FOCUS on

TripAdvisor: la forza del UGC User Generated Content applicata al turismo e come la pensano gli hotel

Roma, Hotel dei Borgia, 20 maggio 2014

il CLUB delle TESTE PENSANTI

PIAZZA DI SPAGNA VIEW®
Compagnia Alberghiera

il Club delle Teste Pensanti è un **think tank turistico** fondato da **Roberto Gentile** nel 2010

•la community di riferimento è formata da **top manager, imprenditori e opinion maker** dell'industria turistica

•tutti gli attori della filiera sono rappresentati: **compagnie aeree, GDS, catene alberghiere, tour operator, network, OLTA**, oltre ad **associazioni di categoria e università**

•la community è **a numero chiuso**, vi **si accede solo per cooptazione** e ha una duplice collocazione, a **Milano** e, dal 2012, a **Roma**

•i **membri attivi** sono, a maggio 2014, **56 a Milano** e **48 a Roma**; da luglio 2010 sono stati organizzati **45 Focus on…** con oltre **900 partecipanti** e **più di 100 speaker**

il CLUB delle TESTE PENSANTI

le Teste Pensanti di oggi

Andrea Mele, Viaggi del Mappamondo
Antonella Di Clemente, Sabre
Antonello Lanzellotto, Uvet Amex Roma
Carlo Casseri, Federalberghi Roma
Carmine Massimo, Paesi on Line
Cinzia Renzi, ASTOI
Daniele Frontoni, GAR Giovani Albergatori Romani
Emanuela Manduchi, British Airways
Enrico Ducrot, Viaggi dell'Elefante
Enrico Foresti, Blu Panorama
Fabio Savelloni, Idee per Viaggiare
Francesco Veneziano, Distal
Gianluca Laterza, TripAdvisor
Giorgio Lotti, OTN Open Travel Network
Joseph Fratangelo, TripAdvisor
Mario Cardone, Pellicano Hotels
Massimo Caravita, Marsupio Group
Mauro Piccini, Piazza di Spagna View Hotels
Raffaele Pasquini, AdR Aeroporti di Roma
Roberto Corbella, Federturismo Confindustria
Roberto De Blasi, MSC Crociere
Roberto Di Leo, eMinds
Samuele Annibali, Royal Demeure
Sandro Saccoccio, Gartour Incoming T.O.
Silvio Paganini, Travelport
Stefano Fiori, Gruppo Univers
Stefano Landi, AITR Ass.Ital.Turismo Resp.le
Susanna Mensitieri, LUISS
Umberto Solimeno, Air Canada

il CLUB delle TESTE PENSANTI

gli speaker di oggi

Gianluca Laterza
Territory Manager Italy, Greece, Turkey, Cyprus and Malta
TripAdvisor

Mauro Piccini
presidente
Piazza di Spagna View Hotels

Gianluca Laterza
Territory Manager Italy, Greece,
Turkey, Cyprus and Malta
TripAdvisor

FOCUS on

Recensioni, visibilità e ROI

il CLUB delle TESTE PENSANTI

tripadvisor®

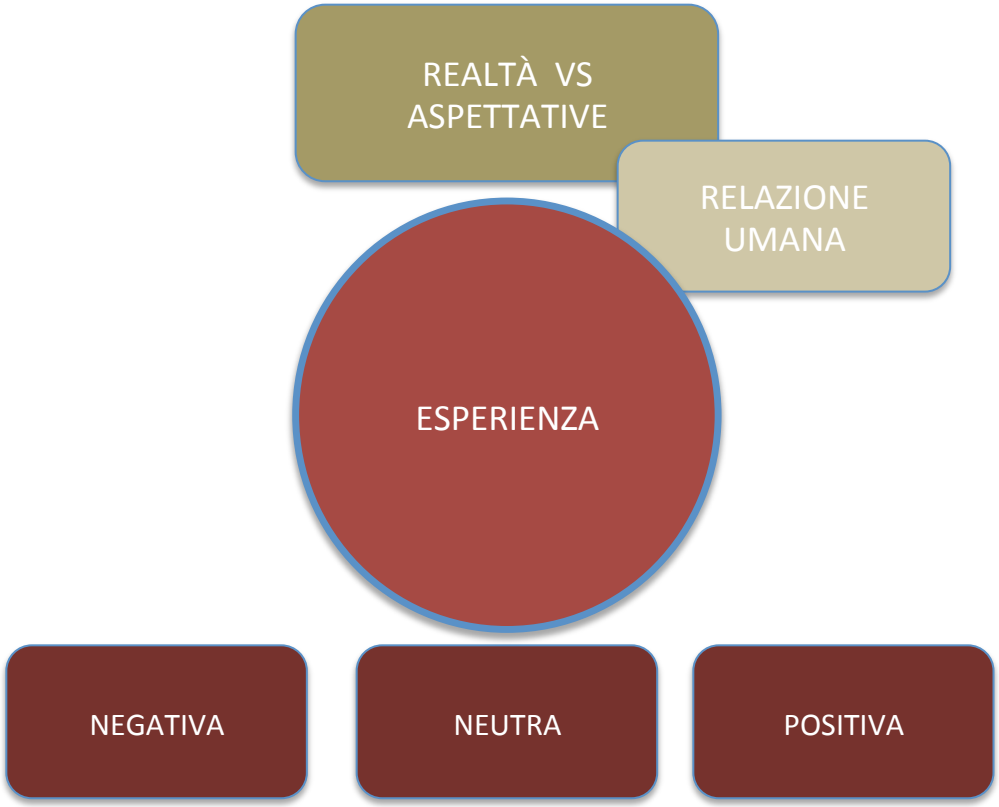
PERCHÉ SCRIVIAMO E LEGGIAMO RECENSIONI?

L'UOMO É UNO "STORYTELLING BEING" (Alasdair MacIntyre, After Virtue,1981), AMA RACCONTARE E ASCOLTARE STORIE

NOI AMIAMO RACCONTARE LE NOSTRE ESPERIENZE E ASCOLTARE LE ESPERIENZE ALTRUI (cfr: IL VIAGGIATORE SCEGLIE ESPERIENZE)

ALLA BASE C'É IL SENSO DI APPARTENENZA A UNA COMMUNITY CHE COLLABORA ALLA CREAZIONE DELLA FIDUCIA (cfr. Asimmetria Informativa)

IL PASSAPAROLA HA SEMPRE AVUTO UN RUOLO FONDAMENTALE NELLE RELAZIONI UMANE E NELLA VITA DI QUALSIASI BUSINESS (I clienti soddisfatti parlano in media della propria esperienza con 15 persone, i clienti insoddisfatti con 24!!)


