

Duple rezervacije

SADRŽAJ

- Šta je dupla rezervacija?
- Kako dolazi do duple rezervacije?
 - 1. Greška od strane vlasnika
 - 2. Greška od strane gosta
 - 3. Greška od strane posrednika pri izdavanju smeštaja
- Koje su posledice duple rezervacije?
 - Penali na Airbnb sajtu
 - Penali na Booking.com
 - Penali na sajtu Apartmani u Beogradu
 - Penali na TripAdvisor sajtu
- Šta preduzeti ukoliko dođe do duple rezervacije?

Ma koliko marljivo obavljali svoj posao, propusti u radu su neizbežna pojava. Jer, *“ko radi taj i greši”*. Iako dajemo sve od sebe da celokupan proces rezervacije i zakupa prođe bez većih problema, ponekad se greške ipak javljaju.

Jedna od najčešćih grešaka odnosi se na pravljenje **duplih rezervacija**, odnosno **overbooking** problem.

Šta je dupla rezervacija?

Dupla rezervacija predstavlja situaciju kada se isti stan rezerviše od strane nekoliko gostiju istovremeno. Iako se neretko priznaje, pravljenje duplih rezervacija je jedna od učestalijih pojava.

Kako dolazi do duple rezervacije?

Do problema duple rezervacije može doći usled nekoliko razloga. Ipak, kao **tri najučestalija razloga** navode se:

1. Greška od strane vlasnika

Najčešće se javlja usled problema neažuriranja datuma zauzeća. Takođe, često do duplih rezervacija dolazi i usled nesinhronizacije kalendara ili pak pogrešnog procesa eksporta/importa podataka.

2. Greška od strane gosta

Neretko se dešava da gosti pomešaju datume, te da dođu u pogrešnom terminu. Često, a bez prethodne najave, gosti dođu i nekoliko dana ranije računajući da je stan slobodan i da će moći da uđu u njega u svakom trenutku.

Takođe, kada su gosti u pitanju, imajte u vidu da će Vam se makar jednom mesečno dešavati i situacija promene zakupljenog stana na dan. U želji da izađete u susret zahtevima gosta, pravljenje duplih rezervacija je prosto neizbežno.

3. Greška od strane posrednika pri izdavanju smeštaja

Ukoliko ste za izdavanje stanova ovlastili neku agenciju ili portal, greške ovakve vrste biće svedene na minimum. No, ipak, ponekad se propust može desiti i sa njihove strane.

Kako biste šansu za time umanjili, savetujemo Vam da izaberete posrednika od poverenja - nekoga ko je na dobrom glasu i sa dobrom reputacijom.

Naša preporuka je da odmah na početku saradnje sa njima uspostavite pravila kojih će se pridržavati obe strane. Ona se odnose na način komunikacije, vremenski rok za dobijanje odgovora u pogledu rezervacije, kao i samu rezervaciju smeštaja.

Koje su posledice duple rezervacije?

- **Smanjen broj rezervacija** - ukoliko Vam duple rezervaciju postanu učestalija praksa nego što je to uobičajeno, sasvim sigurno možete očekivati i manji broj ostvarenih rezultata.

Objašnjenje za to možete potražiti među brojnim posrednicima i njihovim propisima koja su manje-više ujednačena u pogledu duplih rezervacija i neažuriranja kalendara.

- **Propuštene prilike** - svaka rezervacija stana dobro dođe, a pogotovo ona koja se odnosi na zakup na duži vremenski period. Takve (dugoročne) rezervacije nisu tako retke, stoga nemojte dozvoliti da ih propustite.
- **Neprijatnosti sa gostima** - stavite se u poziciju gosta; rezervisali ste smeštaj nekoliko dana (ili čak nedelja) ranije, prešli poprilično dalek put i došli na željenu adresu. Umesto zasluženog odmora u stanu, saznajete da je nastao problem i da Vaša rezervacija nije prošla, te da nažalost ni ne možete da osednete u stanu. Prilično neprijatno, zar ne?

Slično tako se osećaju i gosti Vašeg stana na dan kada se desi ovakav propust. Tada Vam ne preostaje ništa drugo sem da se izvinite gostu i da pokušate da situaciju što pre popravite.

