

Booking.com: per il 63% dei viaggiatori il successo di una vacanza dipende dagli 'host'

notizia pubblicata **18 aprile 2019** alle ore **11:03** nella categoria **Curiosita'**



Booking.com rivela i fattori principali che spingono i viaggiatori a soggiornare in tante tipologie di strutture sempre diverse e il delicato equilibrio che manager, host e proprietari devono trovare per dare il giusto tocco in più all'esperienza degli ospiti. Oggi, chi viaggia ha tantissime possibilità tra cui scegliere e presentarsi come l'host 'giusto' può davvero fare la differenza e far sì che gli ospiti non vadano a cercare da un'altra parte. Una ricerca di Booking.com, condotta su oltre 21.500 viaggiatori in tutto il mondo, ha dimostrato come il 63% ritenga che il proprio soggiorno sia stato il massimo grazie alla persona che gestiva la struttura, disposta a fare quasi l'impossibile per garantire un'esperienza perfetta.

Dal gestore di un B&B che ha tanti suggerimenti sulla destinazione, al proprietario di un appartamento che ha curato tutto fin nel minimo dettaglio, passando per il manager di una villa che condivide i pasti preparati in casa con gli ospiti, le esperienze più straordinarie sono spesso dovute a host speciali, che hanno fatto la differenza sia di persona, sia nelle decisioni prese per la loro struttura. La ricerca di Booking.com rivela inoltre come il 51% dei viaggiatori abbia deciso di tornare nella stessa struttura in cui aveva già soggiornato principalmente proprio per l'host.

Il ruolo dell'host continuerà a essere di primaria importanza anche quest'anno, con il 69% dei partecipanti alla ricerca intenzionati a scegliere una struttura dove sia possibile interagire con il proprietario o il manager, sia che si tratti di una persona sempre a disposizione ogni giorno o qualcuno pronto a dare

semplicemente un caloroso benvenuto al loro arrivo.

I risultati della ricerca dimostrano come, oltre al momento dell'accoglienza all'arrivo, tanti ospiti si aspettino molto dall'host: il 66% dei viaggiatori conferma di volersi sentire come a casa e il 62% indica come vantaggio principale la possibilità di chiedere consiglio direttamente a qualcuno del posto. Inoltre, il 45% spera anche così di poter risparmiare qualcosa grazie ai suggerimenti dell'host, evitando ad esempio le tanto temute trappole per turisti. Il 44% dei viaggiatori apprezza anche l'idea di poter conoscere persone nuove, tanto da affermare che non sarebbe male stringere amicizia con il proprietario o il manager della struttura e, perché no, ricevere l'invito a una festa tutti insieme.

Ovviamente occorre raggiungere sempre il giusto equilibrio e ricordare che non tutti gli ospiti sono alla ricerca di un'esperienza del genere. Il 52% dei viaggiatori sente il bisogno di incontrare l'host solo una volta durante tutto il soggiorno e il 36% si aspetta di essere contattato solo per il check-in e il check-out. Non è sempre facile capire quando si sta calcando troppo la mano nel tentativo di aggiungere un tocco personale all'esperienza degli ospiti, che spesso si aspettano dall'host quasi una sorta di 'sesto senso': il 69% dei viaggiatori ritiene che gli host debbano capire da soli quando sia il momento di lasciare gli ospiti, con il 79% che sottolinea come questo significhi anche rispettare il bisogno di avere i propri spazi e la propria privacy.

Per andare incontro a queste necessità complesse, gli host e i manager possono ispirarsi a quello che i viaggiatori cercano di più. Per esempio, il 75% afferma di aspettarsi un'accoglienza amichevole da parte dello staff, tanto che un bel sorriso può davvero diventare lo stimolo giusto per invogliare gli ospiti a lasciare una recensione positiva. Anche offrire qualche leccornia locale in regalo può fare la differenza: aggiungere extra come tè, caffè e snack aiuta il 45% degli ospiti a sentirsi benvenuti e a proprio agio.

Inoltre, l'ospitalità può essere intesa in modi diversi a seconda del Paese: se guardiamo i risultati della ricerca in base alla nazionalità, gli host di India (per l'84%), Colombia (l'80%) e Brasile (l'80%) considerano fondamentale assicurarsi che gli ospiti mangino bene (rispetto alla media globale del 69%), mentre thailandesi (il 74%) e cinesi (il 60%) trovano importante far sì che gli ospiti si divertano e abbiano sempre qualcosa da fare (rispetto alla media del 46%). Per il 79% degli host italiani, infine, tutto dipende dall'attenzione ai piccoli dettagli, come ad esempio creare un'atmosfera di benvenuto con un bel fuoco scoppiettante nel camino o candele accese in camera (rispetto alla media globale del 68%).

“Quando si parla di viaggi ci sono così tanti aspetti diversi da tenere in considerazione che pensare che una soluzione valga per tutti è assolutamente impossibile. La nostra ricerca sottolinea come sia fondamentale che proprietari e manager trovino il giusto equilibrio per offrire agli ospiti esperienze memorabili in qualsiasi tipo di struttura, tra case, appartamenti, guest house e tanto altro ancora – dice Olivier Grémillon, Vice Presidente di Booking.com – A Booking.com sappiamo che il soggiorno perfetto può avere caratteristiche molto diverse da ospite a ospite, anche se un elemento è sempre presente: si può viaggiare per sentirsi come a casa, per scoprire la cultura locale, godersi un po' di spazio e tranquillità o fuggire dalla routine quotidiana, ma sono sempre le persone che incontriamo ad avere il potere di far diventare il nostro soggiorno un'esperienza davvero indimenticabile”.