REALTÀ VS ASPETTATIVE
RELAZIONE UMANA
ESPERIENZA
NEGATIVA
NEUTRA
POSITIVA

Casablanca Hotel Times Square

Hotel | 147 West 43rd Street, (Just East of Broadway), New York City, NY 10036

00 1 212-869-1212 | Sito internet hotel | Offerte hotel | Servizi dell'hotel

Offerte e Annunci | Offerta pacchetto

Foto professionali

Miglior prezzo per il tuo soggiorno

Arrivo 06/04/2014 | Partenza 08/04/2014

Booking.com	328 € Da non perdere
Expedia	327 €

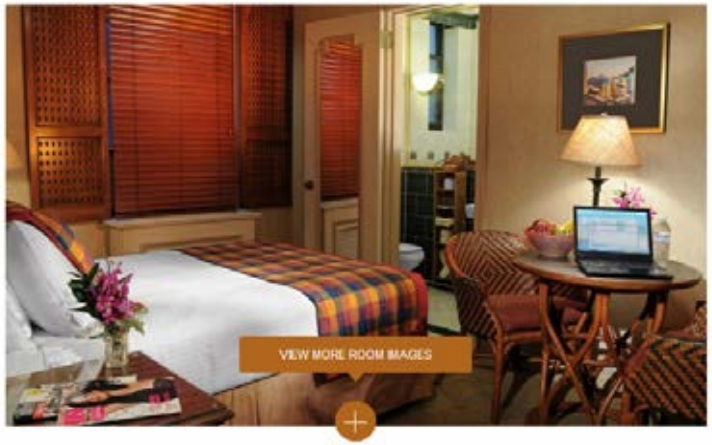
96%

Classificato al n.2 di 446 ho
New York City

3.201 Recensioni

Vincitore dei premi Travellers'Choice™ 2014
Migliori hotel

Eccellente	2.639
Molto buono	438
Nella media	72
Scarso	31
Pessimo	20



Classic Petite Room with 1 Full size bed

Show me rate options for all available rooms.

Less

The Cozy Classic is the smallest room option at the Casablanca. These eight Petite rooms do not offer a view, but because they face our courtyard, they seem to be more quiet. They are not recommended for couples on long stays although we see younger couples who seem fine with this. They have 1 full sized bed to accommodate 1-2 people maximum. The "full" size mattress is smaller than the Queen or King many couples may be used to depending where you are from. It measures 54" x 75" (inches). This is the only room type without a bathtub, but the shower stall is excellent.

CONTROLLO FORMALE

PRELIMINARE E IN SEGUITO A CONTESTAZIONE

CONTROLLO SOSTANZIALE (NEL MERITO)

PROBLEMA DELLA VERITÁ STORICA

PROBLEMA DELLA SFERA SOGGETTIVA (OPINIONI E GUSTI PERSONALI)

TripAdvisor restaurant reviews: how much can you trust them?

To use TripAdvisor, you need to read it. You can't just look at the scores. And to read it in a way that is rewarding, you need to develop a set of personal idiot filters, far more powerful than anything TA could develop to police the site

Likewise, there are a remarkable number of people reviewing restaurants on TripAdvisor, who don't care about food. Like me, you've no doubt read posts, that fulminate with invective - header: "I will NEVER go back" - because the waiter's welcome wasn't warm enough; the chairs were a bit uncomfortable; the lighting was dim; someone had to wait 17 seconds for their main course; there was a mistake with the bill; the kitchen refused to rustle-up chicken nuggets and chips for a child; they were out of soap in the ladies' toilet; the staff forget to put the balloons out for Uncle Peter's birthday. Yet, many of these posts still conclude with: "We all agreed that this was some of the best food we had ever eaten, and it's incredible value, too."

Put simply: you cannot use TripAdvisor without sifting its reviews according to how rational, intelligent, experienced and fair-minded a reviewer seems ... or not.

I find TA invaluable. It regularly points me towards excellent cafes and restaurants that I would otherwise have missed.TA is very quick, it's very democratic and so it's useful.

To ignore TripAdvisor would be peculiarly arrogant, and self-defeating.

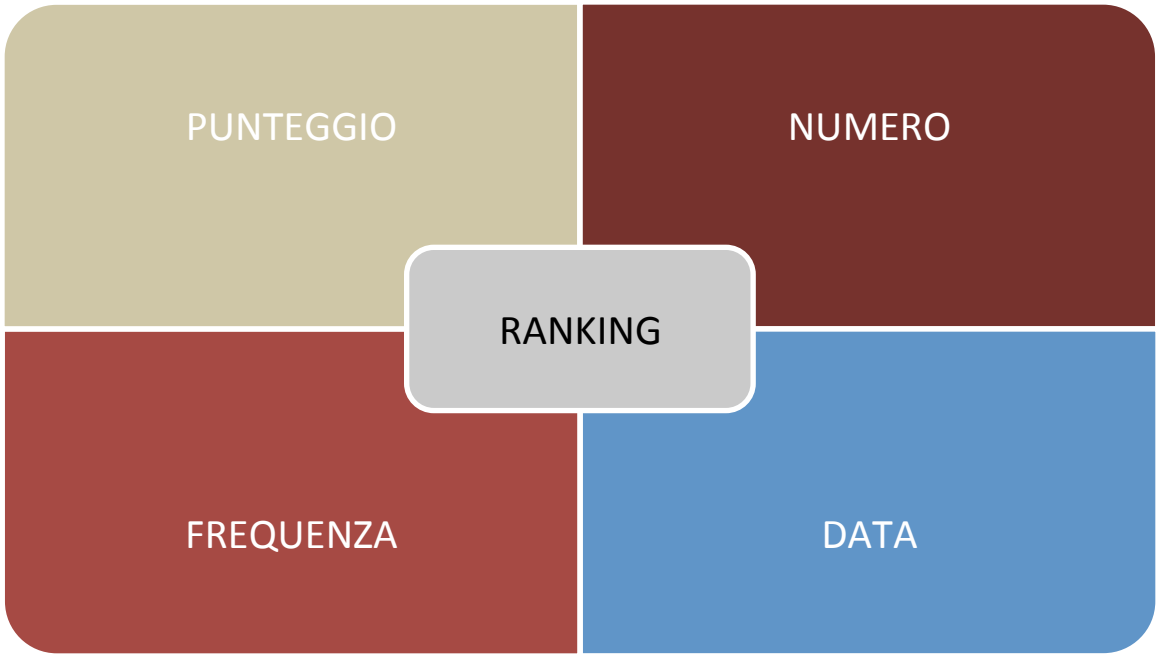
Powered by
theguardian

Tony Naylor, guardian.co.uk, Updated: July 31, 2013
http://cooks.ndtv.com/article/show/tripadvisor-restaurant-reviews-how-much-can-you-trust-them-399291

POWER OF THE COMMUNITY
OUR TEAMS & TOOLS
INTEGRITY
OUR DETECT AND DETER APPROACH
OUR COMMITMENT TO REMEDY & RECOURSE

- la community on-line che distribuisce giudizi e recensioni su ristoranti e alberghi formulati da turisti normali e non da critici professionali - è un buon segno. Segno del ritorno al buon senso. Il successo finora riscosso da quel giocherello web - che conta centinaia di milioni di contributori amatoriali - risiede nell'errato presupposto che sia normale, usciti da un ristorante o da un albergo, anzichè dare un bacio alla fidanzata, la mancia al parcheggiatore o uno scappellotto al figlio discolo, soffermarsi sullo smartphone o sul tablet-pc e scrivere ad uso e consumo del mondo e a titolo gratuito quel che di buono o cattivo si pensa di quel ristorante o di quell'albergo. Certo che tanti lo fanno, spiattellando così a chiunque tutti i dettagli socio-economici privati impliciti nella scelta di essere andati in quel ristorante o in quell'hotel, ma scrivono per lo piu'...minchiate. Omettono di indicare i prezzi. Sbagliano nel riconoscere gli ingredienti. E a volte, si è scoperto, prendono soldi per dire bene di posti cattivi. Pensate un po'! Come i giornalisti corrotti! La verità è che farlo «per mestiere» è il movente piu' serio che possa esserci per fare delle cose spinose: ad esempio criticare un ristorante, un hotel o un film. Prima o poi questa mania dell'amatorialità tramonterà, Second life insegna. E anche il pianeta-internet riscoprirà che l'informazione professionale è un po' meglio di quella amatoriale.

