

A photograph of a man with a beard sitting on a wooden dock by a lake. In the background, there is a wooden cabin with a gabled roof and a window. The scene is surrounded by trees and reeds. The image is used as a background for the title text.

Report Progettare l'ospitalità

I segreti per conquistare la fiducia
dei viaggiatori nel settore degli
affitti delle case vacanza

Cosa include:

Questo report va oltre le tendenze di viaggio generali per concentrarsi esclusivamente sul settore degli affitti delle case vacanza. Continua a leggere per scoprire gli aspetti più importanti nel mercato di oggi, tra cui:

- **La definizione di qualità:** perché i viaggiatori preferiscono servizi di base affidabili e un'assistenza costante piuttosto che servizi extra di lusso
- **L'equazione della fiducia:** come le recensioni verificate e le foto accurate fungono da valuta principale per la conversione
- **Prenotazioni senza intoppi:** individua quei fattori specifici e imprescindibili che portano i viaggiatori a non portare a termine una prenotazione
- **I vantaggi delle promozioni:** come usare le offerte strategiche per attirare gli ospiti e distinguersi dagli annunci simili

Contenuti

Qualità: il nuovo standard per il successo	04
Metodologia	05
Perché i viaggiatori scelgono le case vacanza... e perché sono esitanti	06
Definire la qualità quando i viaggiatori si aspettano di più	09
Le basi per la fiducia	09
Come gli ospiti valutano la qualità	11
Portare la qualità a un livello superiore	13
La fiducia è la nuova valuta	14
Cosa determina che una prenotazione venga completata o no	16
Come cambiano le aspettative degli ospiti a seconda della destinazione	18
Trasforma i dati in successo su Vrbo	19

Qualità:



il nuovo standard per il successo

Le case vacanza sono ormai una scelta di viaggio molto diffusa, che permette ai viaggiatori di raggiungere le destinazioni che desiderano e di godere dello spazio, della privacy e dei comfort di casa che rendono i viaggi più confortevoli. Per molti viaggiatori, è proprio questa combinazione a differenziare le case vacanza dalle altre opzioni di alloggio.

Tuttavia, man mano che il mercato delle case vacanza si è evoluto, ha dovuto attraversare una serie di difficoltà, in parte alimentate dall'impatto della pandemia sulla crescita dell'offerta. Con un'offerta più ampia sul mercato, la differenziazione è più importante che mai. I viaggiatori hanno più opzioni, più modi per confrontarle e meno pazienza con le complicazioni. Continuano a scegliere le case vacanza proprio per quello che le rende speciali, ma si aspettano un'esperienza di qualità costante ogni volta che prenotano.

Per questo motivo, la fiducia è diventata la nuova valuta di scambio. I viaggiatori vogliono la certezza che una struttura mantenga le promesse fatte: segnali chiave di fiducia come, ad esempio, descrizioni degli annunci accurate, prezzi chiari, recensioni positive e un'assistenza affidabile prima e durante il soggiorno.

Questa ricerca è stata pensata per capire quali sono, secondo i viaggiatori, gli standard di qualità per le case vacanza, come valutano l'affidabilità di una struttura e cosa li spinge, in definitiva, a prenotare. In altre parole, illustra con precisione la situazione attuale del settore degli affitti di case vacanza in merito alle aspettative dei viaggiatori.



Tim Rosolio, vicepresidente per le partnership nel settore case vacanza presso Expedia Group



Metodologia

Abbiamo intervistato 1.758 viaggiatori in sette mercati di tutto il mondo per capire quali sono i segnali specifici che usano per valutare gli alloggi, la gestione delle prenotazioni e il rapporto qualità-prezzo.¹

1.758

intervistati nel sondaggio
realizzato da The Harris Poll

Tutti gli intervistati hanno soggiornato
in una casa vacanza negli ultimi
12 mesi

