Ristorazione e web, Fipe e TripAdvisor lanciano SOS Recensioni

sos-recensioni-6365bd81

Un nuovo aiuto per gli associati alla Federazione per risolvere le problematiche derivanti dall'utilizzo della piattaforma **TripAdvisor**, per gestire le recensioni sospette o i tentativi di vendita di recensioni che arrivano dalle società di ottimizzazione: si tratta del servizio di supporto **'SOS Recensioni'** rivolto a tutte le Associazioni del mondo **Fipe** realizzato ad hoc da TripAdvisor. Il servizio, che consisterà in un indirizzo di posta elettronica dedicato in via esclusiva al sistema della Federazione, permetterà alle Associazioni territoriali di aiutare il proprio associato nella gestione delle situazioni che necessitano di un supporto ulteriore rispetto a quello che il singolo ristoratore può richiedere al servizio clienti di TripAdvisor. L'obiettivo è aiutare le imprese associate a risolvere tutte le problematiche che possono riscontrare nell'utilizzo della piattaforma e gestire le recensioni sospette. Il servizio nasce anche grazie alle richieste raccolte nel corso del roadshow dell'ultimo anno realizzato con TripAdvisor e **TheFork** per rendere maggiormente consapevoli i ristoratori delle potenzialità delle prenotazioni e recensioni online.

"Ringraziamo TripAdvisor per aver deciso di mettere a disposizione dei nostri associati questo ulteriore strumento di supporto perché dimostra quanto TripAdvisor creda nella partnership con la nostra Federazione, ha dichiarato **Aldo Mario Cursano**, Vice Presidente vicario di Fipe e Presidente di Fipe Toscana. "Sapere di avere a disposizione uno strumento ulteriore di dialogo diretto con lo staff di TripAdvisor è per le nostre Associazioni una garanzia per gestire nel miglior modo le problematiche che i ristoratori riscontrano online. L'obiettivo finale è sempre **offrire ai clienti un servizio migliore e quanto più trasparente possibile**", ha concluso Cursano.

Il sistema sarà a uso esclusivo delle Associazioni di riferimento e **non potrà essere utilizzato dal singolo ristoratore**. L'Associazione di riferimento, chiamata in causa dal ristoratore che avrà segnalato la problematica, invierà allo sportello "SOS Recensioni" (utilizzando un indirizzo di posta elettronica dedicato) una comunicazione con la quale verrà descritto il problema nel dettaglio. Un

incaricato TripAdvisor gestirà quindi il problema in modo prioritario e l’associato riceverà una risposta personalizzata.

“Questo ulteriore passo avanti nella collaborazione con la Fipe conferma ulteriormente l’utilità del ruolo che l’associazione ricopre per i suoi membri, supportandoli sempre più nella gestione del sito e di eventuali problematiche” ha dichiarato **Valentina Quattro**, portavoce di TripAdvisor in Italia. “Le associazioni territoriali Fipe da oggi diverranno un importante punto di contatto per i soci potendo in prima istanza aiutarli a risolvere dubbi e problemi grazie alla formazione fatta ad hoc a Firenze e, se la questione non viene risolta, dialogare direttamente con TripAdvisor per avere spiegazioni dettagliate e approfondite da condividere poi con i singoli associati”.

Per il futuro, Fipe, TripAdvisor e TheFork si impegnano a rafforzare la presenza sul territorio attraverso nuove tappe del **roadshow** durante le quali incontreranno direttamente i ristoratori per parlare di recensioni e prenotazioni online.