GIUDIZI PROFESSIONALI	OPINIONI AMATORIALI
TENDENZIALMENTE OGGETTIVI	SOGGETTIVE
UTILIZZANO CRITERI TECNICI	BASATE SU ESPERIENZE E SENSAZIONI
RICEZIONE PASSIVA	SELEZIONE E CONTROLLO RAZIONALITÁ
RISCHIO OGGETTIVITÁ NON SUFFICIENTE	RISCHIO ESTREMIZZAZIONE RILEVANZA


PUNTEGGIO
NUMERO
RANKING
FREQUENZA
DATA

GESTIRE LA REPUTAZIONE: LE COSE DA FARE

GESTIRE IL RAPPORTO OFFERTA - ASPETTATIVE

INSTAURARE RELAZIONI UMANE

RISPONDERE ALLE RECENSIONI IN MODO “APPROPRIATO”

STIMOLARE NUOVE RECENSIONI (cfr. RECENSIONI RAPIDE)

IN PARTICOLARE (LE 8 REGOLE DI DANIEL EDWARD CRAIG)

OFFRIRE UN SERVIZIO ECCEZIONALE

AVERE UNA CHIARA VISIONE

ESSERE ONESTI

COINVOLGERE L'INTERO TEAM

OFFRIRE "VALORE"

METTERCI PASSIONE OGNI GIORNO

SCEGLIERE L'OSPITALITÁ TRADIZIONALE

PREVENIRE POST NEGATIVI

RISPONDERE IN MODO APPROPRIATO

DESIGNARE UNA PERSONA SPECIFICA (E ADEGUATA)

RINGRAZIARE PER UNA RECENSIONE POSITIVA

RISPONDERE A UNA RECENSIONE NEGATIVA A “RABBIA SBOLLITA”

EVITARE LA POLEMICA

NON RIBADIRE CONCETTI NEGATIVI

SE NECESSARIO RITORNARE SU CONCETTI NEGATIVI, “PURIFICARLI”

NON SI RISPONDE “AL” RECENSORE MA “PER” I FUTURI VISITATORI

TRASMETTERE MESSAGGI POSITIVI (BRANDING DELLA STRUTTURA)

“Terribile”

Recensito il 18 agosto 2011

Questa recensione è stata utile? Si 1

Ho fatto un week-end insieme ai miei 2 figli e ho trovato che tutto l'albergo era assolutamente vecchio, trasandato e approssimativo. Le stanze sono piccolissime per non parlare dei bagni. A parte la gentilezza dei proprietari la struttura è veramente ai minimi termini. A colazione c'era un po di tutto, ma tutto senza cura ne attenzione. Non credo di tornarci.

Le nostre camere hanno metrature standard e sono ben raffigurate dalle foto. Scegliamo le foto peggiori delle camere peggiori proprio per non illudere il cliente. Il bagno gia commentato a più riprese, è oggettivamente piccolo. Se un cliente preventiva di passarci diverse ore al giorno gli sconsigliamo la nostra soluzione (e forse anche la vacanza).

“Da rifare!”

Recensito il 15 aprile 2013

Questa recensione è stata utile? Si

Siamo stati in questo hotel sabato e domenica e ci siamo trovati molto molto bene! Nicola e Valentina simpatici, disponibili e meritano solo un giudizio positivo!Noi ritorneremo sicuramente per loro, la posizione, la pulizia, la colazione e per il bagno piccolo...si perchè noi non passiamo le giornate in bagno e la dimensione non conta!Bravi continuate così!!

“Consigliato! :)”

Recensito il 9 maggio 2013 NOVITÀ

Questa recensione è stata utile? Sì

Abbiamo soggiornato in questo hotel solo una notte. Nonostante la nostra breve permanenza, non possiamo che consigliare questa struttura ricettiva, non solo per l'ottima posizione (si trova infatti a soli 5 minuti di auto da Forte dei Marmi e Viareggio) ma anche per la cortesia di Valentina, sempre disponibili ad ogni richiesta (suggerimenti per locali e trattorie tipiche, nonché su borghi e città da visitare nei dintorni). Le camere sono pulite, il bagno è piccolo (ma come si diceva nelle recensioni precedenti, non siamo abituati a passare il nostro tempo in bagno per tutta la durata della nostra vacanza!), la colazione ottima ed abbondante. La struttura ha un giardino molto carino che purtroppo non abbiamo potuto sfruttare a causa del tempo! :(Ma questa potrebbe essere la scusa per tornarci nuovamente!

