

• Sviluppa il tuo **potenziale online** •

Fai in modo che la tua presenza offline e online sia unica e riconoscibile



Turismo, web e  
il potere delle recensioni

La reputazione di una struttura turistica oggi risiede  
nella trasposizione digitale della reputazione

# Reputazione digitale

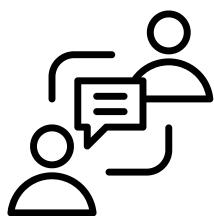


La reputazione di una struttura ricettiva, di un ristorante o di un'attrazione turistica non risiede più solo nel passaparola tradizionale, ma nella sua trasposizione digitale.

**Il potere delle recensioni online** è cresciuto in modo esponenziale.

Oggi, i **feedback digitali sono l'asset più prezioso di un'attività turistica**, e la loro gestione non è un'opzione, bensì un imperativo strategico.

## Statistiche chiave (edizione 2025)



### Consultazione diffusa

Quasi il **90% degli utenti consulta i giudizi online** prima di procedere a una prenotazione



### Fiducia e conversione

La fiducia nelle recensioni è paragonabile a quella nei consigli di amici e familiari. Un alto volume di feedback positivi può **aumentare la spesa del cliente in media del 31%** e **incrementare i tassi di conversione fino al 270%**



### Dominanza di Google

Oltre l'**80% dei consumatori verifica le recensioni su Google** prima di recarsi in un'attività, rendendo questa piattaforma il canale di verifica primario e più influente

## I fattori di scelta del viaggiatore moderno

Il viaggiatore, prima di scegliere, valuta 4 elementi fondamentali per stabilire la credibilità e l'attrattiva di una struttura:

**1**

### Quantità e volume

Un numero elevato di recensioni **suggerisce popolarità** e un'ampia base di **esperienze vissute** da altri utenti.

**2**

### Freschezza e frequenza

La data dei commenti è cruciale. Recensioni recenti indicano che la **qualità del servizio è mantenuta nel tempo** e riflette l'attuale gestione della struttura.

**3**

### Dettaglio e pertinenza

L'utente cerca la risonanza: i commenti sono stati lasciati da un profilo simile al suo (una famiglia, una coppia, un viaggiatore solo)?

I dettagli: quelli forniti sono specifici e offrono un'idea concreta dell'esperienza?

**4**

### Autenticità e trasparenza (un nuovo pilastro)

La percezione che il feedback sia **genuino e non frutto di manipolazione** è oggi il fattore più delicato e regolamentato.

## Autenticità e stretta normativa (2025)

Anche il panorama del web marketing turistico ha subito una rivoluzione con l'introduzione di norme in ambito web, soprattutto quelle volte a contrastare il fenomeno delle recensioni false (o mendaci).

L'Italia e l'Unione Europea hanno agito per tutelare i consumatori e le imprese oneste.

### Le novità normative (Italia e Codice di condotta UE)

- **Esperienza verificata:** solo chi ha effettivamente usufruito del servizio (un soggiorno, un pasto) può rilasciare un giudizio. La prova dell'esperienza (come lo scontrino o la ricevuta) conferisce valore di presunzione di autenticità alla recensione.
- **Limite temporale:** la recensione deve essere pubblicata entro un breve lasso di tempo (spesso tra 15 e 30 giorni) dalla fruizione del servizio. Questo assicura che il commento sia attinente a un'esperienza recente.
- **Divieto di commercio:** è rigorosamente vietato l'acquisto, la vendita o la promozione di recensioni in cambio di sconti, omaggi o qualsiasi altra forma di ricompensa. Questa è considerata concorrenza sleale e punibile con sanzioni.

- **Vigilanza e controllo:** enti come l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust) hanno il compito di monitorare il sistema e sanzionare gli operatori che tentano di manipolare la propria reputazione.

L'unica strategia sostenibile per acquisire recensioni positive è l'eccellenza operativa. L'era delle scorciatoie basate sul "trucco della valutazione" è conclusa.

## Il dominio di Google Business Profile e Maps

Google non è un semplice motore di ricerca per siti web.

La **Scheda Google Business Profile (GBP)** è la vetrina digitale più importante, spesso più visibile dello stesso sito web delle strutture turistiche.



### Sfrutta al meglio la tua scheda GBP

Una Scheda GBP ben ottimizzata massimizza la SEO locale e la conversione diretta! Come puoi ottimizzarla nel migliore dei modi? Ecco alcuni semplici accorgimenti:



#### Coerenza dati (NAP Name Address Phone)

Assicurati che il nome (la ragione sociale, non parole chiave... il nome!), l'indirizzo e il numero di telefono siano identici e coerenti su ogni piattaforma (il sito web, i portali, i social media, ecc.).



