle città italiane. Tutte le associazioni sono state ascoltate con grande interesse e ora confidiamo che il Governo si impegni per sostenere il turismo italiano in tutte le sue forme.

Successivamente c'è stato un altro intervento di Host+Host e le altre associazioni il 14 maggio, presso la X° Commissione Industria, Commercio e Turismo del Senato.

Questi i punti principali dell'esposizione del punto di vista degli host:

RICHIESTE IMMEDIATE PER LA SOPRAVVIVENZA

Una premessa necessaria: quando parliamo di piccole attività o famiglie stiamo sempre parlando di unità che producono reddito "personale", ma soprattutto producono indotto. Si tenga presente che in un soggiorno turistico la componente "affitto/sistemazione" vale solo circa il 25% della spesa totale sostenuta dall'ospite, quindi aiutare questi soggetti è dovere nei confronti dell'intero paese che trarrà poi beneficio (artigianato, negozi, musei, ristorazione, comuni (Ids)).

Il D.L. n.18/2020 ("Cura Italia") nel suo titolo riporta anche la dicitura "misure [...] di sostegno economico per famiglie, lavoratori...", ma in verità trascura del tutto questo segmento economico in massima parte formato da soggetti non a Partita Iva.

Pertanto, chiediamo anche per questi soggetti:

- estensione del contributo mensile finora attribuito alle P. Iva anche a titolari di locazioni brevi, B&B, affittacamere, case vacanza, agriturismi, ecc, se unico reddito;
- contributi per affitti delle strutture;
- sgravi fiscali e tariffari riguardo IMU, ICI, TARI, cedolare secca, canoni speciali RAI;
- credito di imposta sul 2020 per le spese di sanificazione degli ambienti;
- che le sospensioni di pagamento di tributi, prestiti e mutui siano degli slittamenti complessivi delle scadenze, altrimenti non fanno altro che accumularsi.

RICHIESTE PER LA RINASCITA

- Campagna marketing interna per stimolare il turismo interno - Italia su Italia - con previsione di "bonus vacanze" che possa essere utilizzato anche, come detto prima, per tutte le forme di turismo extralberghiero e non solo per le "strutture ricettive".
- Straordinaria (fuori dall'ordinario) campagna marketing esterna per rinforzare il brand Italia con tutte le sue destinazioni, le sue eccellenze e i vari tipi di accoglienza extralberghiera, magari coinvolgendo testimonial di eccezione che amano l'Italia e la vogliono aiutare.

Una novità recente

Nel mese di maggio 2020, ma sicuramente l'iniziativa era in gestazione da tempo, si è formato un gruppo chiuso su Facebook denominato Gruppo Associazioni Extra alberghiere che in breve tempo ha radunato una settantina di associazioni e vuole proporre azioni congiunte a favore della categoria degli host. Obiettivo è creare una confederazione in cui l'Italia dell'extralberghiero si mobiliti per il riconoscimento del proprio contributo all'economia turistica nazionale. Il Gruppo vuole creare un'unica voce coordinata per ricordare al legislatore che il comparto extralberghiero intende essere ascoltato e accolto con pari dignità di quello alberghiero per il suo valore intrinseco di propulsore di un turismo identitario e distinto.

Tutta l'attività del Gruppo si è accelerata da quando il Governo non ha previsto un aiuto agli host, flagellati pesantemente dalla pandemia.

Infatti, nei recenti DPCM a sostegno dell'economia, non sono stati previsti sostegni economici alla categoria degli host non professionali, pur contando circa i 2/3 del montante turistico ricettivo extralberghiero, cioè con conduzione familiare e gestito in forma non imprenditoriale.

All'interno del Gruppo sono partiti tavoli di lavoro specifici sui temi programma, comunicazione e statuto per arrivare a fondare una confederazione nazionale di rappresentanza, senza cambiare gli obiettivi e le finalità delle singole associazioni aderenti. È una community da tenere d'occhio perché a oggi è la prima grande aggregazione di questo tipo, su base volontaria e allineata negli interessi e richieste per la categoria degli host.

Cap. 6 I consigli per la gestione della crisi e le azioni concrete

Un suggerimento che inizialmente tutti gli esperti si sentivano di dare (un po' perché nessuno immaginava come sarebbe precipitata la situazione da lì a poche settimane e un po' perché si pensava di trascorrere poco tempo in lockdown) era di approfittare del tempo e della casa vuota per fare un'attività di manutenzione, accogliendo l'idea di fare dei lavoretti che attendevano da tempo o che erano stati sempre rinviati. Ottimo consiglio, infatti le case mantengono il loro valore se ben mantenute e sempre scintillanti. Ma ben presto, fatto tutto questo, si fecero strada l'incertezza unita al morale, ovviamente abbattuto di quei momenti di marzo e aprile, e gli animi degli host non si tirarono su. Poi arrivarono i suggerimenti su come rinnovare e rendere più attraente il listing. Infine, i consigli su come adattare la casa agli smart worker e come fare per riconvertire gli affitti da short a long term.

Ecco allora che agevolate dall'uso dei sistemi di videoconferenza online, molte agenzie di marketing o digitali iniziarono a tenere corsi di formazione gratuiti, corsi di comunicazione e partirono anche diversi webinar tenuti da esperti del turismo per discutere delle tematiche più calde. Ma anche per fare community, sostenersi a vicenda, rafforzare le conoscenze, assumere un ruolo e credibilità.

Alcuni esperti organizzarono appuntamenti quotidiani seguendo un'agenda settimanale e fecero interessanti panel sui temi del rilancio, su come trattare gli incentivi proposti nei vari decreti (bonus turismo per primo), su come comunicare ai vecchi ospiti nel lockdown. Poi verso la metà di maggio sulla sanificazione, perché il tema andava studiato e preparato bene.

Da menzionare l'associazione Host+Host che organizzò webinar tematici sulla fiscalità, sugli strumenti digitali come Google Business e Instagram, sull'annuncio perfetto.

Analogamente OspitaMI mise in opera corsi di formazione per i soci via web e seminari su pulizie e sanificazioni, contratti e preparazione della casa a nuovi target. Un'iniziativa che piacque molto fu di invitare tutti i soci a un incontro in cui erano loro, divisi in "rooms" o sottogruppi, a discutere e a chiedere al consiglio direttivo di approfondire alcune tematiche. Emersero tra le urgenze una procedura di sanificazione rassicurante e quali tipologie di contratti applicare alle diverse forme di affitto non canoniche.

Un fattore da non dimenticare è che non tutti gli host o i piccoli property manager iniziarono nel lockdown a lavorare da remoto. Per chi era a casa in pausa o ferie forzate o in pensione (situazione ricorrente tra gli host non professionali), avere un appuntamento con altri amici o persone con gli stessi interessi aveva una duplice funzione: trovare compagnia per qualche ora (e non sentirsi troppo soli e isolati) e avere l'opportunità di fruire di formazione o aggiornamento per colmare qualche lacuna.

Il tema "prepariamoci alla ripartenza/non facciamoci trovare impreparati" era il nuovo mantra e chi ha saputo destreggiarsi tra le decine di iniziative ha senz'altro allargato i suoi orizzonti e conosciuto molte nuove persone.

Le reazioni delle OTA e dei Property manager

Tutti gli operatori, OTA e property manager hanno dovuto in qualche modo reagire all'effetto della pandemia, nell'ambito delle loro possibilità d'intervento, perché le cancellazioni erano all'ordine del giorno e le prenotazioni per i mesi successivi erano totalmente sospese. L'incertezza che regnava era altissima su tutto il comparto turistico, e le priorità erano di colpo cambiate: a gennaio 2020 si parlava nel mondo extra alberghiero del giro di vite normativo sui cosiddetti "affitti brevi" e tutti (imprenditori e host) erano

impegnati a far capire alle istituzioni che non è vero che gli appartamenti in short rent utilizzati da viaggiatori, turisti, lavoratori in trasferta, siano la causa della cosiddetta emergenza abitativa ai danni di giovani coppie, studenti in trasferta e famiglie in generale. La perdita di fatturato solo nei mesi di marzo e aprile in Lombardia è pesata circa 43 milioni di euro per lo spostamento (e poi annullamento) del Salone Internazionale del Mobile e di tante altre iniziative. Ma nell'intero mondo, si stava verificando quello che l'Italia ha vissuto per prima e in modo violento, con un effetto domino perverso. Le realtà globali come Booking, Expedia, Airbnb, Uber e molti altri subirono un tracollo senza pari. Tutte le realtà aziendali italiane hanno dovuto mettere in atto le manovre contenitive messe a disposizione dal decreto liquidità (il precedente decreto "Cura Italia" non aveva incluso i property manager tra la platea dei beneficiari), continuare a lavorare da remoto con il personale di sede, sacrificare ogni spesa non strettamente necessaria, occupando il tempo nel fare lavori tralasciati in precedenza: curare i propri annunci sui portali online, studiare vecchi e nuovi software, migliorare la propria reportistica, ordinare gli archivi, fare interventi di manutenzione. La parte più complessa era affrontare e rivedere il proprio business model, per garantire la continuità nel futuro.

Proprio nei momenti di necessità è importante fare rete, socializzare e confrontarsi continuamente con gli operatori-colleghi. Per questo gli esperti del settore iniziarono ad apparire in webinar per discutere e confrontarsi sui temi caldi del lockdown e sulle implicazioni per il mondo degli affitti brevi. I blog analogamente diventarono fonte di informazioni e di suggerimenti. Grazie allo sdoganamento delle videocall multiple con sistemi tipo Zoom, accedere a questi momenti di formazione-informazione è stato molto semplice. Non era più solo intrattenimento ma farsi un'idea, elaborare spunti e suggerimenti, fare proprie e adattare alla propria realtà le strategie dei grandi esperti del settore. Il mantra era "prepararsi" alla ripresa, perché questa ci sarà.

Anche CleanBnB ha esaminato attentamente con i propri consulenti del lavoro, fiscali e finanziari le implicazioni del decreto liquidità e ha messo a disposizione il proprio know-how ai property manager che gestiscono immobili in affitto breve nella propria città, interessati ad approfondire. Questi i temi su cui hanno dato un aiuto:

- gestione della cassa e fabbisogno finanziario,
- gestione dei contratti di affitto,
- gestione di dipendenti e collaboratori,
- gestione delle politiche di cancellazione con Airbnb e Booking,
- gestione dei contratti di servizio con i fornitori.

