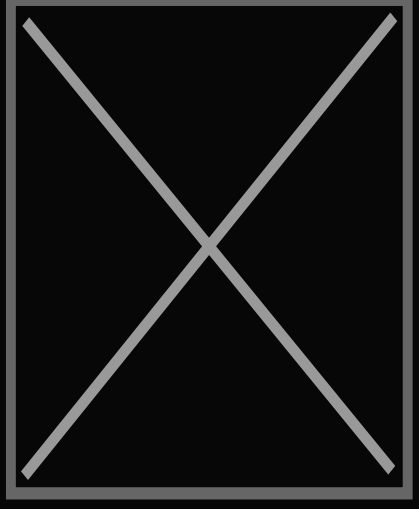
Ristoranti e pandemia, RepUP analizza 27milioni di commenti

repup-recensioni-19776143

RepUP, startup specializzata nella gestione delle recensioni online dei ristoranti, ha analizzato oltre 27milioni di recensioni lasciate dagli ospiti di ristoranti e pizzerie su Google, TripAdvisor e TheFork per capire cosa è cambiato realmente dal 2019 ad oggi. Quello che ne viene fuori è un trend molto interessante e senza mezza misure.

La qualità paga

«Abbiamo analizzato una mole eccezionale di dati per riuscire a fare un confronto fra la situazione del 2019 e quella attuale» racconta **Andrea Orchesi**, presidente di RepUP e responsabile tecnico. *«Ebbene, se prima del Covid, il numero di* ***recensioni*** *positive rappresentava circa il 78% del totale, dopo la riapertura post-lockdown di giugno 2020 la percentuale è salita costantemente fino ad arrivare all'85,4% del 2022. In particolare, la percentuale di* ***recensioni da 5 stelle*** *è passata* ***dal 54% al 63,7%****. Se consideriamo solo le recensioni con testo (quindi escludendo quelle con il solo voto), la percentuale passa al 65,4% per il 2022, con un aumento del 25%»*



«Noi di RepUP monitoriamo costantemente le recensioni e già nel 2020, post-riapertura, avevamo iniziato a notare un aumento nelle recensioni positive in generale e ancora più pronunciato in quelle a 5 stelle. La tendenza si è accentuata sempre di più e nel 2022 siamo addirittura arrivati ad avere quasi due recensioni su tre da 5 stelle fra quelle con commento. In parte il cambiamento può essere attribuito a una ***maggiore empatia delle persone****, ma la spiegazione più probabile è che i clienti stanno premiando lo sforzo di chi è riuscito a superare il periodo difficile offrendo un servizio di alta qualità e di grande attenzione»* spiega **Salvatore Viola**, Ceo di RepUP.

Ma fioccano anche le critiche

Se da un lato abbiamo clienti più propensi a premiare i locali che si impegnano, dall'altra è evidente una **maggiore severità** nei confronti di quei ristoranti che non mantengono le aspettative degli ospiti. Nel 2019, il numero di recensioni molto negative era il 7,5% del totale. Nel 2021 è passato all'8,5%, con un **aumento del 15% circa**. Quelle da 1 stella sono passate da 4,8% a 5,6%, con un aumento quasi del 20%. Niente più mezze misure? Sembra proprio di sì.

A fronte di un aumento delle recensioni molto positive **è crollato il numero di recensioni nella fascia centrale** (quella che indica la sufficienza) con un conseguente aumento dei commenti molto negativi. Questo significa che rispondere alle recensioni e gestirle rapidamente è ancora più fondamentale per disinnescare velocemente le emergenze. E le recensioni molto negative non sono un problema solo di alcuni ristoranti: dopo il lockdown almeno un ristorante su due riceve recensioni da 1 stella e quasi 2 su 3 ricevono recensioni da 2 stelle o meno.

L'impennata delle recensioni

Se gli ospiti hanno dimostrato di premiare i locali che hanno resistito all'uragano Covid, un altro dato risulta evidente. Rispetto ai primi 3 mesi del 2021, nello stesso periodo del 2022 le recensioni medie per locale sono quasi **raddoppiate**. Il ritorno alla normalità per i ristoranti è un percorso ancora lungo ma i segnali dalle piattaforme di recensioni sono incoraggianti. Rispetto al 2019, dal 2021 il numero di

recensioni con commento è **aumentato di quasi il 20%**. Questo naturalmente significa che i ristoratori devono avere ancora più cura nelle risposte che oltre al semplice voto, sempre più spesso menzionano aspetti pratici relativi al personale, alla pulizia o alla qualità dei piatti.