

## Solo il 45% dei viaggiatori si affida alle recensioni online

notizia pubblicata 19 Giugno 2019 alle ore 12:38 nella categoria Turismo



Un sondaggio condotto da Trustpilot su un campione di oltre 2.100 consumatori in Italia ha rivelato che, sebbene poco meno della metà degli intervistati (il 45,6%) consulti sempre le recensioni prima di effettuare un acquisto legato alla prenotazione di una vacanza, circa un quinto (il 14,3%) dà un'occhiata alle recensioni raramente o per nulla prima di prenotare.

Alla luce dei risultati di alcune indagini, che hanno evidenziato come, soltanto in Italia, negli ultimi anni siano state più di 2.000 le persone denunciate per truffe online nel settore turistico, è evidente quanto concreto sia il rischio per i viaggiatori di tutta Europa di incorrere in esperienze negative durante le loro vacanze. Oltre a permettere di stare alla larga da TO e fornitori di servizi ingannevoli, le recensioni aiutano i consumatori a risparmiare, a ottenere servizi migliori e venire a conoscenza di aneddoti di altri viaggiatori, che possono aiutarli a migliorare la propria esperienza di viaggio.

Stando ai risultati della ricerca, due sono i punti chiave che gli operatori del settore dovrebbero tenere ben presenti. Innanzitutto, dato che quasi la metà degli intervistati consulta sempre le recensioni, è fondamentale che le aziende comprendano a pieno il ruolo che le recensioni giocano sulla percezione del brand da parte dei consumatori, prendendo provvedimenti concreti e cominciando a prestare attenzione e a rispondere ai feedback ricevuti. In secondo luogo, alla luce di quanti consumatori non fanno mai (o quasi mai) uso delle recensioni, le aziende che hanno ricevuto dei feedback positivi, dovrebbero sforzarsi di più per far sapere agli utenti quanto sia efficiente il loro servizio clienti.

“Questa indagine mostra che i consumatori non stanno sfruttando a pieno i vantaggi che le recensioni

online rappresentano, se vogliono assicurarsi un'esperienza di viaggio migliore. Nonostante il fatto che alcuni consumatori siano ancora scettici sulla validità delle recensioni, l'utilizzo di una piattaforma aperta a tutti e trasparente può persuaderli del contrario e convincerli a fidarsi. Uno dei modi migliori di verificare che un'azienda sia effettivamente ciò che dice di essere, è infatti quello di fare alcune ricerche online e di leggere le recensioni che altri consumatori hanno scritto a proposito di quell'azienda. Potenzialmente, spendere 5 minuti per leggere le recensioni online può fare risparmiare migliaia di euro" – Claudio Ciccarelli, Country Manager di Trustpilot in Italia.