

Il turismo secondo Turismok

L'Hotel Bouton d'Or di Courmayeur è nella lista di Trip Advisor (piazza numero 14). Gli amici di Turismok hanno intervistato il proprietario, l'albergatore Andrea Casale Brunet.

Nell'era dei social media sono sempre più i siti web dedicati ai viaggi e al tempo libero, spazi all'interno dei quali è possibile dialogare, scambiarsi opinioni e informazioni e lasciare un proprio commento sulla propria esperienza di vacanza. In particolare è emblematico il caso di Trip Advisor, forse il più noto sito di recensioni al mondo, che pubblica periodicamente le classifiche più disparate. Le top list sono costruite sulla base dei giudizi lasciati dagli utenti, in questo senso possono risultare un'arma a doppio taglio: molto pericolose nel caso di pubblicazione di recensioni negative (vedi "gli hotel più sporchi") estremamente importanti nei casi positivi come quello che vedremo.

Nell'ultima classifica pubblicata, tra i migliori hotel Italiani troviamo l'Hotel Bouton d'Or di Courmayeur. Abbiamo chiesto al direttore Andrea Casale Brunet come si ottiene un tra-

guardo del genere...

«Il risultato raggiunto non è frutto di particolari strategie ma è spiegabile essenzialmente con il servizio personalizzato che offriamo. Siamo continuamente a disposizione del cliente cercando di capire e offrire i servizi a lui più congeniali».

Tra gli elementi principali c'è dunque la capacità di costruire una relazione con il cliente...

- «Quando il cliente arriva chiede e ha bisogno di numerose informazioni, è necessario dedicargli tutto il tempo del caso, l'albergo funge da primo ufficio turistico della località».

Avere una buona reputazione è, oltre che motivo di orgoglio, senz'altro fondamentale anche in termini di ritorni diretti...

- «Abbiamo notato che in effetti alcune persone ci scelgono dopo aver letto le recensioni, questo risultato è sicuramente soddisfacente ma al contempo molto impegnativo, bisogna mantenere sempre alti gli standard di qualità».

Creare una buona reputazione del proprio brand è

scrivere ciò che si dice del nostro albergo? Purtroppo non si può controllare direttamente ciò che la gente scrive su di noi, quello che invece si può fare è rispondere ad eventuali commenti negativi con cortesia ed argomentazioni motivate.

A volte una risposta gentile e convincente ad un commento negativo è addirittura più efficace di un commento positivo, in quanto restituisce un'immagine di attenzione, precisione e cortesia, nonché di qualità del servizio.

Del resto il pubblico sa che si tratta pur sempre di commenti soggettivi e come tali vanno giudicati nel loro complesso. Non è importante dunque se sul profilo di una struttura compare qualche commento non positivo, ma è fondamentale che la valutazione dell'albergo sia complessivamente positiva (in media l'80% di commenti positivi) e soprattutto che le critiche più evidenti ricevano una risposta cortese e sensata.

Se non è possibile controllare ciò che si scrive è però utile fare in modo che non emergano situazioni di insoddisfazione rimaste ina-