

Reserves TOT l'any.

Tu hi poses una casa fantàstica, nosaltres l'excel·lència en les vendes.

Naturaki, a què ens dediquem

Naturaki és una empresa dedicada a la gestió comercial d'allotjaments turístics i cases rurals independents. A través de l'ús intensiu d'internet tan a nivell tècnic com promocional, s'ofereix un servei integral als respectius propietaris que els permet aconseguir una major ocupació dels allotjaments juntament amb una reducció de la despesa d'aquests, incrementant-ne així la rendibilitat.

Com treballem?

Treballem en exclusiva. Això ens permet

- Agilització i major eficiència en tots els processos.
- Confirmació al moment de la disponibilitat de l'allotjament al client: via email, telèfon i web.
- Creació d'un sistema de reserves centralitzat.
- Evitar el risc de reserves duplicades.
- Evitar confirmar la disponibilitat de cada petició amb el propietari.
- Fer una promoció i publicitat molt més intensiva als diversos portals d'internet.
- Poder promocionar cadascun dels allotjaments de forma individualitzada a internet, assumint-ne nosaltres el cost.
- Realitzar un treball continu de comercialització durant tot l'any.

Treballem a comissió. Això permet

- Que el cost que suposem sigui en funció del volum de reserves que realitzem. Cobrem pel que generem, no per la promesa o expectativa del que podem generar.
- Alinear el teu objectiu amb el nostre. Totes dues parts volem el màxim volum de reserves per a l'allotjament al cap de l'any. Busquem una desestacionalització real.
- La comissió inclou tots els costos de promoció (publicitat, portals, web, manteniment, fotografies,...). Això permet mantenir els costos de publicitat controlats a l'allotjament.
- Cobrem entre un 17,5% i un 20%+iva (segons allotjament, disponibilitat que ens donen els propietaris i volum de facturació assolida) sobre la facturació anual generada per

l'allotjament.

Quin procés seguim?

Inicialment

- Visita a l'allotjament i valoració del seu potencial. Sense cost ni compromís.
- Realització d'una proposta a nivell d'enfoc comercial de l'allotjament (com el vendrem), millores a realitzar a curt i a llarg termini (si n'hi ha) i estimació de la facturació anual.
- En cas que sigui necessari, indiquem concretament les millores a realitzar i ajudem en tot el procés de redecoració i/o relançament de l'allotjament. Inclús anem a comprar amb tu per tal de minimitzar el cost d'aquesta redecoració i seguir els estàndards de qualitat de Naturaki.

Un cop l'allotjament està llest per comercialitzar

- Realització de les fotografies.
- Preparació de tot el material necessari: inventari, prestacions, característiques,...
- Ajuda en la fixació definitiva dels preus (d'acord amb la demanda i les característiques de l'allotjament).
- Realització de la web.
- Canvi de telèfon pel de Naturaki i redireccionament de l'email de la casa cap a info@naturaki.com.
- Alta dins el sistema de Naturaki (web+sistema de reserves).
- Promoció individualitzada de l'allotjament (valorant l'efectivitat de promocions existents).

Un cop dins de Naturaki

- Comencem a respondre les peticions telefòniques, via email i via web per a l'allotjament en qüestió. L'objectiu és respondre amb la màxima disponibilitat horària i amb la major rapidesa. Tenim servei d'atenció al client els 7 dies de la setmana.
- Si d'altres allotjaments similars estan plens derivem les seves peticions cap al teu allotjament. L'avantatge de la reserva creuada.
- Un cop un client vol realitzar la reserva s'introdueix al gestor de reserves i se li demana la paga i senyal.
- Tens una extranet a través de la qual pots consultar en qualsevol moment totes les reserves per a l'allotjament i el seu estat (Pendent de paga i senyal, confirmada,...) en temps real. És exactament la mateixa informació que nosaltres tenim anotada al nostre

sistema central. També hi trobaràs els contractes personalitzats en 4 idiomes.

- Un cop feta la paga i senyal s'envia la confirmació de reserva al client i també se t'envia còpia de la confirmació al teu email. En aquest email hi ha les dades de contacte directes amb tu.
- El client un parell de dies abans d'arribar, et truca per confirmar-te l'hora a la que arribarà la casa. Sino, tu també tens el seu telèfon de contacte.
- L'entrada li fas directament tu, realitzant-li el pertinent contracte de lloguer, cobrant els diners que restaven pendents de l'estada i la fiança.
- Si té qualsevol dubte o problema durant l'estada parla directament amb tu.
- La sortida la realitzes directament tu i supervises que l'estat de la casa és correcte.
- Al dia següent a la seva estada li enviem un email per tal que valori la seva estada i deixi una opinió o bé a la web de l'allotjament o bé en un dels portals en els quals està publicitat el teu allotjament.

Quines són les nostres bases?

- Desenvolupament de tecnologia pròpia, incloent el sistema de reserves.
- Qualitat en tot el procés per assegurar la satisfacció del client final.
- Allotjaments de qualitat.
- Preus orientats a maximitzar la facturació anual de l'allotjament.

Quins avantatges t'aportem?

- Estalvi de temps
- Major volum de reserves (reserva creuada, desestacionalització, ...)
- Experts en màrqueting i vendes dedicats a tu (domines l'analítica web?, saps quins són els portals més rentables?, saps on val la pena anunciar-te i on no? saps com fer campanyes d'Adwords a Google? I optimitzar-les? I publicitat al facebook?, parles català, castellà, anglès i francès fluïts?, domines facebook?, domines twitter?, saps fer posicionament?, tens un sistema de promocions àgil i efectiu?, ...)
- La comercialització (promoció, web, manteniment, imatge,...) passa a ser un cost variable.
- Publicitat a un nivell i amb uns volums que una sola casa no pot assumir.

