

**COME RISPONDERE  
ALLE RECENSIONI  
ONLINE**

Guida pratica per il turismo



# COME RISPONDERE ALLE RECENSIONI ONLINE

## LE RECENSIONI SONO PIÙ IMPORTANTI DI QUANTO CREDII!



La reputazione ha un enorme impatto sulle performance, anche in termini di aumento del fatturato.

- ✓ Le recensioni sono oggi una delle ragioni più determinanti per cui i turisti scelgono o escludono un albergo.
- ✓ Le ricerche di mercato più recenti evidenziano infatti che **circa il 79% dei viaggiatori** indica le recensioni come discriminante fondamentale nel processo decisionale.
- ✓ A leggerle è oltre il **97%**.

I viaggiatori leggono le recensioni cercando informazioni su

Pulizia  
della camera



**78%**

Condizioni generali  
della struttura



**68%**

Comfort  
della camera



**56%**

Servizio



**49%**

Ovviamente le recensioni che sottolineano mancanze o problemi durante il soggiorno, possono compromettere la scelta finale, ma c'è un modo per ridimensionare il loro peso: la tua risposta.



Il 92% dei viaggiatori si sente più a suo agio se l'hotel risponde al feedback negativo.

Le recensioni negative sono un fattore critico nel processo decisionale: **4 viaggiatori su 5 danno per scontato che una critica sia vera**, se non c'è risposta.

**3 punti da tener presenti quando rispondi alle recensioni negative:**



Rispondi su come si risolverà il problema

**74%**



Fornisci una foto del miglioramento

**62%**



Offri delle scuse sincere

**51%**

- ✓ Rispondendo in maniera appropriata alle recensioni negative, puoi convincere 3 persone su 4 a non tenerle in considerazione.
- ✓ La risposta diventa perciò fondamentale: deve essere chiara, educata, dai toni pacati, rispondere punto per punto alle contestazioni, porgendo scuse sincere.
- ✓ Le risposte copia e incolla, non personalizzate, riducono le probabilità di prenotazione.



L'obiettivo delle tue risposte è quello di continuare il dialogo con l'ospite anche dopo la partenza. Ma questa è solo una delle motivazioni: quando rispondi ad una recensione, tu in realtà parli a tutte le migliaia di turisti che stanno cercando informazioni sulla tua struttura. Ricordati che rispondere alle recensioni può aiutarti a:

## Rendere irrilevanti le recensioni negative

- Grazie alle tue risposte, l'82% dei viaggiatori presterà minor attenzione alle recensioni critiche e le probabilità che prenotino aumenteranno.

## Ottenere il consenso dei viaggiatori

Le tue risposte danno ai viaggiatori la percezione di quanto tieni al benessere dei tuoi ospiti e quanto la loro opinione conti. Non solo, aggiungono per chi non ti conosce, personalità al brand: nome, titolo e tono possono stabilire una forma di intimità che di solito è difficile da raggiungere online.

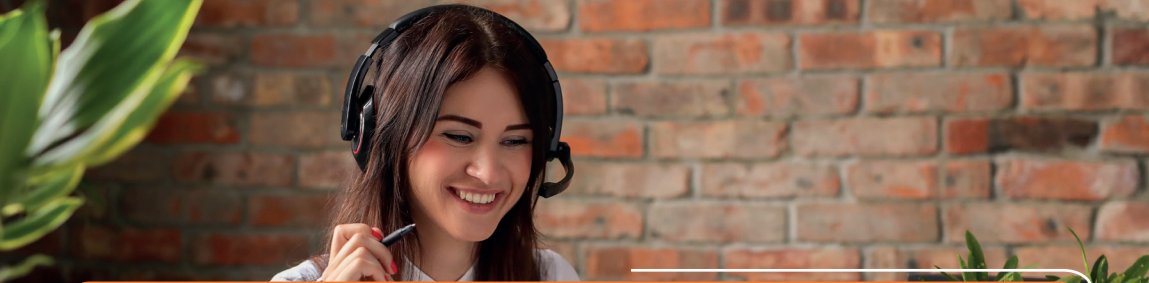
## Trasformare gli ospiti in ambasciatori

- Il passaparola è sempre stato uno degli obiettivi importanti da perseguire: i clienti felici alla partenza parleranno della loro esperienza positiva a familiari e amici.
- Nel mondo digitale, il passaparola si è semplicemente amplificato, includendo persone da tutto il mondo.
- Rispondere in tono amichevole, con riferimenti personali (come ad esempio il nome di un animale domestico), invoglierà i nostri ospiti a tornare e stimolerà gli altri viaggiatori.