#### Contenuto visivo e aggiornato

Carica regolarmente foto (belle e di qualità) che mostrino l'esperienza completa. Sfrutta la sezione Post per comunicare offerte, eventi o promozioni in tempo reale (come fosse un micro-blog da tenere aggiornato).



#### Domande & risposte

Monitora e rispondi proattivamente alla sezione Q&A (Domande e Risposte). Le domande degli utenti sono un segnale diretto delle loro esigenze pre-prenotazione.



#### Statistiche (Analytics)

Analizza i dati forniti da GBP per capire come i clienti ti trovano (ricerca diretta per nome o ricerca per scoperta di categoria) e quali azioni compiono (richiesta di indicazioni stradali, chiamata telefonica, visita al sito web).

## L'influenza di Google Maps

Le recensioni di Google Maps sono le più influenti per 2 motivi principali:

**Visibilità immediata:** vengono **intercettate dall'utente nell'esatto momento in cui sta pianificando il viaggio.** Nei risultati vede immediatamente in primo piano il punteggio e il numero di recensioni.

**Fiducia e contesto:** sono legate all'account Google dell'utente che le scrive e sono integrate nel contesto della navigazione e della scoperta del territorio. La struttura e le recensioni vengono quindi maggiormente percepite come un **elemento concreto e affidabile** della destinazione.

## L'arte strategica della risposta alle recensioni

Rispondere ai feedback online non è un optional, è una strategia di marketing che migliora l'immagine e la SEO. La risposta deve essere gestita con professionalità e tempismo.

### Risposta ai giudizi positivi

4 e 5 stelle 

In questo caso l'obiettivo primario è creare fedeltà, incentivare il ritorno e migliorare la SEO locale. Servono tempismo, personalizzazione, ringraziamento e invito!

Tempismo: **rispondi entro 24-48 ore.** La rapidità è indice di cura.

Personalizzazione (cruciale): evita risposte generiche, **menziona sempre** un dettaglio specifico della recensione del cliente ("Siamo lieti che abbiate apprezzato il nostro servizio colazione e la tranquillità della camera [marimoniale Biancospino]"). Diventa un segno di rispetto e di importanza, rispondiamo al singolo per nome e gli dedichiamo tempo, così come lui ci ha dedicato del tempo per lasciare una recensione positiva.

Ringraziamento e invito: concludi sempre **ringraziando e invitando** a tornare o a provare un nuovo servizio.



Vogliamo esagerare?

Keyword: possiamo inserire, ma rigorosamente in modo naturale, una **parola chiave rilevante** per la nostra attività ("Speriamo di ospitarvi ancora nel nostro hotel romantico a [Recoaro Terme]" o "Speriamo di ospitarvi presto nel nostro bed & breakfast, in cui da questa settimana potrete trovare anche il nuovo servizio di [noleggi ebike]").

## Risposta ai giudizi negativi o medi

1, 2 e 3 stelle 

Qui il nostro compito è disinnescare la frustrazione, salvare l'immagine dell'azienda e dimostrare ai futuri clienti l'abilità di gestione dei problemi!

### Lo schema delle "4 A" per una risposta efficace

#### Ammetti e scusati (empatia)

Inizia esprimendo **sincero rammarico per l'esperienza negativa** vissuta dal cliente.

Esempio: "Ci dispiace profondamente che la sua esperienza non sia stata all'altezza delle sue aspettative."

#### Affronta (contesto professionale)

Affronta il problema specifico sollevato, fornendo una breve **spiegazione professionale** (mai delle giustificazioni sommarie o superficiali e ancor meno polemiche) o un contesto specifico in cui si è verificato un problema, **senza mai incolpare il cliente**.

Esempio: "Comprendiamo la sua delusione per il ritardo nel check-in. Stiamo implementando una nuova procedura per velocizzare il processo."

#### Azione (risoluzione e proattività)

Indica in modo chiaro **l'azione correttiva che è stata o sarà intrapresa**.

Questo dimostra concretezza e attenzione nei confronti di tutti i clienti.

Esempio: "Abbiamo immediatamente contattato la ditta di manutenzione per risolvere il problema dell'aria condizionata."

#### Appello (contatto riservato)

Invita il cliente a un **contatto privato (offline) via email o telefono** per discutere ulteriormente e, se necessario, offrire una compensazione... ma ricorda: le negoziazioni o le scuse dettagliate devono sempre avvenire in privato!

Esempio: "La preghiamo di contattarci [email] in modo da poter gestire al meglio questa sua esperienza."

## Gestione delle recensioni false (concorrenza sleale)



Ahimè succede! Se la recensione è evidentemente falsa e non verificabile:

- **Segnala la recensione:** utilizza gli strumenti di segnalazione della piattaforma per chiedere la rimozione, citando la violazione delle linee guida (es. contenuto non attinente, recensione fraudolenta).
- **Rispondi con professionalità:** se non viene rimossa subito, **rispondi in modo neutrale e fattuale**. Esempio: "Non ci risulta traccia del suo soggiorno/pasto nel nostro registro/sistema di prenotazione. Siamo dispiaciuti per la sua esperienza, pertanto la invitiamo a contattarci per verificare comunque ulteriori dettagli e ribadiamo il nostro impegno per verificare sempre l'autenticità dei feedback."

