

sailsquare

Introduzione alla piattaforma.

Guida per gli skipper al
funzionamento di sailsquare
e dei principali strumenti
per pubblicare le proprie
esperienze.

www.sailsquare.com

A cosa serve questa guida?

Benvenuto a bordo di Sailsquare! Ora che hai completato il processo di accreditamento ti chiediamo di dedicare qualche minuto a leggere questa breve guida, che ti consentirà di ottenere il massimo dalla piattaforma e dalle esperienze che proporrai sulla piattaforma.

Durante la telefonata di benvenuto con il nostro staff pubblicheremo insieme la tua prima proposta e chiariremo insieme ogni dubbio di quello che trovi in questa breve guida.

Che cos'è sailsquare?

Sailsquare è un marketplace peer-to-peer che connette skipper con una barca con persone che vogliono fare una vacanza in barca a vela. Una volta accreditato, potrai proporre vacanze ed esperienze con la tua barca a vela, ovunque nel mondo. Se non possiedi una barca, puoi prenderne una in locazione e fornirci il contratto al momento della creazione della tua vacanza.



Un team appassionato, che ti aiuta a **ottenere il massimo dalle tue vacanze.**



Sailsquare è la più **grande piattaforma europea** per le vacanze in barca a vela.



Una community di **decine di migliaia di utenti** provenienti da 68 Paesi diversi.



Strumenti evoluti per pianificare e gestire le tue esperienze in barca a vela.

Che cosa non è sailsquare?

Sailsquare **non è un'agenzia di viaggio, né un tour operator.** Sailsquare non è un sito per la locazione di barche a calendario.



**Publicare
la tua prima
proposta.**

Cura il tuo profilo e verifica i tuoi contatti.

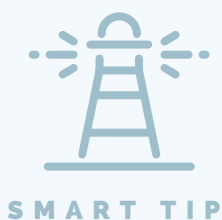
Innanzitutto **assicurati di avere un profilo completo.**

Vai nella sezione "il mio profilo" e inserisci una foto in cui ti si veda in volto, senza occhiali da sole, meglio ancora se ti è stata scattata in barca! Descriviti in maniera sincera, simpatica ed esauritiva, racconta come hai approcciato il mondo della barca a vela e da quanto tempo navighi.

Verifica poi la correttezza dei tuoi contatti (cellulare ed email) all'interno del tuo account: saranno quelli che Sailsquare invierà agli utenti dopo che avranno prenotato una delle tue proposte.

Prepara tutti i dettagli della tua prima proposta.

Ogni esperienza dovrà avere una data di inizio e fine prestabilite, specifici porti di imbarco e sbarco, un itinerario di massima ed un prezzo per persona per l'intero periodo dell'esperienza. Comincia a immaginarla, ma non preoccuparti: creeremo insieme la tua prima esperienza, durante telefonata di benvenuto che puoi prenotare online.



Scrivere una descrizione accattivante e in più lingue, inserire informazioni dettagliate sono elementi che aumentano le chances di ricevere prenotazioni.

Delle belle foto ti garantiranno maggiore visibilità.

Sarà per noi più semplice promuovere le tue proposte a **più di 50.000 utenti registrati**, senza dover intervenire sui testi e sulle immagini. I viaggiatori adorano sbirciare le foto della tua barca ma se oltre alle foto della tua imbarcazione hai delle belle foto dei luoghi che farai visitare durante la tua vacanza, potrai aggiungerle in una gallery dedicata. Ricorda che nelle foto non deve essere visibile il nome della barca.



DA FARE PRIMA
DELLA CALL

Assicurati di avere a disposizione un computer con connessione internet e prepara le foto più belle che hai delle tue navigazioni passate e un titolo ed un testo accattivanti per descrivere al meglio la tua proposta.

Definisci il prezzo delle tue proposte di viaggio.

Sarai tu a fissare il prezzo delle esperienze che proporrà sulla piattaforma e **dovrai indicare un prezzo a persona per l'intera durata dell'esperienza.**

Potrai inoltre indicare un prezzo per la barca intera, che sarà valido nel caso in cui un utente voglia prenotare tutti i posti che hai messo a disposizione. Potrai infine indicare uno sconto "early booking" per i primi ospiti che prenoteranno la tua proposta.

Il prezzo che proporrà, sarà **comprensivo delle commissioni Sailsquare, pari al 15%.**

La quota indicata dallo skipper include obbligatoriamente la barca, lo skipper e le pulizie finali. Evita sorprese: cerca di includere tutte le spese obbligatorie che ti è possibile inserire nella quota (costi di iscrizione obbligatori, permessi per parchi naturali, etc.). Le spese extra che gli utenti si aspettano in genere riguardano la cambusa, il carburante e i porti: ti chiediamo di indicare per ogni esperienza pubblicata un range indicativo di spese extra che i tuoi ospiti dovranno sostenere.