## Comunicare novità e aspetti di marketing



Le risposte alle recensioni possono essere un ulteriore strumento di marketing: per esempio, prendendo spunto dal commento del cliente potresti mettere in luce un nuovo servizio, la recente ristrutturazione delle camere o creare curiosità intorno alle novità della stagione in arrivo. Ti consigliamo anche di cogliere l'occasione per sottolineare i vantaggi della prenotazione diretta!



## Incominciamo con le basi

### Quali non dovrebbero essere i tuoi obiettivi?

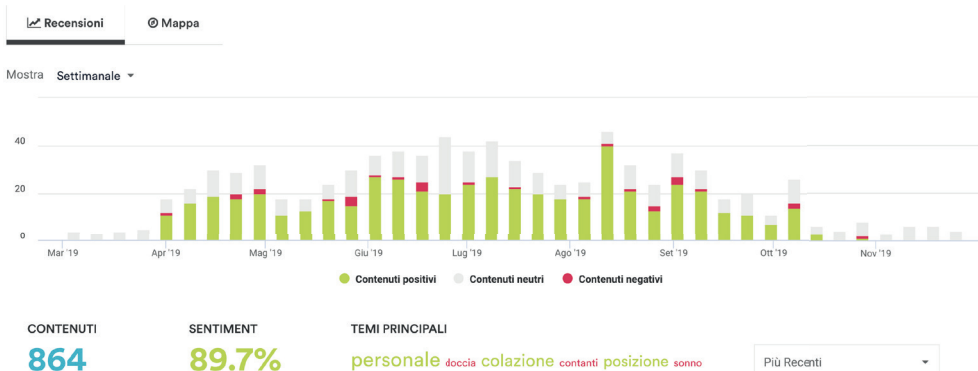
La risposta ad una recensione negativa non è un'arringa difensiva nell'aula di un tribunale, non è necessario spiegare cosa è successo e giustificare collaboratori o servizi esterni. I disservizi possono accadere e ci possono anche essere ragioni plausibili o fuori dal tuo controllo.

Quello che i lettori vogliono sapere, è come il problema è stato risolto o cosa farai affinché non accada più.

## Quanto spesso rispondere

Idealmente una volta al giorno! In ogni caso stabilisci una procedura, fissando un momento giornaliero per leggere e rispondere alle recensioni.

Noi consigliamo l'acquisto di uno dei software presenti sul mercato che ti permettono di avere una visione chiara d'insieme sull'andamento delle recensioni, per tenere più facilmente sotto controllo il sentiment e rispondere su tutti i canali da un'unica piattaforma.





**Periodo**

Ultimi 6 mesi

**Target**

Tutte le lingue

Provenienza ospiti

Tipologia di ospiti

**Contenuti**

Tutti i Canali

Tutti i contenuti

Tutte le Risposte

Punteggio o Testo

Sentiment 0%-100%

Rating

## Chi deve rispondere

Ai clienti piace vedere le risposte del Direttore o di chi riveste un ruolo di responsabilità. Nel contempo, la rapidità di risposta è un fattore determinante. Quindi, se hai tempo per rispondere solo una volta alla settimana, delega un collaboratore fidato o la tua agenzia di Marketing.

## Da dove iniziare

Se non hai mai risposto alle recensioni, inizia dalle più recenti, sono quelle che appaiono in evidenza sul profilo, quindi sono quelle che i tuoi potenziali ospiti vedranno per prime.

## Cosa fare con le recensioni in lingue straniere

Se la recensione è scritta in una lingua che non conosci, non preoccuparti, ricordati che è più importante rendere la risposta visibile agli altri viaggiatori che a colui che l'ha scritta. Rispondi in inglese e ricorda che per l'utente esiste sempre l'opzione di Google Traduttore incorporata alla recensione.