Condotto dal 22 al 24 aprile 2026

7 mercati

Stati Uniti

Canada

Messico

Regno Unito

Francia

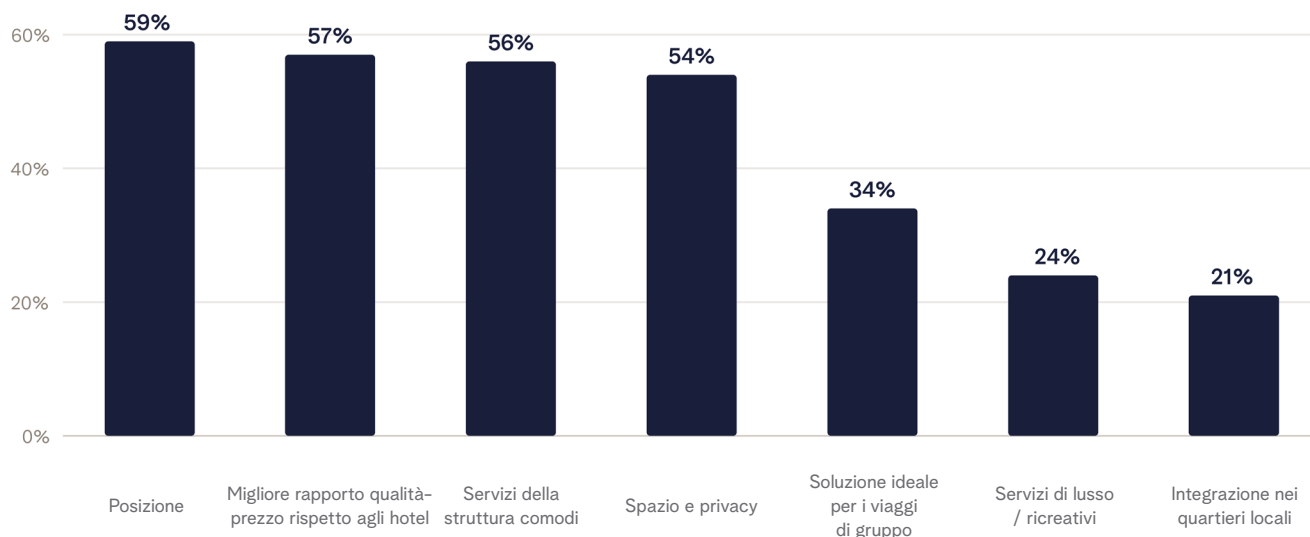
Germania

Australia

Perché i viaggiatori scelgono le case vacanza... e perché sono esitanti

Le case vacanza continuano a fare la differenza proprio grazie a ciò che da sempre rende questa categoria così accattivante: la posizione, il rapporto qualità-prezzo, i servizi della struttura comodi, gli spazi flessibili e la privacy.

I motivi principali per cui si scelgono le case vacanza



Domanda 10: quando pensi al motivo per cui scegli le case vacanza per i tuoi viaggi, quali tra le seguenti sono le ragioni principali?

Questi punti di forza continuano a essere importanti perché rispondono alle esigenze reali di viaggio, soprattutto per soggiorni più lunghi, viaggi in famiglia e viaggi di gruppo. Il fascino sta nella praticità, non nelle ambizioni. I viaggiatori cercano un soggiorno che si adatti al loro modo di viaggiare, non solo l'idea di vivere come la gente del posto.

Ma per molti viaggiatori questi vantaggi vanno di pari passo con preoccupazioni e un senso di incertezza. Ancor prima che il soggiorno abbia inizio, i viaggiatori si preoccupano di costi nascosti o supplementari che alterano il rapporto qualità-prezzo all'ultimo minuto, delle cancellazioni da parte degli host e di una comunicazione lenta o assente proprio quando hanno più bisogno di rassicurazioni. Queste preoccupazioni possono far sembrare il percorso verso la prenotazione meno semplice e indurre i viaggiatori a mettere in discussione l'intera esperienza di viaggio con le case vacanza.



Preoccupazioni prima del soggiorno

42%

Costi nascosti o supplementari

36%

Cancellazione all'ultimo minuto da parte dell'host

33%

Mancata risposta dell'host dopo che la prenotazione è stata effettuata



Preoccupazioni relative alla struttura

41%

Servizi malfunzionanti o poco affidabili

41%

Problemi di pulizia

39%

La struttura non corrisponde alle foto/descrizioni

Domanda 11. Quando prenoti una casa vacanza, quali sono le tue maggiori preoccupazioni prima dell'inizio del soggiorno?

Domanda 12. Quando arrivi nella tua casa vacanza e durante il soggiorno, quali sono le tue maggiori preoccupazioni?

Quell'ansia non scompare una volta che il viaggio è iniziato. All'arrivo, i viaggiatori si preoccupano di servizi malfunzionanti, problemi di pulizia e strutture che non corrispondono alla descrizione dell'annuncio. Nel pratico, questo può significare arrivare con tanta voglia di cucinare e trovare gli utensili da cucina sporchi, scoprire che la vasca idromassaggio su cui contavano è fuori servizio, o rendersi conto che i letti a castello in cui i bambini non vedevano l'ora di dormire sono stati sostituiti da letti singoli.

I viaggiatori sono attratti dalle case vacanza per le possibilità che offrono, ma sanno anche che è più probabile che qualcosa vada storto. Questa combinazione di vantaggi e svantaggi è fondamentale per questa categoria. Il risultato è che bisogna soddisfare requisiti più elevati per conquistare la fiducia dei viaggiatori.



Non basta che una struttura sia bella da vedere. I viaggiatori devono poter contare su un'esperienza affidabile, dalla prenotazione fino al check-out.

Punti chiave per i partner

Elimina dall'equazione le principali fonti di dubbio.



Mostra subito tutti i costi e non aggiungere spese a sorpresa dopo la prenotazione, ad esempio quelle per l'uso dei servizi.



Cerca di evitare il più possibile le cancellazioni: minano la fiducia e possono comportare delle penali su Vrbo.



Se la comunicazione è un punto debole, metti in atto sistemi più efficaci in modo che gli ospiti ricevano aggiornamenti e risposte puntuali.



Garantisci sempre lo stesso livello di pulizia che i viaggiatori si aspettano. "Abbastanza pulito" non è più sufficiente.



Definire la qualità quando i viaggiatori si aspettano di più

Dato che il settore degli affitti di case vacanza punta sempre più sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle strutture, è fondamentale capire come viene percepita la qualità dai viaggiatori. **Le ricerche dimostrano che il vero valore sta nella praticità, non necessariamente nel lusso.** Una struttura che fa le cose per bene eccelle proprio in ciò che i viaggiatori considerano imprescindibile: pulizia, affidabilità, sicurezza, tempo di risposta e trasparenza.

Le basi per la fiducia

Questi requisiti imprescindibili mettono in luce un tema essenziale: prima di prenotare, i viaggiatori si concentrano sugli aspetti fondamentali che rendono un alloggio sicuro, pulito e affidabile. Questi non sono più servizi extra o elementi di differenziazione per una cerchia ristretta di viaggiatori. Sono assolutamente indispensabili.

