



VOCE FUORI DAL CORO di Stefano Bonini

Recensioni online: i ristoranti e la rete!

Poca chiarezza, affidabilità precaria, ma un numero crescente di utenti, milioni di recensioni e di visualizzazioni. Tutto questo è il mondo delle recensioni online ... di Tripadvisor soprattutto. Le polemiche degli ultimi mesi e lo scandalo delle società che vendono ad hotel e ristoranti pacchetti di recensioni positive hanno portato alla ribalta dei media il gravoso tema dell'attendibilità delle recensioni stesse. Ma oggi online si vive. Il carovetichio "passaparola" è diventato telematico: non si chiede più consiglio ad amici e conoscenti, il ristorante (o l'albergo) si sceglie direttamente in rete, leggendo recensioni e commenti di sconosciuti. Social network, blog e forum consentono a tutti di segnalare e giudicare i ristoranti dove hanno mangiato garantendo però agli operatori della ristorazione una maggiore visibilità e un contatto diretto con il grande pubblico ... soprattutto quello più "popolare". La **web reputation** è diventato un fattore determinante per l'andamento economico di un esercizio commerciale: tanti pareri positivi = tanti clienti viceversa molti commenti negativi significano difficoltà commerciali. Una cattiva reputazione online può addirittura sancire la fine di un'attività di ristorazione. E nella giungla del web purtroppo i giudizi, positivi o negativi, non sempre sono reali e veritieri. Anzi facilmente possono essere falsi. Si tratta di una distorsione del meccanismo che si è opacizzato e che vede ristoratori o amici di ristoratori creare false recensioni positive sul loro locale o false recensioni negative sui ristoranti concorrenti. Senza dimenticare le società di marketing (o presunte tali) che svolgono attività estorsive nei confronti dei ristoratori facendosi pagare qualche centinaio di euro per generare in poche settimane decine di post positivi...

o negativi. A lamentarsi delle recensioni online sono soprattutto i ristoranti di fascia alta, i cui clienti di riferimento raramente si trovano tra i net **surfer**. Del resto pagare di più porta i clienti ad avere aspettative più elevate ed essere più severi nel loro giudizio e generalmente (soprattutto gli italiani) si tende a lasciare un commento quando si è particolarmente scontenti di un servizio e non il contrario. A vincere in rete sono i prezzi competitivi e il servizio cordiale, sono questi gli elementi che colpiscono positivamente gli "inesperti" critici del web. Sembrano lontani anni luce i tempi delle guide enogastronomiche e dei giudizi di giornalisti gastronomici che con esperienza e professionalità "sentenziavano" su ristoranti e osterie. Ma se il pranzo o la cena devono essere un momento speciale, meglio affidarsi ancora alle loro recensioni e alle guide serie!