Algunes xifres?

- Més de 24.600 visites al mes a la nostra web (una sola casa de mitjana en té unes 600-800). Font: Google Analytics. +27% respecte el darrer any.
- Mailing trimestral a 37.000 persones (09/10/2017).
- Mailing amb promocions d'última hora a més de 10.900 persones.
- Hem incrementat la facturació en tots els allotjaments que hem agafat fins ara, i en bastant més d'un 17.50%.
- Durant el 2017 més del 18% dels clients allotjats eren estrangers.
- Més de 18.800 persones allotjades a les nostres cases els darrers 12 mesos.
- Més de 4240 opinions reals de clients.
- 55 cases gestionades en l'actualitat, totes a la província de Girona.
- ...

Preguntes i dubtes freqüents:

Em fa por donar-vos la gestió comercial en exclusiva a vosaltres.

Cedir-nos la gestió comercial és un pas important i que al principi genera molts dubtes ja que suposa externalitzar una part clau del teu negoci. Per això, el contracte de gestió es renova de forma anual i pot ser anul·lat en l'any que es desitgi tornant a deixar Naturaki la web anterior i la configuració anterior i també es garanteix un volum mínim de reserves anual. Sense penalització de cap tipus.

La nostra experiència en turisme rural i allotjaments turístics es remonta a l'any 1999, són 12 anys d'experiència. Durant aquest temps hem vist infinitat d'empreses que prometen reserves a l'allotjament encara que no sigui en exclusiva. El problema és que només envien reserves en temporada alta. Nosaltres l'agafem en exclusiva ja que pels volums de facturació que genera un allotjament anualment, simplement no és possible pagar totes les despeses que suposa l'esforç comercial necessari per emplenar tot l'any, incloent les temporades baixes sino és que es gestiona en exclusiva.

Quan fem l'estimació de facturació anual al venir a veure la casa, ens basem en les estadístiques de les 54 cases que ja estem gestionant.

Si la casa només la gestioneu vosaltres, podem realitzar reserves nosaltres directament?

No, per tal de mantenir un ordre en les reserves i una homogeneïtat en tot el procés. En els casos que un client et truqui directament simplement els dones el nostre contacte dient-los que les reserves les porta Naturaki. Llavors nosaltres atenem la petició de reserva i realitzem els passos pertinents per lligar-la.

Podrem seguir disposant de la casa?

Sí, la casa segueix estant a la vostra disposició en tot moment. A Naturaki només ens doneu la gestió comercial, no és un lloguer. També us donem fins a 8 dies en temporada baixa (4 caps de setmana) per tal que pogueu guardar-vos la casa per a vosaltres: estades per a amics o amb amics, etc.

En determinats allotjaments aquestes condicions es poden pactar amb el propietari.

Què passa si us donem la gestió i no feu reserves?

El primer que ens passaria és que nosaltres perdriem diners ja que afegir una casa a Naturaki té un cost important (fotografies, web, marketing, promoció als portals) i fins que no realitzem un nivell mínim de reserves hi perdem diners ja que no cobriríem els costos que ens suposa. Tampoc ens interessa tenir una casa a la web i que no generi reserves ja que ocupa un espai comercial (com en un apartador) que no és rentabilitzat.

Per tant, el nostre objectiu és el mateix que el vostre. Si, pel motiu que sigui, no assolim aquest volum, pots rescindir el contracte amb nosaltres i tornar a gestionar tu mateix/a les reserves.

I si volem marxar de Naturaki?

Treballem incansablement perquè aquest no sigui el cas, però si decideixes marxar, pots seguir comercialitzant la casa directament sense problema. Simplement cal que ens notifiquis la rescisió del contracte.

Fa anys que tenim oberta la casa i ja tenim la nostra pròpia clientela.

Això és positiu i diu a favor de l'allotjament. És un fet que el client de turisme rural repeteix de turisme rural, però poques vegades repeteix de casa. Nosaltres aportem tota la clientela que ja tenim feta, la clientela de la resta de cases que podem derivar-te-la i tu aportes la teva pròpia clientela. Probablement t'aportem més clientela nosaltres de la que tu ja tinguis actualment, de

tota manera, la combinació de clients nostres, clients de les altres cases i clients propis genera una situació en la que tots hi guanyem.

Com treballem el mercat estranger?

Cal tenir en compte que és un mercat que busca molt la proximitat al mar. Per a treballar-lo ens publicitem en mercats estrangers a través de portals específics (que tinguin múltiples idiomes o bé exclusivament en anglès), tenim les webs traduïdes en diversos idiomes, parlem anglès, francès i també col·laborem amb agències estrangeres.

Treballem amb cases rurals d'habitacions?

No, només cases que es lloguen enteres.

Treballem amb cases rurals independents amb múltiples allotjaments dins el mateix complex?

Cal estudiar el cas.

Us podeu ocupar de tot?

Sí. Podem llogar-la, a un preu fix mensual o en funció del volum de reserves.

I per últim, et podem donar el contacte de qualsevol dels propietaris als quals els gestionem la casa per tal que et donin la seva opinió sobre com es senten treballant plegats amb nosaltres. Només ens l'has de demanar, sense cap compromís.