

## Agriturismo e reputazione on line: come rispondere alle recensioni

Un aspetto della gestione aziendale molto importante, che richiede tempo, dedizione e competenza, è legato alle recensioni degli ospiti. Oggi sappiamo bene quanto la reputazione sia importante, è certamente una delle leve fondamentali per un'impresa, da costruire e migliorare costantemente giorno dopo giorno. Le recensioni sono sempre utili a monitorare la qualità percepita e a favorire la fidelizzazione degli ospiti, consentendo di far emergere eventuali criticità e quindi azioni correttive da apportare nella conduzione aziendale. Le recensioni del resto sono uno strumento di condivisione delle esperienze, favoriscono – quando prive di preconcetti o malafede - la trasparenza e creano un dialogo equilibrato tra i proprietari o i gestori e gli ospiti. Le recensioni hanno un impatto importante sulle prenotazioni, il 93% dei viaggiatori a livello mondiale afferma di essere influenzato nelle decisioni di viaggio dalle recensioni on line; il 53% dei viaggiatori prenota una struttura ricettiva solo se sono disponibili recensioni on line; 8 utenti su 10 utenti si fidano più delle risposte dei titolari che dei commenti degli ospiti; 7 su 10 sono meno propensi a scegliere una struttura che risponde alle recensioni in modo aggressivo e 6 utenti su 10 preferiscono prenotare presso una struttura che risponde alle recensioni online (Fonte: analisi Campagna Amica su Tripbarometer). In tutti i casi è molto importante rispondere per “rassicurare e convincere” i lettori e potenziali ospiti e saper gestire le svariate situazioni che possono verificarsi, mettendo in conto i casi di comportamenti scorretti da parte di ospiti incontentabili. Le recensioni se positive, possono contribuire ad accrescere la reputazione positiva e quindi il numero degli ospiti, il passaparola diventa virale e si consolida la fidelizzazione dei propri ospiti; il problema nasce quando le recensioni sono negative, perché al contrario, ostacolano la crescita dell'azienda, respingono potenziali ospiti e danneggiano la reputazione. E' molto importante capire come reagire a eventuali – scongiurabili - recensioni negative e come gestire le situazioni, per “rassicurare” i nuovi e potenziali ospiti. A fronte di una recensione negativa Innanzitutto bisogna capire cosa sia realmente successo, quale è stato il motivo di insoddisfazione e quindi perché l'ospite ha espresso una lamentela. È sempre bene farlo in maniera oggettiva, in fondo una critica – se sincera e coerente alla realtà – vale come monito e come momento di miglioramento, di confronto interno con i collaboratori e/o familiari impegnati nell'accoglienza. Bisogna raccogliere quante più informazioni possibili per meglio capire quale sia stata la causa del problema, quindi ribadire ruoli e responsabilità, creando di fatto un momento di formazione interna e di monitoraggio della qualità, per responsabilizzare e motivare tutti. Certamente – se non già prassi consolidata – è molto importante monitorare sempre e con attenzione le recensioni successive per verificare che non venga segnalato lo stesso problema da parte di altri ospiti. Il terzo passo è rappresentato dalla risposta, che deve avvenire il prima possibile. La risposta deve essere una chiara ed esaustiva spiegazione dell'accaduto all'ospite scontento, possibilmente deve anche rispondere a domande implicite che può aver suscitato o fugare eventuali dubbi, a beneficio degli ospiti futuri. La risposta deve essere strutturata in modo da ispirare fiducia a chiunque la legga e non solo all'ospite “deluso”. Per impostare al meglio una risposta ad una recensione negativa, è bene farlo ipotizzando di rispondere a quattro domande chiave: - A chi stiamo rispondendo? Scriviamo al solo ospite scontento?! No certamente, o almeno non solo. Se la critica è arrivata nella casella mail dell'azienda, allora nessuno leggerà ne

scritta su siti di recensione o di intermediazione o sui metamotori, allora bisognerà considerare che potenzialmente questa risposta potrebbe essere letta da oltre 500 milioni di utenti. - Stiamo affrontando le preoccupazioni principali? È opportuno, al momento della risposta, non solo dare le spiegazioni dovute all'ospite scontento ma, indirettamente, rispondere anche a domande che una determinata recensione potrebbe avere generato in altri potenziali ospiti futuri. È bene includere nella risposta informazioni circa le azioni per rimediare al problema oggetto della recensione negativa. - Stiamo dimostrando la giusta attenzione verso gli ospiti? Le preferenze sono soggettive, e di questo bisogna pure tenere conto, bisogna quindi considerare che ogni ospite ha i propri gusti, le proprie suggestioni, ma quello che tutti si aspettano, a prescindere dai gusti, è che l'azienda sia attenta alle sue esigenze e se ne prenda cura. Gli ospiti potenziali leggono le recensioni prima di scegliere una determinata azienda; se qualcosa non è andato per il verso giusto – del resto può capitare – o non si riesce a fare buona impressione durante il soggiorno, è opportuno dedicare qualche minuto e qualche frase in più nella risposta, manifestando chiaramente la volontà di offrire un servizio eccellente in futuro, comunicando anche serietà e professionalità. - Siamo davvero dispiaciuti dell'accaduto? Se si crede davvero in quello che si sta facendo e nel lavoro che si sta portando avanti, allora è bene dimostrarlo con delle scuse appropriate e sentite, facendo trasparire il proprio coinvolgimento emotivo – vale per l'imprenditore, un suo familiare o un collaboratore – agli ospiti passati e futuri. Per farlo bisogna porre estrema attenzione alle parole da usare: spesso basta una parola per mettere in dubbio tutta la risposta. In sintesi, per rispondere alle recensioni negative questa potrebbe essere una procedura consigliata: • ringraziare l'ospite per aver investito il suo tempo nel lasciare la recensione e scusarsi per il disagio; • rispondere con tono garbato dimostrandosi aperti alle critiche e scrivendo un testo di risposta conforme alla lunghezza della recensione lasciata dall'ospite; • invitare l'ospite a provarle di persona in occasione di un nuovo soggiorno ed elencare delle concrete idee di miglioramento. • Infine molto importante salutare con cortesia e firmare la risposta. [Clicca e leggi alcuni esempi di risposte](#)