## I nuovi trend del web marketing turistico (2025)

Il successo dell'attività turistica passa oggi attraverso l'integrazione tra un'eccellente gestione della reputazione e la capacità di abbracciare le nuove tendenze

### L'intelligenza artificiale (AI): l'elemento trasformativo

L'AI è la forza motrice dell'innovazione nel 2025

Grazie all'analisi dei Big Data e dei pattern di recensione, permette di creare offerte di viaggio, suggerimenti e itinerari **totalmente su misura**, soddisfacendo la ricerca di esperienze uniche del viaggiatore.

**Smart tourism...** sai cos'è? L'Intelligenza Artificiale e la Realtà Aumentata (AR) migliorano l'esperienza sul posto, con chatbot e assistenti virtuali che offrono supporto immediato e tour interattivi della destinazione.

L'AI inoltre **automatizza processi ripetitivi** (come le risposte alle FAQ di base), liberando il personale che può quindi concentrarsi sulla qualità dell'interazione umana, fattore chiave per una recensione a 5 stelle.

### Esperienze, sostenibilità e nuovi mercati

La motivazione del viaggio si sposta dal luogo all'emozione.

Il turismo è sempre più **esperienziale e tematico**. Il focus è sul "cosa vivere" e cresce quindi la domanda per esperienze autentiche, come il Turismo dei Borghi e il "Tour Tourism" (viaggi legati a concerti ed eventi).

Il **segmento wellness è in forte crescita**, con viaggi che cercano rigenerazione fisica e mentale (ritiri, terme). Si diffonde il **fenomeno JOMO** (Joy Of Missing Out), dove il viaggiatore cerca la tranquillità e la disconnessione (spesso in case vacanza private).

La **sensibilità ambientale** è alta. Le strutture devono dimostrare con chiarezza e trasparenza le proprie pratiche eco-sostenibili e favorire il turismo lento (meno inquinante e con soggiorni più lunghi).

### Fattori economici e flessibilità

**Buy Now, Pay Later** (BNPL): molti utenti cercano l'integrazione di sistemi di pagamento rateale rende l'acquisto del viaggio più accessibile e abbattendo la barriera del costo iniziale.

Le **politiche chiare e flessibili sulla cancellazione** rimangono un fattore di rassicurazione fondamentale in un panorama globale incerto.

# Checklist Trend 2025

Ecco una checklist per strutture turistiche, organizzata per aree tematiche, per verificare il tuo allineamento con i trend di web marketing e reputazione del 2025

## Reputazione e conformità normativa Focus: Autenticità e fiducia

- Rispondi a tutte le recensioni (positive, negative e medie) su tutti i canali?
- Le risposte alle critiche contengono sempre un elemento di scusa e di risoluzione proattiva?  
Riesci a garantire un tempo di risposta ai feedback critici inferiore alle 24 ore?
- Le risposte alle recensioni positive includono sempre un dettaglio personalizzato del soggiorno del cliente?
- Lo staff è formato per non sollecitare mai recensioni in cambio di sconti o omaggi (conformità normativa)?
- La struttura utilizza un sistema o uno script per invitare attivamente gli ospiti a lasciare recensioni dopo il checkout?
- La struttura utilizza strumenti o software per analizzare il sentimento delle recensioni (AI)?
- Le recensioni false o fraudolente vengono sistematicamente segnalate e gestite con una risposta neutrale?



## Google Business Profile (GBP)

- I dati nome, indirizzo, telefono (NAP) sono identici e coerenti su GBP, sito web e OTA?
- La scheda GBP utilizza correttamente le categorie primaria e secondarie per intercettare ricerche più specifiche?
- Vengono scritti almeno una volta a settimana dei "Post" di GBP per comunicare news rilevanti (non solo offerte)?

- È stato caricato sulla scheda GBP un video di alta qualità (anche breve) della struttura o delle aree comuni?
- La scheda GBP presenta un link diretto al sistema di prenotazione online o al sito web?
- Analizzi mensilmente le statistiche di GBP per capire se i clienti vi trovano per "ricerca diretta" o "scoperta"? e cosa cercano di scoprire?
- La sezione Domande & Risposte (Q&A) di GBP viene monitorata attivamente e rispondi a tutte le domande?
- Lo staff incoraggia gli ospiti a caricare foto di qualità nella sezione Google Maps/GBP (User Generated Content) oltre a lasciare una recensione?