Gli aspetti
imprescindibili
quando si
prenota una
casa vacanza



Una struttura
sicura e protetta



Ottimo punteggio e
recensioni positive
sulla pulizia



Wi-Fi veloce
e affidabile



Un host che
risponde in
poco tempo



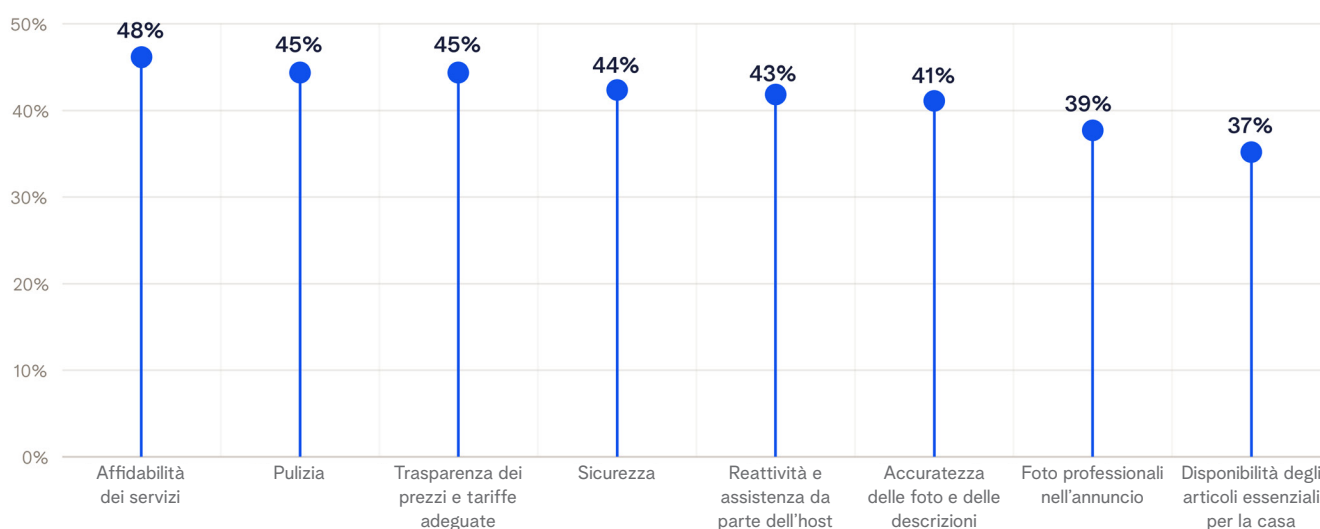
Foto accurate
nell'annuncio

Gli aspetti su cui i viaggiatori non scendono a compromessi quando prenotano una casa vacanza sono la sicurezza e la pulizia. Tra gli altri requisiti imprescindibili ci sono una connessione Wi-Fi veloce e affidabile, host che rispondono in poco tempo e foto delle strutture che rispecchino fedelmente la realtà.

E i viaggiatori non si accontentano di standard minimi, ma vogliono sempre di più.



Ambiti in cui le aspettative sono aumentate negli ultimi 2-3 anni



Domanda 13. Rispetto a 2-3 anni fa, come sono cambiate le tue aspettative riguardo alle case vacanza in ciascuno dei seguenti ambiti?
Nota: i risultati non includono le risposte "un po' di più" e "molto di più".

Con il crescente sviluppo del settore degli affitti di case vacanza, le aspettative dei viaggiatori sono aumentate soprattutto negli aspetti più importanti per un soggiorno senza problemi: servizi affidabili, pulizia, prezzi equi e trasparenti, reattività e assistenza da parte dell'host, oltre a foto delle strutture accurate e professionali.

Punti chiave per i partner

Fai in modo che i servizi di base siano operativi, non opzionali. Rendi la sicurezza più evidente con funzioni come le serrature intelligenti che generano un nuovo codice per ogni prenotazione. Garantisci una pulizia da hotel ad ogni soggiorno, assicurati che il Wi-Fi sia veloce e affidabile, rispondi rapidamente prima e durante il soggiorno e mantieni le foto aggiornate, di alta qualità e accurate, così gli ospiti sapranno esattamente cosa aspettarsi.

Come gli ospiti valutano la qualità

La qualità è importante perché influisce sia sulla percezione che sul rendimento. La maggior parte dei viaggiatori dice che sarebbe disposta a pagare di più per una casa vacanza di qualità superiore, il che dimostra che la qualità non è solo una questione di esperienza. È anche una questione di natura commerciale.



L'86% sarebbe disposto a pagare di più per una casa vacanza con un annuncio di qualità superiore.

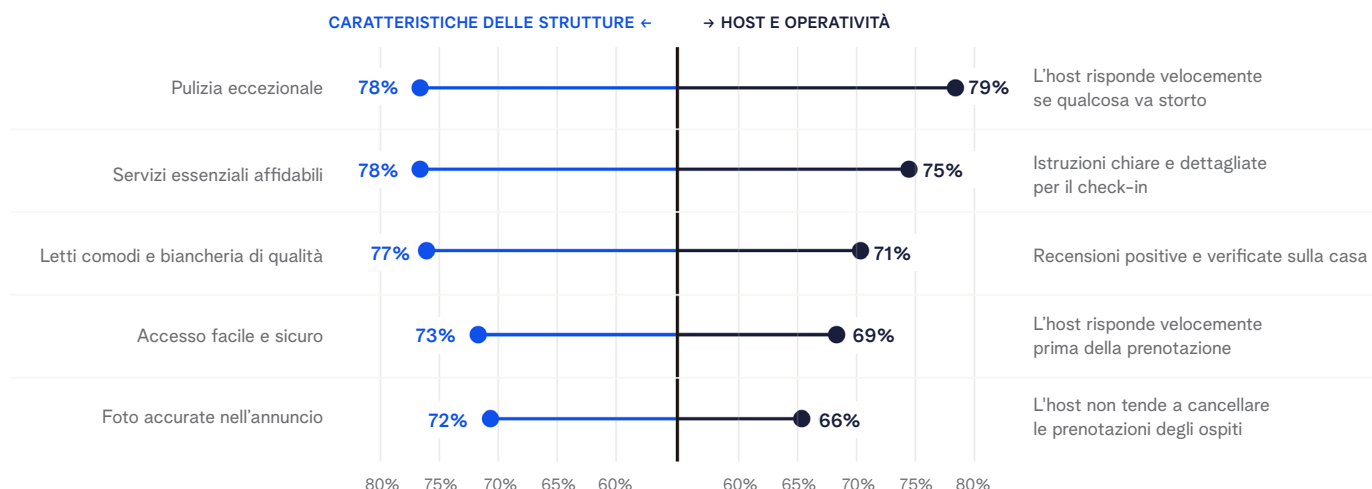
E questa percentuale sale al **91%** per la **Generazione Z**.

