

Interviewleitfaden für Hosts (Airbnb)

Kurzvorstellung

- Projekt ‚Tourismus 2.0‘ + Einverständniserklärung
- Interviewer und Interviewte (Alter, Beruf, **Art des Inserates**)

Allgemeines

Wieso hast du dich bei Airbnb angemeldet und warum als Host?

- Eigene Motivation?
- Andere Plattformen? (Vergangenheit, aktuell, geplant?)

Seit wann und wie regelmäßig nutzt du Airbnb als Host?

- Auch als Guest? (Vergangenheit, aktuell, geplant?)
- Warum nur Host oder beides?
- Ungefähre Anzahl der empfangenen Gäste? International?

Wofür und in welchen Fällen nutzt du Airbnb?

- Inspiration/Wishlist? Oder ausschließlich Verwaltung von Buchungsanfragen?
- Art von Reisen? (Dauer, Städtrip, berufliche Reisen etc.)

Was war ein besonders schöner Moment, den du als Airbnb-Host erlebt hast?

Kannst du dich auch an einen Moment erinnern, den du als unangenehm empfunden hast?

Host-Guest-Interaktion

Was macht einen guten Host/Guest aus deiner Sicht aus? Was einen schlechten Host/Guest?

- Superhost

Was zeichnet dein Airbnb-Inserat aus?

Welche Informationen hast du in deinem Profil? Warum?

- Profilbild, Selbstbeschreibung (Sprache), Airbnb-Symbol, Video
- Verifikationsstufe (Facebook, Ausweis, Tel, Email...)
- Umgang mit Airbnb? (Wo/Wann/Wie wird die Webseite aufgerufen?)

Technisch betrachtet: Was gefällt dir an Airbnb besonders gut? (Tools, Design, Features, Kommunikation) Gibt es etwas, das du vermisst?

- Tools/Features, die Du vermisst? Nervige Tools?
- Welche Geräte, wann und wofür?

Wie wählst du deine Gäste aus?

- Kriterien? (Durchsicht des Profils? Verifizierungen?)
- Annahmequote? Anzahl der Ablehnungen?

Wie bereitest du dich und deine Wohnung auf die Ankunft eines Gastes vor?

- Best. Ritual, um Gäste willkommen zu heißen?
- Aufräumen? Lüften? Einkaufen?
- Verstecken von Wertgegenständen? Verschließen von Räumen?
- Aufstellen von Hausregeln, Zugang WLAN, Schlüsselübergabe
- Veränderungen über die Zeit?

Wie verhältst du dich, wenn du Gäste zu Besuch hast?

- Ausmaß von Interaktion, Privatsphäre (eigene, Gast)
- Integration in den eigenen Alltag (private Termine, Freunde einladen)
- Erwartungen vs. Realität?
- Sympathie/Antipathie?
- Wissen um Bewertung?
- Veränderungen über die Zeit?

Hattest du schon mal Probleme, weil das Internet nicht funktionierte und du deinen Guest nicht erreichen konntest oder ähnliche Erfahrungen? (Verhalten/Reaktion?)

Wie sieht der Check-Out deiner Gäste aus? Was machst du, wenn dein Gast deine Wohnung wieder verlassen hat?

- An-/Abwesenheit; Schlüsselabgabe (fester Platz/nur persönlich)?
- Putzen, Aufräumen
- direkt Bewertung?

Hattest oder hast du mit einem deiner Gäste nach dem Aufenthalt oder sogar heute noch (regelmäßigen) Kontakt?

Tauscht du dich mit anderen Hosts aus?

- Freundeskreis? Meet-Ups? AirbnbOpen?
- Online: Airbnb, Blogs, Foren, ...

Was hältst du davon, wenn Hosts Wohnungen nur anmieten, um sie bei Airbnb zu inserieren – und nicht, um selbst darin zu leben?

Bewertungen

Wie findest du es, dass du bei Airbnb Bewertungen schreiben und empfangen kannst?

- Indikator für Sicherheit/Vertrauen/Reputation/etc.?
- Wie viele Bewertungen hast du? Ausbleiben von Bewertungen?
- Liest du jede Bewertung?
- Veränderung über die Zeit?

Worauf achtest du beim Verfassen/Lesen von Bewertungen?

- immer (Verpflichtung) oder unter bestimmten Voraussetzungen? Welche?
- Bewertung einer negativen Erfahrung? Reaktion Gast/Konsequenzen?
- Veränderung über die Zeit (Strategien und Taktiken)?

Hast du schon mal eine Bewertung bekommen, die du als unfair empfunden hast?

- Verhalten? (Antwort, persönliche Nachricht, Kontakt zu Airbnb, etc.)
- Abweichung in der Bewertung Host/Guest

Glaubst du, dass du dich anders verhältst, weil du später von deinem Gast bewertet werden könntest?