SMART TIP

Fissa il prezzo considerando parametri quali la zona di navigazione, la durata, la stagione, l'età della tua barca e i tuoi feedback sulla piattaforma.

Prova inoltre a confrontare altre esperienze simili alla tua (stesso luogo, stessa durata, stesso periodo) già disponibili sulla piattaforma.



**Prenotazioni,
messaggistica
e pagamenti.**

Come funziona?



Come avvengono le prenotazioni?

Una volta scelta una vacanza, l'utente prenota direttamente online pagando interamente il prezzo esposto sulla pagina della vacanza + il 5% come costo del servizio. Il pagamento nella sua totalità avviene tramite carta di credito o bonifico. Una volta prenotato, l'utente riceverà una conferma via email e tu avrai 24h per eventualmente non accettarlo a bordo.

Per motivate ragioni e in casi del tutto eccezionali **hai la possibilità di rifiutare una prenotazione entro le prime 24 ore da quando è avvenuta**. Al momento della prenotazione, Sailsquare incassa le quote dagli utenti per conto tuo. **Le quote verranno liquidate sul tuo conto corrente entro 48h lavorative successive alla partenza**. Il nostro ruolo è quello di garantire che tutto proceda per il meglio sia per lo skipper che per l'utente finale: come per tutti i marketplace online, trasferire le quote allo skipper dopo l'imbarco consente al cliente di acquistare in tutta sicurezza, avendo la garanzia che tutto sarà come visto online.

E se i passeggeri non si presentano? Non ti preoccupare: se la vacanza è confermata hai diritto a ricevere la tua quota che ti verrà trasferita con le medesime modalità.

Una volta accreditato riceverai un'email con un link al modulo da compilare per comunicarci i tuoi dati bancari. Per ogni esperienza completata riceverai regolare fattura con indicato l'importo trattenuto per il servizio (15% del totale delle quote incassate).

Rispetta le regole: comunica solo sulla piattaforma.

Sailsquare, come tutti i marketplace online, vuole garantire sia gli skipper che i clienti sul buon esito della relazione. E' per questo che tutte le conversazioni e le transazioni vanno svolte sulla piattaforma.

Per questo, devi evitare di farti contattare o accettare contatti fuori dalla piattaforma. **Non è quindi possibile inserire il proprio cognome, il nome della barca, il numero di telefono o altri contatti e riferimenti a qualsiasi altro sito** (compresi Facebook o link a video) all'interno di tutti i contenuti testuali/fotografici da te erogati e nei messaggi scambiati con gli utenti. Se infrangi questa regola il tuo profilo potrebbe essere disattivato e sarai costretto a pagare una penale.



FUNZIONALITÀ
SAILSQUARE

Tu e gli utenti della piattaforma, riceverete i rispettivi contatti (email e telefono) al momento della prenotazione.



**Strumenti e
funzionalità
pensate
per i tuoi
bisogni.**

Cosa significa "vacanza confermata"?

Sappiamo che per far partire un'esperienza, vuoi avere almeno qualche persona a bordo. Per questo ti diamo la possibilità di indicare un numero minimo di membri equipaggio per confermare la tua vacanza.

Una vacanza risulta in stato "non confermata" fino a quando non raggiunge il numero minimo di membri dell'equipaggio, oppure **fino a quando lo skipper non la conferma** cliccando su "conferma vacanza" nella pagina di gestione dell'equipaggio. Una vacanza "confermata", invece, è una vacanza che ha raggiunto il numero minimo di partecipanti da te richiesto per garantire la partenza, oppure è stata confermata dallo skipper. E' possibile proporre vacanze già confermate impostando il numero minimo pari a zero.



FUNZIONALITÀ
SAILSQUARE

Se una vacanza non è confermata gli utenti possono cancellare la prenotazione e ricevere il rimborso in qualsiasi momento.

Anche tu puoi cancellare una vacanza non confermata, anche se hai ricevuto delle

prenotazioni: gli utenti riceveranno il rimborso totale di quanto pagato. Naturalmente ti sconsigliamo di annullare vacanze con utenti paganti a bordo.

Se una vacanza è confermata, invece, gli utenti non possono cancellare la prenotazione per nessuna ragione, ma possono trovare un sostituto che prenda il loro posto a bordo.

Se la tua vacanza è confermata e a bordo ci sono utenti che hanno pagato la quota, neanche tu puoi cancellare la vacanza. ricorda che cancellando una vacanza confermata dovrai comunque pagare le commissioni del servizio (15% del prezzo della quota, per ogni persona Sailsquare a bordo della vacanza).