260 milioni

di visitatori unici mensili*

3,7 milioni

di strutture presenti, tra cui **oltre 1,1 milioni di** alloggi

60+ milioni

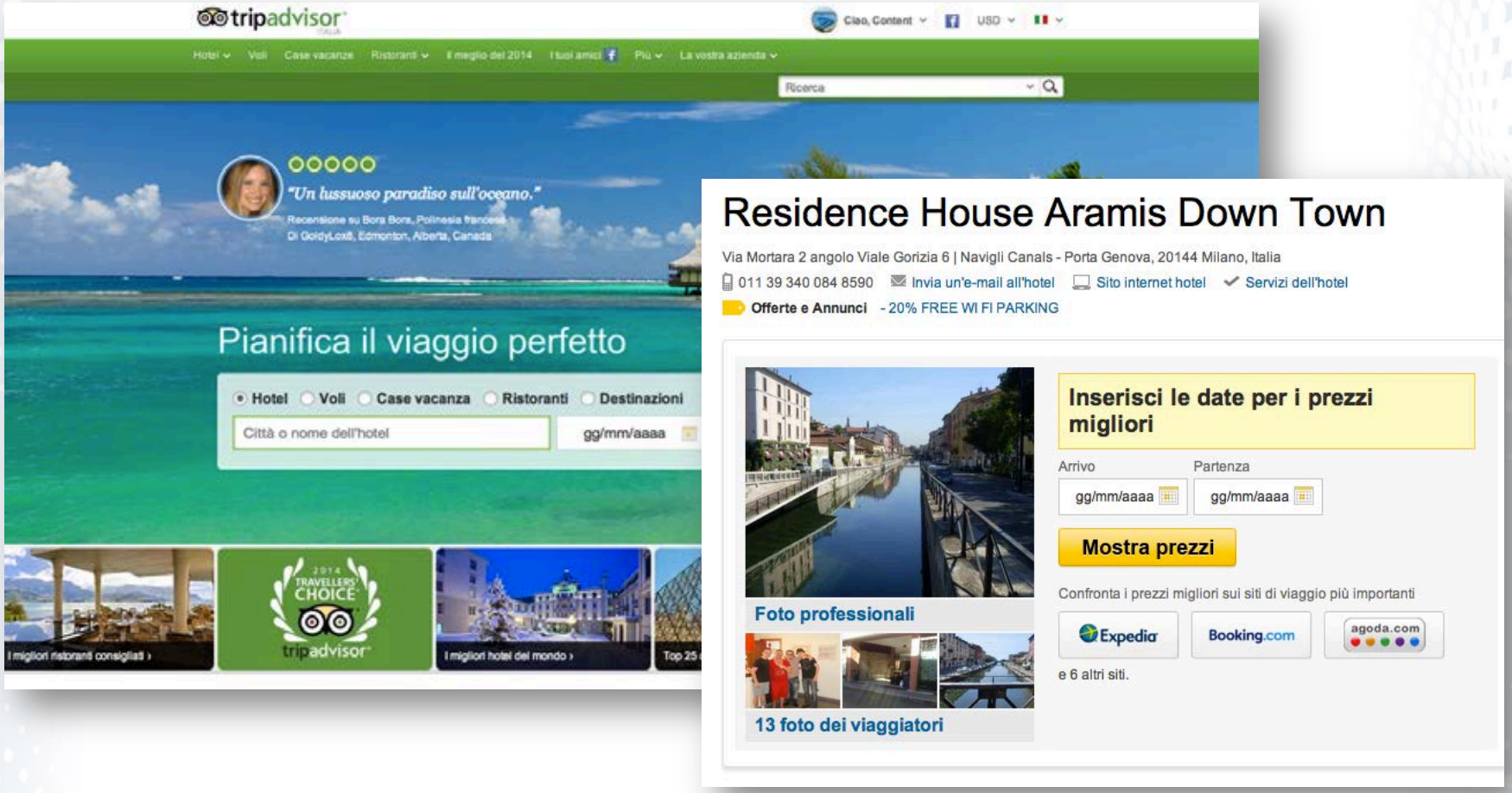
di membri di TripAdvisor

150 milioni

di recensioni e opinioni

90+

contributi di utenti al minuto



TripAdvisor è la

FONTE PRINCIPALE

di prenotazioni hotel dirette, secondo WIHP

Fonte: "Where do Direct Bookings Come From?" WHIP, ottobre 2013

Residence House Aramis Down Town

Via Mortara 2 angolo Viale Gorizia 6 | Navigli Canals - Porta Genova, 20144 Milano, Italia

011 39 340 084 8590 Invia un'e-mail all'hotel Sito internet hotel Servizi dell'hotel

