TripAdvisor: come rispondere alle recensioni

Una nuova ricerca distribuita oggi da **Ipsos MORI** in collaborazione con **TripAdvisor** ha svelato che i clienti sono più propensi a prenotare una struttura dopo aver visto risposte dei proprietari alle recensioni online, dimostrando perché i proprietari di ristoranti e hotel dovrebbero sfruttare al meglio gli strumenti online gratuiti di TripAdvisor per accrescere il loro business.

La chiave è la personalizzazione

La ricerca è frutto di un sondaggio di Ipsos MORI, che ha coinvolto più di 23.000 viaggiatori e utenti di TripAdvisor nel mondo (di cui 4.572 in Italia). I risultati mostrano che 6 su 10 rispondenti (63%) ritengono di essere più propensi a prenotare un hotel o un ristorante se il proprietario risponde alla maggior parte delle recensioni. E quando un proprietario posta risposte personalizzate alle recensioni, il risultato è che più di tre quarti (77%) dei viaggiatori di TripAdvisor dicono di essere ancor più propensi a prenotare. Anche tra i rispondenti che hanno affermato di tendere a concentrarsi meno sulle recensioni online, più della metà è comunque più propensa a prenotare se il proprietario risponde alle recensioni. Oltre due terzi (67%) dei rispondenti sono inoltre d'accordo nel ritenere utile conoscere il contesto di una recensione negativa e leggere le scuse agli ospiti da parte del management.
"I risultati di questo sondaggio mostrano l'importanza di gestire le recensioni online" ha spiegato **Fabrizio Orlando**, Senior Manager Industry Relations at TripAdvisor. "Quando un proprietario risponde alle recensioni, siano esse positive o negative, fa davvero la differenza sulla percezione della struttura da parte dei viaggiatori e può avere un forte effetto sulla crescita delle prenotazioni di stanze e di tavoli".

L'ultima parola è dei proprietari

La funzionalità Risposta della Direzione su TripAdvisor è disponibile gratuitamente per ogni proprietario di struttura che si è registrato come tale sul sito. Soltanto una recensione può essere scritta per un'esperienza e i proprietari possono scrivere solo una Risposta della Direzione a ciascuna recensione. Di conseguenza, la Risposta della Direzione lascia un'impressione duratura e può avere un'influenza significativa sui potenziali ospiti. È quindi importante che i proprietari scelgano con

attenzione le parole da utilizzare.
I suggerimenti di TripAdvisor per rispondere alle recensioni sono semplici:

- presentarsi e scrivere la risposta come se si stesse fornendo la presentazione della propria struttura dato che anche gli ospiti potenziali la leggeranno;
- quando si risponde a una recensione negativa, condividere quanto accaduto e fornire il contesto di quanto è successo dietro le quinte o di cosa sia stato unico in quella specifica situazione;
- amplificare i benefici delle recensioni positive mostrando il proprio impegno nell'utilizzare i feedback per apporre continui miglioramenti alla propria struttura e dimostrando che le esperienze positive nella propria struttura non avvengono per caso.

La gentilezza non costa nulla

Un altro schema ricorrente nei risultati del sondaggio mostra che risposte gentili e rispettose alle recensioni sono le più apprezzate dai viaggiatori. La stragrande maggioranza degli utenti (89%) dichiara che una risposta equilibrata a una recensione negativa ha migliorato la propria impressione di un business e 9 su 10 rispondenti (90%) che risposte gentili e rispettose alle recensioni dimostrano che il proprietario ci tiene davvero. Il risultato è che questi utenti dichiarano di sentirsi più sicuri nel prendere decisioni potendo così pianificare un viaggio migliore.
"Questi risultati mostrano perché appropriarsi del proprio profilo su TripAdvisor continui a essere così importante per i proprietari di hotel e ristoranti" continua Orlando. "Solo dopo essersi registrati come proprietari possono rispondere alle loro recensioni e attirare così più ospiti potenziali".