L'Unità di crisi di Italianway è stata la prima iniziativa di solidarietà per le aziende e gli imprenditori che fanno lo stesso mestiere e stanno attraversando un periodo di grande difficoltà. Consulenze, webinar e soluzioni sono state erogate a 150 imprenditori, tutte da remoto.

La cosa più importante e di valore umano messa in opera dai property manager e associazioni di host fu di rendere disponibili le case ormai vuote per le necessità di medici e infermieri in trasferta per presidiare i reparti Covid-19 in tutti gli ospedali del nord Italia. Le iniziative partirono subito da parte di Italianway con altri grandi player del settore tra cui Altido, Halldis, Sweetguest e Wonderful Italy che crearono il progetto di solidarietà #stateacasanostra.

La sola Italianway mise a disposizione di medici e infermieri oltre 120 appartamenti per consentire loro di riposarsi in piena sicurezza tra un turno e l'altro senza il pensiero di poter contagiare le proprie famiglie.

Il colosso Airbnb che non è nuovo nell'organizzare piani di emergenza per i senzatetto colpiti da calamità naturali (chiamato "Open Homes"), ha fatto partire il 18 marzo un progetto pilota in Italia con la collaborazione dell'Associazione OspitaMI, dedicato al personale sanitario in trasferta "Programma Medici e Infermieri". Un team dislocato in varie parti d'Europa ha coordinato la ricerca e l'assegnazione di case a titolo gratuito, sostenendo chi era coinvolto in prima linea nei reparti Covid-19 degli ospedali. Airbnb ha azzerato il costo delle commissioni e ha poi esteso il programma anche a Francia e altri paesi, agevolando il reperimento di case, allargando il team ai volontari di associazioni locali.

Sfruttando la potenzialità dei mezzi digitali, Airbnb ha avviato un programma di assistenza e formazione alle community sempre via webinar per mantenere vivo il contatto e proponendo nel tempo "libero" degli host, workshop con tecniche e buone pratiche di ospitalità.

Airbnb con l'arrivo della pandemia decise di interrompere ogni investimento di marketing e reinvestire nella creazione di due fondi a recupero parziale dei guadagni dei soggiorni cancellati causa Covid-19, in due modalità diverse: un fondo da 250 milioni di dollari per aiutare gli host colpiti dalle cancellazioni dovute alla pandemia e un secondo da 10 milioni di dollari, per i Superhost e gli host di esperienze in difficoltà nel pagare il proprio affitto o il mutuo, quando l'affitto su Airbnb era per l'host la principale fonte di guadagno.

Come descritto in seguito, lavorò con esperti mondiali per la stesura di un protocollo con autocertificazione per imparare a fare le sanificazioni in tranquillità, ora condiviso con altri big come Booking, Expedia e Trip, tutti allineati all'ente World Travel & Tourism Council (WTTC). Quest'ultimo ha appena realizzato le sue misure #Safetravels per consentire agli affitti a breve termine di iniziare ad accogliere gli ospiti. Il WTTC, che rappresenta il settore privato globale di viaggi e turismo, ha tenuto discussioni dettagliate con le principali parti interessate e organizzazioni come l'Associazione europea delle case di vacanza per garantire il massimo in termini di buy-in, allineamento e attuazione pratica.

La maggior parte delle piattaforme di affitti a breve termine ha pubblicato le proprie linee guida per la pulizia:

- Protocollo in 5 fasi di Airbnb, Education & Online Quiz;
- Vrbo e HomeAway hanno lanciato l'elenco di controllo per la pulizia migliorato;
- Booking.com ha implementato le linee guida per la salute, la sicurezza e la pulizia.

Obiettivo di questo protocollo del WTTC è di guidare il settore alla definizione delle migliori pratiche mentre i viaggi e il turismo passano dalla gestione della crisi alla ripresa.

Il maggiore contributo è stato di garantire la coerenza attraverso un approccio coordinato, collaborativo e trasparente, supportato da prove mediche, nel settore dei viaggi e del turismo, nonché con i governi e le autorità sanitarie pubbliche.

Un'altra iniziativa lanciata da Airbnb durante il lockdown fu l'implementazione delle experience per i viaggiatori dalla casa degli host e non più dal vivo, grazie ai sistemi di videotrasmissione digitali e videoconferenze con Zoom. Si può così godere delle lezioni di tango con Ana e Jorge dalla loro abitazione di Barcellona; fare un allenamento a intervalli

ad alta intensità a fianco di un'olimpionica britannica medaglia d'oro; assistere a un corso di cucina marocchina ponendo domande in diretta alla host e provando a cucinare la "Tajine" dall'altra parte del globo.

Ancora case disponibili per emergenze sociali nel post-Covid 19 con Airbnb: in Irlanda, le vittime della violenza domestica riceveranno un alloggio temporaneo e gratuito se non saranno disponibili strutture di emergenza specializzate. L'iniziativa nasce come partner di Airbnb con Safe Ireland e Women's Aid per aiutare le sopravvissute alla violenza domestica in Irlanda, in aumento durante il lockdown e denunciate appena si è tornati alla normalità. Tutti i costi di alloggio sono sostenuti e pagati da Airbnb e HotelTonight.

Cambiando orizzonte e ritornando nel nazionale, tutti gli esperti dell'home sharing e del turismo in generale hanno partecipato ai webinar gratuiti per i motivi che dicevo prima: voglia di restare in contatto, scambiare opinioni, aggiornarsi, partecipare al dibattito sulla ripresa del turismo. La fortuna è che i webinar sono tutti (o la maggior parte) fruibili ancora dai social network, specie da Facebook, e rappresentano una ricca banca dati di esperienze e training.

Con l'inizio della fase 3, e dell'estate sono arrivate le prime prenotazioni nelle località di villeggiatura, in gran parte di italiani. Il mercato sta lentamente... ripartendo.

Cap. 7 Nuovi target e nuovi trend del turismo

La pandemia ha sovvertito molte regole e molte certezze, ci ha abituati a nuove modalità di comunicazione e di interazione interpersonale, ha introdotto - con brutalità - nuove modalità di lavoro e di convivenza mai provate prima. È ovvio pensare che ci saranno anche nuovi viaggiatori che prenoteranno le nostre case e che le cercheranno forse per cose diverse da prima. Anche se, devo essere sincera, anche dopo il peggior attentato o catastrofe naturale è successo che si torna alla normalità, è solo una questione di tempo. Anche dopo l'11 settembre 2001 si pensava che il turismo fosse destinato a cambiamenti "epocali" e invece, nell'arco di due anni, tutto è tornato alla normalità. Io confido nel fatto che l'ospitalità in casa è un'abitudine talmente radicata e spontanea che non finirà mai, è nata agli albori della civiltà e Greci e Romani ne erano campioni. Poi ci saranno impedimenti che la limiteranno o non tutti accetteranno di farlo a condizioni diverse e, per il principio che è meglio essere preparati a ogni scenario, ho voluto ragionare su quali ipotesi si potrebbero presentare all'orizzonte dell'home sharing dopo il volo del cigno nero.

Ci potrebbero essere "nuovi target" per la tua casa, ovvero turisti che non avevi mai ospitato perché probabilmente ti eri "specializzato" in un tipo di ospite. Se la tua casa ha cinque posti letto, è vicina a un parco ed è adatta ai bambini, giocoforza che avrai quasi sempre famiglie con bambini o gruppi di amici, perché le prenotazioni sono molto influenzate dalle recensioni positive del tuo target più fedele.

Ma ora, l'esperienza di vivere in lockdown ci ha fatto apprezzare ancora di più gli spazi di una casa (chi per sua fortuna ne aveva tanto, lo ha apprezzato e chi non aveva tanto spazio lo ha desiderato), quindi una casa grande potrebbe diventare interessante per una coppia o anche per un nomade digitale. Pensaci.

Il nomade digitale o chi ha necessità di una casa attrezzata per lavorare bene da remoto, potrebbe considerare la tua casa se adeguata e per renderla appetibile, leggi il paragrafo 10.3 per tutti i suggerimenti del caso, sono facilmente applicabili.

La pandemia ha limitato e rinviato i viaggi, anche quelli per cure mediche. Potrebbe esserci una richiesta di alloggi per questo tipo di utenti appena finisce il lockdown, nelle città dove esistono poli specialistici.

Se sei scettico sul ritorno alle alte prenotazioni preCovid-19, hai alternative valide cambiando l'orizzonte temporale degli affitti: da pochi giorni a un anno, fino a che il mercato non si assesti per tornare alla richiesta turistica. Decidere di non restare esclusivamente nella soluzione affitti brevi può essere un'alternativa quando avvengono cambiamenti nella domanda di alloggi in una città, sia in quantità che in qualità.

Il grande vantaggio degli affitti brevi è che sono veloci a convertirsi. Bisogna solo conoscere quale tipo di contratto applicare (vedi paragrafo 10.3) e forse integrare qualche pezzo di arredo. Il consiglio che ti do è di restare sempre informato sui nuovi viaggiatori che si prospettano all'orizzonte e cerca di conoscere i loro bisogni quando sono in trasferta: iscriviti alle newsletter dei professionisti del turismo e "drizza le orecchie" per cogliere tutte le opportunità.

Più che nuovi trend del turismo potremmo semplicemente pensare a chi rivolgere l'offerta della casa per periodi più lunghi, a quegli stessi a cui pensavamo ante-Airbnb, cioè i destinatari di locazioni di lungo termine, perché a quel tempo esistevano solo quelle.

Queste persone non sono cambiate e hanno le stesse esigenze: una casa confortevole, arredata, per vivere molto tempo lontano dalla città d'origine o famiglie locali che cercano una casa in affitto. Sono studenti, professionisti, professori, insegnanti, chiunque.

Potresti anche rivedere un po' l'arredo della casa e renderla ancora più esclusiva e ricercata, spingendo tanto la personalizzazione e avendo sempre chiaro l'obiettivo di colpire ed "emergere" dal numero di case disponibili sui portali. La personalizzazione aiuta ad attirare nuovi target. Per esempio, senza arrivare a creare tutta la "casa di Barbie", potresti rendere una camera da letto molto colorata e attraente con arredo da letto della famosa bambola, decori rosa e tanti giocattoli: di sicuro piacerà alle bambine che faranno i capricci per dormire nella stanza di Barbie.

Non dimenticare però che se una località era famosa e attraente per un certo tipo di turismo, è molto probabile che nel tempo (pochi mesi) torni a essere esattamente come prima dell'epidemia (o del fattore che ha sconvolto il mercato). Intendo dire che l'offerta peculiare della location non potrà essere snaturata e quindi, alla fine, la gente tornerà a visitarla per gli stessi motivi di prima.

Parte 3. Reshape e Restart per l'host

Cap. 8 Le 5 aree di aggiornamento nella gestione dell'home sharing

Siamo arrivati alla parte operativa per l'host, ovvero tutte le iniziative che deve prendere per fare una revisione alla sua offerta e adeguarla ai nuovi standard richiesti per spianare la strada alla ripartenza. Si tratta di capire come intervenire a livello di offerta per adeguarla (reshape) e attuare promozioni per ripartire (restart).

Cap. 8.1 Rendere attraente il listing

Questa è la prima delle azioni suggerite per la ripartenza e l'agevolazione delle prenotazioni, secondo le principali OTA e quando previsto nei prossimi 12 mesi.

È risaputo che un listing curato, con descrizioni veritiere ed esaustive, una serie di fotografie eccellenti che valorizzano la casa è un forte aggancio per i potenziali clienti.

Ecco perché è importante che il tuo annuncio sia aggiornato e adattato alle nuove esigenze dei turisti post Covid-19 e se non lo hai già fatto, è bene metterci mano.

Queste le aree da migliorare/adattare:

- le informazioni rilevanti: potrebbe essere utile sottolineare se la tua casa ha un ingresso autonomo che evita il passaggio in aree comuni, piuttosto che è dotata di tutto quanto serve per lavorare al PC (tavolo comodo, luce, connessione WiFi veloce, macchina caffè) o ha un terrazzo attrezzato con tavolo e sedie. Magari un tempo queste cose non erano oggetto di attenzione, ma ora va tutto rivisto alla luce di cosa cercano i “nuovi turisti” in una casa;
- termini di cancellazione: dovranno essere il più indulgenti possibili e senza penali, per rassicurare gli ospiti su una possibile evenienza che li obblighi a cancellare. La situazione dei voli aerei non è del tutto normalizzata e potrebbero verificarsi situazioni di nuova emergenza locale e conseguente lockdown tra la prenotazione e la partenza;
- sconti per periodi lunghi: la vostra casa potrebbe essere appetibile per un nuovo target di viaggiatori o di nomadi digitali, favoriti dall’esplosione dello smartworking in tantissimi settori. Se vuoi, rendi flessibile la tua prenotazione con sconti per periodi lunghi (una settimana, un mese) perché potrebbero esserci ospiti che devono trascorrere la quarantena e cercano alloggio per autoisolamento;
- comunicazione delle azioni intraprese per rispondere alla situazione: spiega che stai applicando un programma avanzato di pulizie (descrivilo brevemente) e che nella casa i guest troveranno un kit anti Covid-19 (mascherine, guanti, gel), detersivi disinfettanti e le istruzioni di comportamento del paese e cosa fare in caso di emergenza;
- self check-in: spiega perché limiti i contatti adottando questa modalità e predisponi il self check-out;
- utilizza le promozioni personalizzate e le opzioni pubblicitarie (Airbnb): è un pratico modo per fissare gli sconti e aumentare la visibilità dell’annuncio.

Oggi esistono sistemi di presentazione della casa che utilizzano videotour e che sono estremamente utili per rappresentare realisticamente gli spazi e la dislocazione delle camere. Qui l’utilizzo di piantine in 3D aiuta molto. Anche qui le innovazioni digitali vanno colte e applicate, ove possibile perché apportano un notevole contributo all’annuncio.

Cap. 8.2 Adottare procedure di sanificazione

Per contrastare la diffusione del Covid-19 e aggiungo, di qualunque altro tipo di epidemia dovesse presentarsi, le strutture ricettive ed extra alberghiere devono adottare delle misure di pulizia e sanificazione degli ambienti e oggetti che tutelino sia gli ospiti che il personale addetto alle pulizie, una volta che siano state autorizzate alla riapertura. Infatti, mentre gli alberghi non furono mai obbligati a chiudere nel lockdown – anche se molti scelsero questa opzione – le strutture ricettive extra alberghiere furono obbligate alla chiusura con DPCM 22 marzo 2020. Nessun obbligo di interruzione delle locazioni per i privati (non gestiscono strutture ricettive), se non quanto imposto dalle ordinanze comunali

che autorizzavano l'affitto a medici e infermieri in emergenza o altri pochi casi (per esempio l'ospite era in quarantena).

Diciamo che essendo la situazione praticamente paralizzata per le cancellazioni e nessuna prenotazione in vista, le case sono rimaste vuote a partire da fine febbraio fino a giugno (fase 3) e quindi le pulizie furono un tema rilevante su cui tutti ebbero tempo e modo di aggiornarsi. La non conoscenza di questo aggressivo virus e la sua sopravvivenza sulle superfici inanimate, unite al fatto che si era compreso solo il veicolo di trasmissione (goccioline microscopiche di saliva), creò tantissimi dubbi e incertezze. Si affacciarono sul mercato aziende che vendevano macchine sanificatrici a ozono o perossido di idrogeno, o lampade a luci UVA che promettevano la sanificazione ricercata, la cui validità non è stata mai confermata da nessun ente ufficiale. Questi trattamenti sono difficili da fare per un privato che affitta una casa, mentre possono essere adottate da alberghi che necessitano di pulizie professionali frequenti e su grandi spazi.

Vediamo gli step:

Nel primo periodo di lockdown le istruzioni relative al contenimento dell'epidemia riguardavano norme di igiene personale, di pulizia della casa e il distanziamento sociale e facevano fede le norme dell'Istituto Superiore della Sanità e l'Organizzazione Mondiale della Sanità, riassunte in 10 norme da seguire. Per le pulizie fin da subito furono indicati alcool etilico e candeggina (ipoclorito di sodio) diluiti per le superfici e sapone o gel igienizzanti per le mani oltre ai DPI (dispositivi di protezione individuali) guanti, mascherine, copriscarpe.

Per gli alberghi non fu emessa nessuna procedura di pulizia fino a che Federalberghi, con Associazione Italiana Confindustria Alberghi e Assohotel pubblicarono il protocollo "Accoglienza Sicura" che illustra una rassegna di soluzioni utilizzabili all'interno delle strutture turistico ricettive per prevenire la diffusione del virus Covid-19 e per offrire adeguata protezione agli ospiti e ai collaboratori. Nel mentre, le più grandi catene alberghiere internazionali erano anch'esse al lavoro con unità di crisi per definire protocolli pulizie e comportamenti da adottare in hotel, unitamente alle istruzioni su come controllare e formare il personale dipendente.

Sono state identificate 3 aree di intervento, focalizzate sulla pulizia e implementazione dei presidi medico sanitari, garanzia di distanziamento fisico e sociale e pratiche comportamentali e di sicurezza. Per esempio, al momento dell'arrivo agli ospiti sarà offerto un Kit di Accoglienza gratuito in busta sanificata contenente mascherina e guanti monouso. In fase di check-in schermi di plexiglass garantiranno un corretto distanziamento fisico e sociale, mentre le procedure online consentiranno operazioni di registrazione e pagamento più agevoli e sicure.

Qui riassumo le 6 golden rules di B&B Hotels in riferimento sia al personale sia ai clienti.

PROTOCOLLI DI SANIFICAZIONE NEGLI HOTEL:

1. utilizzo di dispositivi certificati: mascherine, guanti, calzari e soluzioni igienizzanti e disinfettanti;
2. plexiglas protettivi ai desk di accoglienza;
3. linee di distanziamento sul pavimento;
4. la restrizione dell'utilizzo delle aree comuni;

5. l'invito all'utilizzo dell'ascensore una persona alla volta;
6. il mantenimento della distanza di sicurezza di almeno 1 metro.

La sanificazione viene effettuata nei corridoi, negli spazi comuni e nelle camere quotidianamente e sono impiegate macchine ionizzatrici.

I property manager più lungimiranti adottarono immediatamente protocolli per le pulizie eseguite da personale esterno e il rilascio di un bollino di certificazione sugli annunci degli appartamenti preparati secondo la procedura (Italianway, Maid for a Day, Associazione Property Managers Italia). Il protocollo elaborato prende spunto dai documenti OMS e prevede processi di sanificazione e igienizzazione che consentono di rilasciare una certificazione come disposto da SSN (le aziende che fanno le pulizie devono essere certificate e adottare determinati prodotti, procedure e macchinari). L'associazione Extra di Cagliari ha pubblicato un protocollo molto articolato per comprendere anche la sanificazione delle piscine e corsi di formazione per il personale, perché si rivolge a strutture ricettive anche di grandi dimensioni, a resort sul mare e così via.

Anche le Regioni hanno emesso dei protocolli per le pulizie in sicurezza delle strutture extra alberghiere. Mi è piaciuto quello della Regione Marche:

https://www.regione.marche.it/portals/0/Salute/CORONAVIRUS/FASE2/Protocolli/Prot_Strutture_Extra-Alberghiere_defQR.pdf

Il tema della responsabilità del gestore è importante: la corretta attuazione in tutte le sue fasi del Piano d'azione predisposto, in ottemperanza a quanto è stato stabilito dalle autorità sanitarie regionali o nazionali, esonererà espressamente il titolare e/o rappresentante legale, i gestori, direttori e manager, da ogni responsabilità derivante dal verificarsi di eventuali casi positivi all'interno della struttura ricettiva.

Per tutti gli operatori del settore l'idea è quella di mantenere i protocolli, se non del tutto, almeno in parte, anche dopo l'emergenza Covid-19.

Ultimo a essere rilasciato in Italia (18 giugno 2020) è stato il protocollo avanzato di pulizie di Airbnb, che era molto atteso dagli host perché ritenuto il più idoneo a indicare le procedure per gli host non professionali. E infatti è stato così, si basa sulle attuali conoscenze scientifiche e mette al primo posto la salute e il benessere dell'host e di tutta la community.

Annunciato due mesi prima e anticipato da linee guida semplici e pratiche, è un documento molto dettagliato, sviluppato in base alle linee guida dei Centri per la prevenzione e il controllo delle malattie (CDC) negli USA e in collaborazione con realtà di primo piano nel settore della pulizia e della sanità come Ecolab e il Dr. Vivek Murthy, ex responsabile della salute pubblica statunitense.

Airbnb precisa che il manuale non fornisce alcuna garanzia relativa alla sua completezza o efficacia e se si decide di seguire il protocollo, si riconosce la possibile necessità di intraprendere azioni aggiuntive per proteggere se stessi, collaboratori e ospiti, e di seguire in ogni caso anche le linee guida locali. Nonostante questo, resta a mio giudizio il documento più esaustivo e di facile applicazione per gli host.

Aderire al protocollo consente agli alloggi pubblicati su Airbnb di essere segnalati come conformi alle regole: tra queste c'è anche l'obbligo di far passare 24 ore tra un soggiorno e l'altro. Aderire al protocollo non è obbligatorio: chi non lo fa semplicemente non avrà la

visibilità aggiuntiva che ne deriva e quindi per chi ha il listing sulla piattaforma è veramente utile aderire. Per chi vuole essere certificato da Airbnb ma non è in grado di seguire tutto il protocollo esiste anche una seconda modalità di adesione, in cui l'host garantisce di lasciar passare 72 ore tra un soggiorno e l'altro.

Vediamo in sintesi questo protocollo, visibile nella sua interezza sul sito Airbnb, che consiglio di leggere perché veramente dettagliato ed esaustivo.

Iniziamo con 3 comportamenti importanti per la prevenzione:

1. pratica il **distanziamento sociale**: quindi se puoi adotta il self check-in ed evita di fare operazioni di manutenzione ordinaria durante il soggiorno;
2. **attendi** prima di entrare nell'alloggio: 3 ore di attesa almeno, prima di entrare a pulire;
3. utilizza **dispositivi di protezione individuale** durante le pulizie: guanti, mascherina, copriscarpe e ricorda di lavarti le mani appena tolti i guanti.

Conosci la differenza tra pulire e igienizzare? La seconda vuol dire utilizzare sostanze chimiche per ridurre il numero di germi e batteri e va fatta sempre dopo la pulizia che vuol dire rimuovere lo sporco visibile con detergenti. È quindi così, per mezzo di un prodotto disinfettante, che si tratteranno le superfici ad alto contatto, come per esempio le maniglie delle porte, i telecomandi, gli interruttori della luce.

Per essere estremamente comprensibile e semplice da applicare, la procedura è stata suddivisa in **5 fasi**, così si saprà esattamente cosa fare e quando farlo:

1. **Preparati** a una pulizia più sicura,
2. **Rimuovi** polvere e sporcizia,
3. **Igienizza** con un disinfettante,
4. **Controlla** la checklist di ogni stanza,
5. **Riassetta** la stanza.

Ogni fase ha le sue istruzioni dettagliate e le pratiche **checklist per ogni stanza** dello spazio. Gli specialisti hanno incluso raccomandazioni specifiche sull'emergenza Covid-19, per esempio su come proteggerti mentre fai le pulizie.

L'effetto più immediato è che ora le nuove pulizie della casa saranno più impegnative e allungheranno i tempi della routine. Adottando il protocollo, però compi i passi importanti per proteggere te e i tuoi ospiti dal potenziale contagio.

Vediamo cosa raccomanda la procedura di pulizia e potrai memorizzare le fasi nuove rispetto alla pulizia che già facevi a ogni cambio ospiti. Sono introdotti alcuni comportamenti che aiutano a rendere più efficaci le fasi, e anche più veloci (le procedure sono fatte apposta!):

1. **Preparati** a una pulizia più sicura: vuol dire preparare i prodotti idonei alla pulizia (soluzioni disinfettanti e igienizzanti approvate dagli enti governativi locali preposti, tutti radunati in un cestino), lavarsi bene le mani o usare il gel, indossare i DPI, arieggiare la stanza, scollegare gli elettrodomestici dalle spine, leggere bene le istruzioni dei prodotti chimici.

2. **Rimuovi** polvere e sporczia: porta fuori tutta la spazzatura, lava tutta la biancheria alla temperatura massima consigliata dal produttore, evita di scuotere la biancheria sporca, poiché ciò potrebbe contribuire alla diffusione di germi, ricordati di cambiare i guanti usa e getta prima di maneggiare la biancheria pulita, lava tutti i piatti e svuota la lavastoviglie, spolvera ciascun ambiente e passa la scopa o l'aspirapolvere sul pavimento, lava tutte le superfici dure con acqua e sapone, pulisci tutte le superfici morbide seguendo le istruzioni fornite dal produttore.
3. **Igienizza** con un disinfettante: applica uno spray disinfettante e concentrati sull'igienizzazione di tutte le superfici ad alto contatto presenti nell'alloggio (come le maniglie delle porte e gli interruttori della luce) e di quelle che potrebbero essere state contaminate dalla biancheria sporca (come il pavimento), lascia agire il disinfettante per il tempo indicato, lasciare asciugare all'aria.
4. **Controlla** la checklist di ogni stanza: segui la checklist relativa a ogni stanza per assicurare una pulizia e un'igienizzazione profonde, assicurati di aver igienizzato tutte le superfici ad alto contatto perché se ti è sfuggito qualcosa è il momento giusto per rimediare.
5. **Riassetta** la stanza: smaltisci o lava i materiali utilizzati per la pulizia, svuota e igienizza l'aspirapolvere dopo ogni utilizzo e tutti gli altri strumenti adoperati, una volta terminate le pulizie, rimuovi in sicurezza i DPI e smaltiscili o lavalvi secondo le linee guida specifiche, lavati le mani per almeno 20 secondi con acqua e sapone, prepara un kit per le pulizie da lasciare a disposizione degli ospiti, rifornisci i tuoi prodotti per la pulizia, osserva attentamente ogni stanza per assicurarti che sia pronta ad accogliere il nuovo ospite.

Ho trovato utili questi consigli, per rendere la routine più efficiente e sicura: esiste un ordine di pulizia delle stanze, anche per evitare le contaminazioni incrociate.

Pulisci prima gli spazi più sporchi procedendo con il seguente ordine:

1. bagno,
2. cucina,
3. camere da letto,
4. aree comuni,
5. aree all'aperto,
6. ingresso.

Dopo aver igienizzato una stanza, chiudi la porta e disinfetta la maniglia, non accedervi più. Termina il processo di pulizia con l'ingresso, ma prima, assicurati di aver completato ogni passaggio per tutti gli ambienti interni e all'aperto. Termina il processo di pulizia con l'ingresso così poi chiuderai la porta e te ne andrai una volta finito.

Bene, questa è solo la sintesi, per far capire che la procedura è stata ben studiata ed è molto particolareggiata. Le checklist possono essere stampate e consegnate a chi fa le pulizie per voi, ma consiglio anche di istruire la persona a voce. Siamo per adottare delle misure mai sperimentate prima ed eccezionali, probabilmente come sono diventate delle prassi abituali lavarsi spesso le mani e usare la mascherina nei luoghi chiusi o il distanziamento sociale, ci abitueremo velocemente alle "nuove" pulizie per proseguire ad affittare con responsabilità. Ne sono convinta.

Anche l'Associazione OspitaMI di Milano ha redatto il proprio "Protocollo condiviso di Sanificazione ambienti per le strutture ricettive extralberghiere non imprenditoriali". È

stato scritto insieme a Fondazione Rescasa, integrato dall'Associazione B&B di Mantova ed è stato presentato ai soci in due webinar.

Il presente documento è stato redatto al fine di facilitare la fase di riapertura delle strutture ricettive extralberghiere non imprenditoriali (Cav, LT e Bed&Breakfast). Gli spunti e le linee guida sono numerosissimi, in questo contesto si vuole fare ordine e chiarire in modo semplice le operazioni che attengono alla pulizia e sanificazione degli ambienti nonché il comportamento da adottare alla ricezione e partenza degli ospiti (vedi Cap. 10.4).

Cap. 8.3 Adattare la casa a nuovi turisti

In generale, la casa che cercheranno e prenoteranno i turisti del post Covid-19 dovrà essere perfettamente pulita e igienizzata, l'host dovrà garantire il distanziamento sociale (con il self check-in) e saranno preferite le modalità di cancellazione flessibili.

Restano le medesime anche per il target del nomade digitale, che di solito prenota per tempi più lunghi di pochi giorni e cerca una casa idonea per il lavoro al computer per intere giornate. Dovrai però accertarti che in casa ci sia una postazione di lavoro comoda e luminosa in un angolo tranquillo della casa, una sedia da ufficio, una lampada adeguata a lavorare di notte, connessione WiFi veloce, una stampante, smart tv con Netflix, una macchina per il caffè, forno a microonde. Sto infatti pensando a chi lavora molte ore di fila e poi stacca e si gode la località che ha scelto. Qui non è necessario che la casa sia in città, anzi! Poter scegliere un luogo nella natura che ti permette di fare salutari passeggiate nelle pause o un tuffo al mare è il nuovo lusso accessibile che fa lavorare da remoto, e ti fa sentire "quasi in vacanza" nelle pause e weekend.

Per effettuare le pulizie di fine soggiorno e garantire la massima igiene, il mio consiglio è di eliminare temporaneamente tutti gli elementi d'arredo o decoro che difficilmente possono essere lavati a ogni cambio: tappeti, tende pesanti, cuscini decorativi, arazzi. Anche librerie cariche di libri sono difficili da tener pulite e quindi se si può, è utile liberare. Semplificare l'arredo sarà solo apprezzato.

Nel caso in cui decidessi di locare per un periodo lungo, la casa va messa a posto adeguatamente, il che vuol dire ancora semplificare e prevedere che il nuovo inquilino potrebbe trasferirsi con una maggiore quantità di roba. Se prima bastava uno stender con le grucce per risolvere il tema dell'armadio o addirittura un portavalige, forse è la volta di comprare un armadio piccolo ma capiente. Idem per un mobiletto portascarpe o per la lavabiancheria (meglio con asciugatrice). Ci dovranno essere sedie in più per altri amici, un posto per l'auto o la bicicletta e dovrai fare un nuovo servizio fotografico una volta che avrai sistemato l'arredo per la casa. Infatti, l'analisi dell'annuncio può essere molto più scrupolosa e una descrizione particolaraggiata può fare la differenza. Quest'ultima deve essere aggiornata: poco conta per il nomade digitale sapere che la casa dista dieci minuti a piedi dalla cattedrale, quanto piuttosto se è in un quartiere ben servito da mezzi pubblici e negozi, se c'è una palestra vicina o un supermarket aperto 24h o un cinema.