Offerte e Annunci - 20% FREE WI FI PARKING

Foto professionali

13 foto dei viaggiatori

Inserisci le date per i prezzi migliori

Arrivo gg/mm/aaaa

Partenza gg/mm/aaaa

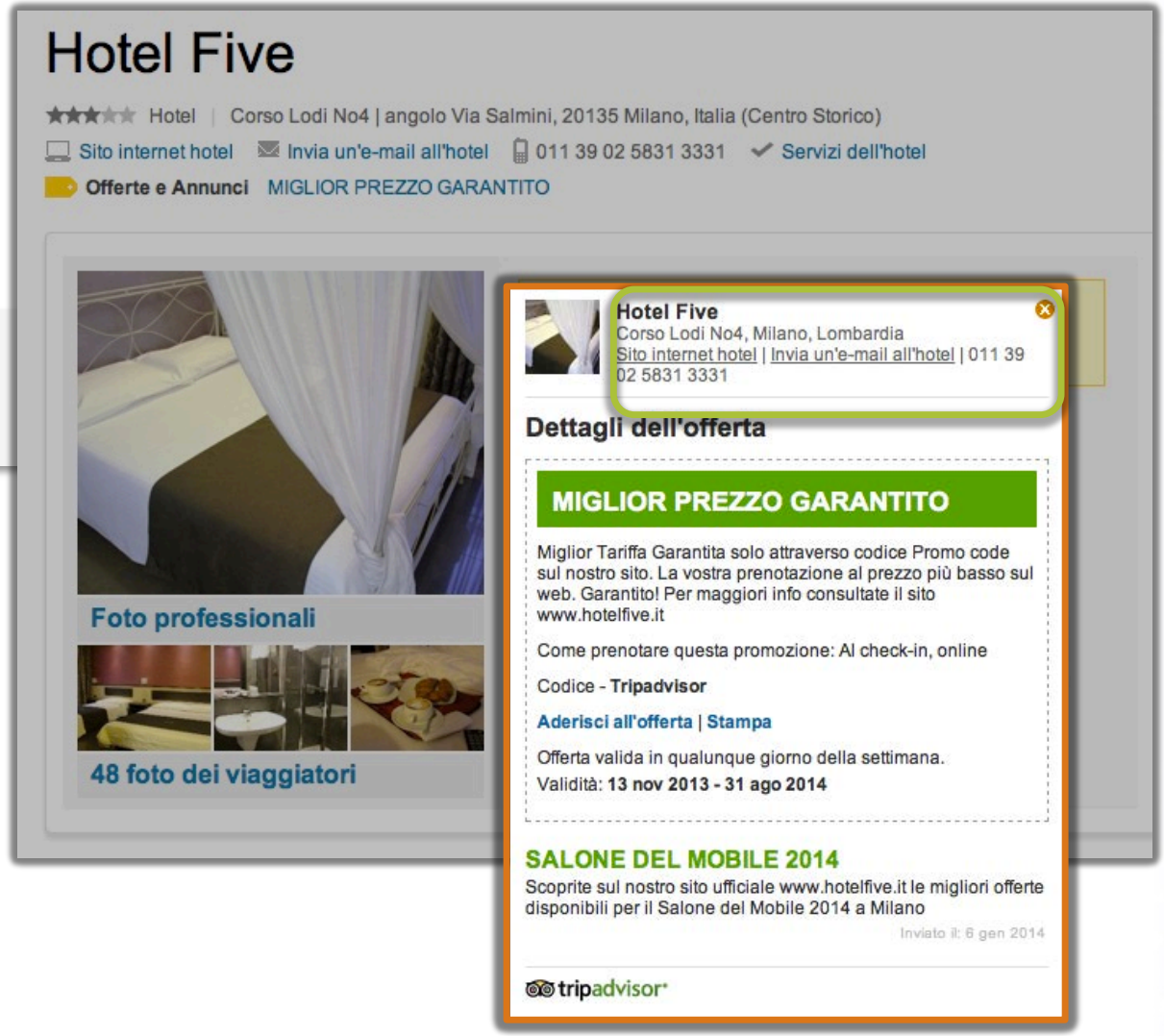
Mostra prezzi

Confronta i prezzi migliori sui siti di viaggio più importanti

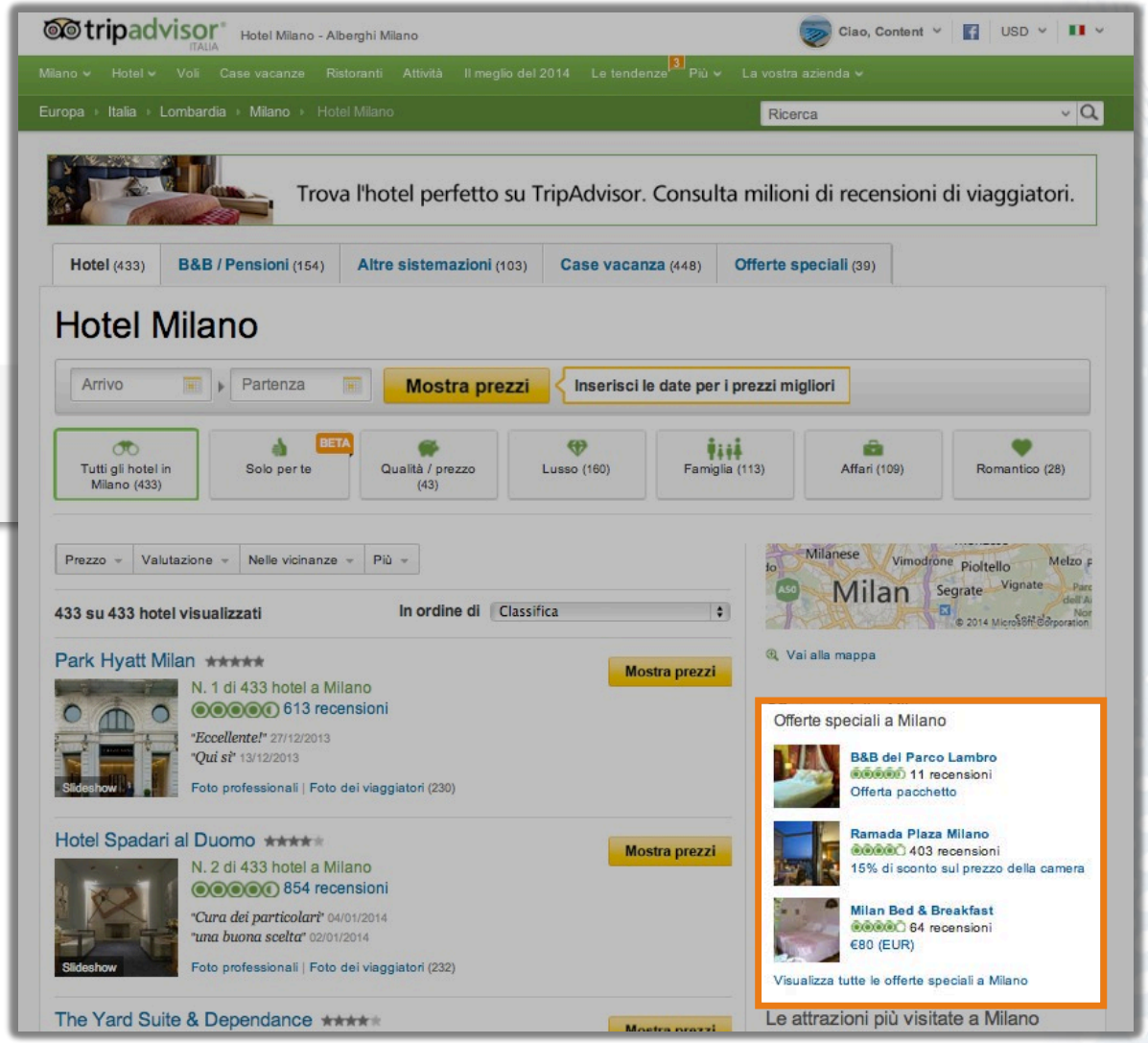
Expedia Booking.com agoda.com

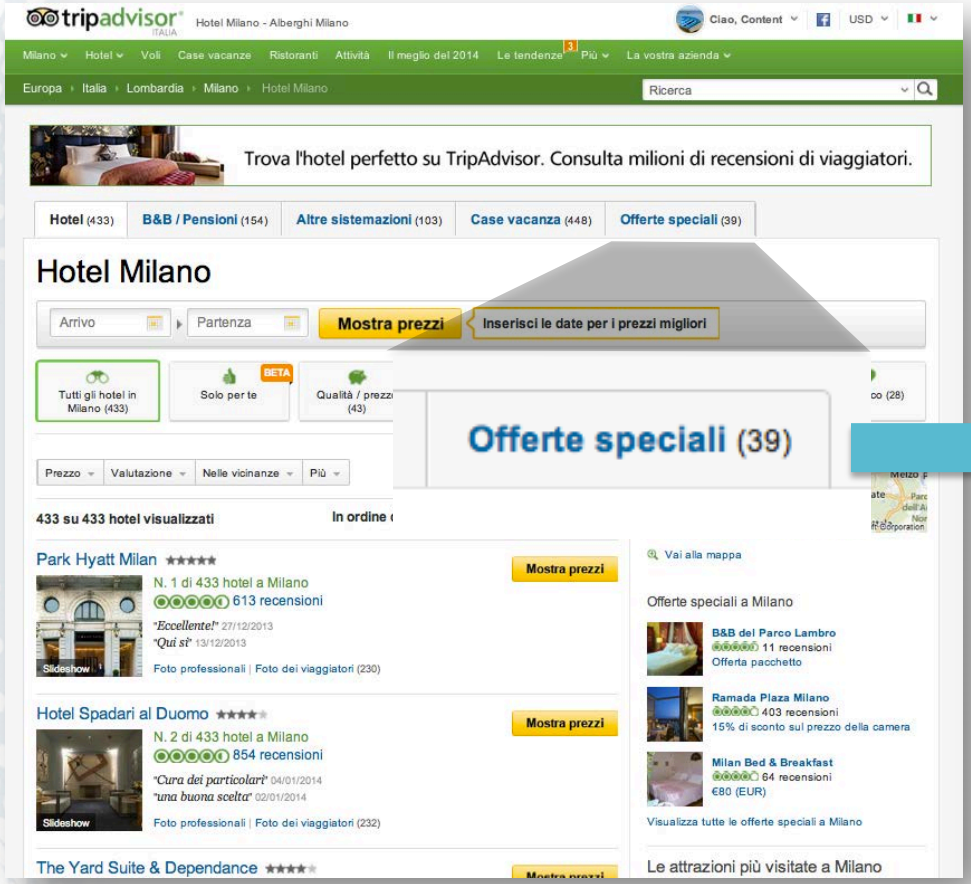
e 6 altri siti.

