5 miti da sfatare su TripAdvisor

Da quando Stephen Kaufer ha fondato **TripAdviso**r nel 2000 per dar modo alle persone di condividere opinioni e feedback sulle proprie esperienze di viaggio la piattaforma ne ha fatta di strada arrivando a superare, ad aprile scorso, il traguardo di 500 milioni di recensioni.
Oggi Tripadvisor ha fama globale ed è spesso argomento di conversazione tra addetti ai lavori e non: ha pagine Facebook goliardiche dedicate, gruppi che ne criticano i metodi e spesso è anche oggetto di pregiudizi ed equivoci.
Per questo abbiamo chiesto allo staff di TripAdvisor di chiarire alcuni degli equivoci più frequenti quando si parla della piattaforma del “Gufo”, vediamo quali:

1° Mito: è vero che TripAdvisor è di proprietà di Expedia e per questa ragione Expedia riceve un trattamento di favore?

“**FALSO**. Expedia non è più proprietaria di TripAdvisor, lo è stata dal 2005 a dicembre 2011. Oggi TripAdvisor è una public company quotata in borsa al Nasdaq (TRIP) in seguito allo spin off da Expedia Inc. Expedia è uno dei nostri partner commerciali ma la nostra collaborazione è uguale a quella che abbiamo con altri partner commerciali e non prevede alcun trattamento di favore sul sito”

2° Mito: è vero che le aziende devono pagare per gestire il loro profilo e per rispondere alle recensioni su TripAdvisor?

“**FALSO**. I proprietari di business possono registrarsi su TripAdvisor gratuitamente potendo così usufruire di tutti i vantaggi offerti dagli strumenti e dalle risorse che hanno a disposizione. Possono gestire il loro profilo, rispondere alle recensioni, ricevere notifiche quando vengono postate nuove recensioni relative al loro business e possono incoraggiare gli utenti a postare nuove recensioni utilizzando servizi come Recensioni Rapide, il tutto gratuitamente. I proprietari di business possono inoltre scegliere la loro immagine principale, quella che viene mostrata sulla loro pagina di TripAdvisor, e possono aggiungere una breve descrizione della struttura per aiutare i viaggiatori ad avere maggiori informazioni sul loro business. Oltre a questi strumenti gratuiti, i proprietari o i gestori possono anche scegliere di aumentare le prenotazioni provenienti dal loro profilo di TripAdvisor partecipando a prenotazione rapida e possono migliorare la loro presenza sul sito con un abbonamento a Business Advantage (prima conosciuto come Profilo Professionale)”.

3° mito: è vero che TripAdvisor non fa nulla per individuare le recensioni fasulle?

“**FALSO.** TripAdvisor dedica un'immensa quantità di risorse alla protezione dell’integrità dei contenuti del sito. Ogni recensione inviata a TripAdvisor passa attraverso un sistema di filtri di tracciamento che mappa il come, cosa, dove e quando della recensione, tracciando centinaia di attributi legati alla corrispondenza elettronica per individuare schemi di attività, utilizzando le migliori tecniche disponibili adottate da vari settori tra cui quello bancario e delle carte di credito. Il tutto è completato da un team di più di 300 specialisti dei contenuti che lavorano 7 giorni su 7, 24 ore su 24 per investigare tutte le recensioni segnalate come sospette sia dai nostri sistemi sia dalla nostra community. Il nostro team agisce anche proattivamente con investigazioni preventive per individuare potenziali frodatori”

4° mito: è vero che i proprietari di business non possono chiedere ai clienti di scrivere recensioni?

“**FALSO**. I business possono chiedere ai loro clienti di scrivere recensioni e noi li invitiamo a farlo. Offriamo anche strumenti che i proprietari possono utilizzare per invitare i loro ospiti a scrivere recensioni dopo la loro esperienza come Recensioni Rapide, che è completamente gratuito o come i link da aggiungere alle email che ridirezionano gli ospiti alla pagina della struttura su TripAdvisor. Inoltre diamo la possibilità di creare biglietti da visita e volantini che possono essere stampati e distribuiti agli ospiti e, infine, offriamo dei widget che possono essere inseriti sul sito della struttura stessa per ricordare ai viaggiatori di scrivere una recensione. I business devono solo assicurarsi di non offrire alcun incentivo, come pasti gratuiti o upgrade, in cambio delle recensioni e devono inoltre evitare di richiedere recensioni esclusivamente positive o di chiederle solo ad alcuni ospiti e ad altri no.

5° mito: è vero che se un ospite scrive una recensione connettendosi tramite il WiFi dell’hotel o del ristorante, TripAdvisor pensa che si tratti di una recensione fraudolenta?

“**FALSO**. Il nostro sistema di tracciamento controlla centinaia di attributi associati a ogni singola recensione che potrebbero includere anche il luogo in cui è stata scritta la recensione o la connessione WiFi utilizzata. Ma il semplice fatto che una recensione sia stata scritta utilizzando il WiFi della struttura non è di per sé sufficiente a far sì che questa venga rifiutata. I nostri sistemi di tracciamento conducono analisi approfondite su ciascuna recensione, valutando numerosi altri parametri. Quindi se un viaggiatore scrive una recensione mentre si trova in un un ristorante o in un hotel usando il WiFi a disposizione, non è considerata di per sé un’azione fraudolenta e non è quello il motivo per cui potrebbe essere rifiutata. Se una recensione scritta utilizzando il WiFi della struttura non viene pubblicata è perché sono presenti violazioni della policy molto più gravi”.