## Cosa fare quando ci sono troppe recensioni e quali sono quelle importanti

Sarebbe importante rispondere a tutti, sia che i commenti siano negativi che positivi. Se però decidi di dare delle priorità, allora dedicati prima alle seguenti recensioni:

- \* *quelle con lamentele molto specifiche ed un punteggio basso;*
- \* *quelle che possono danneggiare la tua reputazione (ad es. accuse di truffa, descrizioni ingannevoli etc.);*
- \* *quelle ampie per le quali gli autori hanno investito tempo ed energie;*

## Cosa non dovresti scrivere

- \* *Non considerare le recensioni una questione personale ed evita di aggredire chi scrive. Non mettere in discussione le veridicità delle lamentele, perché ciò potrebbe indisporre il lettore.*
- \* *Accetta le critiche: non metterti sulla difensiva e non scaricare le colpe.*
- \* *Non scusarti in maniera eccessiva: è sufficiente porgere le scuse una volta in maniera ferma e sincera.*
- \* *Non offrire compensazioni pubblicamente: qualcuno potrebbe approfittarne.*
- \* *Evita lunghe spiegazioni: non dilungarti raccontando la causa dei problemi, ma come li hai risolti o lo farai.*

## Non usare risposte preconfezionate

**La personalizzazione è importante, il copia incolla non funziona.**

Ti potrebbe sembrare una soluzione facile, tra il non rispondere o usare risposte standardizzate, potresti pensare di scegliere la seconda opzione: non è una buona idea. Ricordati che quello che scrivi è dedicato a tutti i potenziali ospiti che leggeranno le recensioni. Loro si accorgeranno immediatamente che quanto scritto è ripetuto, ottenendo un effetto peggiore che non rispondere affatto.



## UNA SEMPLICE STRUTTURA PER LE TUE RISPOSTE:

### SALUTARE

Inizia con il tono giusto.  
Usa il nome del recensore.

*Caro Signor Rossi*

### RINGRAZIARE

Ringrazia l'ospite per aver scritto  
la recensione e/o per essere stato tuo cliente.

*La ringrazio per  
la sua recensione*

### SCUSARSI

Solo nel caso la recensione contenga aspetti  
negativi, scusati per dimostrare  
comprensione anche se non hai colpe.

*Mi dispiace apprendere che lei  
abbia avuto difficoltà con la  
nostra connessione Wi-Fi.*

### RISOLVERE

Spiega cosa hai fatto affinché ciò non avvenga  
più in futuro. Non scrivere lunghe spiegazioni  
sul perché ci sia stato il problema o di chi sia  
stata la colpa.

*Per evitare che questo avvenga in  
futuro, stiamo migliorando le  
istruzioni per l'uso del nostro  
Wi-Fi.*

### ENFATIZZARE

Sposta l'attenzione sugli aspetti positivi. Questo  
personalizzerà la tua risposta.

*Mi fa piacere leggere  
che avete gradito molto  
la nostra colazione.*

### INVITARE

Invita l'ospite a tornare. Fai una proposta  
personalizzata per la sua prossima visita.

*La prossima volta che  
sarete ospiti da noi, provate  
i nuovi croissant integrali  
che abbiamo aggiunto al  
buffet della colazione.*

### CONCLUDERE

Aggiungi il tuo nome e ruolo

*Cordiali saluti*

## COME RISPONDERE ALLE SITUAZIONI PIÙ TIPICHE:

### Recensioni di una riga

*“Tutto bene. Nessuna lamentela.”*

Va bene anche se non rispondi oppure rispondi in modo altrettanto sintetico, anche un semplice Grazie!

### Recensione lunga ma bilanciata

*Di solito più paragrafi con punti positivi e negativi.*

Ringrazia l'ospite in maniera appropriata. Sottolinea gli aspetti positivi e non focalizzarti su quelli negativi.

### Recensione corta e positiva

*In genere uno o due paragrafi, anche con accenni a piccole pecche.*

Scrivi una risposta altrettanto corta e sottolinea uno dei commenti positivi.

### Lamentela giustificata

*“Nel pulire la camera si sono dimenticati di mettere gli asciugamani nel bagno.”*

Scusati in maniera sincera. Spiega cosa hai fatto per evitare che ciò avvenga in futuro. Non compensare con voucher o altro, altrimenti qualcuno potrebbe approfittarne.

### Critica generica

*“Era così rumoroso che ho dormito pochissimo.”*

Scusati e dimostra comprensione. Fai proposte utili (ad es. una camera sul lato più silenzioso dell'albergo)

### Problema irrisolvibile

*“La camera era piccolissima, ho faticato a trovare posto per la valigia.”*

Scusati per l'inconveniente e dimostra comprensione.

### Accuse gravi

*“Ho scoperto inspiegabili addebiti sulla mia carta di credito.”*

Le accuse di frode, furto e molestie, vanno trattate seriamente perché possono essere molto dannose per la reputazione. Invita l'ospite a contattarti direttamente via email o telefono ad es. scrivendo “Non ero al corrente di questo incidente. Per favore scriva a [info@hotel.com](mailto:info@hotel.com) per consentirci di chiarire la questione.”