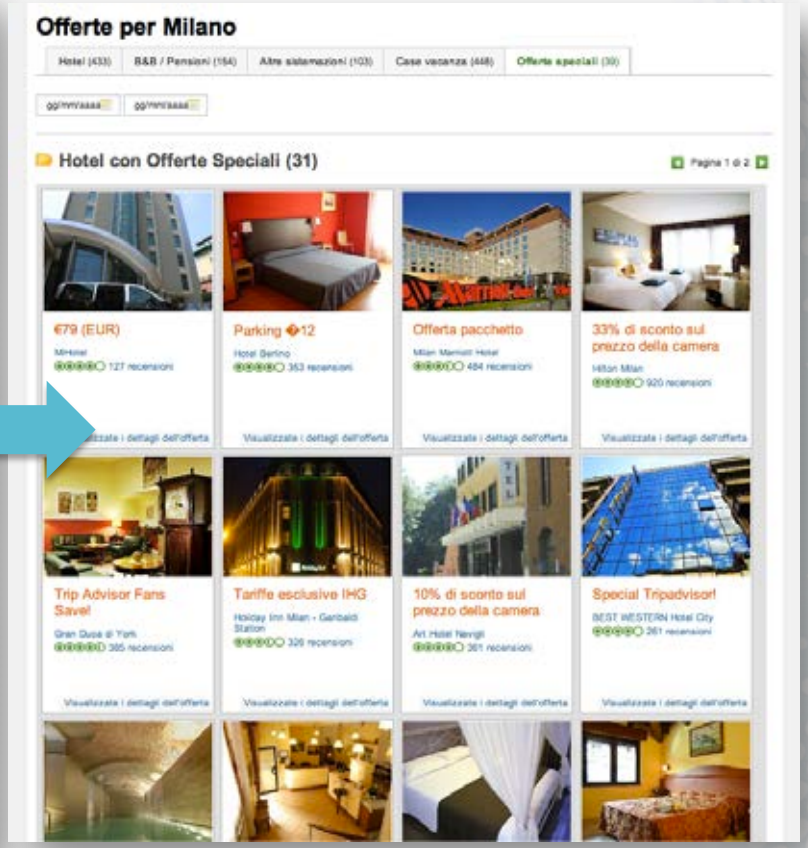
PAGINA DELLA STRUTTURA



PAGINA DELLA DESTINAZIONE

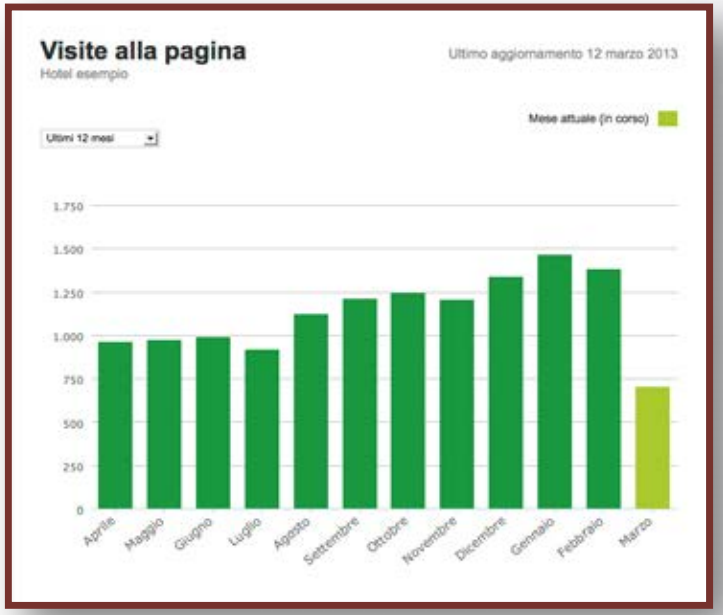



tripadvisor ITALIA
Hotel Milano - Alberghi Milano
Ciao, Content
USD
Milano Hotel Voli Case vacanze Ristoranti Attività Il meglio del 2014 Le tendenze Più La vostra azienda
Europa › Italia › Lombardia › Milano › Hotel Milano
Ricerca
Trova l'hotel perfetto su TripAdvisor. Consulta milioni di recensioni di viaggiatori.
Hotel (433) B&B / Pensioni (154) Altre sistemazioni (103) Case vacanza (448) Offerte speciali (39)
Hotel Milano
Arrivo
Partenza
Mostra prezzi
Inserisci le date per i prezzi migliori
Tutti gli hotel in Milano (433)
Solo per te
BETA
Qualità / prezzi (43)
Offerte speciali (39)
Prezzo Valutazione Nelle vicinanze Più
433 su 433 hotel visualizzati
In ordine
Park Hyatt Milan
N. 1 di 433 hotel a Milano
613 recensioni
"Eccellente!" 27/12/2013
"Qui sì" 13/12/2013
Foto professionali | Foto dei viaggiatori (230)
Slideshow
Mostra prezzi
Hotel Spadari al Duomo
N. 2 di 433 hotel a Milano
854 recensioni
"Cura dei particolari" 04/01/2014
"una buona scelta" 02/01/2014
Foto professionali | Foto dei viaggiatori (232)
Slideshow
Mostra prezzi
The Yard Suite & Dependance
Vai alla mappa
Offerte speciali a Milano
B&B del Parco Lambro
11 recensioni
Offerta pacchetto
Ramada Plaza Milano
403 recensioni
15% di sconto sul prezzo della camera
Milan Bed & Breakfast
64 recensioni
€80 (EUR)
Visualizza tutte le offerte speciali a Milano
Le attrazioni più visitate a Milano


Offerte per Milano
Hotel (433) B&B / Pensioni (154) Altre sistemazioni (103) Case vacanza (448) Offerte speciali (39)
Hotel con Offerte Speciali (31)
Pagina 1 di 2
€79 (EUR)
Parking
Offerta pacchetto
33% di sconto sul prezzo della camera
Trip Advisor Fans Save!
Tariffe esclusive IHG
10% di sconto sul prezzo della camera
Special Tripadvisor!

Verizon
8:48 PM
Residence House Arami...
Mappa
Chiama
E-mail
Salva
Residence House Aramis
Down Town
224 recensioni
Mostra tariffe
Offerta Speciale
- 20% FREE WI FI PARKING

I vostri visitatori
Hotel esempio
Ultimo aggiornamento 12 marzo 2013
Fonti principali dei visitatori
Stati Uniti 87%
Germania 4%
Canada 3%
Italia 1%
Regno Unito 1%
Tutti gli altri paesi 4%
Tipi di viaggiatori
In famiglia 47
di coppia 27
Business 58
Da solo 8
Nota: in base alle vostre recensioni
Tendenze dei visitatori
Durata media del soggiorno 3 giorni
Lead time medio per la prenotazione 22 giorni


Visite alla pagina
Hotel esempio
Ultimo aggiornamento 12 marzo 2013
Mese attuale (in corso)
Ultimi 12 mesi
1.750
1.500
1.250
1.000
750
500
250
0
Aprile
Maggio
Giugno
Luglio
Agosto
Settembre
Ottobre
Novembre
Dicembre
Gennaio
Febbraio
Marzo

