

## Travel Appeal: Nord vince per infrastrutture, Sud per accoglienza

notizia pubblicata **03 Dicembre 2014** alle ore **15:30** nella categoria **Cronaca**

---



10 città (Bologna, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Roma, Torino, Trieste, Venezia): più di 82.000 strutture analizzate, 3 milioni di recensioni, 8 milioni di giudizi e quasi 90.000 conversazioni sui social. Alla Bto di Firenze Mirko Lalli, ceo e fondatore di Travel Appeal, ha presentato un report sulle conversazioni digitali che si sono susseguite nelle dieci città italiane per 18 mesi. Ebbene, per le 10 città analizzate, il sentiment (soddisfazione del servizio) positivo è del 79,08%: l'accoglienza delle strutture ricettive e l'enogastronomia sono gli elementi che le contraddistinguono e che raccolgono il punteggio più elevato in tutte le città analizzate.

Servizi tecnologici, internet e WiFi in hotel e ristoranti, sono invece da cartellino rosso: nella maggior parte dei casi, fanno registrare un livello di soddisfazione del servizio decisamente al di sotto della sufficienza. La vera sorpresa? Le città del sud Italia che hanno registrato globalmente un livello di soddisfazione del servizio molto alta.

La città prima classificata come percentuale di recensioni positive sul totale delle recensioni è Catania, seguita a ruota da Napoli; entrambe esprimono i punteggi migliori nelle dimensioni del "personale" e della "ristorazione".

Venezia è la città meglio percepita nei servizi ricreativi delle strutture ricettive (come SPA e centri benessere) e Firenze è invece la prima città come qualità di ristoranti e percentuale di albergatori che

rispondono alle recensioni su TripAdvisor (13%). Singolare invece il tempo di risposta medio, molto lungo, alle recensioni che va dai 13 giorni di Genova ai 14 di Milano, fino ai 17 giorni di Firenze.

“Analizzando i [dati](#) – commenta Mirko Lalli – emerge che le strutture delle città del nord Italia sono percepite molto positivamente da un punto di vista ‘infrastrutturale’ ma il sud vince sulla dimensione umana, relazionale e su tutto quanto è legato agli innati valori dell’accoglienza diffusa che questi territori esprimono al meglio”.