Gli strumenti del capitolo 21

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 21.1 · L'indice mensile di reputazione

Piattaforma	Peso	Punteggio ultimi 12 mesi	Punteggio su scala 10	Numero di recensioni	Media dei concorrenti
Indice ponderato					

Strumento 21.2 · La classificazione delle recensioni per argomento

Argomento	Recensioni positive	Recensioni negative	Osservazioni ricorrenti	Reparto	Azione decisa	Verifica
Pulizia						
Personale e accoglienza						
Colazione						
Camere e comfort						
Rumore						
Rapporto qualità-prezzo						

Strumento 21.3 · Le regole per rispondere

- Rispondere a tutte le recensioni negative entro tre giorni, e a una parte delle positive.
- Rispondere in modo personale, citando ciò che l'ospite ha scritto.
- Ringraziare, riconoscere il problema se c'è, dire che cosa si è fatto o si farà.
- Non giustificarsi, non polemizzare, non accusare.
- Non rivelare mai dati del soggiorno o della persona.
- Per le recensioni ritenute false o illecite, segnalare alla piattaforma con gli elementi a sostegno.

Strumento 21.4 · Le pratiche vietate sulle recensioni

- Offrire sconti, regali o vantaggi in cambio di recensioni.
- Chiedere recensioni solo agli ospiti soddisfatti.
- Proporre testi precompilati di recensione.
- Chiedere recensioni a dipendenti, amici, fornitori.
- Comprare recensioni o servizi che promettono recensioni.
- Pagare per la rimozione di recensioni negative.
- Pubblicare sul sito solo le recensioni positive o punteggi calcolati senza criteri trasparenti.

Letto e sottoscritto. Nome, ruolo, firma, data:

_____

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 4 «Il mercato dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti contrattuali, fiscali o sul trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente.