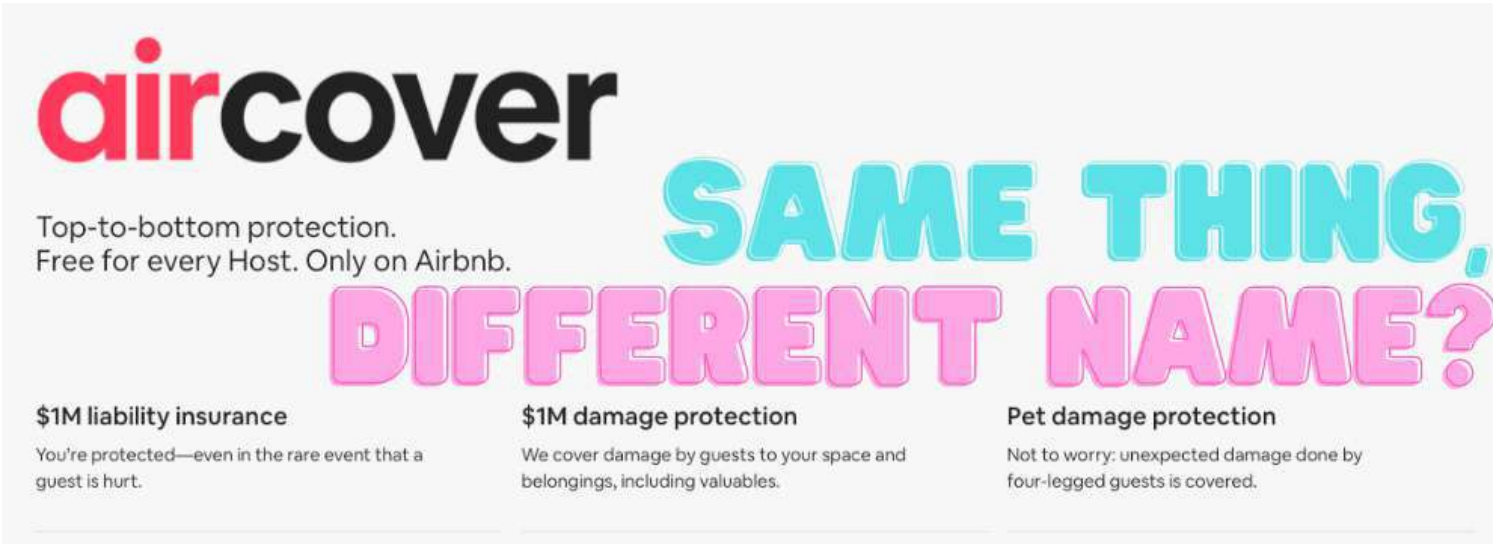
English → French

Informations hebdomadaires sur la location à court terme que vous utiliserez réellement

Anglais

Maître Benjamin DEWHURST
Toque AV
PIECE 49

RSU by PriceLabs



AIRBNB AIRCOVER : DÉCOUVREZ LES NOUVELLES PROTECTIONS DES HÔTES ET POURQUOI LA GARANTIE HÔTE A ÉTÉ SUPPRIMÉE

Thibault Masson | Mis à jour le :24 décembre 2021

AIRBNB ACTUALITÉS DE L'INDUSTRIE

Pour attirer de nouveaux hôtes et fidéliser ses hôtes actuels, Airbnb a innové il y a dix ans en lançant sa Garantie Hôte d'un million de dollar Pourtant, en novembre dernier, Airbnb a abandonné le nom « Garanti

Hôte » et l'a remplacé par AirCover, un nom générique désignant l'ensemble des protections gratuites offertes aux hôtes. Pourquoi une telle décision ? L'émergence d'offres concurrentes (par exemple, Vrbo et Vacase proposent une assurance responsabilité civile d'un million de dollars) et la nécessité pour Airbnb de mieux faire connaître ses protections aux nouveaux comme aux anciens hôtes peuvent expliquer ce changement de marque. Airbnb souhaite que les hôtes sachent que ces protections gratuites sont « exclusivement disponibles sur Airbnb ».

Nous verrons également les nouveautés d'AirCover. Par exemple, le programme offre désormais une prise en charge améliorée des frais de nettoyage en profondeur et des dommages causés par les animaux. Pour une plateforme de réservation en ligne comme Airbnb, il est crucial d'inciter les hôtes à réduire les frais de nettoyage excessifs et les frais liés aux animaux. Ces frais élevés freinent la conversion des réservations et la croissance des revenus. Nous constaterons également qu'un point fondamental ne change pas : tout hôte souhaitant déposer une réclamation auprès d'AirCover doit d'abord utiliser le redoutable Centre de résolution. Là, il communique avec ses voyageurs et tente de les convaincre de payer les dommages. Airbnb n'intervient qu'après un certain temps et décide seul du montant de l'indemnisation AirCover, le cas échéant.