Questa disponibilità a pagare è ancora più marcata tra i viaggiatori di Vrbo: **il 26% dichiara che pagherebbe un ulteriore 11% o di più per una struttura di qualità superiore, rispetto al 17% in media.**

Ma come fanno esattamente i viaggiatori a valutare e definire la qualità? Cosa definisce nello specifico la qualità della struttura e dell'esperienza offerta dall'host? Lo abbiamo chiesto. E la risposta è stata chiara: la qualità non è solo una questione di design accattivante o di servizi di alto livello. Si tratta di ridurre i dubbi e aumentare la fiducia.

Le principali caratteristiche delle strutture che ne evidenziano la qualità

I principali fattori operativi e le caratteristiche dell'host che ne evidenziano la qualità



Domanda 16. Quanto sono importanti le seguenti caratteristiche di una struttura per segnalare che una casa vacanza è di alta qualità?

Domanda 17. Quanto sono importanti i seguenti fattori operativi e le caratteristiche dell'host per segnalare che una casa vacanza è di alta qualità?

Nota: i risultati non includono le risposte "molto importante" ed "estremamente importante".

I viaggiatori definiscono la qualità in base a una combinazione di fattori legati alla struttura stessa e al modo in cui viene gestito il soggiorno nel complesso. I segnali più evidenti della qualità di una struttura sono una pulizia eccezionale e servizi affidabili, seguiti da letti comodi e biancheria di qualità, un accesso facile e sicuro e foto accurate nell'annuncio.

Dato che la pulizia è un aspetto fondamentale dell'esperienza di una casa vacanza, volevamo capire cosa intendono davvero i viaggiatori per "pulito". Le loro risposte evidenziano una serie di segnali di attenzione specifici ed evidenti.

Il 74% cita lenzuola e asciugamani freschi e puliti; il 67% l'assenza di odori sgradevoli; e il 66% sia superfici del bagno perfettamente pulite sia la spazzatura rimossa, con i cestini puliti e vuoti all'arrivo.

I viaggiatori non valutano solo la struttura in sé, ma anche quanto l'organizzazione del soggiorno sembri affidabile. Gli host di qualità sono reattivi, forniscono istruzioni dettagliate per il check-in e hanno recensioni positive. Qui la velocità è fondamentale. Più della metà dei viaggiatori si aspetta una risposta entro un'ora o anche meno se qualcosa va storto, e molti si aspettano un aiuto ancora più veloce.

Punti chiave per i partner

Rendi la qualità una parte integrante e costante della tua attività. Un servizio di pulizia accurato è uno degli aspetti più importanti dell'esperienza degli ospiti, perché una pulizia costante e di alta qualità è uno dei segnali più evidenti di qualità che i viaggiatori notano. E quando qualcosa va storto, gli host devono contare su sistemi affidabili, così che gli ospiti possano ricevere aiuto in fretta. Per scoprire alcuni consigli pratici su come migliorare la tua attività, consulta la pagina [Come pubblicare il tuo annuncio su Vrbo.](#)