I vostri concorrenti

Hotel esempio

Ultimo aggiornamento 13 marzo 2013

	Hotel esempio 1	Il tuo Hotel	Hotel esempio 2	Hotel esempio 3
Classifica della popolarità	20 / 75	21 / 75	22 / 75	23 / 75
Giudizio TripAdvisor	●●●●○	●●●●○	●●●●○	●●●●○
Totale recensioni	1.256	272	675	929
Recensioni negli ultimi 30 giorni	38	4	4	16
Top 3 dei commenti inseriti nelle recensioni	Ottima posizione (56) Zona di Back Bay (54) Molto bello (48)	Colazione (5) Molto pulito (5) TV a schermo piatto (4)	Ottima posizione (50) Molto bello (31) Zona di Back Bay (28)	Parte Nord di Tucson (35) Stazione Sud (29) Servizio in camera (28)
Volete attivare l'Offerta Speciale?	Si	Si	No	Si
Volete attivare lo slideshow?	Si	Si	Si	Si
Le vostre foto	28	6	5	57

Istantanea della destinazione

Ultimo aggiornamento 12 marzo 2013

Un'istantanea settimanale sulla metrica di TripAdvisor della vostra zona.

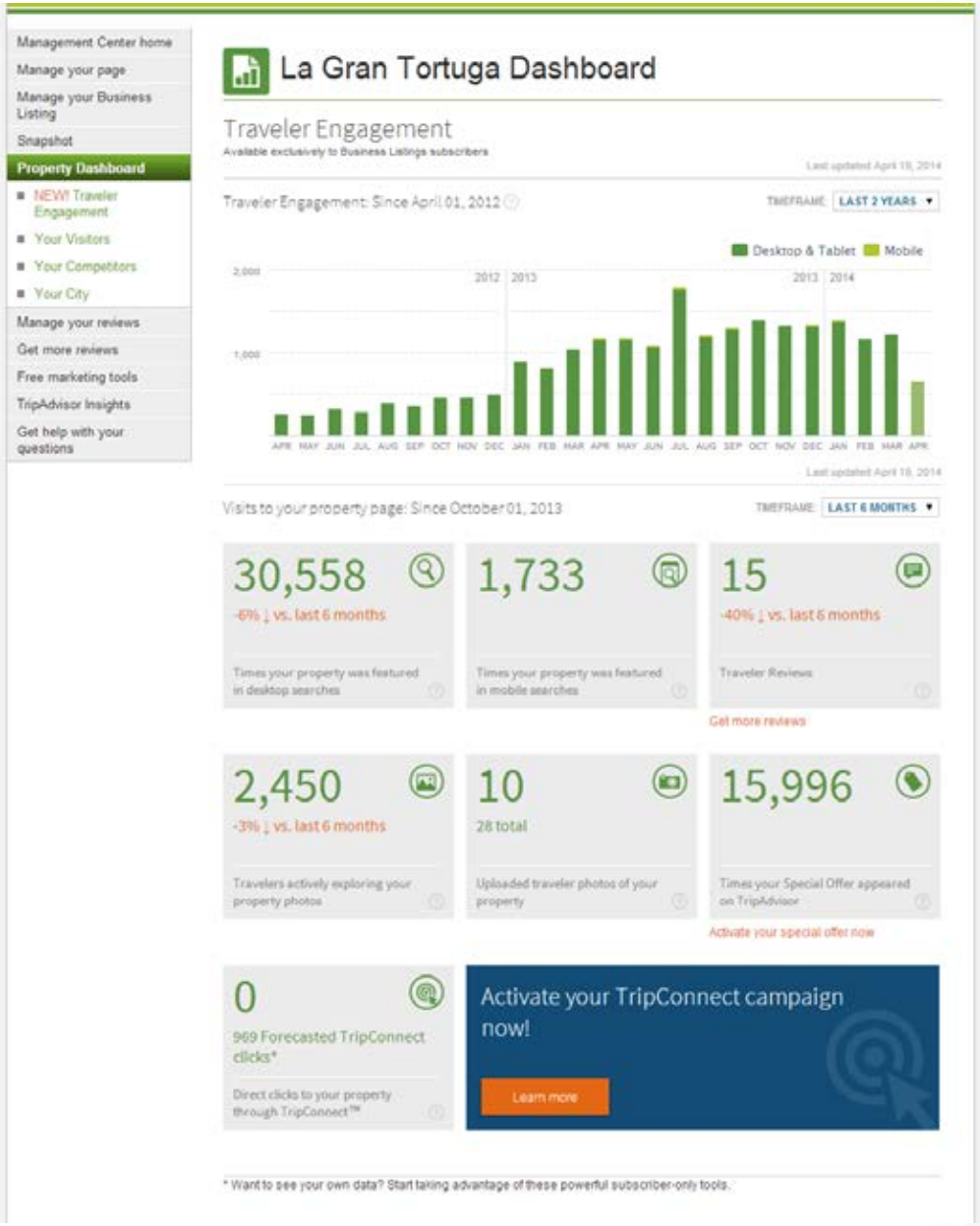
72.075

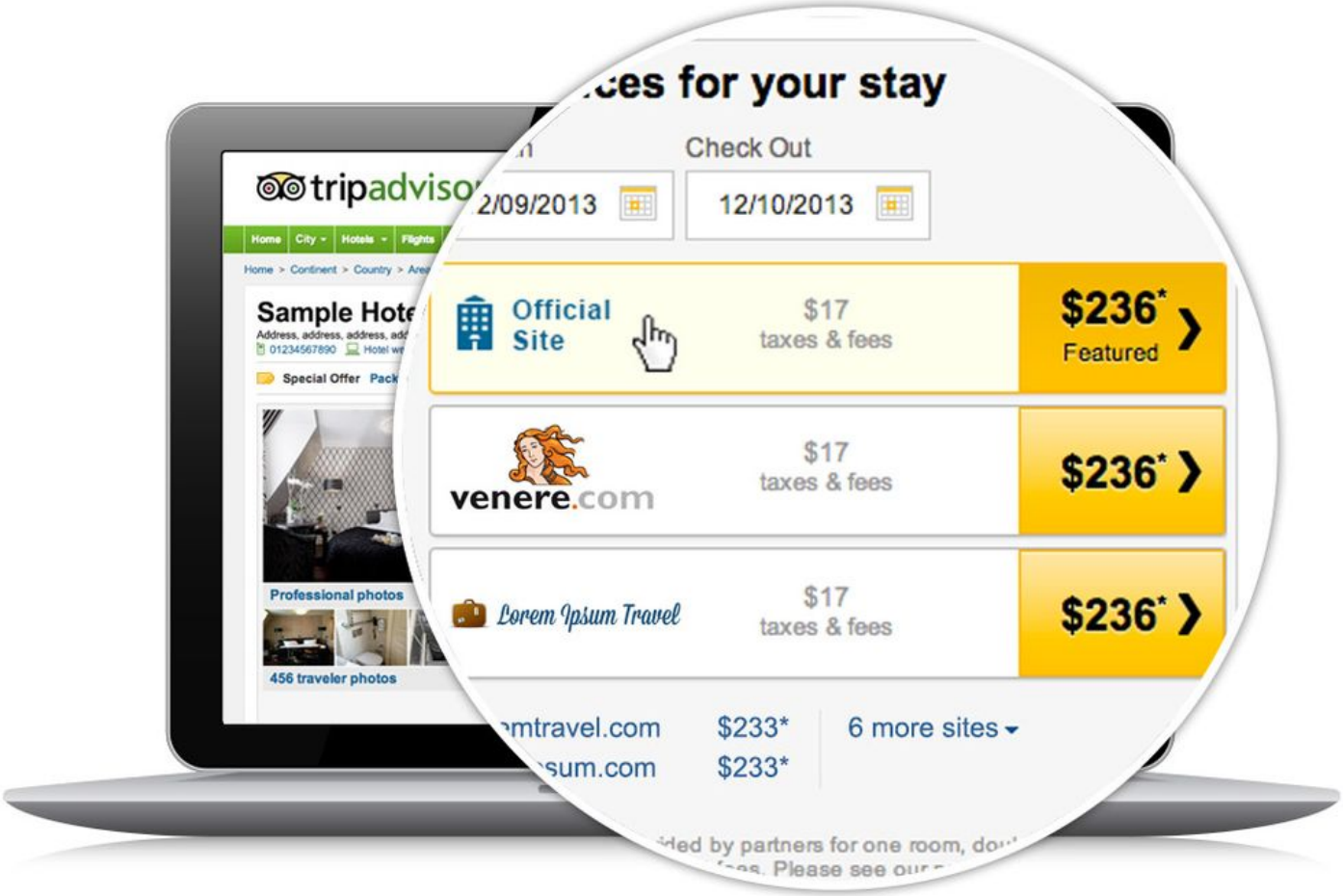
Numero di viaggiatori che hanno effettuato una ricerca per Città esempio la scorsa settimana su TripAdvisor

