La cattiva fama corre sul web

Si chiama “reputazione” ed è importante tanto per le persone quanto per le attività commerciali. Se un Pubblico Esercizio inizia a godere di “cattiva fama”, molto probabilmente avrà iniziato la sua parabola discendente. In un mercato caratterizzato da una quantità elevatissima di locali, basta poco perché la cattiva reputazione si traduca in una drastica riduzione di clientela…
E se fino a qualche anno fa la reputazione di un locale dipendeva solo dal passaparola tra i conoscenti e nessuno si sarebbe mai sognato di mettersi ad urlare in piazza vizi e virtù dei Ristoranti o Locali di sua conoscenza, oggi invece esiste una piazza virtuale in cui chiunque può parlare a tutto il mondo. Grazie ad internet il ruolo dei clienti è cambiato: non più semplicemente passivo, ma attivo nel commentare in maniera positiva o negativa le proprie esperienze fuori casa…
E sono sempre di più le persone che prima di varcare la porta di un locale, si informano su internet, e solo di fronte a pareri favorevoli di altri clienti fanno la loro scelta.Non tutti gli Esercenti sono consapevoli di cosa comporti questa “rivoluzione web”. Siamo convinti che gli Esercenti oggi debbano tenere sotto controllo la propria “reputazione online”, leggendo quel che i clienti pensano della loro attività. Poter leggere i commenti, anche le critiche più negative, può essere addirittura un vantaggio per gli Esercenti più avveduti: significa conoscere i propri limiti, i propri punti deboli, e mettere in atto le giuste contromisure.

Le stroncature più diffuse
Su quali argomenti si concentrano le voci critiche sul web? Ce n’è per tutti i gusti. Basta dare un’occhiata a Tripadvisor.it, uno dei più seguiti siti dedicati ai commenti su Hotel e Ristoranti.
Tra le voci negative ricorrenti, molte non fanno alcun riferimento alla qualità del cibo, bensì al servizio, in particolare all’atteggiamento dei gestori nei confronti della clientela. Ecco una stroncatura in grado di allontanare dal locale qualsiasi cliente anche di fronte alla possibilità di consumare ottime pietanze: “siamo entrati e senza neanche salutarci un cameriere ha preso in maniera molto scocciata i menù ed è andato verso il tavolo senza avvisarci di seguirlo (…) poi ci faceva fretta e diceva <>; il punto vero era il tono.... poi ci ha portato le posate praticamente le ha lanciate sul tavolo..”. Un altro aspetto ricorrente nelle critiche sul web riguarda la “pulizia” a cui forse non tutti i gestori prestano la dovuta attenzione. Ecco un esempio: “sotto il tagliere che funziona come piatto la tovaglia era macchiata,

sintomo che non lavano i taglieri e rimangono intrisi d’olio”. Quello che tutti gli Esercenti devono ricordare è che la clientela è consapevole di avere davanti a sé mille alternative tra cui scegliere. è normale che si leggano stroncature accompagnate da consigli di altri locali nella zona da preferire. “è un locale dove non ci siamo affatto trovati bene, ci hanno fatto aspettare al freddo con il bambino, mentre i tavoli erano per lo più vuoti. Ascoltate un consiglio: stateci alla larga, lì vicino c’è un’ottima Pizzeria, da Biagio, provatela”...