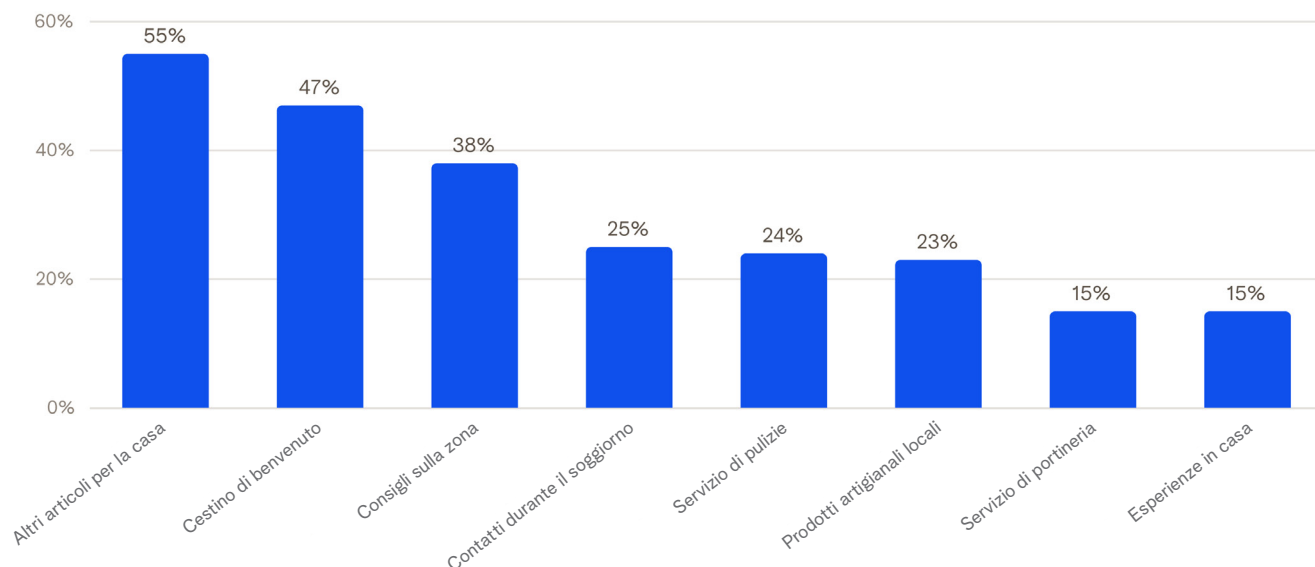


Il 56% dei viaggiatori si aspetta che gli host rispondano entro un'ora o meno se qualcosa va storto.

Portare la qualità a un livello superiore

Una volta che gli elementi fondamentali ci sono, i viaggiatori apprezzano quei piccoli extra che rendono il soggiorno più facile, più agevole o più confortevole. Spesso i dettagli più apprezzati sono quelli pratici: qualche prodotto in più per la casa o buoni consigli sulla zona.

I dettagli extra più apprezzati



Domanda 19: quale dei seguenti extra o servizi aggiuntivi apprezzeresti di più in una casa vacanza?
(Puoi selezionare fino a 3 risposte)

In fin dei conti, chi viaggia vuole trovare quei prodotti di prima necessità che rendono il soggiorno in casa più comodo fin dal primo momento. Non vogliono dover correre al supermercato a comprare altra carta igienica, carta assorbente o pastiglie per la lavastoviglie. Piccoli gesti come degli snack di benvenuto o un cestino con l'essenziale possono aiutare gli ospiti a sentirsi subito a proprio agio, soprattutto dopo un lungo viaggio.

Nella maggior parte dei casi, i viaggiatori non cercano servizi extra di lusso come esperienze in casa o servizi in stile concierge. Cercano quei piccoli comfort pratici che rendono il soggiorno piacevole, ben organizzato e senza stress.

Punti chiave per i partner

Concentrati su ciò che i viaggiatori apprezzano di più: i prodotti di prima necessità (carta assorbente, carta igienica, ecc.) e consigli sulla zona pensati apposta per loro. Metti in evidenza questi dettagli nell'annuncio della tua struttura, così gli ospiti potranno rendersi conto che dedichi loro quella cura e attenzione in più prima ancora di prenotare. Questi piccoli dettagli pratici contribuiscono a ridurre lo stress e a rendere il soggiorno più piacevole più di quanto non facciano gli extra più elaborati.



La fiducia è la nuova valuta

La qualità attira i viaggiatori, ma sono i dati a convincerli. Gli indicatori della fiducia fanno sì che i viaggiatori siano più propensi a prenotare e a pagare di più una volta che sono convinti che la struttura manterrà le promesse.

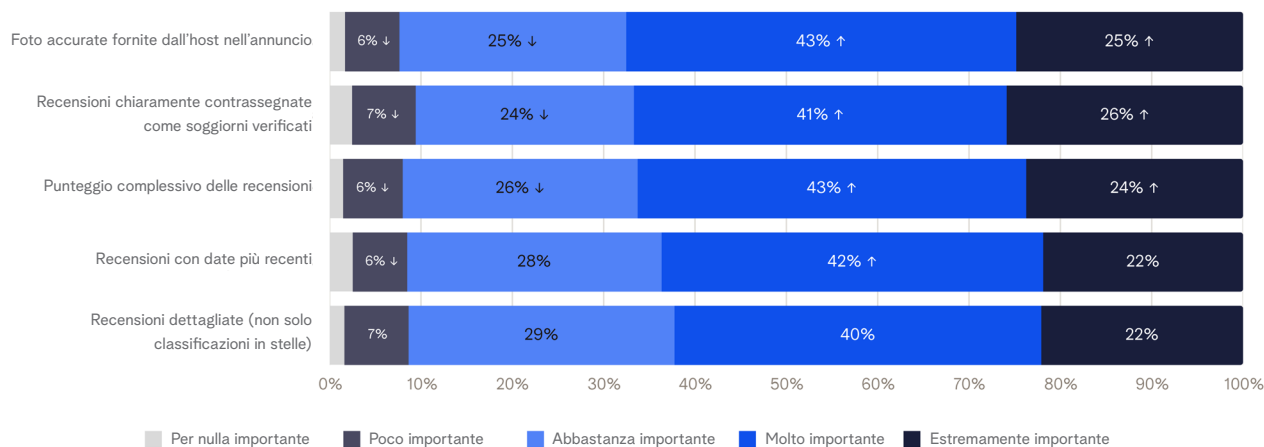
L'81% sarebbe disposto a pagare di più per una casa vacanza che dia maggiori indicatori della fiducia.

E questa percentuale sale all'88% per la Generazione Z.

Su Vrbo, gli indicatori della fiducia sono presenti in ogni fase della ricerca: dai badge "Host Premium" e "Più popolare" alle valutazioni su pulizia, tasso di accettazione delle prenotazioni e comunicazione. Ma c'è un elemento che sta al centro dell'equazione della fiducia dei viaggiatori: le recensioni.



Gli indicatori della fiducia più importanti da considerare quando scegli una casa vacanza



Domanda 22: quando scegli una casa vacanza, quanto sono importanti i seguenti indicatori della fiducia?

I viaggiatori danno molta importanza ai punteggi elevati e alle recensioni verificate, recenti e dettagliate. I viaggiatori di Vrbo sono particolarmente sensibili a questi indicatori.