Il tema di quale contratto stipulare è l'altra novità di questo cambio di offerta. Devi essere ben informato su quali sono le possibili forme contrattuali che il proprietario può utilizzare nel momento in cui decide di dare in locazione la propria struttura.

L'argomento è piuttosto complesso e merita un approfondimento con esperti legali specializzati in questo settore, che anche siano a conoscenza delle normative regionali, visto che alcune regioni hanno regolamentato le locazioni brevi o turistiche in modo differente da altre.

Qui di seguito la carrellata dei principali tipi di contratto di locazione ai fini abitativi disponibili a oggi in Italia. Consiglio di approfondire con un esperto e di scegliere la formula anche in base a chi sono i due contraenti, se persone fisiche o persone giuridiche. Inoltre, devi anche conoscere gli aspetti fiscali a cui si va incontro, cioè quante tasse pagare sul reddito da tale locazione, perché la tassazione può incidere molto sul guadagno (cedolare secca al 21% o IRPEF?). Come ultimo suggerimento mi sento di dire che per maggiore garanzia è meglio essere determinati sul rispetto delle regole, chiedere i documenti prima del soggiorno, esigere i pagamenti dei canoni in modo tracciabile con bonifici e non consentire il pagamento cash. Meglio fare un contratto anche quando non è strettamente necessario, perché è un deterrente per le persone malintenzionate.

TIPO DI CONTRATTO: Contratti di affitto a canone libero

DURATA: 4 + 4 (durata di quattro anni, prorogabili per altri quattro, salvo che intervenga disdetta.)

CANONE: stabilito liberamente tra le parti

SI USA: Quando l'ospite (il locatario) ha un'esigenza abitativa di lungo periodo come dimora principale

OBBLIGO REGISTRAZIONE: Sì

TIPO DI CONTRATTO: Contratti di affitto a canone concordato (ex equo canone)

DURATA: 3 + 2

CANONE: definito dalle tabelle di accordo territoriale del comune

SI USA: quando l'ospite (il locatario) ha un'esigenza abitativa di lungo periodo come dimora principale e il proprietario è disposto a rinunciare a un canone libero a fronte di alcune agevolazioni fiscali

OBBLIGO REGISTRAZIONE: Sì

TIPO DI CONTRATTO: Contratti di affitto transitorio

DURATA: fino a max 18 mesi

CANONE: definito dalle tabelle di accordo territoriale del comune stipulate per il contratto concordato, se comune con più di 10.000 abitanti

SI USA: quando l'ospite (il locatario) ha un'esigenza abitativa temporanea per particolari esigenze definite dalla legge e il proprietario è disposto a rinunciare a un canone libero a fronte di alcune agevolazioni fiscali

OBBLIGO REGISTRAZIONE: Sì, se superiore ai 30 giorni

TIPO DI CONTRATTO: Contratti di affitto a studenti universitari

DURATA: dai 6 mesi a 3 anni, rinnovabili

CANONE: definito dalle tabelle di accordo territoriale del comune

SI USA: quando l'ospite è uno studente e il proprietario è disposto a rinunciare a un canone libero a fronte di alcune agevolazioni fiscali

OBBLIGO REGISTRAZIONE: Sì

TIPO DI CONTRATTO: Contratti di affitto turistico

DURATA: max 3 mesi

CANONE: stabilito liberamente tra le parti

SI USA: quando il locatore ha esigenze abitative temporanee per l'unica finalità turistica

OBBLIGO REGISTRAZIONE: Sì, se superiore a 30 giorni

TIPO DI CONTRATTO: Locazioni brevi (modello di contratto è a disposizione nelle Camera di Commercio)

DURATA: inferiori a 30 giorni

CANONE: stabilito liberamente tra le parti

SI USA: quando il locatore ha esigenze abitative temporanee per periodi inferiori a 30 giorni

OBBLIGO REGISTRAZIONE: No

Cap. 8.4 Comunicazione

La comunicazione ai tempi del Covid-19 è un tema delicato: è stata senz'altro una buona idea comunicare con gli ospiti che sono stati a casa tua, chiedendo notizie e rassicurandoli sul fatto che stavi bene. Non era di sicuro il momento per parlare di promozioni o di offerte speciali, invece era utile inviare una rassicurante mail ricordando che la tua struttura li attende con immutato calore, quando sarà possibile pensare alle vacanze, il tutto usando sempre tatto e misura.

La comunicazione passa attraverso il listing che deve essere aggiornato con le ultime novità: notizie rilevanti, pulizie secondo protocollo e altre azioni intraprese per rispondere alla situazione, descrizione precisa degli spazi.

Toni rassicuranti e tranquilli sono sempre vincenti, meglio evitare parole allarmistiche.

Vediamo le regole per l'accoglienza in regime di contenimento di epidemia stilate da OspitaMI nel già citato "Protocollo condiviso di Sanificazione ambienti per le strutture ricettive extralberghiere non imprenditoriali". In fase di scelta della casa, ti consiglio la

massima disponibilità alla comunicazione quando c'è un potenziale guest che fa domande specifiche sull'alloggio per verificarne l'idoneità al soggiorno e decidere di sceglierlo.

Gestione della prenotazione confermata

Una volta confermata la prenotazione, mentre si stanno fornendo all'ospite tutte le necessarie informazioni su come raggiungere la struttura agevolmente, al fine di restringere i tempi di contatto, sarebbe meglio organizzarsi per poter avere, prima del suo arrivo, tutti i dati per la registrazione e la questura. Ricordiamo che è vietato richiedere e conservare foto di documenti, una semplice autodichiarazione ai sensi degli ARTT 46 e 47 D.P.R. N.445/2000 sarà più che sufficiente. Se gli ospiti sono di nazionalità diversa il documento sarà redatto in lingua inglese.

Pre-arrivo dell'ospite

In tempi normali saremmo dovuti entrare nell'appartamento per fare il punto della situazione e verificare che tutto fosse in ordine, avremmo controllato le pulizie dei locali e il corretto funzionamento del frigorifero, della rete internet wireless e del microonde, controllato che ci fossero le lenzuola di ricambio e l'eventuale kit di benvenuto che avevamo deciso di mettere a disposizione (suggeriamo ora gel igienizzante, mascherine e calzari).

Ora in procedure Post Covid, non possiamo farci trovare in appartamento e toccare qualcosa non è da fare perché essendo disinfettato andremmo a contaminare l'ambiente, per cui aspetteremo l'ospite al portone o all'entrata di casa. I controlli dell'appartamento dovranno essere le ultime procedure da effettuarsi una volta finito di disinfettare gli ambienti, per poter lasciare il tutto incontaminato.

Arrivo dell'ospite

È una fase importante e la relazione che saremo capaci di instaurare con l'ospite è uno dei due processi che influenzeranno l'esito positivo o negativo dell'esperienza di soggiorno dell'ospite.

Memorizziamo il nome e cognome della persona che ha prenotato e diamo il benvenuto al nostro ospite chiamandolo per nome, facciamoci trovare con i DPI indossati (mascherina e guanti) teniamo la distanza di un metro e rompiamo il ghiaccio creando con il nostro ospite un rapporto di fiducia, con domande su come è andato il viaggio: "Buonasera Signori Bianchi, ben arrivati! Come è andato il viaggio?"

Una volta accolti gli ospiti, non avremo più bisogno dei documenti per la questura perché i dati sono stati richiesti in precedenza via email e non avremo bisogno di richiedere il pagamento di eventuali costi aggiunti perché già addebitati su carta di credito o prepagati attraverso le OTA: dovremo solo chiedere di visionare il documento del prenotante per il riconoscimento. Fare il riconoscimento non significa che dovremo prendere in mano il documento, basterà guardare la foto. Se si deve riscuotere la tassa di soggiorno è bene anticipare i conteggi al guest e preferire il pagamento tracciabile, rilasciando la ricevuta al momento del check-in.

Apriremo la porta e lasceremo che l'ospite vi entri da solo. All'interno dell'appartamento l'ospite troverà il manuale della casa con tutte le specifiche sull'utilizzo degli elettrodomestici e su dove sono ubicate le cose.

Per aiutarlo a trascorrere un piacevole soggiorno, consigliamo di fornire un prestampato con le regole da seguire per la prevenzione del Covid-19 e come comportarsi in caso di sospetto contagio.

Check-out dell'ospite

È consigliabile lasciare che l'ospite faccia il check-out da solo. Se la serratura della porta lo consente, si può chiedere di lasciare le chiavi sul tavolo o in alternativa in un luogo sicuro all'esterno dell'appartamento.

Una volta che gli ospiti hanno lasciato l'appartamento, è importante controllare la casa per vedere se tutto è in ordine e non sono stati causati guasti. Dotati di guanti e mascherina iniziare ad aprire le finestre, successivamente organizzare le pulizie e la sanificazione per poter ospitare nuovi ospiti.

Manuale della casa

È da sempre uno strumento utilissimo per raccogliere le informazioni sulla casa e sui dintorni: come già scritto, ora dovrà includere una scheda sul comportamento da tenere per evitare il contagio in vigore in Italia e anche le istruzioni per pulire e igienizzare la casa, l'utilizzo dei DPI obbligatori negli spazi chiusi, il distanziamento sociale. Non date nulla per scontato e utilizzate se possibile traduzioni in più lingue.

Anche della semplice cartellonistica (dimensioni A4) può essere molto efficace per ricordare cosa fare, a tal proposito ci sono degli utili cartelli già predisposti sul sito B&B Italia.

Nel caso di self check-in preparate una lettera di benvenuto per gli ospiti.

A fine soggiorno accertatevi che tutto sia andato bene con una altra mail e fate gli auguri di un buon rientro a casa.

Cap. 8.5 Formazione e aggiornamento

Come ultimo consiglio per questa fase di ripartenza, voglio soffermarmi sul tema della formazione e aggiornamento personale per essere sempre un host responsabile.

Durante il lockdown ci sono stati momenti di confronto condiviso nei webinar e sui social network. Molti esperti hanno fatto sentire la loro voce ed espresso il loro pensiero su tanti temi dell'home sharing nella pandemia.

Ora che ci siamo lasciati alle spalle il peggio, è bene continuare con le relazioni proficue avviate in inverno per restare sempre aggiornati su trend e novità del settore.

Come ho cercato di trasferire in questo scritto, la tempestività e la reattività sono fondamentali perché permettono di non lasciarci sopraffare dagli eventi. In un mondo dove regna l'incertezza, il successo è essere flessibili e pronti ai cambiamenti, però tutto questo funzionerà se sapremo come comportarci e quali novità ci possono toccare da vicino.

