



A

Air Condition

klima uređaj

Gosti ga često ne znaju koristiti pa je preporuka objasniti im kako radi uređaj. Nemojte ga dodatno naplaćivati – uračunajte korištenje klima uređaja u osnovnu cijenu.

Akontacija

dio uplate

Za rezervaciju usluge smještaja gost je agenciji dužan uplatiti akontaciju ovisno o odabranom modelu plaćanja, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge osim ako u uvjetima nije drugačije navedeno. Akontacija znači i rezervacija određenog perioda u određenom objektu za gosta koji je istu i platio.

Amenities

sadržaji

Sadržaji koje nudi vaš objekt (toster, aparat za kavu, klima uređaj, dječja sjedalica,...). Kako biste se izdvojili iz konkurencije, razmislite o tome što bi vaši gosti htjeli imati u vašem objektu i to im ponudite kao dodatni sadržaj (pritom regulirajući i cijenu). Dodatna ponuda može biti bazen, dječje igralište, igralište za košarku, društvene igre, jacuzzi, sauna, teretana,...



B



Bleisure

poslovni put i odmor

Tip putovanja specifičan za poslovnjake, a uključuje poslovno putovanje u destinaciju sa zadržavanjem u istoj zbog obilaska destinacije i njenih znamenitosti.



Buking

rezervacija

Rezervacija smještaja koju je gost napravio.



Cancellation policy

uvjeti otkazivanja

Uvjeti prema kojima gosti imaju pravo na povrat novca ako otkazu rezervaciju. Kako biste dobili rezervaciju, potrebno je gostima ponuditi fleksibilne uvjete otkazivanja. Adriagate je odlučio zaštititi i svoje iznajmljivače pa im zato nudi garantirane storno troškove prema Općim uvjetima poslovanja.

Channel Manager

Softver ili aplikacija koja automatski ažurira kalendare, rezervacije i cijene na portalima na kojima se samostalno oglašavate. Opise, sadržaje, upravljanje cijenama, komunikaciju s gostom i PDV na proviziju korištenjem *channel managera* **samostalno vršite.**

Suradnja s agencijom znači da agencija preuzima kompletnu brigu o objektu, a vi samo trebate dočekati goste.

Check-in

ulazak/dolazak gosta u objekt

Može biti samostalan ili na način da ga osobno dočekate. Preporuka je gostu ponuditi poklon dobrodošlice u vidu sitnice koja će na njega ostaviti dobar dojam – piće dobrodošlice, zdjela voća iz vrta,...

Check-out

izlazak/odlazak gosta iz objekta

Može biti samostalan ili na način da ga osobno ispratite. Preporuka je osobno pozdraviti gosta i zajedno s njim provjeriti je li sve u objektu u stanju u kakvom je i ranije bilo. Gostu možete za uspomenu, ali i kako bi na njega ostavili snažan dojam i dobili njegove preporuke, pokloniti sitnicu zahvale – magnet, bočicu domaćeg vina ili rakije, svežanj rogača,...



D



Digital nomads

digitalni nomadi

Tip gostiju čiji je boravak u destinaciji duži – nisu obični turisti, jer u destinaciji žive određeni vremenski period, ali i rade – *online*, preko interneta. Smještaji koji imaju kvalitetnu i stabilnu Internet vezu, radni prostor (stol), grijanje/hlađenje, prikladnu cijenu zanimljivi su digitalnim nomadima.





Eco - friendly

smještaj koji je „prijateljski“ prema prirodi

Brendiranje smještaja kao *eco-friendly* znači privlačenje gostiju koji biraju održivi razvoj, korištenje obnovljivih izvora energije, zaštitu prirode, ljudskih resursa, kulture, baštine, destinacije. Ovako se brendirati možete korištenjem npr. kišnice za zalijevanje vrtova, prirodnih sredstava za čišćenje, izbjegavanjem plastike,...



F

Fee

naknada

Npr. *cleaning fee*. Naknada koju gost plaća ukoliko mu dodatno naplaćujete npr. čišćenje ili klima uređaj.

Preporuka je sve dodatne naknade uključiti u osnovnu cijenu, a ne ih dodatno naplaćivati.





Guidebook

info mapa

Informativna mape za goste. Možete ju napraviti samostalno: navedite vaše kontakt podatke, brojeve hitnih službi, preporuke restorana, kafića, plaži, znamenitosti, aktivnosti, kao i upute o korištenju i boravku u vašem objektu. Npr. gostima možete i u info mapi i u kućnom redu navesti kako nije dozvoljeno pušenje ili kako se koristi klima uređaj.

Guest
Guidebo

Please steal me
& show me to
all of your
friends!





H

House rules

kućni red

Kućna pravila objesite kao Kućni red u svojoj jedinici i upozorite gosta na isti. Kućni red spriječit će neugodne situacije s gostom.

Adriagate je iznajmljivačima u pdf formatu pripremio kućni red kojeg besplatno možete preuzeti [»» OVDJE.](#)

Hashtag

#

Korištenje pojmova ispred kojih je znak # na društvenim mrežama. Može služiti influencerima ili gostima kako bi obilježili npr. destinaciju: #hvar, #crikvenica,... Pretražujući navedeni hashtag, svi ostali korisnici društvene mreže moći će pogledati sve objave ispod kojih su bili navedeni hashtagovi.