Se guardiamo in particolare ai dati relativi ai viaggiatori di Vrbo, il 73% afferma che la data di pubblicazione delle recensioni è un indicatore della fiducia molto o estremamente importante, rispetto a una media del

64%, mentre il 54% dei viaggiatori di Vrbo dice lo stesso riguardo ai badge delle strutture, contro una media del 46%.

I viaggiatori non vogliono solo la prova che una struttura fosse di qualità un tempo. Vogliono la dimostrazione che il servizio sta offrendo un'esperienza affidabile adesso.

Il 54% ritiene che le foto autentiche scattate dai viaggiatori che hanno soggiornato nella struttura siano un importante indicatore della fiducia.

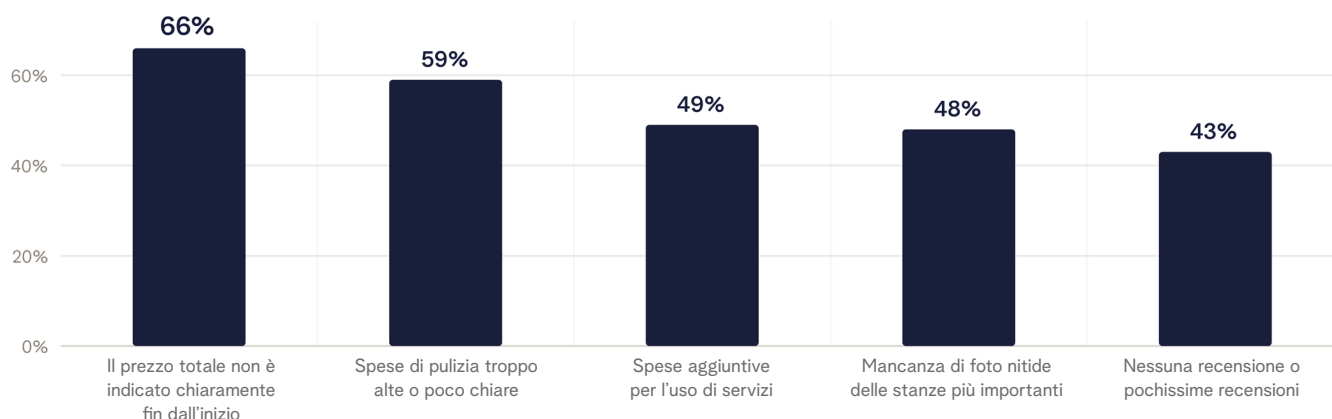
Punti chiave per i partner

Fai in modo che le recensioni dettagliate diventino un'abitudine, non solo un optional. Vrbo chiederà automaticamente agli ospiti di lasciare una recensione dopo il loro soggiorno, ma un tuo messaggio personale qualche giorno dopo la partenza può fare davvero la differenza per spingerli a farlo. Incoraggia gli ospiti a lasciare recensioni recenti e specifiche sulla pulizia, i servizi e l'esperienza complessiva, e a condividere foto autentiche, così i futuri viaggiatori avranno le conferme che cercano. Consulta la pagina [come ottenere recensioni positive dagli ospiti su Vrbo](#) per alcuni consigli pratici.

Cosa determina che una prenotazione venga completata o no

Una volta che i viaggiatori riducono le opzioni, la decisione diventa meno emotiva e più pratica. A quel punto, le strutture fanno la differenza a seconda che riescano o meno a eliminare le difficoltà e a rendere la scelta più semplice. Questi risultati ci spiegano chiaramente cosa **non** fare in qualità di host.

I fattori decisivi per cui non si completa la prenotazione di una casa vacanza



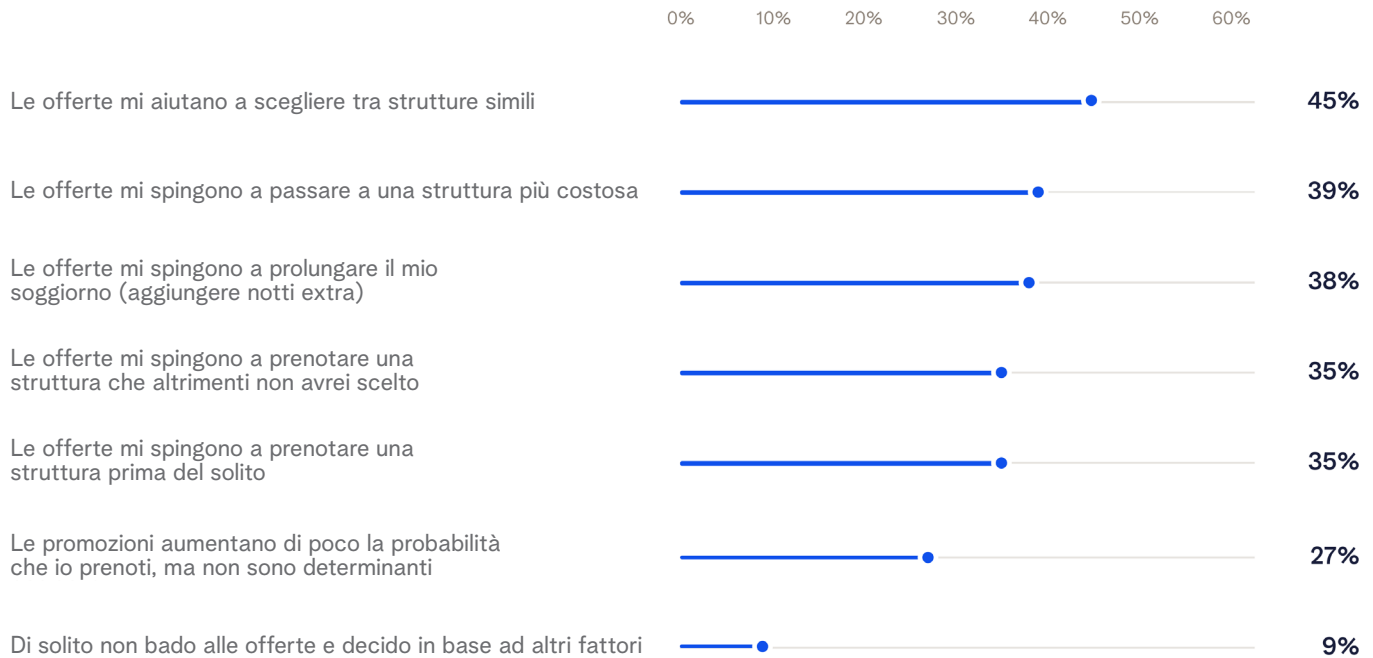
Domanda 25: per ciascuna delle seguenti opzioni, indica se si tratterebbe di un motivo per non farti portare a termine la prenotazione di una casa vacanza, se ti spingerebbe a cercare altre soluzioni, o se non sarebbe un problema.