Per questo è importante seguire le attività di qualche associazione della città che si occupi di home sharing, iscriversi a qualche gruppo di host su Facebook e leggere gli interventi: non è tanto faticoso e se ci sono dubbi si possono porre domande, c'è sempre qualche host esperto che risponde. Una risorsa preziosa sono anche le newsletter degli operatori professionali del settore extra alberghiero, i property manager che ho citato nella dispensa hanno blog e newsletter ricche di spunti e ispirazione, anche se non specifiche per l'host non imprenditoriale.

I corsi di formazione specifici per l'host non imprenditoriale non sono molti, perché la maggior parte riguardano le procedure burocratiche per l'apertura di una CAV o B&B. Alcune associazioni li organizzano per i soci e sono sempre affollati. Ti consiglio di seguire qualche gruppo su Facebook perché eventuali corsi di formazione sono sempre pubblicizzati su quel canale. Inutile dire che partecipare alle fiere di settore, quando ricominceranno in sicurezza, è un'ottima occasione per fare anche tante conoscenze utili.

Conclusione

Ho terminato la carrellata sulle ultime novità relative all'home sharing, secondo il mio punto di vista di host colpita dalla crisi e vogliosa di conoscerne di più per ripartire. Oggi il mercato è globalmente sotto pressione e si esce da mesi di fermo totale. Il turismo riprenderà con delle modalità nuove, ormai acquisite di sicurezza, igiene e distanziamento sociale. Quello che abbiamo imparato è che occorre essere pronti a gestire situazioni impreviste e a cambiare le nostre abitudini, valutando con ponderatezza e obiettività le conseguenze delle nostre scelte.

Per finire, cito un esperto inglese, perché ho trovato interessante il suo punto di vista: il futurologo inglese Ray Hammond, che è stato interpellato in una ricerca di Allianz Partners (la compagnia di assicurazioni) e racconta il mondo dei viaggi dopo Covid-19. Lo studio spiega che il nuovo ruolo della casa sarà quello di vera e propria fortezza digitale multifunzionale, e che le tecnologie relative alla e-health, come la teleconsultazione, diventeranno la norma. Allo stesso modo, come la micro-mobilità, nel settore del travel le trasformazioni saranno in più direzioni. Il post-pandemia sarà quindi *"l'alba di una nuova era caratterizzata da un approccio più cauto e meno 'spontaneo', con maggiori precauzioni contro il virus"*.

Secondo Allianz, i viaggi a corto raggio e i voli domestici si riprenderanno per primi (vero, sta già succedendo), ma le abitudini dei viaggiatori cambieranno, incluso il continuare a indossare le mascherine. In alcuni casi i pontili d'imbarco verranno usati come 'tunnel per la sanificazione'. Le compagnie aeree limiteranno la possibilità di portare bagagli in cabina per ridurre i tempi d'imbarco e i rischi di contaminazione.

Il settore dell'ospitalità subirà inoltre le conseguenze in termini di maggiori misure di sicurezza oggi necessarie. I ristoranti riapriranno ma con orari e giorni di attività a scacchiera, meno coperti e menù meno ricchi. Food delivery e take-away cresceranno sensibilmente. I pacchetti soggiorno all-inclusive verranno rivisti, alla luce della necessità di eliminare i buffet e assicurare che ogni ospite sia servito al proprio tavolo, disposto secondo le corrette distanze di sicurezza. Le escursioni saranno probabilmente organizzate per gruppi ristretti e saranno quindi più costose. Infine, i viaggi di lavoro saranno riconsiderati, visto che *"la pandemia ha mostrato che anche progetti globali*

possono essere gestiti attraverso video conferenze, con una riduzione di costi ed emissioni di gas serra. È prevedibile che solo le fiere, mostre ed eventi sportivi di livello internazionale torneranno a svolgersi come in passato".

La tragedia del Covid-19 ci ha aiutato a ripensare a modelli economici e di business più rispettosi. Come ho descritto, l'abilità di un imprenditore è trasformare la minaccia in opportunità: perché l'uomo per sua natura lotta e cerca soluzioni. Con la pandemia abbiamo riscoperto il valore dell'economia di prossimità e l'economia circolare. Abbiamo anche riscoperto o programmato cose mai fatte prima: una paziente e disciplinata coda per entrare al supermercato, le prenotazioni dal parrucchiere obbligatorie, la pianificazione degli spostamenti con i mezzi pubblici, il lavoro da remoto per settimane di fila e la gestione contemporanea di una vita isolata.

Spero che queste riflessioni ti siano utili e ti auguro al più presto di ricominciare a ospitare i turisti o altri tipi di affittuari e rimettere presto a reddito la tua casa in home sharing. Buon proseguimento.

APPENDICE

La storia del lockdown di una Superhost attraverso i social

Fin dalla metà di febbraio 2020 ho iniziato a scrivere della strana situazione che stavo vivendo a Milano in Chinatown, il quartiere dove abito, dove partì prima una brutta crociata contro i cinesi e i loro negozi e poi l'autoisolamento della comunità cinese, ben prima di quanto lo facemmo noi. Quasi obbedendo a un ordine dall'alto, i cinesi sparirono tutti di colpo e i negozi chiusi con tante scuse scritte sulla saracinesca. Poi arrivò il lockdown anche per noi e poi le fasi di riapertura alla "nuova" vita.

Riporto qui i miei post sul mio profilo LinkedIn o interviste: sono tutte mie opinioni, punti di vista o previsioni su quanto stava accadendo e letti di seguito restituiscono l'opinione di una host osservatrice attenta e volontaria dell'operazione "Medici e Infermieri".

Ho pensato di riproporre qui questo breve *excursus* perché è una nuova modalità per capire quello che è successo, almeno come ho reagito io e come ho vissuto il più grande cigno nero della mia vita.

17 febbraio 2020

La psicosi del coronavirus va sradicata con esempi virtuosi, razionalità e simpatia – news da Chinatown e Milano (scritto per una mia amica e la sua community)

Vi aggiorno su quanto succede nel mio quartiere, Sarpi-Chinatown. La reazione al fuggi fuggi dai locali e negozi cinesi che si è scatenato da metà gennaio, sta lentamente rientrando (incrociamo le dita...). Infatti, noi residenti siamo i primi a dare il buon esempio, perché conviviamo pacificamente da generazioni con i cinesi e non vogliamo che paure ingiustificate danneggino l'economia del quartiere, che ora più che mai è in grande rilancio. Noi frequentiamo abitualmente locali e negozi e ci siamo fatti portavoce sui gruppi social di attività a sostegno e di lotta all'ignoranza e alla paura del "diverso" e dell'invisibile, grazie alle social street su Facebook.

La reazione contro la presa di distanze e la giusta presa di coscienza è stata supportata dai funzionari del Comune che hanno partecipato a eventi nel quartiere, con pranzi social e incontri vari nelle ultime settimane, diffondendo un'immagine positiva e responsabile. L'Assessora alle politiche per il lavoro, commercio e risorse umane Cristina Tajani e lo stesso Sindaco Sala hanno visitato la comunità cinese, importantissima per la metropoli, a cui appartengono circa 30mila persone. La storia di Sarpi racconta bene come un quartiere può crescere, affrontare le trasformazioni urbane con scelte coraggiose, diventare dinamico e attrattivo e non è giusto che subisca l'effetto devastante di una paura incontrollata verso chi vive a 7,500 km dal paese vittima dell'epidemia, che peraltro è stata prontamente contenuta con misure severissime.

La reazione di iniziative spinte dai social è stata buona: il **Wok this Way**, tradizionale tour alla scoperta della gastronomia cinese con Vittorio Castellani, aka chef Kumalè ha accompagnato i visitatori alla scoperta di Chinatown sabato 8 febbraio. "È un foodtour gratuito per esprimere la mia solidarietà con la comunità cinese che vive in Italia, un'iniziativa per combattere il virus più pericoloso che si sta diffondendo, quello dell'ignoranza e del pregiudizio, che porta alla discriminazione" spiega Castellani.

Si prosegue con il 20 febbraio con serata “**La notte delle bacchette**” in un giorno dai numeri propiziatori: 20-02-2020. Un’occasione conviviale e allegra con già 40 ristoranti e negozi coinvolti nella cena solidale e nella sfida d’abilità che speriamo diventi virale come la #icebucketchallenge! Ristoranti, sale da tè, enoteche, gastronomie, tutti insieme per una serata all’insegna dello sharing e della presa di coscienza. Ogni locale offrirà un piatto solidale, e devolgerà il 50% del ricavato per sostenere i progetti di AiBi Amici dei Bambini, che da settimane raccoglie donazioni e materiale per aiutare a gestire l’emergenza sanitaria negli orfanotrofi in Cina. Poi, con la pancia piena, sfidate gli amici al **#bacchettechallenge**, la catena-social più acrobatica del momento: spostare 9 oggetti (dagli anacardi, ai ravioli, ai minuscoli chicchi di riso per i più esperti) da una ciotola all’altra scandendo ad ogni passaggio una lettera dello slogan: F-O-R-Z-A-C-I-N-A! Si prova, filma e condivide sui profili social, taggando gli amici da sfidare con gli hashtag **#bacchettechallenge** e **#lanottedellebacchette**.

E infine un segnale importante proprio in queste settimane dell’industria della moda in Italia, che è stata colpita duramente dalla chiusura degli aeroporti. Mille buyer e media cinesi in meno (molto importanti!) non voleranno a Milano per Moda Donna dal 18-24 febbraio... Ecco che il Comune di Milano e Camera Nazionale della Moda lanciano **#chinawearewithyou**, progetto digitale per designer e operatori cinesi che non potranno arrivare per la fashion week a causa dell’emergenza coronavirus. E proprio la settimana della moda sarà la prima a fare i conti con il blocco dei voli con la Cina e le ricadute su tutto il sistema produttivo del lusso-moda. Infatti, la contrazione economico-finanziaria di questa emergenza sanitaria è sempre più preoccupante: è importante che tutti noi, a partire dalla nostra quotidianità, combattiamo i pregiudizi e l’ignoranza, il velato razzismo e la presa di distanza dai cinesi perché stanno combattendo un flagello con ricadute vastissime. L’uso attento dei social è fondamentale in questi momenti.

Grazie a nome mio e della comunità cinesi di Milano!