Influencer

utjecajna osoba

Osobe koje na društvenim mrežama i u medijima imaju veliki utjecaj na svoje pratitelje. Influenceri su poznati po fotografiranju svog života i trenutaka, što za vašu destinaciju može čak i bez plaćanja oglasa biti velika i značajna promocija.

Instagram/ Tik Tok/ Facebook

društvene mreže

Internetski prostor, platforma za povezivanje korisnika. Često se koristi hashtagovima, kvalitetnim fotografijama i objavama koje onda drugi korisnici lajkaju i dijele. Može služiti i u svrhu povezivanja, ali i promocije npr. destinacije.

Instant booking

instant rezervacija

Rezervacija smještaja bez prethodne provjere raspoloživosti. Gosti žele rezervirati smještaj odmah, a ne slati upit i čekati odgovor domaćina. Budući da je pametniji izbor instant rezervacija, jako je bitno voditi računa o ažuriranju kalendara i upisivanju vlastitih zauzeća.



N

Netflix / HBO

TV na zahtjev

Platforme za gledanje filmova i serija, jako popularne diljem planete. Dodatna ponuda za goste jer se gosti korištenjem vlastitog profila kojeg plaćaju u domovini, mogu spojiti na Netflix ili HBO i u vašem smještaju. Ne trebate imati profil i plaćati ga, ali novije televizije koje nude mogućnost gledanja ovih platformi bit će dodatna ponuda za gosta.

Newsletter

email obavijest

Sadrži bitne informacije ili promotivne ponude, članke za one koji ih primaju. Jedan vid edukacijskih newslettera dobivaju i naši iznajmljivači gdje ih informiramo o svim bitnim trendovima, izmjenama i stavkama bitnim za posao iznajmljivanja.





Overbooking

preklapanje rezervacija

Neugodna situacija zbog koje jednom od gostiju morate otkazati rezervaciju. Redovitim ažuriranjem kalendara i upisivanjem vlastitih rezervacija smanjuje se mogućnost *overbookinga*.

Našim iznajmljivačima ponudili smo aplikaciju/sučelje Online.Adriagate u kojem samostalno mogu unositi vlastita zauzeća kako bi kalendari bili usklađeni.



Pet friendly

smještaj koji je "prijateljski" prema životinjama

Ovakav smještaj rado u objekt prima životinje i to uglavnom dodatno naplaćuje. Gosti koji biraju ovaj smještaj spremni su platiti za svog ljubimca, a biraju često pred i posezonu. Izvrstan način za isticanje od konkurencije.



R



Recommendation

preporuka

Nitko ne poznaje vašu destinaciju bolje od vas. Gosti se raduju kada im ponudite svoje preporuke znamenitosti, izleta, aktivnosti i slično u destinaciji. Preporuke možete napisati u info mapi, a mogu se odnositi i na restorane, izlete, plaže, znamenitosti,...

Review

ocjena/komentar

Dojam kojeg je gost zabilježio nakon boravka u vašem smještaju. Može biti i kao komentar i kao evaluacija kroz ocjenu. Preporuka je svim gostima uvijek odgovoriti, a pogotovo ukoliko je komentar bio negativan. Pametan, miran, pristojan i smišljen odgovor na negativnu recenziju više vrijedi nego ostali pozitivni komentari.



S

Self check-in

samostalni ulazak u objekt

Misli se na samostalni ulazak u objekt, po principu ključ u sefu ili pametna brava. Ako prakticirate ovaj način dolaska gosta, više nego preporučljivo je napraviti im info mapu koju ćete imati u objektu, budući da nećete biti tu da mu osobno objasnite kako stvari u objektu funkcioniraju.

Superhost

status super domaćina

Na jednom od poznatiji portala – Airbnb, super domaćini imaju status Superhosta (kao što smo i mi, Adriagate oglašavajući vaš smještaj). Ovakvi smještaji vidljiviji su gostima, brže se rezerviraju i gosti u njih imaju više povjerenja. Biti savršeni domaćin znači odgovarati na poruke i zahtjeve gostiju na portalu, ne otkazivati rezervacije i imati dovoljan broj rezervacija u godini.



VAT ID

PDV broj

PDV identifikacijski broj. Iznajmljivači koji se samostalno oglašavaju dužni su ishoditi PDV broj na poreznoj upravi za usluge oglašavanja s portalima koji imaju sjedište van RH i plaćati hrvatski PDV na proviziju za usluge obavljene od strane istih portala. Iznajmljivači koji rade s hrvatskom turističkom agencijom nisu dužni tražiti PDV broj niti ga plaćati budući da za njih agencija plaća PDV.

Voucher

potvrda rezervacije

Adriagate šalje gostima *vouchere* kako bi im još jednom potvrdila rezervaciju – broj gostiju, datum dolaska i odlaska, cijenu koju su platili, apartman kojeg su odabrali, ali i adresu na kojoj se nalazite. Ovo je stavka koja gostima ulijeva sigurnost i zbog koje biraju agencije.



w

Welcome book

info mapa

Pogledajte pod **Guidebook**.

WiFi password

šifra za internet

Internet je danas dio osnovne ponude objekta i svaki će vas gost pri ulasku u objekt pitati šifru za Internet. Najbolji je način istu navesti u info mapi.

Workation

radi i odmor

Tip putovanja ili boravka u destinaciji koji može biti i kraći i duži, a obuhvaća i koncept rada, ali i odmora. S obzirom na pandemiju i mogućnost „rada na daljinu“, *workation* i digitalni nomadi postali su specifični trendovi koji znače i dulji boravak gosta.