I fattori che più di tutti possono non far completare la prenotazione riguardano la trasparenza sui prezzi. I viaggiatori tendono a non portare a termine una prenotazione quando il prezzo totale non è indicato chiaramente fin dall'inizio, quando le spese di pulizia sembrano troppo alte o poco chiare, oppure quando vengono addebitati costi aggiuntivi per l'uso dei servizi. Anche la mancanza di foto nitide delle stanze principali e la presenza di poche recensioni, o addirittura nessuna, possono suscitare dubbi sufficienti da non farti portare a termine la prenotazione.

Cosa può farti cambiare idea? Le promozioni.

Il 91% dei viaggiatori si fa influenzare dalle offerte promozionali quando prenota una casa vacanza.

In che modo le promozioni influenzano i viaggiatori che vogliono prenotare



Domanda 27: quando pensi di prenotare una casa vacanza, in che modo di solito le promozioni o gli sconti su una struttura specifica influenzano la tua decisione di prenotazione?

I viaggiatori dicono che le promozioni possono aiutarli a scegliere tra strutture simili, a optare per una soluzione più costosa o a prolungare il soggiorno. Nelle strutture concorrenti in cui diversi annunci soddisfano già i requisiti di base, le promozioni possono dare la spinta finale, soprattutto se abbinate a un valore chiaro e alla mancanza di problemi.

Questa tendenza è ancora più evidente tra i viaggiatori di Vrbo. Il 54% dice che le offerte promozionali li aiutano a scegliere tra strutture simili, rispetto a una media del 45% dei viaggiatori. Quasi la metà dice che le promozioni possono spingerli a scegliere una struttura più costosa (49% rispetto al 39%), a prolungare il soggiorno (45% rispetto al 38%) o addirittura a prenotare una struttura che altrimenti non avrebbero preso in considerazione (45% rispetto al 35%). In altre parole, le promozioni non servono solo ad attirare prenotazioni più economiche: possono anche portare a prenotazioni più redditizie.

Punti chiave per i partner

Elimina i punti di attrito che impediscono di completare le prenotazioni. Mostra da subito il prezzo totale, semplifica le spese di pulizia e per i servizi, assicurati che le stanze principali siano fotografate in modo chiaro e continua a ricevere recensioni recenti che rassicurino gli ospiti. Una volta che hai sistemato gli aspetti di base, usa le promozioni in modo strategico per far distinguere la tua struttura: scopri come [sfruttare al meglio le strategie promozionali di Vrbo](#).



Amanti delle città

- Integrazione nei quartieri locali
- Preoccupati per le istruzioni sul check-in
- Si aspettano tempi di risposta rapidi in caso di problemi



Amanti della spiaggia

- Alla ricerca di luoghi fantastici e servizi di lusso e ricreativi
- Maggiori aspettative riguardo alla precisione degli annunci
- Influenzati dalle promozioni

Come cambiano le aspettative degli ospiti a seconda della destinazione



Amanti della montagna e dello sci

- Cercano cucine ben attrezzate
- Apprezzano consigli sulla zona personalizzati
- Disposti a pagare di più per le strutture con indicatori della fiducia più forti



Amanti dei laghi

- Preoccupati per le cancellazioni e per le regole della casa troppo rigide
- Cercano una vasta offerta di attività ricreative
- Più propensi a dire che la mancanza di un badge è un motivo per non portare a termine una prenotazione



Amanti della campagna

- Cercano un ottimo rapporto qualità-prezzo e degli extra utili
- Considerano le spese di pulizia troppo alte o poco chiare un motivo per non portare a termine una prenotazione



Trasforma i dati in successo su Vrbo

Questi risultati indicano una chiara opportunità per i partner di Vrbo. I viaggiatori sono diventati più esigenti su ciò che vogliono, su ciò di cui si fidano e su ciò che non sono disposti a tollerare. Il prossimo passo è trasformare queste aspettative in azioni concrete che migliorino il rendimento su Vrbo: annunci più accattivanti, servizi meglio curati, indicatori della fiducia più chiari e promozioni più strategiche.

1

Crea un annuncio più completo per ridurre le preoccupazioni dei viaggiatori

Un annuncio più completo riduce l'incertezza prima ancora che un ospite effettui la prenotazione. Assicurati che l'annuncio indichi chiaramente la disposizione dei letti, i bagni, i servizi, le informazioni sull'accesso, il parcheggio e gli spazi esterni, cosicché i viaggiatori possano capire subito se la struttura fa al caso loro. Assicurati che le foto e le informazioni sull'annuncio rispecchino fedelmente l'esperienza reale. Degli annunci accurati non sono solo una buona pratica, ma contribuiscono direttamente a rafforzare la fiducia.