POST SU LINKEDIN - marzo

PREPARIAMOCI ALLA (RI)PARTENZA DEL TURISMO, PERCHÉ QUESTA SARÀ SEMPRE UNA RISORSA PER L’ITALIA

In questo strano periodo di sospensione, voglio pensare che prima o poi tutto tornerà alla (nuova) normalità, anche il turismo, oggi messo in ginocchio. Essere pronti ad accogliere in casa propria è un tema che si può approfondire ora, per farlo bene. Ecco i 4 assi di carta (o digitali) che consiglio (Figura 1).

Il mio manuale tratta la gestione di una casa in offerta turistica, senza incertezze ed errori, perché ci sono già passata io! Insegna a organizzarsi in presenza di altri impegni, programmare il più possibile e capire se e quanto si guadagna con un modello economico su excel.

Domenico esamina l’industria dell’extra alberghiero e la fa apprezzare per entrare senza indugio nel mercato. Anche per una stanza vuota per i turisti, è importante conoscere gli attori del mercato e le normative per agire in regola e sicurezza.

Nicoletta spiega le strategie di digital marketing per un ristorante o bar, ma ci sono molti spunti che possono applicarsi senza differenze alla ricettività extra alberghiera ed è ottimo per migliorare il proprio percorso digitale.

Il libro *La Casa Felice* mi ha aiutato a capire come rendere la casa in affitto più funzionale, vivibile e ordinata e quindi più prenotabile.



Figura 1

POST SU LINKEDIN 19 MARZO

Ecco cosa sta facendo Airbnb con il programma partito ieri, 18 marzo, e io sono con loro nel team come volontaria di OspitaMI: "Medici e Infermieri" per cercare una casa per le loro trasferte in tutta Italia, gratis. Se conoscete infermieri, medici o OSS che cercano casa perché devono andare a prestare servizio lontano da casa, segnalate loro il <https://www.airbnb.it/d/medicieinfermieri> e incoraggiateli a candidarsi.

Se conoscete amici che fino a poco fa avevano una bella casa in home sharing e ora è vuota, segnalate loro la possibilità di metterla a disposizione del programma, con le stesse modalità. Per loro Airbnb riconoscerà un contributo simbolico come rimborso spese. L'associazione OspitaMI - di cui sono socia fondatrice - supporta Airbnb attivamente. Grazie!

POST SU LINKEDIN – marzo - lancio nuovo SPOT MAZDA

Ce lo hanno insegnato altre catastrofi come l'11 settembre e in questo caso Hiroshima: è nella natura umana essere resilienti e ricominciare dalle macerie per decollare più forti e solidi di prima. Conta tanto anche l'unità di gregge, mi viene da dire, cioè tutti nella stessa condizione capo chino a ricostruire con grinta, guidati nel nuovo rinascimento. Questo spot-non-spot mi piace perché mi fa riflettere - evento assai raro nell'advertising - e mi convince che è proprio vero che nessuno ci potrà togliere la nostra meravigliosa Italia, per qualche mese in letargo e in balia della indifferente, esplosiva primavera.

https://www.youtube.com/watch?v=DoKe-u-9z_k

POST SU LINKEDIN PRIMA DI PASQUA

*** Riflessioni di una Superhost sulla ripresa del turismo ***

Il tema della crisi del comparto turistico italiano mi ha interessato personalmente e professionalmente: parliamo di quasi il 13% del Pil, secondo Banca d'Italia e, secondo Eurostat, con 4,2 milioni siamo leader in Europa per occupati in questo settore. Oltre 360 milioni le notti trascorse nella Penisola fino a ottobre 2019 (+4,4%) che hanno apportato introiti per circa 40 miliardi. La ripresa dopo l'emergenza impiegherà diversi mesi per produrre cifre ancora lontanissime da quelle appena lette. Recentemente ho seguito diversi webinar di esperti della ricettività extra alberghiera e, rielaborando quanto ascoltato, ho delineato una sintesi di quali potrebbero essere i problemi/minacce alla ripresa comparto turistico e quali le evidenze per il recupero dello stesso, pensando soprattutto alle case in affitto. Ho chiesto suggerimenti agli amici e ora condivido. Mi piacerebbe molto poter affinare le prime riflessioni con voi. Buona Pasqua!

https://drive.google.com/file/d/1FbleL96x3-90-S8pzSh_ACgbh1f6PfD/view?usp=sharing

POST SU LINKEDIN

*** La trasformazione del turismo ci sarà e io voglio esserne parte attiva ***

Oggi è venerdì 17 aprile, il mio 40° giorno in casa. Per me che cenavo fuori almeno tre volte a settimana, apertivi frequentissimi, vita associativa, volontariato, casa Airbnb, lavoro e famiglia è come vivere il film del giorno della marmotta in una bolla sospesa. Non mi lamento, sto bene, non sono in prima linea in ospedale o negli altri servizi di prima necessità. Ho scoperto di avere una buona propensione all'adattamento e ho occupato il tempo libero ancora con volontariato e aggiornamento sul futuro del turismo. Ieri esce questa mia intervista della amica professionista del digital marketing turistico nella ristorazione, Nicoletta Polliotto.

Sono pensieri su come costruire le basi per la riapertura e per una graduale evoluzione del business dell'accoglienza. Con questa lettura auguro una buona settimana A CASA agli amici e amiche.

IL FUTURO DELL'EXTRA ALBERGHIERO IN CRISI DA CORONAVIRUS

Buongiorno Antonella: grazie per aver accolto la nostra richiesta e per dedicarci il tuo tempo. Che cosa sta accadendo oggi all'accoglienza extra alberghiera italiana?

Antonella Brugnola: Buongiorno a te e ai lettori e grazie per il tempo che mi concedi.

L'accoglienza extra alberghiera, esattamente come l'alberghiera, la ristorazione e tutte le attività di servizio legate al turismo e ai trasporti sono ferme, completamente bloccate per l'emergenza da oltre un mese. Il blocco dei voli dalla Cina e poi verso l'Italia e progressivamente dei viaggi più a lungo raggio da e verso tutti i paesi ha paralizzato completamente questa parte dell'economia.

Il blocco della mobilità interna ha annullato ogni possibilità di fare anche solo una gita fuori porta. Di riflesso, come per gli alberghi, anche l'utilizzo di case in home sharing è stato

inibito prima cautelativamente e poi obbligatoriamente a chi veniva per eventi o vacanze in Italia. Poi con l'aggravarsi della situazione di emergenza, le cancellazioni sono state totali e sulle piattaforme totalmente rimborsate ai guest.

A Milano, la situazione è stata pesante perché tutto ciò è successo alla vigilia di eventi molto importanti per la città e l'economia e per i quali erano già prenotate moltissime abitazioni o stanze: il Salone Internazionale del Mobile – che attrae 350.000 visitatori in una settimana – è stato prima spostato da aprile a giugno e recentemente cancellato per il 2020.

Così anche per tutto il periodo di vacanze di Pasqua e i ponti successivi. Gli host che facevano dell'home sharing una piccola/media entrata di arrotondamento o sostentamento familiare, si trovano ora in una situazione di crisi di mancati incassi che durerà qualche mese, prima della ripresa.

Chi ne faceva un lavoro organizzato si trova a gestire anche personale assunto e quindi rientra nella situazione generalizzata dei piccoli imprenditori con attività chiusa, con lo svantaggio che probabilmente qui la ripresa sarà ancor più lenta, perché legata non solo all'uscita dell'emergenza nazionale ma anche di quella dei paesi europei e oltremare.

Alcuni stanno proponendo la casa (alloggio intero) a chi vuole auto-isolarsi dalla famiglia per paura del contagio o per lavorare tranquilli in smart working in case ben attrezzate con WiFi.

Molti host hanno generosamente deciso di mettere a disposizione le case per i medici e infermieri in trasferta e quindi hanno partecipato ai programmi che si occupano di agevolare questa ricerca (Airbnb, Protezione Civile, Croce Rossa, associazioni sul territorio, ecc.). Alcuni pensano di passare dagli affitti brevi a quelli più lunghi, tornare talvolta al classico contratto 4+4.

Come può un imprenditore dell'accoglienza o un piccolo proprietario di appartamenti progettare oggi la rinascita e ricostruzione di domani?

AB: Non bisogna perdere la speranza: il turismo, l'arte e la cucina e tutte le bellezze italiane, per le quali la gente ha programmato fino a 1 mese fa viaggi da tutto il mondo, continueranno imperterrite a resistere a questa epidemia e noi dobbiamo essere positivi e pensare che è solo una questione di "quando" non di "se".

Ce lo hanno insegnato altre catastrofi: dall'11 settembre al disastro nucleare di Fukushima, il popolo è ritornato a sperare e a colmare le voragini.

Per progettare la rinascita occorre avere pazienza e pensare che ci vorrà comunque del tempo: il turismo riprenderà ma a fasi e lentamente. Facciamoci trovare più preparati e disponibili di prima, anche più determinati e seri.

Prepararsi vuol dire pensare in modo costruttivo, approfittare del tempo e della pausa per prendere dimestichezza con l'inglese, per esempio, per poter accogliere con più disinvoltura gli ospiti.

Oppure completare le pratiche per essere in regola o rivedere con opportune azioni di marketing il proprio listing, rifare delle belle foto degli ambienti, scrivere una descrizione dell'offerta più accattivante, fare un decalogo per le pulizie che includa detersivi disinfettanti per garantire la tutela della salute dell'ospite.

Nell'attesa, pensare a utilizzi alternativi della casa, come per affitti più lunghi o a target diversi, attrezzarla per un efficace smart working (WiFi performante, stampante, postazione caffè, luci adatte e scrivania con poltroncina, lista food delivery del quartiere).

Non escludo che alla fine del periodo si riparta con una minor quantità di case disponibili per gli affitti brevi da parte dei privati non imprenditori.

Ci interroghiamo spesso su dove reperire informazioni affidabili, in mezzo alla mole di fake news, fughe di notizie e pareri a tinte forti. Cosa suggerite?

AB: È opportuno leggere e informarsi solo da fonti ufficiali e accreditate, consiglio soprattutto i quotidiani finanziari, che sanno leggere e interpretare i fenomeni con lungimiranza e in un'ottica economica di lungo periodo.

I siti della Protezione Civile, del Comune della vostra città, del Ministero della Salute, della Croce Rossa sono consigliati, perché enti autorevoli e ufficiali. Per un po' lasciamo perdere i post di presunti influencer che potrebbero, anche involontariamente, esibire comportamenti non adeguati, erroneamente copiati dai fan.

