

NEWS LETTER



RAPPORTO FLASH TURISMO 4.0 TRIPADVISOR

OSSERVATORIO SUL TERZIARIO
DI MERCATO 2018



SL&A
turismo e territorio



tripadvisor®

La funzione

TripAdvisor è il più importante sito web italiano di recensioni per ciò che riguarda le strutture ricettive e ristorative, le attrazioni e i siti turistici.

Le sue funzioni principali sono:

- raccogliere numerose opinioni di utenti attraverso un breve racconto della loro diretta esperienza;

- proporre la valutazione di un servizio/struttura attraverso l'assegnazione di un punteggio che va da "pessimo" a "eccellente";
- classificare strutture e servizi in base alla puntuazione ottenuta, al numero di recensioni, alla frequenza e alla "freschezza" delle opinioni;
- offrire la possibilità ai fornitori di servizi di interagire con gli utenti rispondendo alle opinioni postate oppure alle domande dirette formulate nella specifica sezione Q&A (Question And Answer).

A seguito della sua enorme diffusione, il sito si è anche arricchito di un *booking engine* che permette di consultare la disponibilità delle strutture ed eventualmente effettuare la prenotazione anche attraverso il collegamento ad altri portali online.

SIAMO DOVE SEI CGIL
FILCAMS
filcams.cgil.it





La diffusione

La piattaforma è nata nel 2000 e si è diffusa molto rapidamente: dopo soli 5 anni di attività contava già 14 milioni di visitatori unici.

Oggi la sua community raggiunge 455 milioni di utenti per un ammontare di circa 570 milioni di contributi al minuto, secondo quanto riportato dal sito stesso.

L'effetto

Il sito è intervenuto sugli equilibri del rapporto fornitore-cliente e ha provocato effetti sia positivi sia negativi.

Per il fornitore rappresenta un'importante vetrina e allo stesso tempo è un indicatore della "brand reputation" della struttura/servizio. Inoltre, possiamo definirlo anche come uno strumento a sua disposizione che, se ben utilizzato, può offrire chiare indicazioni rispetto alla qualità percepita dal mercato e all'eventuale opportunità di modificare/ampliare l'offerta proposta. D'altro canto, invece, le opinioni sono estremamente soggettive e personali, e possono confondere il consumatore futuro o addirittura depistarlo. Infine lo strumento "recensione" si presta anche a essere una sorta di "leva di marketing", che legittima il cliente a pretendere trattamenti particolari pena cattiva recensione.

Labour: substitution or extension?

Il racconto di un'esperienza personale ha un forte impatto sul processo decisionale dell'individuo, e configura la piattaforma quasi come una sostituta del "consulente di viaggio" che ci consiglia la meta delle prossime vacanze.

Di contro, si è creata una labour extension con la nascita di varie agenzie di ottimizzazione la cui funzione è quella di curare la reputazione della struttura/servizio su TripAdvisor e di offrire al fornitore le giuste guide per accrescere la sua popolarità e migliorare le sue punteggi.