

A young woman with dark curly hair, wearing a red patterned headband, glasses, and a light blue denim shirt, is smiling and looking at her smartphone. She is holding the phone with both hands. The background is a blurred indoor setting, possibly a cafe or office, with a potted plant and a chalkboard visible.

BookingSuite

Come le recensioni negative possono giocare a tuo favore

Una guida in 6 passaggi che spiega come sfruttare le recensioni negative a tuo vantaggio.



A un primo sguardo potrebbe sembrare che le recensioni negative vadano a ledere un'attività, mentre in realtà possono rappresentare un'opportunità per migliorare la propria reputazione online e addirittura per ricevere più ospiti.

Prima di tutto, avere sia recensioni negative che positive conferisce veridicità a queste ultime e aumenta la fiducia dei tuoi potenziali ospiti. Oltre a questo, studi dimostrano che chi cerca recensioni negative in genere prenota di più di chi non lo fa, e dunque le recensioni negative possono portare più prenotazioni.¹

Il modo in cui scegli di rispondere alle recensioni può avere un grande impatto sulla tua attività: puoi far cambiare idea a un ospite e far colpo su potenziali nuovi clienti.

Quindi, non preoccuparti se ricevi una recensione negativa, perché ci sono vari metodi collaudati per trasformarla in positiva. Puoi iniziare a farlo già da subito seguendo i 6 passaggi di questa guida.

Source:
1. Reevoo

Suite.Booking.com

I tool per le recensioni degli ospiti sono facili da implementare per le strutture di dimensioni piccole o medie e generano un elevato ritorno sugli investimenti.

[Scopri di più](#)

Come le recensioni negative possono giocare a tuo favore

Primo passaggio: Fai un bel respiro.

Ricevere recensioni negative non piace a nessuno, ma è importante mantenere la calma e non rispondere frettolosamente. Prenditi il tempo necessario per pensare a cosa rispondere e scrivi qualcosa che possa ribaltare la situazione.

Fai due passi oppure chiedi a un amico o a un collega di leggere quello che hai scritto, per accertarti di aver mantenuto un tono diplomatico.

Le statistiche dimostrano che, in media, un cliente soddisfatto racconta la sua esperienza ad altre 9 persone.²

