

GOTOWE WIADOMOŚCI DO TWOJEGO AIRBNB



GOTOWE SZABLONY
NA KAŻDĄ SYTUACJĘ



GOTOWE WIADOMOŚCI DO TWOJEGO AIRBNB

15 SZABLONÓW PO ANGIELSKU • CYKL STANDARDOWY + SYTUACJE
DODATKOWE

*Od potwierdzenia rezerwacji po odpowiedź na trudną recenzję. Dokładnie te wiadomości, które
wysyłam swoim gościom — z polskim wyjaśnieniem, kiedy i po co każdą z nich wysłać.*

Twoja recenzja nie zaczyna się przy wymeldowaniu. Zaczyna się **od pierwszej wiadomości**.

Gość, który dostaje jasne, ciepłe i szybkie wiadomości, wybacza drobne potknięcia w apartamencie. Gość, który musi się dopytywać o kod do drzwi o 21:00, nie wybaczy Ci nawet idealnej pościeli. **Komunikacja to najtańszy sposób na podniesienie ocen** — i jedyny, który możesz zautomatyzować w jeden wieczór.

Materiał jest podzielony na dwie części. **Część 1: cykl standardowy** — 7 wiadomości, które dostaje KAŻDY gość, w stałej kolejności i o stałych porach; te ustawiasz raz jako automaty. **Część 2: wiadomości dodatkowe** — 8 odpowiedzi na sytuacje, które zdarzają się czasem: problem, przedłużenie, hałas, trudna recenzja. Te trzymasz pod ręką i wysyłasz ręcznie.

JAK KORZYSTAĆ Z SZABLONÓW

- 1 Podmień wszystko w [NAWIASACH].**
[GUEST NAME], [PROPERTY NAME], [CODE] — to miejsca na Twoje dane. Uplisting, Hospitable czy Smartbnb podmienia większość automatycznie przez tzw. short codes.
- 2 Kod do lock boxa wysyłasz osobno, do 24 h przed przyjazdem.**
Nie wcześniej. Instrukcje dojazdu gość dostaje 3 dni przed, ale kod dopiero dzień przed — to bezpieczniejsze (kod nie krąży w skrzynce tygodniami) i daje Ci kontrolę do ostatniej chwili.
- 3 Dodaj jedno osobiste zdanie.**
Automatyzacja oszczędza czas, ale jedno spersonalizowane zdanie („I saw you're arriving after a long flight — the kettle is ready!”) zamienia wiadomość systemową w opiekę. To słyhać w recenzjach.
- 4 Ton: ciepły, konkretny, krótki.**
Gość czyta wiadomości na telefonie, w biegu. Każde zdanie ma nieść informację albo uśmiech. Nic więcej.

Zasada, którą sprawdziłam na własnej skórze: każda informacja, którą wyślesz gościowi ZANIM zapyta, to jedno pytanie mniej o 22:00 — i jeden powód więcej do 5 gwiazdek.

WIADOMOŚCI STANDARDOWE — DOSTAJE JE KAŻDY GOŚĆ, USTAW JAKO AUTOMATY

1. Potwierdzenie rezerwacji

AUTOMAT • OD RAZU PO REZERWACJI

Pierwsze wrażenie + delikatny screening. Pytanie „what brings you to the area?” brzmi jak miła ciekawość — a jednocześnie mówi Ci, czy jedzie do Ciebie contractor na 3 tygodnie, para na rocznicę, czy grupa „na urodziny kolegi”. Ustawiasz oczekiwania: instrukcje 3 dni przed, kod 24 h przed.

Hi **[GUEST NAME]**, thank you for booking **[PROPERTY NAME]** — we're delighted to have you!

Your stay: **[CHECK-IN DATE]** to **[CHECK-OUT DATE]**. Check-in is from **[TIME]**. I'll send you full arrival instructions 3 days before you arrive, and your lock box code within 24 hours of check-in — so no need to worry about anything now.

Out of curiosity — what brings you to the area? It helps us make your stay even better. 😊

If you have any questions in the meantime, just message me here.

Warm regards,
[YOUR NAME]

2. Instrukcje przyjazdu

AUTOMAT • 3 DNI PRZED PRZYJAZDEM

Odpowiada na każde pytanie o dotarcie — adres, parking, WiFi, godziny. Celowo BEZ kodu do zamka: kod przyjdzie osobną wiadomością dzień przed, więc nie zginię w skrzynce i nie krąży po świecie na 2 tygodnie przed pobytem.

Hi **[GUEST NAME]**, your stay at **[PROPERTY NAME]** is just around the corner! Here's everything you need:

- 📍 Address: **[FULL ADDRESS + POSTCODE]**
- 🕒 Check-in: from **[TIME]** — easy self check-in, no need to meet anyone
- 🚗 Parking: **[PARKING INFO]**
- 📶 WiFi: network **[NETWORK]**, password **[PASSWORD]**

Your lock box code will follow in a separate message within 24 hours of your arrival — keep an eye out for it.

Everything else (heating, TV, local tips) is in the welcome book on the coffee table.

Safe travels — see you soon!
[YOUR NAME]

3. Kod do lock boxa

AUTOMAT • DO 24 H PRZED PRZYJAZDEM

Osobna, krótka wiadomość tylko z kodem i instrukcją otwarcia — łatwa do znalezienia w skrzynce nawet w biegu, w deszczu, z walizkami w rękach. Właśnie dlatego kod dostaje własną wiadomość, a nie akapit w długich instrukcjach.

Hi [GUEST NAME], here's your access code for tomorrow 🗝️

Lock box code: [CODE]

You'll find the lock box [LOCATION — e.g. "on the wall to the right of the front door"]. Enter the code, take the key, and you're in!

Check-in from [TIME]. If anything comes up on the way, message me here — I'll respond quickly.

See you soon!

[YOUR NAME]

4. Dzień przyjazdu — „drzwi otwarte”

AUTOMAT • RANO W DNIU PRZYJAZDU

Krótki sygnał, że apartament czeka i że jesteś dostępna. Obniża stres podróży i ratuje gości, którzy nie doczytali wcześniejszych wiadomości.

Good morning [GUEST NAME]! The apartment is ready and waiting for you 🌿

Quick reminder — check-in from [TIME]; your lock box code is in my previous message. If anything at all comes up during your journey, message me here and I'll respond quickly.

Have a safe trip!

[YOUR NAME]

5. Kontrola jakości w trakcie pobytu

AUTOMAT • WIECZÓR 1. DNIA LUB RANO 2. DNIA

Najbardziej niedoceniana wiadomość w całym zestawie. Wyłapuje problemy, ZANIM trafią do recenzji — bo gość, który powie Ci o zimnym grzejniku drugiego dnia, da Ci szansę to naprawić. Gość, który nie powie — napisze o tym publicznie.

Hi [GUEST NAME], I hope you've settled in nicely! 😊

Just checking — is everything in the apartment to your liking? If there's anything you need or anything that's not quite right, please let me know and I'll sort it out right away.

Enjoy your stay!

[YOUR NAME]

6. Przypomnienie o wymeldowaniu

AUTOMAT • WIECZÓR PRZED WYJAZDEM

Jasne zasady wymeldowania = ekipa sprzątająca wchodzi na czas = kolejny gość melduje się bez opóźnień. Lista ma być krótka — 3–4 punkty maksimum. Gość to gość, nie personel.

Hi **[GUEST NAME]**, I hope you've had a lovely stay! Just a gentle reminder that check-out tomorrow is by **[TIME]**.

Before you leave, we'd really appreciate it if you could:

- pop any used dishes in the sink or dishwasher
- drop the rubbish in the bin outside (**[BIN LOCATION]**)
- close all windows, return the key to the lock box and scramble the code

That's it! Safe travels tomorrow 🌿

[YOUR NAME]

7. Podziękowanie + prośba o recenzję

AUTOMAT • KILKA GODZIN PO WYMELDOWANIU

Prosisz o recenzję JEDNYM zdaniem, bez nacisku — i obiecujesz wzajemność. Wysłana w dniu wyjazdu, gdy wspomnienia są ciepłe, działa kilkukrotnie lepiej niż po tygodniu. To ta wiadomość buduje Twój ranking.

Hi **[GUEST NAME]**, thank you for staying with us — it was a pleasure hosting you!

If you have a spare minute, we'd be so grateful for a review; it makes a huge difference to small hosts like us. I'll be leaving you a lovely review as well. ★

You're always welcome back at **[PROPERTY NAME]** — returning guests get our best treatment 😊

Warm regards,

[YOUR NAME]

To koniec cyklu standardowego. Te 7 wiadomości ustaw raz — w channel managerze (np. Uplisting, Hospitable) albo w Scheduled Messages na Airbnb — i od tej pory każdy gość dostaje je automatycznie, o właściwej porze, bez Twojego udziału. Dalej: wiadomości na sytuacje, które zdarzają się czasem.