SMART TIP

Le vacanze con un numero minimo equipaggio basso (da 1 a 4) sono le vacanze che hanno maggiori probabilità di lasciare gli ormeggi.

Inserisci a bordo altri membri equipaggio.

Se a bordo con te ci sono degli amici, familiari (anche minorenni), hostess o altri clienti devi inserire queste persone all'interno dell'equipaggio, occupando per ognuno di loro un oblò all'interno della pagina "gestione dell'equipaggio" con nome ed età. Questo serve per evitare situazioni di overbooking e per essere trasparenti nei confronti degli utenti interessati alla tua proposta. **Se hai a bordo con te degli animali domestici** devi segnalarlo all'interno della descrizione della vacanza.



SMART TIP

E' importante che tu gestisca al meglio la disponibilità dei posti a bordo e che tu faccia in modo di avere sempre sotto controllo la situazione.

Aggiungere le persone già a bordo, ti aiuterà a rendere la tua proposta ancora più appetibile agli occhi degli utenti: una vacanza con un equipaggio già parzialmente formato è molto più invitante e ti permetterà di ricevere maggiori prenotazioni.

Applica sconti e offerte personalizzate.

Se lo desideri **puoi "scontare" i primi posti** (fino alla conferma) attraverso la funzione early booking per avere maggiori possibilità di iniziare velocemente a comporre il tuo equipaggio.

Con lo sconto "early booking" **puoi decidere l'importo dello sconto che verrà applicato alle prime persone a salire a bordo**. Questo sconto viene proposto a tante persone quante sono quelle necessarie a confermare la vacanza.

Potresti, inoltre, voler **riservare prezzi speciali** a utenti particolari, per esempio a famiglie numerose o clienti ricorrenti. Con la "offerta personalizzata" che trovi all'interno dell'area messaggi puoi riservare un prezzo speciale ad un utente specifico, indicando valore dello sconto e numero di quote per cui è valido.

**Domande
frequenti.**

Perché pubblicare tante proposte?

Hai bisogno di farti notare sulla piattaforma e il primo passo è pubblicare più proposte possibili.

Non esitare ad inserire le tue proposte sin da subito, soprattutto se hai programmi a lungo termine: ricorda che prima pubblichi le tue proposte e più probabilità hai di essere trovato dagli utenti!

Come funzionano i rimborsi?

Se la vacanza è "confermata" le policy di Sailsquare non consentono un rimborso prima della partenza: questo è a tutela dello skipper!

L'utente ha la possibilità di trovare un sostituto che prenda il suo posto: questa persona dovrà essere in linea con eventuali caratteristiche richieste sulla scheda della vacanza.

Se la vacanza è in stato "non confermata", l'utente ha sempre diritto di annullare la prenotazione e ricevere il rimborso che gli verrà fatto direttamente da Sailsquare. Se la vacanza è confermata, l'utente ha diritto al rimborso solo nel caso in cui lo skipper o la barca presenti all'imbarco siano diversi da quelli dichiarati al momento della prenotazione, o se per qualche motivo la vacanza non può partire per forze di causa maggiore legate allo skipper (es. infortunio) o alla barca stessa (es. avaria).

Nel caso in cui non potessi effettuare l'esperienza ti sarà comunque richiesto il saldo delle commissioni dovute per il servizio offerto da Sailsquare.

Ricorda che se sei costretto a cambiare la barca, devi avvisare tempestivamente i clienti e Sailsquare, proporre la nuova imbarcazione e attendere che la modifica venga accettata.

Come gestisco le richieste particolari?

Alcuni clienti, qualche volta, hanno bisogno di un'attenzione particolare. Ricorda di **gestire sempre attraverso gli strumenti comunicativi della piattaforma** queste richieste. Nel caso fosse necessario, non esitare a contattare il supporto utenti e skipper o invita gli utenti a fare lo stesso. Siamo qui apposta!

È prevista una meteo davvero brutta. Come mi comporto?

Se una vacanza è "confermata", l'utente non ha diritto ad alcun rimborso, nemmeno in caso di maltempo.

Analizza bene la situazione e valuta bene le previsioni:

raramente il maltempo impedisce la navigazione per più giorni di fila. Puoi adattare l'itinerario e alternare spostamenti a soste in porto dove ci sarà modo di organizzare un "piano B" con delle attività, a bordo (es. cucinare insieme, giochi di società) ma anche a terra (es. escursioni, visite, trekking o, perché no, shopping). In nessun caso Sailsquare non può rimborsare l'utente per le quote incassate per tuo conto.

Per ogni dubbio, ricorda che saremo a tua completa disposizione, sia durante la telefonata conoscitiva che in qualsiasi altro momento.

Puoi contattarci al telefono **+39 02 94752565** o scrivendoci a **skippers@sailsquare.com**.