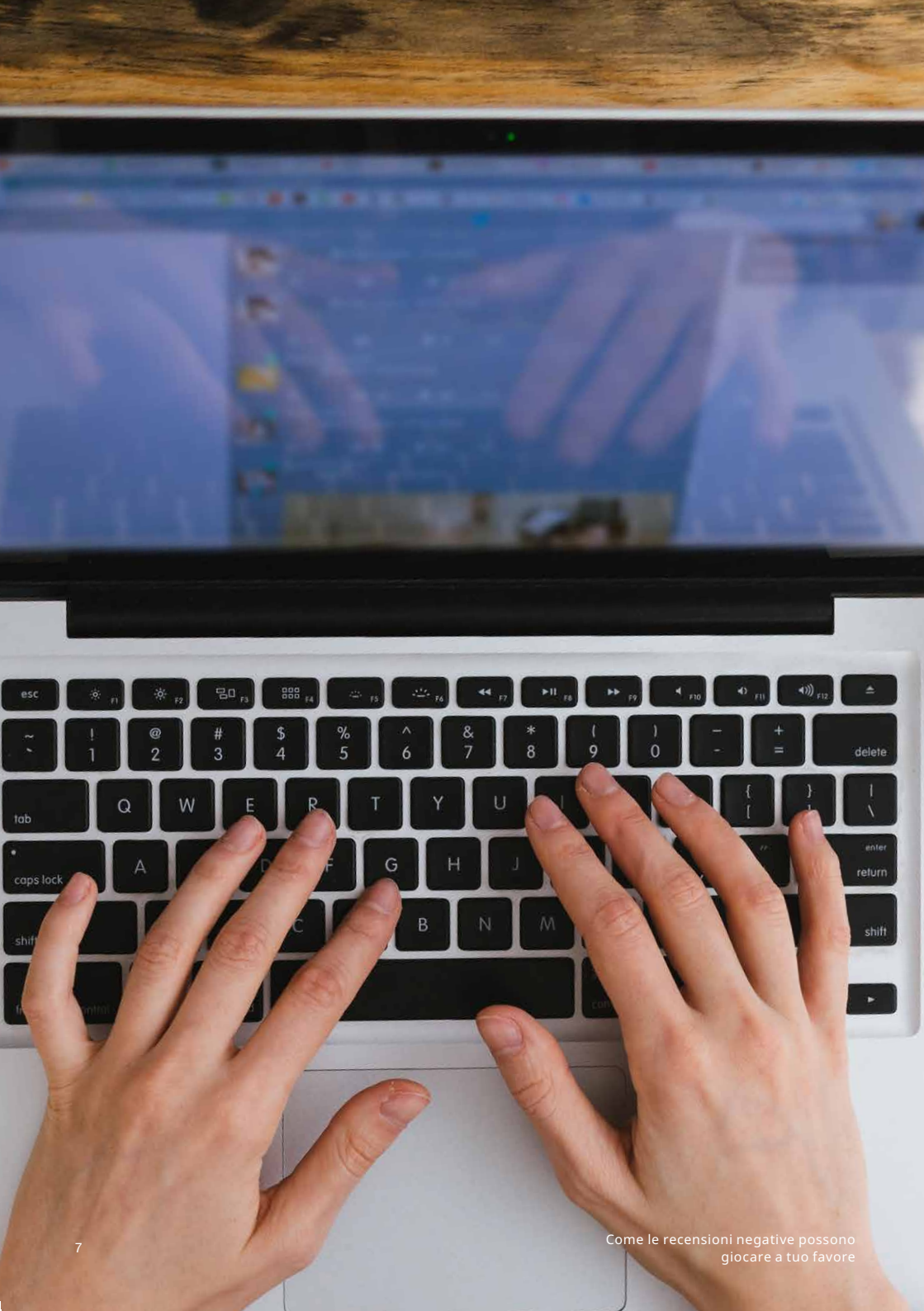
Che vuol dire? Che far cambiare idea a qualcuno può avere un effetto domino sulla tua attività.

Perché al giorno d'oggi è particolarmente importante riflettere prima di iniziare a scrivere? Perché le recensioni online sono pubbliche e fonte di ispirazione per tanti potenziali ospiti. Quindi, anche se sembra che tu stia rispondendo a una sola persona, in realtà stai condividendo la tua risposta con il mondo. Sono in tanti a vedere la tua struttura, e quindi questa è una grande opportunità per far colpo su nuovi clienti.

Source:

2) American Express





Secondo passaggio: Fai sapere agli ospiti che hai ricevuto il loro feedback, il prima possibile.

Dopo aver ponderato bene, fai sapere quanto prima ai tuoi ospiti che hai letto le loro recensioni. Secondo il SuperOffice Customer Service Benchmark Report, il 90% delle aziende non informa i propri clienti di aver ricevuto le loro e-mail.³ Questo vuol dire che, già solo rispondendo ai reclami, sarai un passo avanti agli altri.

Esistono persino degli strumenti che consentono di richiedere un feedback agli ospiti mentre si trovano in struttura, in modo da sapere subito cos'è che non va e trovare una soluzione prima che partano (e prima che il problema sia reso pubblico sotto forma di recensione negativa).

Source:

3) SuperOffice

Per semplificare il tutto, potresti creare delle risposte automatiche utilizzando dei tool per il feedback dei clienti.

In questo modo, non appena il cliente scrive una recensione, sarà informato immediatamente che hai ricevuto il suo feedback e che risponderai a breve. Così saprà che rispetti la sua opinione e che sei già in cerca di rimedio, e la tua struttura sarà percepita in modo più positivo ancora prima di rispondere al reclamo.