## Innovazione e Tecnologia

- C'è a disposizione degli ospiti una rete Wi-Fi in grado di supportare uno streaming video simultaneo e sufficientemente stabile per facilitare anche un eventuale smart working?
- Hai un software o un sistema in cui la tecnologia chatbot AI è in grado di gestire in autonomia il 50% o più delle richieste di assistenza basilari?
- Il sistema di prenotazione diretta offre l'opzione di pagamento Buy Now, Pay Later (BNPL)?
- Lo staff ha accesso a strumenti interni di AI per la generazione di testi di marketing o la traduzione rapida?
- La struttura sta valutando l'implementazione di soluzioni di Realtà Aumentata (AR) per migliorare l'esperienza in loco (es. tour AR)?

## Esperienze e Trend di mercato

- L'offerta include almeno 3 pacchetti tematici o esperienziali (es. Food&Wine, Sport, Cultura) al di fuori del semplice soggiorno?
- La struttura offre e promuove attivamente servizi dedicati al Turismo dei Borghi o vacanze lente (se applicabile alla zona)?
- Lo staff è formato per suggerire attivamente agli ospiti esperienze locali (concierge esperienziale) e non solo attrazioni?
- Il piano marketing prevede pacchetti ad hoc legati a grandi eventi o concerti in zona (Tour Tourism)?
- La struttura offre pacchetti che promuovono esplicitamente il benessere fisico o mentale (Wellness Tourism)?
- Le politiche di cancellazione gratuita superano il minimo legale (es. 24/48 ore prima) per garantire massima flessibilità?
- Il sito web e i materiali di comunicazione specificano in modo trasparente e verificabile le pratiche eco-sostenibili della struttura?
- La struttura propone attivamente promozioni per soggiorni più lunghi, incoraggiando il turismo lento?

*hai bisogno di un  
piano personalizzato?*



La tua struttura turistica è unica, e  
la tua strategia di crescita deve  
essere altrettanto unica.

Chiedi un piano personalizzato!

La gestione della reputazione online e l'ottimizzazione del web marketing non sono un'attività da improvvisare, ma un mestiere che affonda le radici in anni di esperienza sul campo. cslab lavora da anni a stretto contatto con un ampio spettro di realtà del settore turistico: **dalle piccole strutture ricettive indipendenti e dagli alberghi familiari**, che necessitano di una visibilità massima con budget contenuti, **fino alle medie e grandi catene alberghiere e alle agenzie di viaggio** che richiedono strategie complesse di SEO, gestione integrata delle OTA e Revenue Management avanzato.

Questa profonda esperienza ci permette di comprendere le sfide specifiche di ogni segmento. Sappiamo che la soluzione per un B&B focalizzato sul Turismo dei Borghi non può essere la stessa di un Resort internazionale!

Sfruttare il potenziale di Google Business Profile, implementare correttamente la SEO locale e creare campagne advertising specifiche e ben gestite... siamo qui per fornirti un piano strategico su misura, trasformando ogni punto debole in un'opportunità di crescita misurabile.

Se hai identificato punti critici nella checklist e desideri soluzioni personalizzate, **contattaci**. Analizzeremo la situazione attuale per fornirti un piano strategico mirato che garantisca un **vantaggio competitivo duraturo**.

# Conosciamoci

CSlab nasce come progetto e come realtà nel 2015. Nasce dalla necessità di curare sempre più nel dettaglio **tutte le sfaccettature del Web Marketing**: dall'advertising al social, dalla SEO allo sviluppo di siti web, dalla grafica ...all'essere online con maggiore efficacia, con strategie definite, con obiettivi chiari, misurabili e raggiungibili! Conta sul lavoro di più professionisti, ognuno con una conoscenza di base completa sul panorama del Web Marketing e ognuno con una conoscenza e competenza specifica e specializzata, sia per quanto riguarda i servizi online che offline.

Grazie alla sinergia del team, CSLab può **rispondere a tutto tondo alle esigenze di web marketing** dei suoi clienti, seguendoli in modo completo e continuativo, anche grazie alle collaborazioni nate in anni di esperienza sul campo e alla rete di consulenti del settore, di elevata e comprovata professionalità.

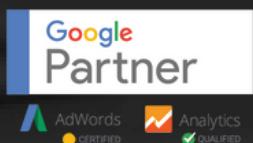


## Chiara Storti

Web Marketing ADS & SEO Consultant

Specialista del web, con oltre 20 anni di esperienza nella gestione di campagne advertising, nella consulenza e nella formazione. Relatore e moderatore a eventi nazionali e internazionali e Google Partner.

Dai domini alla pubblicità, dall'ottimizzazione SEO alla web analisi: ti aprirò le porte al mondo del web(marketing) in un... click!



+39 347 5731687



info@chiarastorti.it

*Al vostro fianco  
per produrre soluzioni di qualità  
e per raggiungere gli obiettivi  
a breve medio e lungo termine.*