WIADOMOŚCI SYTUACYJNE — TRZYMAJ POD RĘKĄ, WYSYŁAJ RĘCZNIE

8. Odpowiedź na zgłoszony problem

RĘCZNIE • NATYCHMIAST PO ZGŁOSZENIU

Schemat: podziękuj → przepros krótko → podaj konkretny plan z godziną. Gość nie oczekuje, że nic się nigdy nie psuje. Oczekuje, że reagujesz. Szybka, konkretna reakcja na problem potrafi dać LEPSZĄ recenzję niż pobyt bez problemów.

Hi [GUEST NAME], thank you so much for letting me know — and I'm sorry about the [ISSUE].

Here's what I'm doing: [ACTION — e.g. "our maintenance person will come today between 2–4 pm; he'll knock first"]. I'll confirm with you as soon as it's resolved.

Thank you for your patience — and again, I really appreciate you telling me so I could fix it for you.
[YOUR NAME]

9. Prośba o przedłużenie pobytu (odpowiedz „tak”)

RĘCZNIE • GDY GOŚĆ PYTA O DODATKOWE NOCE

Przedłużenia to najtańszy przychód, jaki istnieje — zero kosztów sprzątnięcia między pobytami, zero prowizji za nowe pozyskanie. Odpowiadaj szybko i kieruj do rezerwacji przez platformę (bezpieczeństwo płatności).

Hi [GUEST NAME], great news — the apartment is available and we'd love to have you longer! 🎉

The easiest way is to request the extra night(s) through the app — I'll accept it straight away. That keeps everything (payment and protection) in one place for you.

Let me know if you need a hand with it!
[YOUR NAME]

10. Rzeczy zostawione przez gościa

RĘCZNIE • PO ZNALEZIENIU PODCZAS SPRZĄTANIA

Piszesz TY pierwsza, nie czekasz na pytanie. Gest, który kosztuje Cię 2 minuty, a bywa wspominany w recenzjach jako dowód uczciwości. Koszt wysyłki zawsze po stronie gościa — to standard.

Hi [GUEST NAME], I hope you got home safely! While preparing the apartment we found [ITEM] — I've kept it safe for you.

I'm happy to post it to you (postage cost would apply), or keep it here if you're planning to be back in the area. Just let me know what works best!

[YOUR NAME]

11. Prośba o późne wymeldowanie — grzeczna odmowa

RĘCZNIE • GDY KALENDARZ NIE POZWALA

Odmawiasz sytuacji, nie osobie. Podajesz powód (kolejny gość) i dajesz alternatywę — to rozbraja 90% niezadowolenia. Nigdy nie pisz samego „no, sorry”.

Hi **[GUEST NAME]**, thank you for asking! I wish I could say yes, but we have guests arriving the same day and our cleaning team needs the full window to prepare the apartment.

Check-out will need to be by **[TIME]** — however, you're very welcome to leave your luggage in **[HALLWAY / STORAGE OPTION]** until **[TIME]** if that helps with your plans.

Thank you for understanding!

[YOUR NAME]

12. Gość zgłasza hałas / problem z sąsiadami

RĘCZNIE • NATYCHMIAST

Nie masz wpływu na sąsiadów — ale masz wpływ na to, czy gość poczuje się zaopiekowany. Uznaj problem, nie bagatelizuj („it's usually quiet here" tylko pogarsza), zaproponuj co możesz.

Hi **[GUEST NAME]**, I'm really sorry to hear that — thank you for telling me. That's not the experience we want you to have.

I've **[ACTION — e.g. "contacted the building manager about it"]**. In the meantime, you'll find earplugs in the bedside drawer, and please don't hesitate to message me if it continues tonight — I take this seriously.

[YOUR NAME]

13. Podejrzanie złamania zasad (np. impreza, dodatkowe osoby)

RĘCZNIE • SPOKOJNIE, ALE OD RAZU

Ton: uprzejmy, rzeczowy, bez oskarżeń — ale z jasną granicą i odwołaniem do zasad, które gość zaakceptował. Dokumentuj wszystko w wiadomościach na platformie (to Twój materiał dowodowy przy ewentualnym sporze).

Hi **[GUEST NAME]**, I hope you're enjoying your stay. I wanted to check in, as it looks like there may be more guests at the property than the **[NUMBER]** included in the booking.

Just to confirm, the reservation and our house rules cover **[NUMBER]** guests, and this is what our insurance allows. If your plans have changed, please let me know so we can update the booking accordingly.

