Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 2581 del 16/10/2015

Il moltiplicarsi dei canali ha reso complesso il loro monitoraggio

RECENSIONI ONLINE, IL TURISMO TRENTINO SI ORGANIZZA

Asat, Unat e Trentino Marketing, hanno lavorato insieme alla individuazione di una piattaforma per la gestione dei commenti sul web delle strutture ricettive e delle destinazioni turistiche

-

Il tema delle recensioni online degli ospiti di alberghi e hotel è un argomento da diverso tempo sotto osservazione da parte delle due principali associazioni trentine di categoria, Asat e Unat.
Un tema certamente complesso e cresciuto d'importanza con il moltiplicarsi dei canali (Trip Advisor, Booking.com Holiday Check, ma sempre più centinaia di altri soggetti che a livello internazionale offrono le proprie recensioni) dove il turista può lasciare la propria opinione riguardo la struttura ricettiva nella quale ha soggiornato e/o rispetto ai servizi del territorio. Il monitoraggio di queste informazioni, da parte dell'albergatore, è diventato di conseguenza nel tempo difficile e dispendioso.
Per affrontarlo, già nei primi mesi del 2015, Asat, Unat e Trentino Marketing hanno creato un tavolo per lavorare insieme sull'argomento. L'obiettivo comune è di dotare il Trentino di una piattaforma in grado di aggregare le diverse fonti attraverso una forte interazione da parte dell'operatore ricettivo per gestire in modo semplificato i numerosi canali di recensione.
"Oggi, ha spiegato Maurizio Rossini Amministratore Unico di Trentino Marketing, secondo le ricerche circa il 75 per cento dei turisti cercano su internet le informazioni relative a destinazioni e strutture ricettive e il 44 per cento sceglie sulla base dei giudizi lasciati nei siti da altri turisti, il volto nuovo del tradizionale passaparola. Stimolati dalle due associazioni di categoria abbiamo quindi lavorato insieme per individuare una piattaforma unica, per gli albergatori, le Apt e Trentino Marketing, permettendo così all'utente di avere giudizi immediati e agli operatori di poterli gestire in maniera semplice".
Dopo un'indagine di mercato e a seguito di un confronto pubblico la piattaforma individuata è stata quella di Trust You, uno dei più importanti sistemi tecnologici di gestione delle recensioni online presenti sui mercato internazionale che aggrega le recensioni pubblicate più di cento canali.
L'accordo prevede che sul portale www.visittrentino.it ogni struttura ricettiva possa mostrare in modo chiaro grazie a dei widget il suo "valore" nel mondo delle recensioni. L'accordo prevede inoltre che per tutte le strutture del Trentino questi widget possano essere usati anche sui siti dei singoli alberghi senza ulteriori costi a loro carico se non l'attivazione del proprio portale.
Una ulteriore novità è stata quella di consentire ad ogni struttura ricettiva di gestire le recensioni dei propri utenti includendo in un "questionario personalizzato" anche domande relative alla località turistica ed ai relativi servizi. In questo modo il patrimonio potenziale di dati che si potranno analizzare sarà davvero consistente e permetterà alle organizzazioni turistiche, alle associazioni e ai singoli albergatori di avere informazioni di prima mano per intervenire prontamente in caso di criticità.
Per l'assessore Michele Dallapiccola "Il turismo trentino dimostra di essere reattivo alle nuove sfide che arrivano da una sempre maggiore interazione fra turista e operatore passando attraverso gli strumenti digitali, il cui linguaggio sarà sempre più comune anche nell'economia turistica e mi fa piacere constatare che questo progetto è stato realizzato grazie al lavoro sinergico di operatori e Trentino Marketing"
Ampiamente positivi i giudizi espressi sull'iniziativa di due rappresentanti delle associazioni di categoria.
Per Gianni Battaiola, Vicepresidente di Asat "Quello che inizialmente sembrava un problema si è trasformato in una opportunità per l'albergatore. Grazie a questa piattaforma contiamo di mantenere più a lungo i nostri clienti sul sito dell'azienda fino alla prenotazione diretta, senza passare da siti che prevedono

commissioni spesso onerose".
Per Ilaria Dalle Nogare membro della Giunta di Unat "Questa è una opportunità che aiuterà l'albergatore a conoscere in maniera più oggettiva la sua reputazione e ad interagire con gli utenti/ospiti".
Grazie a questa proficua collaborazione di intenti le strutture ricettive avranno anche la possibilità di attivare un accesso personale alla piattaforma a condizioni particolarmente vantaggiose.
(mb)
Trento, 16 ottobre 2015 -

(ac)