Vedi quanto è semplice cominciare a usare i tool per le recensioni degli ospiti.

[Scopri di più](#)

Terzo passaggio: Scrivi il prima possibile una risposta personalizzata.

Quando un ospite è insoddisfatto, rispondere per tempo è fondamentale: cerca di non rimandare lasciando il problema irrisolto. Dopo avergli fatto sapere che il loro feedback è arrivato, assicurati di dare una risposta personalizzata e risolutiva il prima possibile.

Spesso può non essere semplice rispondere alle recensioni quando sono pubblicate su varie piattaforme. Ecco perché un tool apposito può tornarti utile: la tecnologia anche in questo caso ne semplifica la visualizzazione e permette di rispondere da un unico posto alle recensioni pubblicate su varie piattaforme. Non solo risparmierai tempo e fatica, ma non te ne perderai neanche una.

Il 70% dei clienti che si lamenta torna a fruire di un servizio, se il problema viene risolto rapidamente.⁴

Ciò significa che prima rispondi, più chance avrai di ribaltare la situazione a tuo favore.

Immagina di aver ordinato una giacca nuova e, quando arriva, scopri che il pacco è danneggiato e la giacca si è tutta bagnata. Scrivi un'e-mail all'azienda che te l'ha venduta per spiegare l'accaduto, ma passano due settimane e non ti risponde nessuno.

Ora immagina la stessa identica situazione, ma con l'azienda che risponde il giorno dopo al tuo reclamo: nel secondo caso ti sentiresti sicuramente più propenso ad ascoltare le loro motivazioni. La stessa cosa succede con un cliente che lascia una recensione negativa. La tempistica è tutto.

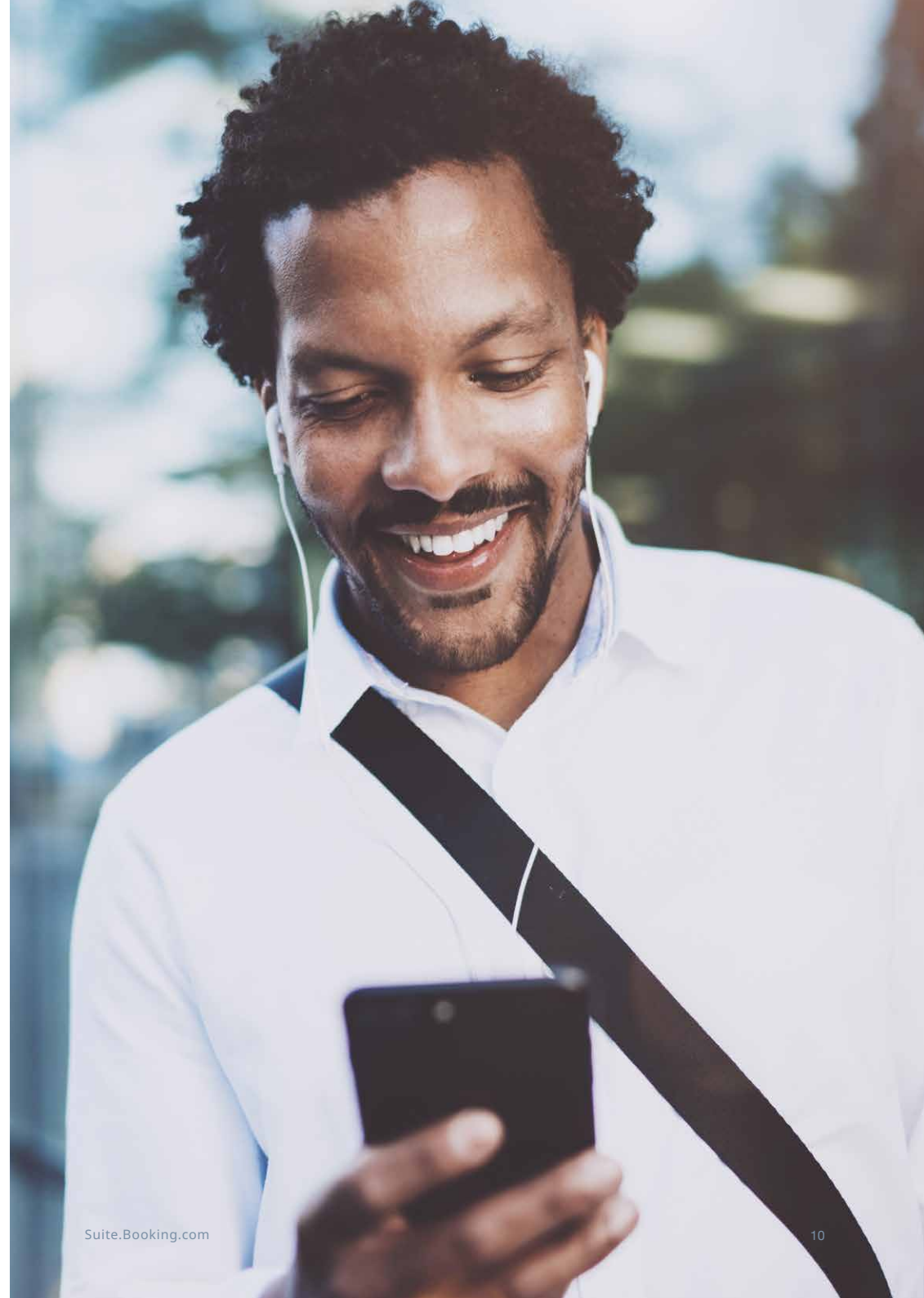
Le statistiche parlano da sole: dei clienti che ricevono una risposta alla loro recensione negativa, il 33% ci ripensa e ne pubblica una positiva. E, cosa ancora più importante, il 34% decide di eliminare la recensione negativa, mentre il 18% delle persone diventa un cliente affezionato dopo un'esperienza di questo tipo.⁵

