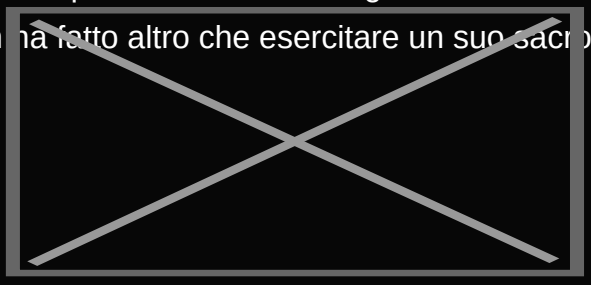
Volgi a tuo vantaggio le recensioni negative



Meglio morire di fame e freddo piuttosto che mangiare in questo posto […]. Gestito da un'autentica despota, che definire cafona è un complimento, serve cibo di pessima qualità […]



Questa è una delle tante recensioni che nel corso della mia ultraventennale carriera ho "incrociato sul mio cammino" e che spesso raccolgo, e porto in aula, per favorire il dibattito durante le mie lezioni di Food and Beverage Management. Probabilmente l'autore di questa recensione non ha tentato di lamentarsi *"vis-à-vis"* con il gestore del locale in cui si è recato, e semmai fa parte anche della cosiddetta categoria dei leoni da tastiera, che spesso fanno la voce grossa solo dietro uno schermo; in ogni caso, nello scrivere il suo parere, non ha fatto altro che esercitare un suo sacrosanto



diritto. Quindi, i molti ristoratori che, dopo aver ricevuto una

recensione negativa, o si limitano a lamentarsene oppure rispondono molto male all'autore, spesso non ricordano che un ristorante è un'azienda e **il manager è responsabile di assicurarsi sempre che sia solvibile e redditizia**. Pertanto, è piena responsabilità del gestore rivedere *proattivamente* il proprio comportamento. Le recensioni online sono fondamentali per il successo di un'azienda, finanche quelle negative, basta saperle "volgere a proprio vantaggio".

Ecco tre passaggi che Tripadvisor suggerisce per affrontare cattive recensioni:

1. Esamina ciò che è successo.

Guarda la recensione impersonalmente con il tuo team, qual è stato il problema principale vissuto dal tuo ospite?

2. Incorpora il feedback.

Per evitare l'errore in futuro, stabilisci con il tuo staff i miglioramenti specifici da farsi.

3. Rispondi.

Scrivi una risposta il prima possibile.

A tale riguardo sii stratega:

• scusati;

• rimarca l’eccezionalità del disservizio e sottolinea cosa solitamente l’ospite vive nel tuo locale, inserendo un po’ di sano marketing;

• mantieni la tua risposta breve, dolce ed assertiva.