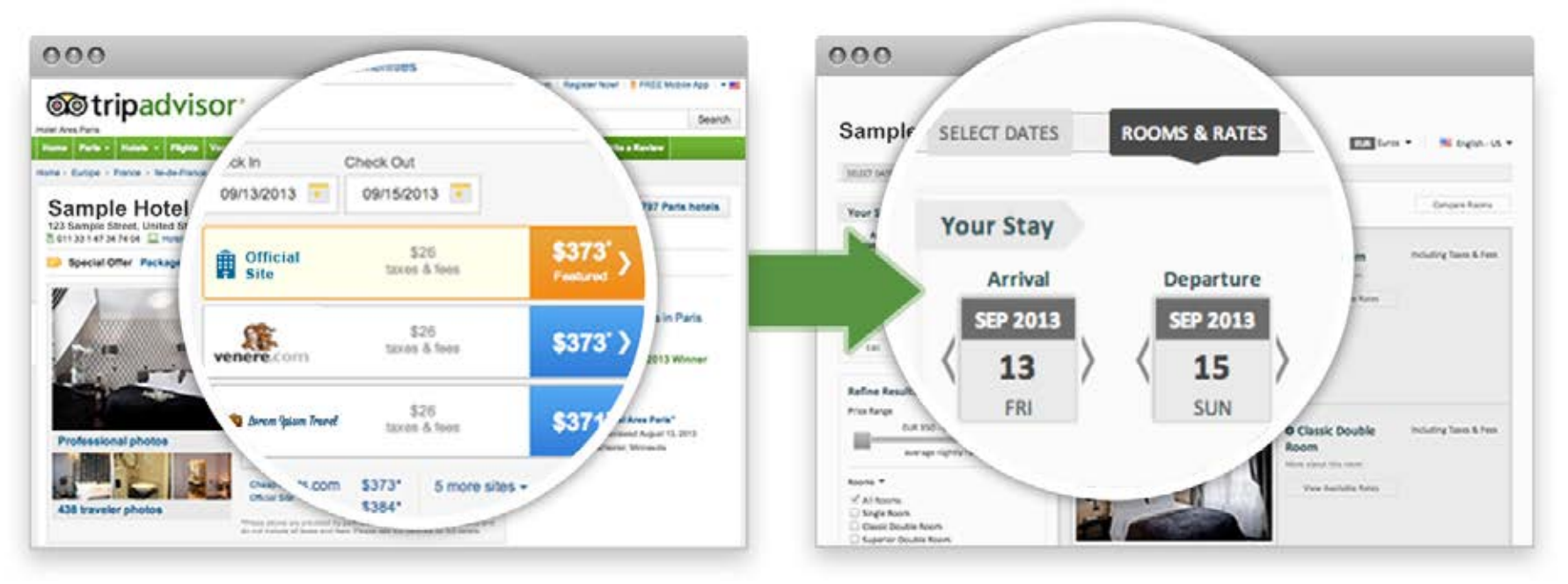
Ricerche sulle date di viaggio per Città esempio

Data di viaggio	Percentuale delle ricerche
March	40%
April	21%
May e mesi successivi	39%

TRAVEL ENGAGEMENT




ces for your stay
Check Out
2/09/2013
12/10/2013
tripadviso
Home
City
Hotels
Flights
Home > Continent > Country
Sample Hote
Special Offer
Professional photos
456 traveler photos
Official Site
$17
taxes & fees
$236*
Featured
venere.com
$17
taxes & fees
$236*
Lorem Ipsum Travel
$17
taxes & fees
$236*
mtravel.com
$233*
sum.com
$233*
6 more sites
ded by partners for one room, do
Please see our


tripadvisor
Sample Hotel
Check Out
09/13/2013
09/15/2013
Official Site
$26
taxes & fees
$373*
Featured
venere.com
$373*
$373*
5 more sites
Professional photos
438 traveler photos
SELECT DATES
ROOMS & RATES
Your Stay
Arrival
SEP 2013
13
FRI
Departure
SEP 2013
15
SUN
Classic Double Room

Pubblicazione di tariffe e disponibilità

Posizionamento ottimale

Controllo del budget

Accesso a servizi di monitoraggio dei profitti

Essere abbonati ai Profili Aziendali

Gli abbonati ai Profili Aziendali possono usufruire di tutti i vantaggi di efficaci strumenti di marketing come TripConnect, Offerte Speciali, analisi approfondite nel Pannello di gestione avanzato e altro ancora.

Collaborare con un IBE certificato

Per partecipare a TripConnect, l'IBE, l'azienda che supporta la piattaforma di prenotazione online del vostro sito web, deve essere un partner TripConnect certificato

FOCUS on

grazie

Gianluca Laterza
Territory Manager Italy, Greece, Turkey,
Cyprus and Malta **TripAdvisor**
glaterza@tripadvisor.com

il CLUB delle TESTE PENSANTI

tripadvisor®

gli speaker di oggi

Gianluca Laterza
Territory Manager Italy, Greece, Turkey, Cyprus and Malta
TripAdvisor

Mauro Piccini
presidente
Piazza di Spagna View Hotels

per contatti

Roberto Gentile

335.6419.780

rgentile@network-news.it

www.ilclubdelletestepensanti.it

il CLUB delle TESTE PENSANTI

FOCUS on