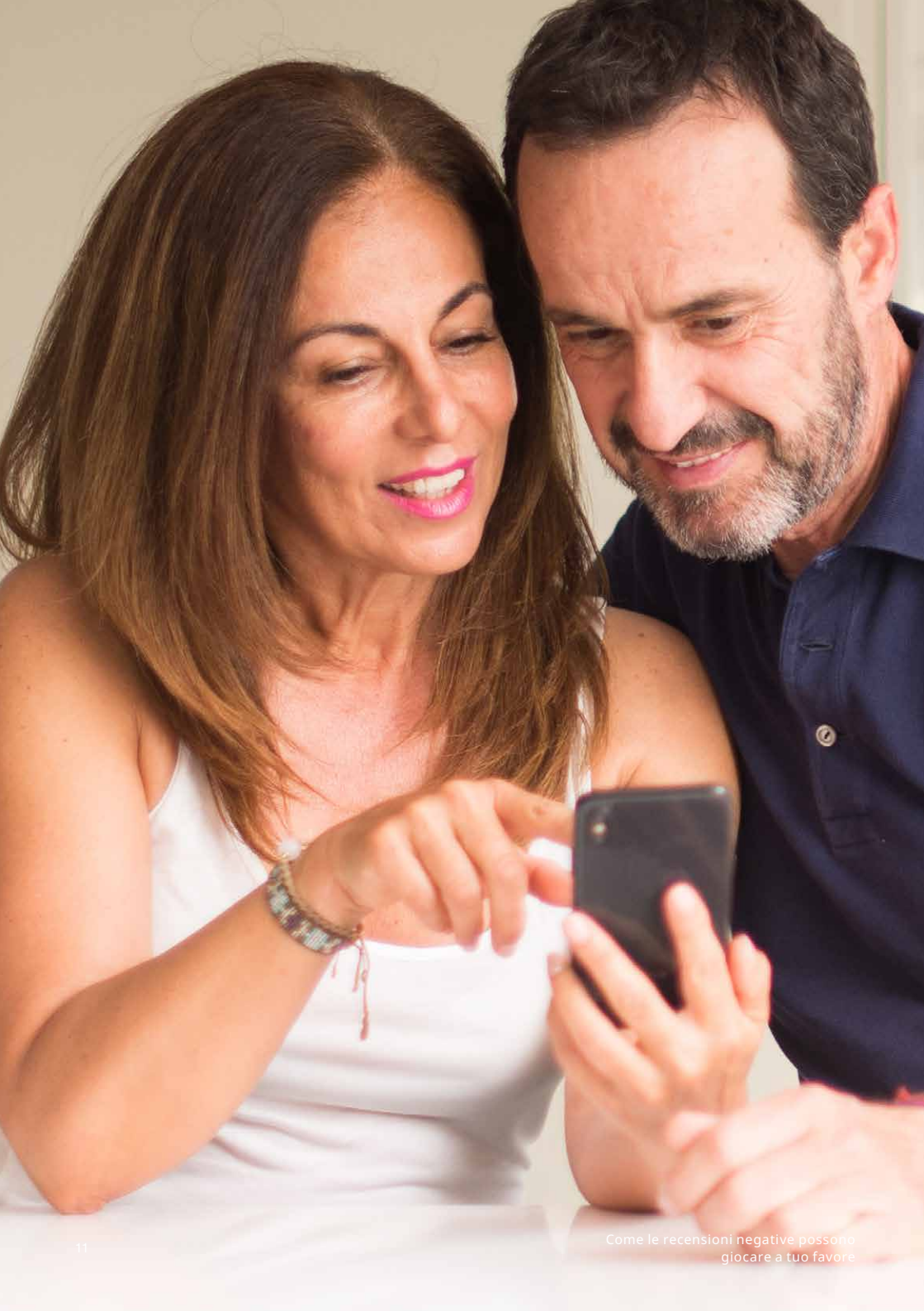
Sources:

4) Lee Resources

5) MackCollier

Come le recensioni negative possono giocare a tuo favore





Come le recensioni negative possono giocare a tuo favore

Quarto passaggio: Dimostra empatia e umanità.

Se una risposta veloce (e forse automatica) è molto apprezzata dagli ospiti, quel che conta veramente per loro è sapere che dietro la tastiera c'è una persona in carne e ossa che ha compreso il motivo del reclamo. Per questo è importante prendersi tutto il tempo che serve per leggere i commenti e creare una risposta che sia quanto più genuina e trasparente possibile.

Il 40% dei clienti sostiene che il fattore più importante quando interagisce con un'azienda è ricevere un servizio migliore da parte di interlocutori umani.⁶

Questo significa che quasi la metà degli ospiti apprezza una risposta autentica più di ogni altra cosa. Scrivi con il cuore, facendo percepire la tua voce e il tuo punto di vista, e gli ospiti capiranno quanto tieni alla loro soddisfazione.

Una semplice ammissione di colpa può già voler dire tanto. A volte basta un "mi dispiace" per far cambiare idea a un cliente insoddisfatto. Assicurati di personalizzare la risposta rivolgendoti all'ospite per nome e mostra di aver preso nota del reclamo (per es. un rubinetto del bagno che perde, o un disagio durante il check-in).

Source:
6) Genesys

I tool per le recensioni degli ospiti possono aiutarti a migliorare il servizio che offri, grazie a risposte autentiche e tempestive che dimostrano che tieni ai tuoi clienti.

[Scopri di più](#)



Quinto passaggio: Se possibile, offri una soluzione.

Le recensioni rappresentano una magnifica risorsa per far crescere il tuo business. Facendo un'analisi dei feedback degli ospiti, puoi identificare quali sono gli aspetti da migliorare, dalle eventuali riparazioni da fare in struttura al controllare che le informazioni siano spiegate in modo chiaro sul tuo sito.

Prendere provvedimenti su punti specifici ti aiuterà a migliorare l'esperienza dei tuoi futuri ospiti e di conseguenza a ricevere recensioni migliori.

Per tenere traccia dei commenti potresti usare uno strumento apposito, che ti permetta di avere una visione d'insieme chiara su cosa può essere effettivamente migliorato nella tua struttura.

Se ricevi feedback su una problematica specifica, assicurati di far sapere agli ospiti che non solo ne sei a conoscenza, ma che stai facendo del tuo meglio per risolverla. In questo modo mostrerai a loro (e a chiunque si trovi a leggere la recensione) che nella tua struttura gli errori vengono riconosciuti e che si fa di tutto per rimediare.

Con una semplice risposta, gli ospiti sapranno che la loro voce è stata ascoltata, per esempio: "Grazie per aver condiviso la sua opinione, Sandra. Ci rincuora sapere che la camera non sia stata all'altezza delle sue aspettative. Abbiamo subito provveduto a sistemare la perdita, e speriamo di riaverla come nostra gradita ospite in futuro".

Sesto passaggio: Rispondi sempre pubblicamente.

Le recensioni non sono solo un buon modo per migliorare la tua struttura per i futuri clienti, ma sono determinanti anche per promuovere il tuo brand.

Il 96% delle persone considera le recensioni fondamentali per decidere dove prenotare e per farsi un'idea del posto in cui soggiorneranno.⁷

Ecco perché è davvero importante condividere le risposte pubblicamente. Altrimenti limiti il tuo pubblico a un solo ospite insoddisfatto e, se la recensione rimane online senza risposta, rischi che la gente pensi che non ti importa nulla.

Inoltre, bisogna essere super cauti e personali quando si dà una risposta, perché potrebbe influire sulla scelta di un altro utente. Se il tuo tono è più accomodante rispetto a quello usato da un altro host, è più probabile che la scelta del cliente ricada sulla tua struttura.

Se dopo la tua risposta iniziale pensi sia necessario continuare la conversazione offline, sentiti libero di farlo. A volte potrebbe volerci più di uno scambio con l'ospite per risolvere un problema, e non serve che ciò avvenga pubblicamente. In questi casi è meglio chiedere al cliente di contattarti privatamente, oppure che sia tu a contattarlo.

Source:
7) TrustYou



“Ci siamo preposti fin dall'inizio di migliorare la soddisfazione dei nostri clienti e abbiamo un grande bisogno di ricevere feedback reali e diretti. L'App Store di BookingSuite ci ha aiutato ad avere un rapporto migliore con la clientela.”

Antonio Iannotta, Proprietario alberghiero

[Leggi la storia di Antonio](#)




Dato che esistono molti prodotti, potrebbe essere difficile capire da dove cominciare.

Per fortuna l'App Store di BookingSuite semplifica questo processo mettendo a disposizione diverse soluzioni tecnologiche di qualità per le attività che operano nell'ospitalità.

Tutte le soluzioni sono consigliate dai nostri esperti del settore e prevedono un periodo di prova gratuito, quindi puoi capire subito se fanno al caso tuo.

[Consulta il nostro App Store](#)

A photograph of two women in a professional setting. The woman on the left has long dark hair and is wearing glasses and a light blue button-down shirt. She is holding a tablet. The woman on the right has reddish-brown hair, is wearing glasses and a plaid shirt, and has her hand to her chin in a thoughtful pose. They are both looking at the tablet. The background is a blurred office environment with a desk and a keyboard visible.

**Tu ti occupi dei tuoi ospiti.
Noi pensiamo alla tecnologia.**

BookingSuite fornisce soluzioni facili da usare per il settore dell'ospitalità e aiuta oltre 350.000 strutture in tutto il mondo a offrire ai propri ospiti la migliore esperienza possibile.

BookingSuite

Scopri di più su suite.booking.com/it