Principaux points à retenir :

- Airbnb a lancé AirCover, une offre de protection gratuite pour les hôtes Airbnb.
- L'objectif d'Airbnb est d'attirer de nouveaux hôtes et de fidéliser ceux qu'elle a déjà. Cependant, le principal obstacle à l'inscription de nouveaux hôtes est la crainte

de dommages. Quant aux hôtes existants, Airbnb devrait peut-être les sensibiliser davantage aux protections dont ils bénéficient déjà et les rassurer à chaque réservation.

- AirCover regroupe des offres déjà existantes, telles que la garantie hôte d'Airbnb de 1 000 000 $ (sans assurance) et sa protection responsabilité civile hôte d'Airbnb de 1 000 000 $ (assurance).
- Supprimer le nom de la Garantie Hôte Airbnb, vieille de 10 ans, était une décision audacieuse. Pourtant, regrouper toutes les garanties sous un seul nom permet à Airbnb de communiquer plus facilement sur toutes les facettes de la protection offerte, car même les hôtes expérimentés peuvent ne pas connaître certaines fonctionnalités existantes, comme l'Assurance Responsabilité Civile Hôte d'un million de dollars. Ce changement de marque permet également à Airbnb de relancer la conversation sur ses protections après que Vrbo et Vacasa ont lancé des produits d'assurance gratuits et payants que les hôtes pourraient croire identiques à ceux d'Airbnb.
- Ce qui n'a pas changé, c'est le cœur du processus de réclamation, qui repose d'abord sur les efforts des hôtes pour convaincre les voyageurs de payer les dommages. AirCover demande le transit par le Centre de résolution d'Airbnb. Ils s'adressent d'abord aux voyageurs. Ensuite, l'équipe d'Airbnb intervient si les voyageurs refusent de payer. Il leur appartient ensuite de décider si les hôtes peuvent bénéficier d'une protection contre les dommages et d'une assurance responsabilité civile.
- AirCover semble ajouter de nouvelles fonctionnalités, comme la protection contre les dommages causés par les animaux et le nettoyage en profondeur. Airbnb a peut-

être mis en avant ces protections pour convaincre ses hôtes de réduire les frais excessifs liés aux animaux et les frais de ménage, qui sont des griefs fréquents des voyageurs. Des frais réduits permettent également une meilleure conversion et des revenus plus importants pour Airbnb.

- Un autre avantage de l'offre AirCover est la perte de revenus : Airbnb rembourse la perte de revenus si les hôtes annulent des réservations confirmées en raison de dommages. La couverture perte de revenus était l'un des principaux avantages de l'offre d'assurance payante créée par son concurrent Vrbo avec l'aide de la compagnie d'assurance vacances Proper. Airbnb la propose désormais gratuitement.
- Les hôtes Airbnb qui effectuent plusieurs réservations consécutives bénéficient également d'un traitement légèrement plus favorable. Auparavant, ils devaient déposer une réclamation avant l'arrivée du voyageur suivant. Désormais, ils disposent d'un délai de 14 jours maximum.

Lancement d'AirCover : Protection des hôtes Airbnb V2

AirCover, Un Nom Unique Et Facile À Commercialiser Pour Sensibiliser Aux Protections Des Hôtes D'Airbnb

AirCover est un nom simple et unique pour une série de protections d'hôtes existantes et nouvelles.

PriceLabs

Revenue Management and Market Data Platform -
Trusted by Leading Vacation Rentals

Get Ahead of the Competition, Increase Revenue, Save Time

Try for Free

Over 450,000 listings
priced daily with PriceLabs



Par exemple:

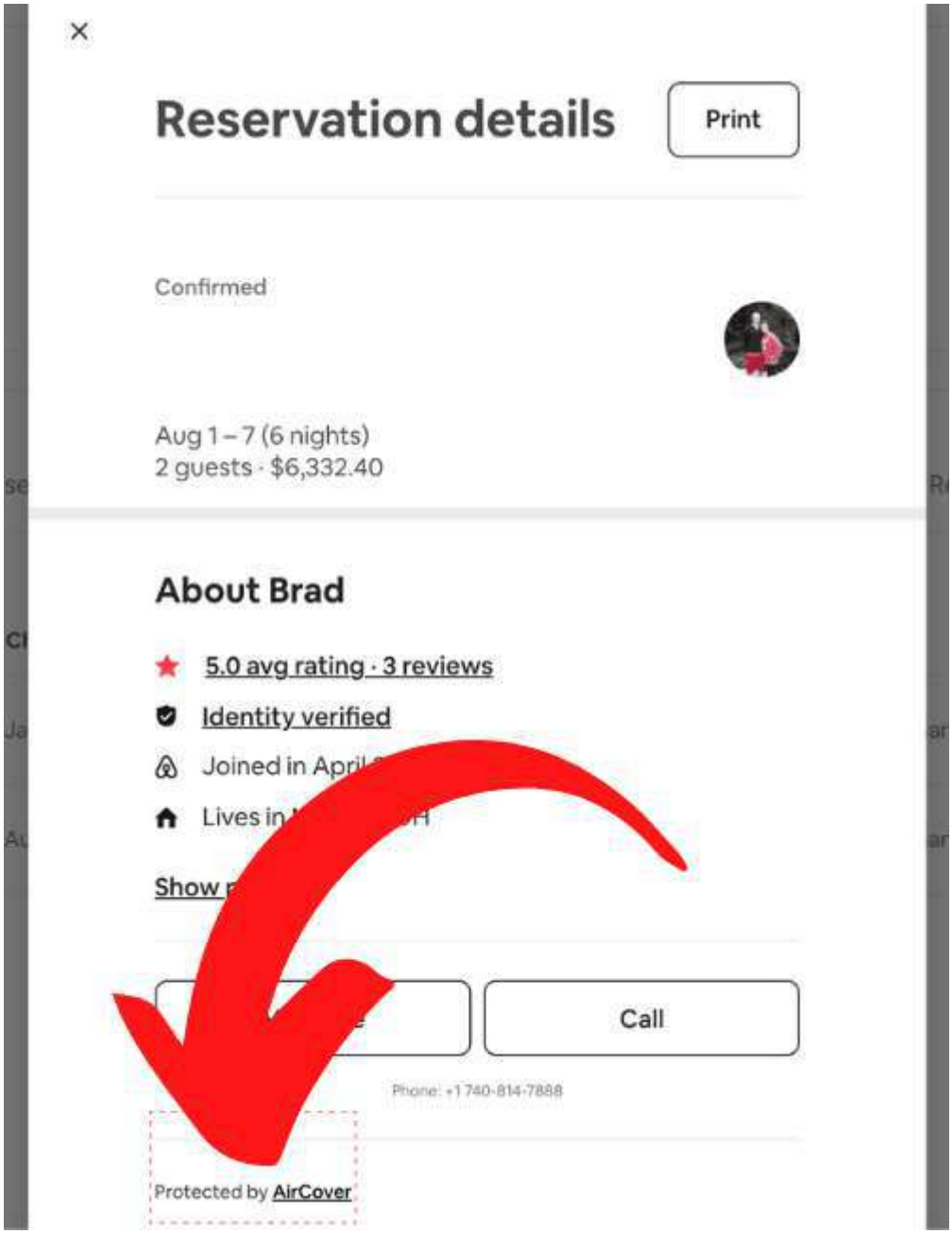
- L'assurance protection de l'hôte est désormais l'assurance responsabilité civile de l'hôte (HLI)
- La Garantie de l'hôte est désormais la Protection contre les dommages de l'hôte (HDP)

L'effort de changement de marque est si important pour Airbnb que la société a publié une vidéo sur AirCover :

Introducing AirCover | Airbnb

AirCover est un simple mot pour couvrir une longue liste de choses. Son utilisation en un seul mot/marque facilite sa diffusion. Par exemple, il apparaît dans les détails de la réservation, côté hôte. Il offre une garantie (cette réservation est protégée). Il rend visible l'invisible, révélant ainsi sa valeur là où elle est le plus nécessaire, c'est-à-dire lors d'une demande de renseignements et dans les détails de la réservation.

Par exemple, Airbnb affiche **une mention « protégé par AirCover »** aux hôtes qui consultent les détails d'une réservation spécifique :



La Garantie Hôte existait depuis 10 ans. Pour certains hôtes, la différence entre la garantie Hôte d'un million de dollars et l'assurance responsabilité civile Hôte d'un million de dollars n'était probablement pas très claire. Plutôt que d'expliquer les différences, il est plus simple de fusionner les deux sous un nom commun.

Qu'est-ce qu'AirCover sur Airbnb ?

Airbnb résume AirCover en le qualifiant de « protection intégrale ». Elle ne le présente pas comme une assurance. Auparavant, elle remplaçait principalement une « garantie ». Aujourd'hui, AirCover est une « protection ». Dans sa FAQ, Airbnb le reconnaît :

AirCover remplace-t-il le besoin d'une assurance responsabilité civile supplémentaire ?

> *While AirCover protects you while you're hosting an Airbnb stay or Experience, it is not a substitute for personal insurance. Since everyone's situation is different, you should talk to your insurer to see how, or if, your policy overlaps with AirCover.*

Then Airbnb says that AirCover is

- Free for every Host.
- Only on Airbnb.

It is to mark the contrast with competitors who may have some paid insurance offers.

- $1M liability insurance: You're protected—even in the rare event that a guest is hurt.
- $1M damage protection: We cover damage by guests to your space and belongings, including valuables.
- Pet damage protection: Not to worry: unexpected damage done by four-legged guests is covered.
- Deep cleaning protection: We compensate you for unexpected cleaning costs.
- Income loss protection: Airbnb reimburses lost income if you cancel confirmed bookings due to damage.