I dati di Vrbo mostrano che anche le foto sono importanti per i viaggiatori. Abbiamo notato che le nuove strutture pubblicate con **più di 25 foto hanno un tasso di conversione superiore del 7-9%** rispetto a quelle con meno foto.²

Offrire flessibilità può anche aiutare a ridurre le esitazioni. I viaggiatori che sono già preoccupati per l'incertezza sono più propensi a procedere quando le condizioni di cancellazione sembrano chiare e gestibili. Vuoi più indicazioni sulle condizioni di cancellazione flessibili? [Consulta il nostro blog.](#)

Offri i servizi essenziali su cui contano i viaggiatori

I servizi esclusivi sono uno dei motivi principali per cui i viaggiatori scelgono le case vacanza, ma sono anche una delle cose di cui gli ospiti si preoccupano di più, temendo che siano malfunzionanti o non disponibili. Controlla regolarmente e fai la manutenzione dei servizi di cui gli ospiti hanno più bisogno, soprattutto il Wi-Fi, il riscaldamento e l'aria condizionata, gli elettrodomestici da cucina, l'acqua calda e i sistemi di accesso. Non si tratta di dettagli operativi di poco conto. Sono fondamentali per far sì che un soggiorno dia un senso di sicurezza.

Quando i viaggiatori cercano case vacanza su Vrbo, Expedia, e sulla

nostra rete B2B, i **filtri relativi ai servizi più utilizzati sono piscine, vasche idromassaggio, parcheggio, aria condizionata e Wi-Fi gratuito.**³

Tuttavia, se guardi i filtri che generano i tassi di conversione più alti, emerge una serie di priorità leggermente diversa: i filtri **“Cucina”, “Animali domestici ammessi” e “Lavatrice/asciugatrice”** sono indicatori di **conversione particolarmente forti**, il che significa che i servizi che favoriscono le prenotazioni sono quelli che aiutano i viaggiatori a immaginare un soggiorno più semplice e funzionale.⁴

2

3.

Crea un clima di fiducia prima che arrivino gli ospiti

La fiducia si costruisce partendo dalle basi: recensioni positive, reattività, politiche e informazioni sul check-in chiare, foto accurate e una comprovata capacità di mantenere le promesse. Usa gli strumenti di Vrbo, tra cui l'app per Proprietari Vrbo, la messaggistica con gli ospiti e i modelli di e-mail, per rispondere velocemente alle domande e inviare in modo proattivo agli ospiti le informazioni di cui hanno bisogno prima ancora che te le chiedano.

Gli host più bravi lo fanno già alla grande. **L'87% degli host che rientrano nell'1% dei migliori di Vrbo prende l'iniziativa di contattare l'ospite che ha già prenotato prima ancora che questi faccia una domanda, fornendo informazioni sul check-in, consigli sulla zona o dettagli logistici sul viaggio.**⁵

Inoltre, è importante rispettare la prenotazione stessa. Adottare misure per mantenere un alto [tasso di prenotazioni rispettate](#) può aumentare la fiducia degli ospiti e far sentire i viaggiatori più sicuri nel prenotare il soggiorno.

Un traguardo che puoi raggiungere grazie a questa fiducia è lo status di Host Premium. Questo riconoscimento è fondamentale per far capire ai viaggiatori che offri sempre un servizio di qualità. Gli annunci degli Host Premium registrano in media il doppio delle visualizzazioni rispetto a quelli che non rientrano in questa categoria, e **gli annunci degli Host Premium trasformano le visualizzazioni in prenotazioni con un tasso superiore del 76% rispetto ad annunci simili che non sono Host Premium.**⁶

Usa le promozioni in modo strategico per influenzare la decisione di prenotare

Le promozioni non servono solo ad abbassare il prezzo. Possono aiutare i viaggiatori a scegliere tra strutture simili, optare per un soggiorno più costoso, prolungare il viaggio o prendere in considerazione una struttura che altrimenti non avrebbero prenotato. L'opportunità non è solo quella di offrire lo stesso soggiorno a un prezzo inferiore, ma di usare le promozioni per ottenere risultati migliori una volta che le basi sono già presenti.

Gli host registrano un aumento medio del 15% del valore netto delle prenotazioni (NBV) per tutte le tipologie di promozioni.⁷

Considera le promozioni come un modo per distinguerti in un mercato competitivo, non come una corsa al ribasso. Se cerchi qualche spunto su come farlo bene, [consulta il nostro post sul blog](#) su come sfruttare al meglio le strategie di promozione su Vrbo.

4.



Scopri come questa ricerca si applica alla vita reale

Lo stile di hosting di Karl Tretter è un ottimo esempio di come mettere in pratica questi insegnamenti. Scopri come è riuscito a passare da una struttura a 14, dando priorità alla qualità fin dall'inizio.

[Vai al blog](#)



¹Se non diversamente specificato, i dati qui citati provengono dal Report Progettare l'ospitalità: i segreti per conquistare la fiducia dei viaggiatori nel settore degli affitti delle case vacanza, Expedia Group, 2026

²Dati interni di Vrbo, dal 2025 al primo trimestre del 2026, per strutture da 1 a 4 camere da letto

³Dati interni di Expedia Group, da giugno 2025 a giugno 2026

⁴Ibid.

⁵Dati interni di Vrbo, 2025

⁶Dati interni di Vrbo, dal 28 gennaio al 31 marzo 2026

⁷Dati interni di Expedia Group, 2025