# Restaurant Net Reputation: quanto conta la reputazione online?

rating-4068907-640-e1b7a09b

È certo, sempre di più un utente prima di prendere una decisione cerca informazioni in rete e la maggior parte delle volte decide di **spendere il proprio tempo e il proprio denaro** in ristoranti già favorevolmente recensiti, e quindi apprezzati. Che le recensioni positive, secondo TripAdvisor, attirino più clienti verso il ristorante, non è altro che la dimostrazione del potere della cosiddetta *Riprova Sociale*, ossia la tendenza psicologica dell'essere umano a *ritenere maggiormente validi i comportamenti o le scelte che vengono effettuati da un elevato numero di persone* (Robert Cialdini). Gli studi hanno persino dimostrato che le recensioni positive producono mediamente un **18% di possibilità in più per il ristorante di essere scelto**, oltre che un **31% di propensione alla spesa in più** da parte del cliente, nella fase della in-experience. Purtroppo, è stato anche riportato che il settore della ristorazione è il più colpito dalle recensioni negative e che anche una sola recensione negativa potrebbe costare, all'azienda che la riceve, la perdita di 30 potenziali clienti.
In tali casi, rispondere alle recensioni on line può fare una grande differenza secondo TripAdvisor. Il sondaggio da loro svolto, infatti, afferma che il 65% degli utenti ha dichiarato che un'idonea risposta del gestore, ad una recensione negativa, migliora di gran lunga la percezione verso quel locale. Nel gestire un ristorante, come sottolineo più e più volte durante i miei corsi, assicurarsi di offrire piatti gustosi e ben "confezionati" e un servizio in sala professionale, oggi non è più sufficiente per conseguire i risultati di fatturato a cui si ambisce. Anche un ristorante deve iniziare a gestire professionalmente la sua *Net Reputation* creando un Piano di Comunicazione attraverso il quale evidenziare gli obiettivi e le strategie per raggiungerli.

**I PUNTI CHIAVE:**



• sii onesto, premuroso, rispettoso e coerente anche online;

- tratta gli utenti come vorresti essere trattato tu;
- ascolta attentamente i feedback;
- usa una buona netiquette (buona educazione)