

Secondo quanto riportato dal quotidiano austriaco der Standard.at, un albergatore britannico di Blackpool si è "liberato" di una coppia di ospiti sgradita. Ha cacciato la coppia dalla camera di albergo prenotata, dopo che la coppia, apparentemente subito dopo il check-in, ha riportato una valutazione negativa dell'albergo su un sito di valutazione online degli alberghi.

Fino a qualche anno fa, l'unica possibilità per gli ospiti di esprimere il proprio disappunto per gli inconvenienti vissuti nell'hotel scelto, era un'impolverata cassetta delle lamentele, dal destino incerto. Ma tutto ciò appartiene al passato. Internet ha rivoluzionato anche il modo di lamentarsi nel settore alberghiero: oggi gli ospiti degli alberghi riportano le proprie esperienze online e i portali le pubblicano sui propri siti web. La comunicazione mobile accelera ulteriormente questo processo, come si può rilevare dal caso summenzionato.

[hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com), il servizio online di prenotazione alberghiera gratuito per oltre 8mila alberghi in tutto il mondo pubblica le opinioni dei suoi clienti non soltanto sotto forma di una scala standardizzata di voti ma pubblicando anche i commenti liberi formulati dagli ospiti.

“Tali commenti presentano certe circostanze, siano esse positive o negative, in modo decisamente più dettagliato - così spiega Do Tung, amministratore delegato [hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com) - tuttavia i clienti di [hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com) non devono temere di essere cacciati dagli alberghi, perché le loro valutazioni possono essere pubblicate solo a partenza avvenuta. Gli ospiti sono naturalmente molto attenti a ciò che ricevono in cambio del denaro speso. L'esperienza dimostra che i potenziali clienti ripongono particolare fiducia sulle impressioni degli ospiti. In [hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com) solo chi ha effettivamente alloggiato presso un hotel può fornire una valutazione. Inoltre i voti di un hotel influiscono anche sulla posizione nella lista degli alberghi [hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com). Le valutazioni – aggiunge Do Tung - rappresentano quindi una possibilità di miglioramento e di incremento del fatturato, soprattutto per gli albergatori. Esortiamo pertanto gli albergatori a considerare le valutazioni in modo proattivo, soprattutto nell'ottica della gestione qualità, per ricevere impressioni non filtrate sulla soddisfazione dei propri ospiti. Le valutazioni alberghiere forniscono inoltre un feedback costruttivo per l'albergatore, che quindi non ha nessun motivo per essere rude nei confronti degli ospiti”.

[hotels-in-vietnam.com](http://hotels-in-vietnam.com) ha analizzato i commenti individuali degli ospiti estrapolandoli dall'oltre un milione di valutazioni fornite e ora elenca i dieci motivi principali per critiche negative:

- Colazione: prezzo troppo elevato non giustificato da qualità e abbondanza. Troppa poca scelta. Il tavolo non viene rifornito o sparcchiato per i nuovi ospiti con sufficiente solerzia. Cibo vecchio o giacente già da tempo.
- Parcheggio: tariffe troppo elevate per parcheggio o garage, dati errati da parte dell'hotel nelle presentazioni Internet in relazione a prezzo e disponibilità.
- Rumore: in sé non è rilevante l'ubicazione centrale con relativo traffico, ma lo è la rumorosità della camera e la mancanza di isolamento acustico delle finestre.
- Dimensioni camera: in particolare agli ospiti nord-americani non piacciono le camere troppo piccole e i bagni stretti degli alberghi europei.

- Servizio/Affabilità: pochi clienti stranieri menzionano questo aspetto come motivo di lamentela. Sono soprattutto gli ospiti non stranieri a non essere soddisfatti del livello di servizio.
- Internet/WLAN: tariffe per la navigazione troppo elevate, WLAN non disponibile.
- Pulizia: lamentele su camere poco pulite, in particolare i bagni.
- Comfort: materassi sformati. Arredamento vecchio e vacillante. Gli edifici sono percepiti spesso come bisognosi di ristrutturazione e rinnovo degli arredi.
- Fumatori/Non fumatori: distinzione insufficiente tra aree per fumatori e non fumatori, odore di fumo su piani per non fumatori, nessuna camera per non fumatori disponibile anche se prenotata.
- Categoria stelle: gli alberghi sono, secondo il giudizio degli ospiti, classificati con un numero di stelle troppo elevato e pertanto meritano una valutazione più bassa. Pertanto anche la tariffa viene percepita come troppo elevata.

Fonte: [Đặt khách sạn](#)