

Airbnb o cómo revolucionar la manera de viajar

Dormir en un castillo o en un apartamento con las mejores vistas ha dejado de ser un lujo exclusivo para convertirse en una experiencia al alcance de muchos bolsillos.

Es la magia de la economía colaborativa, un fenómeno imparables al que Airbnb se unió en 2008. Con el propósito de compartir el enfoque de su empresa y ofrecer algunas pistas sobre su éxito, Jeroen Merchiers, CEO de Airbnb en el norte, sur y este de Europa y Rusia, se dirigió a los alumnos del EMBA en Barcelona.

Este graduado en Ingeniería industrial y EMBA'09 por el IESE comenzó su carrera en el sector online en Groupalia, hasta que dio el salto a Airbnb. La empresa, fundada en San Francisco, nació de una idea simple pero revolucionaria al mismo tiempo: Brian Chesky y Joe Gebbia, dos de los fundadores, ofrecieron su apartamento a los asistentes a un congreso que se celebraba en su ciudad. Los hoteles estaban completos. Tras el éxito de acogida, crearon una comunidad orientada a poner en contacto a particulares de todo el mundo. La variedad de los alojamientos y la comodidad de poder reservar desde cualquier dispositivo hicieron el resto.

Consumo colaborativo

El modelo de negocio de Airbnb se basa en el consumo colaborativo. "Nosotros cambiamos la filosofía de la propiedad por el 'no me hace falta ni tener coche propio'. Queremos ser actores activos de este tipo de consumo", explicó Merchiers. El perfil tipo de los usuarios de Airbnb es el del alguien que comulga con esta forma de vida y que busca tener una experiencia única a través de un tipo concreto de alojamiento. "Airbnb identifica a personas que tienen algo en común". De este modo, resulta más sencillo que se traspase la hasta ahora barrera infranqueable de abrir tu casa a desconocidos.

Un modelo rentable

El portal de Airbnb no tiene publicidad, sino que consigue beneficios a partir de una comisión en cada transacción. "Obtenemos un 3% del anfitrión y entre el 6 y el 12% del huésped. Tampoco cobramos por probar la aplicación ni por colgar anuncios". Para garantizar tanto la transparencia como la seguridad de los pagos, todas las operaciones se realizan de manera online. A día de hoy, Airbnb ha superado los 25 millones de operaciones. Por otro lado, el portal también supone una nueva fuente de ingresos para aquellos que optan por poner sus viviendas a disposición de los viajeros.

Para Merchiers, la popularidad de esta compañía radica, por un lado, en el aspecto humano, ya que los usuarios del portal también están conectados en la vida real y buscan una experiencia personalizada y, por otro lado, en una plataforma tecnológica sólida y segura.

Crear y cuidar a la comunidad

Otro de los puntos fuertes de Airbnb es su comunidad de usuarios que, de manera orgánica, colabora

en mantener la seguridad y los estándares de calidad. Esta cooperación entre usuarios permite identificar malas conductas y eliminarlas. "Partimos de la premisa que la gente es buena, pero hemos eliminado actores malos de manera proactiva", aseguró Merchiers. Para poder formar parte de la comunidad Airbnb es necesario identificarse de manera personal y vincular la cuenta a una red social, lo que facilita penalizar irregularidades. "Las opiniones juegan un papel muy importante a la hora de valorar los alojamientos". Aun así, Airbnb se resiste a establecer una serie de estándares por consideran que "se perdería el encanto".

Diálogo con las administraciones

No todo son facilidades. En ocasiones hay que enfrentarse a una regulación que podría suponer un obstáculo a la competencia. Casos como el de Uber, una compañía que pone en contacto a personas para compartir un coche alquilado y que ha generado un enfrentamiento con el sector del taxi, ponen de manifiesto la importancia de adecuar los servicios de una empresa a la normativa de cada país. En España, donde Airbnb se estableció en 2012, tiene que encontrar su espacio respetando 17 tipos de normativas distintas, una por cada comunidad autónoma. "Es importante establecer un diálogo. No pedimos permiso, pero sí que avisamos". Desde Airbnb confían en que la normativa no suponga un problema para su expansión ya que su modelo todavía no acaba de encajar en la legalidad actual.

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Viaje](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>