Thanks for your understanding,

[YOUR NAME]

14. Odpowiedź na negatywną recenzję

PUBLICZNIE • PO OCHŁONIĘCIU, NIGDY „NA GORĄCO”

Ta odpowiedź NIE jest dla gościa, który ją napisał. Jest dla setek przyszłych gości, którzy ją przeczytają. Ma pokazać: profesjonalizm, konkret i klasę. Krótko, bez tłumaczenia się punkt po punkcie, bez emocji. Napisz, odłóż na godzinę, przeczytaj ponownie — dopiero wtedy publikuj.

Thank you for your feedback, [GUEST NAME], and for choosing to stay with us.

We're sorry your experience didn't fully meet expectations. We've since [CONCRETE FIX — e.g. "upgraded the WiFi router" / "reviewed our cleaning checklist with the team"], as every piece of feedback helps us improve.

We wish you all the best in your future travels.

[YOUR NAME], [PROPERTY NAME]

15. Prośba o zwrot / zniżkę — odpowiedź kontrolowana

RĘCZNIE • PO ZEBRANIU FAKTÓW

Nie zgadzasz się na nic i nie odmawiasz niczego w pierwszej wiadomości. Najpierw fakty i empatia — decyzję podejmujesz po sprawdzeniu sytuacji i zasad platformy. Ta wiadomość kupuje Ci czas i utrzymuje profesjonalny ton.

Hi [GUEST NAME], thank you for raising this with me — I'm sorry to hear the [ISSUE] affected your stay.

I'd like to understand exactly what happened so I can respond fairly. Could you share a few more details (and photos if possible)? I'll look into it today, check what happened on our side, and come back to you by [TIME/DATE] with a resolution.

I appreciate your patience,

[YOUR NAME]

ZŁOTE ZASADY TRUDNYCH WIADOMOŚCI**1 Wszystko na platformie, nic na prywatnym telefonie.**

Wiadomości w Airbnb/Booking to Twoja dokumentacja przy sporach o kaucję, zwroty czy zasady. SMS-y i WhatsApp „nie istnieją” dla supportu platformy.

2 Odpowiadaj szybko, decyduj wolno.

Gość potrzebuje wiedzieć, że go usłyszałaś — w ciągu godziny. Ale decyzje o pieniądzach podejmujesz po sprawdzeniu faktów, nie pod presją pierwszej emocjonalnej wiadomości.

3 Pisz każdą wiadomość tak, jakby miał ją czytać ktoś trzeci.

Bo często będzie: support platformy, przyszły gość w recenzjach, czasem ubezpieczyciel. Profesjonalny ton w trudnym momencie to Twoja polisa.

15 wiadomości. Jeden wieczór na wdrożenie — i lata spokojniejszej pracy.

Ustaw dziś cały cykl standardowy (wiadomości 1–7) jako automaty w swoim channel managerze albo bezpośrednio w Airbnb (Scheduled messages). Wiadomości dodatkowe (8–15) zapisz w notatkach w telefonie — żeby w trudnym momencie nie pisać z emocji, tylko wkleić sprawdzoną odpowiedź i dopasować szczegóły.

To dokładnie ten system, na którym działa u mnie komunikacja dla **12 apartamentów i 18-pokojowego hotelu** — bez siedzenia w telefonie po nocach. Dobra wiadomość: on skaluje się tak samo dobrze przy jednym apartamencie, jak przy dwudziestu.

Goście nie oczekują, że będziesz dostępna 24/7. Oczekują, że będą wiedzieć, czego się spodziewać. Te 15 wiadomości robi dokładnie to — a Tobie oddaje wieczory.

AKADEMIA SERVICED ACCOMMODATION

Praktyczna wiedza o rent-to-rent i Airbnb po polsku — szablony dokumentów, checklisty, kalkulatory i wsparcie od kobiety, która prowadzi ten biznes każdego dnia. Jeśli te szablony Ci pomogły — to dopiero początek tego, co dla Ciebie mam.

[AKADEMIASA.CO.UK](https://akademiasa.co.uk)

Ważna informacja: Wszystkie treści w tym materiale opierają się wyłącznie na moim osobistym doświadczeniu w prowadzeniu biznesu serviced accommodation i mają charakter edukacyjno-informacyjny. Nie jestem doradcą finansowym, inwestycyjnym, podatkowym ani prawnym, a ten materiał nie stanowi porady w żadnym z tych obszarów. Szablony wiadomości dostosuj do własnej sytuacji, zasad platform, na których działasz, oraz obowiązujących przepisów — zasady Airbnb i Booking.com mogą się zmieniać. Wyniki innych osób (w tym moje) nie gwarantuję Twoich wyników. Przed podjęciem decyzji finansowych lub biznesowych zrób własną analizę i skonsultuj się z odpowiednim, licencjonowanym specjalistą.