Per gli affitti brevi, sono utili i siti di tutte le aziende di property management ben strutturate come Italian Way, Guesty, Sweetguest, che nei blog danno consigli da esperti sulle pulizie o come superare il momento di pausa per istruirsi e saperne di più sulla materia.

Buona cosa iscriversi alle newsletter delle grandi catene alberghiere per fiutare in anticipo trend e mode. Monitorare costantemente il sito del Comune per la ripresa delle iniziative turistiche e le promozioni della città.

Come la vostra realtà sta contribuendo a sostenere medici e infermieri in questi giorni complessi di lotta al propagarsi dell'infezione?

AB: I soci di OspitaMI e in generale gli host con case vuote a Milano e in tutta Italia, hanno aderito al programma di assegnazione case gratuite per il personale sanitario in trasferta, organizzata da Airbnb, Medici & Infermieri.

È iniziata il 18 marzo e pian piano sta estendendosi ad altri paesi, visto che Airbnb è ovunque. OspitaMI ha contribuito con il lavoro di alcuni volontari all'assegnazione delle case e ha promosso l'iniziativa presso i suoi soci, che hanno candidato le proprie case. Il nostro Tesoriere e la Vicepresidente dispensano consigli agli host via telefono o videocall, con lo sportello informativo da remoto.

Pensiamo al Futuro: quali strategie ritenete più adatte e pensate di applicare? Quali i numeri odierni dell'extra alberghiero e come si può capitalizzare questa emergenza per crescere ancora domani?

AB: I numeri dell'extra alberghiero sono poco censiti perché non esiste un ente nazionale che rappresenti gli host o un sistema digitalizzato per raccogliere i dati, unico per tutte le regioni d'Italia. Si stimava che gli host in Italia fossero 200.000.

L'emergenza ci porta a riflettere su "come" riprenderà il turismo una volta ritornati alla normalità, ovvero con viaggi aerei nuovamente attivi e libera circolazione tra paesi. L'affitto di case è scelto da famiglie con figli, gruppi di ogni età, giovani che confezionano la loro vacanza low cost, a partire dai voli.

Questa domanda turistica ci sarà sempre, perché il comfort di una casa è sempre ricercato e permette di risparmiare da un lato e dedicare una fetta di budget alle altre cose da fare

in vacanza: mangiare in trattorie tipiche, visitare musei, spostarsi, fare acquisti, pianificare escursioni e fare sport.

È presumibile pensare che se l'emergenza finirà all'inizio dell'estate, gli italiani programmino vacanze estive in Italia, magari brevi, alla scoperta di regioni mai visitate e ricche di tutto: buon cibo, bellezze artistiche, paesaggi da favola con mare, monti, campagna, laghi, borghi e musei. Una fuga dalla casa in cui siamo stati tanto tempo sarà liberatoria, per chi potrà farlo.

Quindi, altra cosa che sento di suggerire è studiare bene la propria zona e regione, preparare itinerari da consigliare per una gita di un giorno, imparare a promuovere la propria struttura come fulcro per percorsi più ampi sul territorio.

Un fattore da non dimenticare è assicurare gli ospiti sulla pulizia dell'alloggio, che l'host responsabile fa con grande cura e attenzione più che mai.

Vedremo anche come la normativa, che è allo studio, imposterà le nuove disposizioni su sanificazione, igiene e sicurezza per gli ospiti. Quale il ruolo del digital e dei social media nella rinascita dell'economia turistica?

AB: L'emergenza ha sicuramente portato a una evoluzione dal punto di vista dell'esperienza digitale e tecnologica della maggior parte di noi.

Ci ha bruscamente avvicinato, volenti o nolenti, al mondo del lavoro e delle comunicazioni da remoto, all'uso dei digital device in modo diffuso, a capirne le potenzialità e attraverso video-corsi online, per approfondire qualche passione.

Il turismo è già fortemente digitalizzato e gli host lo sanno bene: via mobile si chiudono in pochi minuti le prenotazioni e le recensioni online dei clienti precedenti sono un elemento determinante per la scelta di una casa.

Per chi ha un proprio sito o pagina sui social della struttura sarà determinante ripartire con una bella immagine, belle foto, uno storytelling di territorio che permetta di fare una visita virtuale, che crei attrazione e connessione con i mezzi digitali di oggi.

Non dimenticare di mantenere i contatti e la comunicazione viva con i vecchi clienti per invogliare alla vacanza in Italia.

Buona ripartenza a tutti.

POST LINKEDIN APRILE

**** The Next Normal = Back 2 Old Habits ****

Nella fase 2 è certo che ci troveremo in un mondo significativamente diverso dal pre Covid-19. Che aspetto avrà, quali comportamenti adotteremo, quali atteggiamenti saranno cambiati per sempre e quali tecnologie avranno saldamente preso un ruolo nella nostra vita? Una cosa è sicura: non potremo fare diversamente, il ritorno alla "normalità" sarà obbligato, con modalità rigorose da rispettare, tempi da accettare, vita in casa e al lavoro da ripensare, rapporti sociali da ricostruire. Prendiamo il buono di quello che arriverà, la dilatazione spazio-tempo, i giorni meno affollati di tutto, meno smog nell'aria, più uccelli in cielo e delfini nei mari, più pane e pizze home made.

Come nel passato, cenare al ristorante richiederà una programmazione accurata, no last minute. Meno commensali, intimità, si parla! (senza vedere metà del volto). L'invito sarà

solenne, meno improvvisato. L'alternativa? Cena recapitata a casa dal ristorante con chef di turno. Siete d'accordo?

POST LINKEDIN MAGGIO - BICICLETTA

Il mio giro in bicicletta di ieri mi ha portato davanti al bosco verticale, ad ammirare una distesa di fiori multicolor, seminati per le api. Io ero estasiata, ma un po' a corto di ossigeno per la mascherina e un po' storta come la foto che ho fatto (Figura 2). Mi devo raddrizzare dopo il lockdown, ma ce la farò, per me è stata solo una prigione dorata. Per gli amici che amano i fiori e/o la bici.



Figura 2

POST LINKEDIN MAGGIO

🌸🌸🌸 CONSIGLI DI LETTURA PER LA RIPARTENZA 🌸🌸🌸

La crisi = un momento difficile, un forte turbamento, dal greco krisis scelta o da krino distinguere. Non è mai stata una parola simpatica e se ne farebbe volentieri a meno. L'etimologia spiega che la crisi altro non è che un momento di scelta, di decisione forte. Bene, la crisi dell'industria del turismo rappresenta il triste primato dell'impatto del Covid-19, e chi è in questo comparto ne porterà i segni a lungo. Però, volendo trovare del buono a tutti i costi, la "scelta" ha dato a tutti gli operatori l'occasione per pensare a come riadeguare la propria offerta turistica. Io stessa ho imparato come fare le "nuove" pulizie della casa in locazione breve e mi sono tanto documentata grazie ai webinar. E oggi, lo dico con grande orgoglio, vedo il mio manuale *Fare business con l'home sharing* tra i libri consigliati da Hoepli per formarsi e aggiornarsi per la ripartenza! Insieme ad altri tre capisaldi della ristorazione e del marketing digitale: i libri di Nicoletta Polliotto, Domenico Palladino e Anna Bruno ✓. Ora sta a noi: capire, approfondire, mai smettere di imparare per fare meglio o in modo diverso il proprio lavoro.

7 maggio 2020

10 righe sul futuro del turismo – Intervista per CNR Comunicazione nella Ristorazione

Questa è la mia personale visione di come sarà il turismo del prossimo futuro, dopo aver visto tanti panel di esperti di ospitalità extra alberghiera. Non è questione di “se” ma “quando” ripartiranno i viaggi turistici (e non solo quelli) e con che modalità, progressivamente a partire dalla prima apertura del 18 maggio (data da confermare). Prevedo che all’inizio (estate 2020) ci sarà turismo nelle località di villeggiatura di compaesani che trascorreranno la loro pausa di ferie senza uscire dai confini o nelle seconde case. Da noi c’è tutto: mare, monti, laghi, campagna, borghi antichi, enogastronomia, ville con piscina, terme, sport per tutte le tasche: non credo cercheremo altro! Anche per sostenere l’economia domestica, penso che sia una giusta scelta restare in Italia e saremo già abituati alle modalità anti-contagio che nel frattempo avremo fatto nostre: distanza, mascherina e guanti, lavaggio mani, gel disinfettanti, prenotazioni e rispetto dei turni, pulizie degli ambienti secondo i protocolli conosciuti. I viaggi sanitari riprenderanno, recuperando il tempo di lockdown. Il lavoro da remoto dei nomadi digitali darà un’altra fonte di affitto delle case, visto che i soggiorni brevi saranno molto meno. Si arriverà a una situazione di bilanciamento tra affitti brevi e lunghi, con pace dei sindaci di quei comuni in cui l’overtourism aveva raggiunto livelli insostenibili. Gli affitti delle case diventeranno ancora più flessibili, a seconda della domanda specifica, short-medium-long term. Le pulizie o sanificazioni il tema più caldo ora, attendiamo protocolli Covid-free e bollini di certificazione anche per le case.

POST LINKEDIN – GIUGNO

**** LOCKDOWN? PER NOI UNLOCK ****

Per me e Silvia il lockdown è stato un momento per riflettere e pensare a come reagire alla crisi del turismo e degli affitti brevi. E così abbiamo “sbloccato” la creatività grazie alla generosa offerta dell’agenzia Quiqueg che ha accolto il nostro insolito brief e ha concepito con un budget low-low-cost 4 mokumentary sugli ospiti bizzarri che prenotano le case. Campagna prodotta da remoto e destinata a chi vorrebbe fare l’host ma non trova il coraggio e a chi non ha ancora preso in considerazione l’idea, perché spaventato dalla difficoltà di non saper gestire gli ospiti e i peggiori stereotipi di “Homo Turisticus”. Grazie ai consigli di noi due esperte, mai come adesso prenderete coraggio e aprirete (o riaprirete) le porte della vostra casa. Perché i turisti in Italia torneranno: non è in dubbio “se”, ma “quando” e non dovete farvi trovare impreparati. Per ogni dubbio c’è CaseOspitali.it con un’agile squadra pronta a insegnarvi ad accogliere proprio TUTTI.

https://www.youtube.com/channel/UC_MmsNCi7C-4WA7-8U20pww