- **Plaćanje kazni (penala)** - većina posrednika za izdavanja smeštaja poseduje tačno propisana pravila koja se primenjuju u slučaju

ovakvih situacija. Neki će Vam u početku “progledati kror prste”, dok drugi neće tako blagonaklono gledati na sve ovo.

U nastavku se možete detaljnije informisati o **penalima** koja plaćate u slučaju duplih rezervacija.

Penali na Airbnb sajtu

- Plaćanje naknade za otkazivanje koja zavisi od toga koliko dana pre dogovorenog datuma ste otkazali rezervaciju. Kreće se od 50\$ pa do 100\$.
- Negativna recenzija (ocena ili review) na Vašem profilu koja se automatski ostavlja na Vašoj stranici.
- Nemogućnost novog zauzeća u terminu koji ste prethodno otkazali.
- Gubitak statusa superhost-a na period od godinu dana od trenutka otkazivanja rezervacije.

Penali na Booking.com

- Pronalazak smeštaja koji mora biti u rangu kao i stanovi koji ste mu otkazali.
- Plaćanje troškova prevoza do druge smeštajne jedinice.
- Ukoliko postoji razlika u ceni, morate pokriti taj iznos.
- Sa svakim otkazom rezervacije Vaš rang se smanjuje.

Penali na sajtu Apartmani u Beogradu

- Prva dupla rezervacija i otkazivanje rezervacije vlasnika se dozvoljava bez ikakvih penala.
- U obavezi ste da za gosta sami ili pomoću posrednika obezbedite smeštaj istog ili sličnog ranga koji je kao onaj prrethodno otkazani.
- Nakon što se otkaže rezervacija više od jednog puta plaćaju se penali u visini iznosa provizije.

Penali na TripAdvisor sajtu

- Otkazivanje rezervacije moguće je tek nakon što pokrijete troškove otkazivanja.
- Nakon što otkažete rezervaciju Vaš rang među rezultatima pretrage drastično počinje da pada. Posledično, ovo sa sobom nosi i manji broj ostvarenih rezervacija, a samim tim i manji profit.

Šta preduzeti ukoliko dođe do duple rezervacije?

Dupla rezervacija svrstava se u jednu od neprijatnijih situacija. Ipak, ukoliko do nje i dođe, u nastavku Vam dajemo savete kako da postupite i da ovo stanje popravite.

- **Ne paničite** - prvo i osnovno, najvažnije je ostati pribran. Imajte na umu da je ova situacija podjednako neugodna i za Vas i za gost. Stoga, dajte sve od sebe da budete dobar domaćin. To ćete postići time što ćete gosta ponuditi nekim pićem, ručkom, kao i prostorom gde će gost moći da predahne nakon putovanja dok Vi ne pronađete alternativu za njegov smeštaj.
- **Ne bežite od odgovornosti** - ukoliko se ispostavi da je greška nastala Vašom krivicom - prihvatite odgovornost. Iako gostu možda neće biti pravo u tom trenutku, sigurno je da će nakon nekog vremena uvideti da grešku niste učinili namerno. Nikad se ne zna; možda ćete na taj način stvoriti šansu za još neku potencijalnu saradnju u budućnosti.
- **Pronađite alternativu za gosta** - ukoliko posedujete više stanova, naša preporuka je da gosta u što kraćem vremenu smestite u zamenski stan. Kako biste ispali fer u čitavoj situaciji, možete mu ponuditi novi smeštaj po znatno povoljnijoj ceni kao gest izvinjenja zbog novonastale promene. Ukoliko pak nemate drugih stanova, kontaktirajte posrednike i dajte sve od sebe da pronađete adekvatnu alternativu Vašem gostu.
- **Budite na raspolaganju** - ukoliko ste uspeli da gostu pronađete drugi smeštaj, ne smatrajte da ste time dovoljno uradili. Sigurno ne

želite da se kasnije o Vama priča u negativnom kontekstu. Stoga, ostavite utisak dobrog i predusretljivog domaćina do samog kraja. U vezi sa tim, možete ponuditi gostu uslugu prevoza do nove lokacije, pokriti deo troškova ili se odužiti na neki drugi način.