## Non bene

«Climatizzatore non funzionante, doccia senza ne tenda, ne box doccia, ma. Con scarico a pavimento... In pratica la doccia è sul water.. Pessimo! In più personale svampito e poco cordiale, parcheggio inesistente»

## Non rispondere ● ● ●

*Salve, l'aria condizionata non serviva quando siete stati da noi perché non faceva così caldo. Il parcheggio c'è. Noi siamo tutti simpatici e svegli.*

- \* Non c'è dimostrazione di comprensione, ne scuse.
- \* Le circostanze eccezionali non vengono citate.
- \* Non si specifica se il problema dell'aria condizionata è stato risolto.
- \* Si ignora completamente il commento sulla doccia.

## Rispondi ● ● ●

*Caro Signor Rossi,  
Grazie per aver condiviso il suo commento.  
Mi dispiace non sia riuscito a dormire bene a causa del caldo, l'aria condizionata era prevista attiva per fine giugno, il caldo di maggio è stato un evento eccezionale a cui non eravamo preparati. Adesso l'impianto è in funzione e le camere sono rinfrescate.  
Disponiamo di diverse tipologie di camera, se ci vorrà contattare direttamente la prossima volta che verrà da noi, sarà nostra premura darle una sistemazione con i bagni rinnovati.  
Il nostro parcheggio è dimensionato per il nostro numero di camere, è sempre un piacere per noi aiutare i nostri clienti.  
La prossima volta che visiterà Albuquerque sarà mia premura accoglierla.  
Il Direttore*

## FRASI UTILI

### RINGRAZIARE ●●●

*Grazie per la sua recensione.*  
Thank you for your review.

*Grazie per i suoi commenti.*  
Thanks for your comments.

*Grazie per aver recensito l'Hotel Paradise.*  
Thank you for reviewing the Hotel Paradise.

*Grazie per aver condiviso la sua esperienza.*  
Thank you for sharing your experience.

*Grazie per il tempo che ha dedicato a questa recensione.*  
Thank you for your effort in writing this review.

*Grazie mille per la sua sincera recensione.*  
Thank you very much for your candid review.

*Grazie per le sue cordiali parole.*  
Thank you for your kind words.

*Grazie per aver trovato il tempo di scrivere una recensione così dettagliata.*  
Thank you for taking the time to write such a detailed review.

*Grazie per averci informati di questo problema.*  
Thank you for bringing this issue to our attention.

*Grazie per aver sottolineato come possiamo migliorare.*  
Thank you for highlighting some areas of improvement.

*Grazie per il suo feedback.*  
Thank you for your feedback.

*Grazie per tutti i suoi commenti.*  
Thank you for all your compliments.

*Apprezziamo molto la sua recensione. Grazie.*  
We appreciate your review. Thank you.

*Grazie, la sua recensione ci è di molto aiuto.*  
Thank you. Your review is very helpful to us.

*Grazie, il suo feedback è molto apprezzato.*  
Thank you. Your feedback is greatly appreciated.

*Il nostro team la ringrazia per aver condiviso questi preziosi commenti.*  
Our team thanks you for sharing this valuable feedback.

### SCUSARSI ●●●

*Sono molto dispiaciuto per l'inconveniente.*  
I'm very sorry for the inconvenience.

*Mi scuso per i disagi che questo le ha causato.*  
I apologize for the discomfort this has caused you.

*La prego di accettare le nostre scuse per l'inconveniente...*  
Please accept our apologies for the inconvenience...

*Per questo inconveniente le dobbiamo delle scuse...*  
We owe you an apology for the issues...

*Le voglio dire che mi dispiace per...*  
I want to tell you I'm sorry for...

*Su questo c'eravamo sbagliati. Ci scusi.*  
We were wrong on that. Sorry.

*Sono molto rammaricato per questo...*  
I regret very much that...

### INVITARE ●●●

*Spero che lei prenderà nuovamente in considerazione il nostro Hotel...*  
I hope you will consider our Hotel again...

*Saremo molto lieti di darle nuovamente il benvenuto.*  
We would love to welcome you back some time.

*Ci auguriamo di rivederla.*  
We hope to see you again.

*Alla prossima volta...*  
Until next team...

*Attendiamo la sua prossima visita...*  
We're looking forward to your next visit...

*La invitiamo ad essere nuovamente nostro ospite.*  
Please stay again with us.

*Speriamo di poterci rifare la prossima volta che sarà nostro ospite.*  
I hope we can make it up to you the next time you stay with us.

