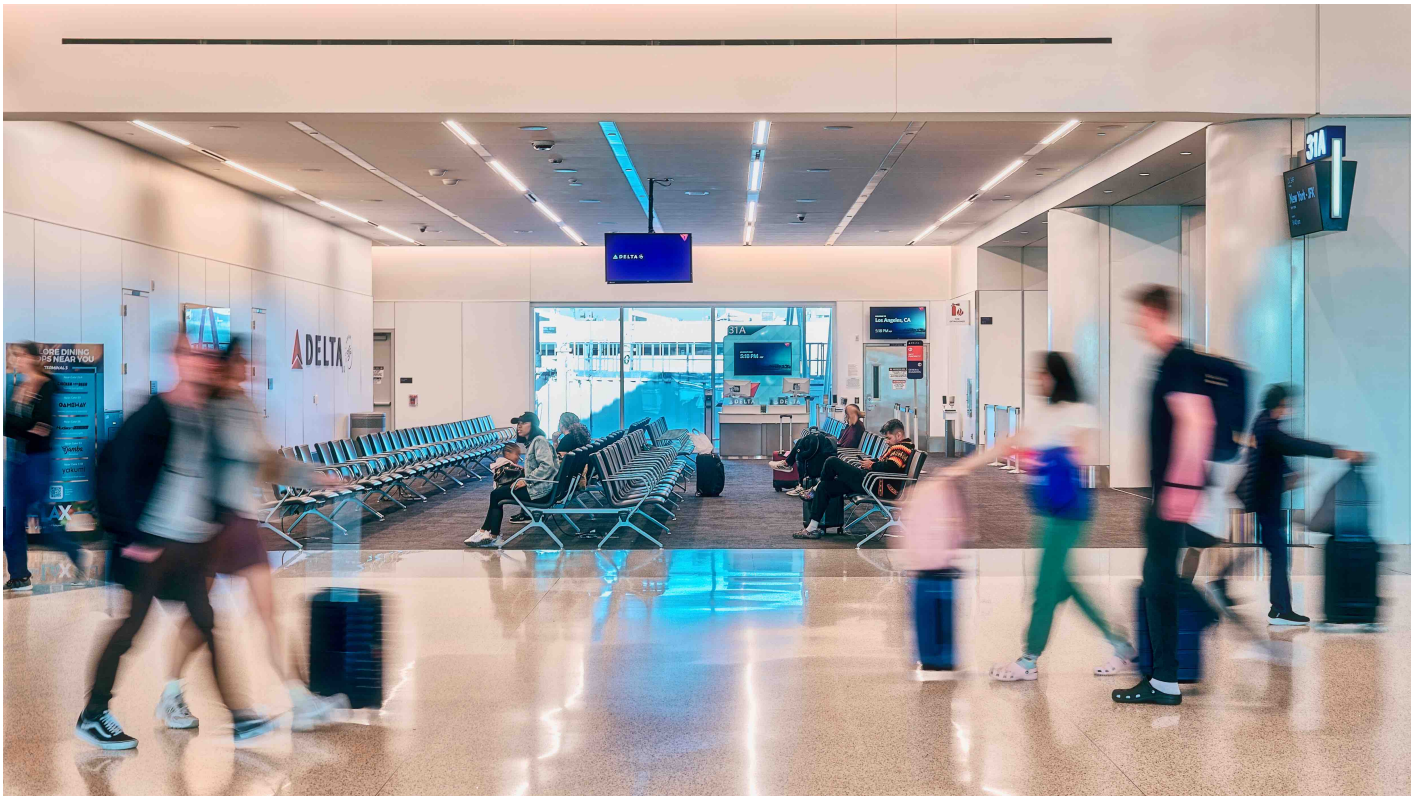
Travelnostop
il giornale del travelling italiano

# Prenotazione, posizione e accoglienza: i trend che contano per i viaggiatori

**Autore:** Monia Marchese

**Data:** 25 Settembre 2025




La Giornata Mondiale del Turismo, che cade ogni anno il 27 settembre, arriva a conclusione della stagione estiva e rappresenta un momento ideale per fare il punto sulle abitudini e le aspettative dei viaggiatori. Proprio in questo contesto, Trustpilot ha raccolto e analizzato i dati più significativi delle recensioni pubblicate negli ultimi mesi, restituendo una fotografia aggiornata su ciò che funziona, cosa va migliorato e quali elementi influenzano realmente la soddisfazione dei clienti nel mondo del travel.

Nel mese di luglio 2025, le recensioni pubblicate nella categoria ‘Viaggi e Vacanze’ sono cresciute del +47% rispetto al mese precedente, segnando il valore mensile più alto dell’anno. La dinamica positiva è proseguita anche ad agosto (+24%) e ha preso avvio già a marzo (+37%), in corrispondenza dei principali momenti di pianificazione e partenza per le vacanze.

Anche su base annua, il segnale è chiaro: ad agosto 2025 le recensioni risultano in aumento del +23% rispetto allo stesso mese del 2024, confermando una domanda turistica più stabile e una crescente attitudine da parte dei consumatori a condividere il proprio feedback dopo il viaggio. Parallelamente, è aumentato anche il numero di aziende recensite nella categoria, con un +19%

rispetto ad agosto 2024, segno che un numero sempre maggiore di brand – noti o emergenti – viene coinvolto nel dialogo diretto con gli utenti.

Negli ultimi dodici mesi, le recensioni a 5 stelle nella categoria ‘Viaggi e Vacanze’ hanno rappresentato in media il 70% del totale, a conferma di un sentiment generalmente positivo da parte dei consumatori. Il dato di agosto 2025, in particolare, si attesta al 72%, in linea con il picco della stagione estiva e con una maggiore propensione da parte degli utenti a condividere esperienze soddisfacenti legate alle vacanze.

Dall’analisi delle parole chiave più utilizzate nelle recensioni emerge con chiarezza su quali aspetti si concentrano maggiormente i viaggiatori. Il processo di prenotazione viene citato nel 12% delle recensioni, a conferma di quanto questa fase resti cruciale nella customer experience. Seguono location (11%), che evidenzia l’importanza della zona in cui si trova la struttura o la destinazione, e il personale (9%), che ribadisce il peso dell’accoglienza e del fattore umano nella valutazione complessiva. Infine, il termine servizio compare nel 7% delle recensioni, come parola chiave trasversale che racchiude la qualità dell’esperienza vissuta nel suo complesso. Nel complesso, il 74% delle recensioni riflette un sentiment positivo.

“I dati raccolti dalla nostra piattaforma mostrano un consumatore sempre più attivo e consapevole: non si limita a esprimere un giudizio generico, ma individua con precisione i punti di forza e le criticità dell’esperienza, dal processo di prenotazione all’accoglienza, fino alla qualità del servizio ricevuto – commenta Nicoletta Besio, General Manager di Trustpilot in Italia – Questo approccio rappresenta un’opportunità concreta per le aziende del settore, che possono utilizzare il feedback per rafforzare ogni fase del customer journey, lavorando in modo proattivo su ciò che davvero conta per i viaggiatori”.

---

Riferimento articolo: https://travelnostop.com/news/app/prenotazione-posizione-e-accoglienza-i-trend-che-contano-per-i-viaggiatori_652014

Generato il 11/11/2026