

Recensioni e stelle degli alberghi, una convivenza da ottimizzare

Data: Invalid Date | Autore: Raffaele Basile



19 OTTOBRE 2014 - Le recensioni online degli utenti degli hotel hanno rivoluzionato i processi decisionali dei viaggiatori. I giudizi degli ospiti hanno ormai una valenza determinante nella scelta delle strutture.

La maggioranza degli albergatori, ma anche dei consumatori, ritiene che occorra a questo punto una più stretta integrazione tra la classificazione dell'albergo (le stelle) e le recensioni che compaiono nei vari portali di prenotazioni online.

I sistemi di classificazione alberghiera sono a ben vedere attenti agli standard minimi per l'ottenimento delle stelle. I giudizi degli ospiti qualificano invece la qualità effettiva delle strutture.

Il problema è che talvolta c'è discordanza tra le stelle e giudizi dei clienti.[MORE]

La Norvegia e la Svizzera, così come la Germania e l'Australia, stanno facendo da apripista per la risoluzione di tale dualismo fuorviante tra stelle e recensioni, integrando queste ultime nella classificazione alberghiera. Si vengono così a creare delle articolate piattaforme dove la valutazione astratta e quella in concreto interagiscono nel migliore dei modi.

Raffaele Basile