## RISOLVERE ●●●

*Ci assicuriamo che questo non accada mai più.*  
We will make sure this will not happen again.

*Ho inoltrato il suo commento a...*  
I have forwarded your feedback to...

*Durante la nostra prossima riunione con il personale farò presente quanto segnalato.*  
I will bring up this issue in our next team meeting.

*Questo problema è stato risolto.*  
This issue has been resolved.

*Stiamo valutando se...*  
We are considering to...

*Attualmente stiamo discutendo quello che lei ci ha segnalato.*  
We are currently discussing your feedback.

*Ho informato il personale del fatto che...*  
I have informed the staff about...

*Faremo dei cambiamenti alla...*  
We will make changes to...

*Stiamo rivedendo le relative procedure.*  
We are reviewing our procedures in this regard.

*Abbiamo preso in seria considerazione la sua segnalazione e ...*  
We have taken your feedback seriously and...

*La sua segnalazione ci è stata di tale aiuto che...*  
Your feedback was so helpful that...

*Per la sua prossima visita noi...*  
For your next visit, we will...

*Prenderemo in considerazione i suoi suggerimenti...*  
We will look at your suggestions...

## ENFATIZZARE I PUNTI POSITIVI ●●●

*Sono felice che abbia apprezzato...*  
I'm glad you enjoyed...

*È molto bello leggere che...*  
It's very nice to hear that...

*Inoltrerò i suoi complimenti a...*  
I will forward your compliments to...

*Siamo lieti che le sia piaciuto il...*  
We are happy that you liked the...

*Facciamo del nostro meglio per ...*  
We try our best to...

*È un piacere sapere che...*  
It is a pleasure to know...

*Grazie per riconoscere che...*  
Thank you for recognizing...

*Sono lieto di leggere che lei abbia apprezzato...*  
I'm glad to read that you appreciated...

*Mi fa piacere vedere che...*  
I'm pleased to see that...

## INDIRIZZARE IN CASO DI ACCUSE GRAVI ●●

*Abbiamo bisogno di maggiori dettagli per chiarire la questione. La prego di contattarmi allo...*  
We need more details to resolve this issue. Please contact me at...

*Non ero al corrente dell'accaduto. La prego mi contatti allo...*  
I wasn't aware of this incident. Please contact me at...

*Mi occuperò io di questo personalmente. Per favore mi contatti allo...*  
I will take care of this. Please contact me at...

## CONCLUDERE ●●●

*Cordialmente*  
Sincerely

*Grazie*  
Thank you



THE **DATA  
APPEAL**  
COMPANY

**Tutti i suggerimenti di questa guida sono ancora più semplici con l'Intelligenza Artificiale.** *Grazie all'AI, oggi gestire le recensioni è un processo molto più facile, veloce ed efficace. Infatti, puoi:*

- \* Monitorare tutti i portali da un'unica piattaforma;
- \* Risparmiare tempo prezioso nel rispondere alle recensioni;
- \* Permettere una gestione coerente e professionale dell'immagine online della tua struttura.

**Travel Appeal** è uno degli strumenti che ti può aiutare: analizza in tempo reale tutte le recensioni della tua struttura e, grazie all'**AI Digital Trace Responder**, genera risposte automatiche e personalizzate nel **tono di voce** che preferisci e nella **lingua del cliente**.

Un supporto concreto per migliorare la tua reputazione online, ogni giorno.



Siamo la prima azienda di consulenza **Revenuemarketing®** per l'ospitalità che affianca le strutture ricettive con un approccio strategico integrato.

Uniamo analisi, visione e metodo per costruire il giusto concept, definire il corretto posizionamento e coordinare le attività di promozione e vendita.

Il nostro obiettivo: massimizzare il valore del tuo prodotto sul mercato, con scelte mirate e coerenti in ogni fase del percorso.

E in tutto questo processo l'Online Reputation riveste sicuramente un ruolo fondamentale!

**SALUTI** ...

*Ti rimane ancora qualche dubbio? Siamo a tua disposizione!*

*Il Team INUP Tourism è qui per rispondere alle tue domande e trovare la soluzione giusta per te.*



[inuptourism.it](http://inuptourism.it)



INUP TOURISM  
Via Sant'Andrea, 53 38062 Arco (TN)

[www.inuptourism.it](http://www.inuptourism.it) - [info@inuptourism.it](mailto:info@inuptourism.it)  
Telefono: 0464 570751

Copyright @INUP Srl 2025