



GUIDA

PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI BUSINESS DI


TRIPADVISOR



Tutto quello che il direttore o il proprietario di un'attività ricettiva dovrebbe sapere per promuovere il proprio business sul *sito di consigli di viaggio più seguito al mondo.*

TripAdvisor: che cos'è?

TripAdvisor nasce nel 2000 da un'idea di Steve Kaufer, che voleva creare una comunità dove gli utenti potessero recensire gli hotel dove avrebbero soggiornato, creando così una grande guida turistica delle principali località del mondo. Con il tempo TripAdvisor è diventato un vero e proprio social network di viaggiatori, che si scambiano foto, impressioni e recensioni su hotel, ristoranti e attrazioni turistiche. Si contano più di 45 milioni di visitatori al mese, 20 milioni di iscritti e oltre 50 milioni di recensioni e opinioni (dati pubblicati da [TripAdvisor](#)).



TripAdvisor è il sito con i consigli di viaggio più seguiti al mondo

Dato l'enorme successo che ha avuto TripAdvisor dalla sua nascita è stata creata una sezione **TripAdvisor for Business**, ovvero una sezione dedicata ai proprietari delle attività recensite. Nell'ambito delle attività *for Business* esistono due sezioni:

- gratuita per tutti (ristoratori, albergatori e proprietari di attrazioni turistiche)
- a pagamento, dedicata ai soli albergatori.

Sezione gratuita

La sezione gratuita di TripAdvisor offre una serie di strumenti per la promozione della propria attività, sia per la gestione del profilo e delle recensioni inserite dagli utenti. I capitoli che seguono sono un approfondimento di tali tematiche, con delle brevi guide d'uso degli strumenti offerti.

Sezione a pagamento

La sezione a pagamento è quella dedicata ai [Profili Aziendali](#). Come dicevamo prima è accessibile solo agli hotel e c'è un motivo preciso per questo. Infatti il profilo aziendale permette di pubblicare **offerte dedicate agli utenti di TripAdvisor**. Questa operazione promozionale aumenta la visibilità della vostra struttura su TripAdvisor, in quanto l'offerta viene pubblicata sul vostro profilo e nella lista delle attività della vostra zona. Inoltre vi fa passare fra i primi risultati, bypassando l'ordine dettato da recensioni e giudizi dei viaggiatori. Inoltre l'offerta viene inviata a tutti gli iscritti

attraverso la newsletter periodica e apparirà anche nel momento in cui un utente compia una ricerca attraverso uno smartphone utilizzando l'app mobile di TripAdvisor. Nel complesso sembra un ottimo mezzo, se non fosse che ha **costi piuttosto alti**. TripAdvisor comunica che il costo dipende dalla zona in cui si trova l'hotel e dal numero di stanze. Facendo una prova: un hotel con 30 stanze a Roma paga 1000€/anno oppure 105 €/mese. Non è tantissimo, ma si deve pensare che questo investimento porterà contatti da un solo canale, TripAdvisor, quando con cifre simili si potrebbe richiedere ad una web agency specializzata la gestione di un blog, che potrebbe dare al vostro hotel e alle vostre offerte una visibilità online maggiore.

Inserire la propria attività su TripAdvisor



Sia comuni viaggiatori che proprietari di attività ricettive si iscrivono nello stesso modo. Basta inserire i propri dati personali o collegare TripAdvisor al proprio account Facebook. Superato questo semplice step sarete ufficialmente iscritti alla comunità di viaggiatori e potrete cominciare a lasciare le vostre recensioni, corredate di foto o a rispondere alle domande sul forum.

Siete già sulla lista delle attività

Se la vostra attività già è stata inserita su TripAdvisor ci sono diverse ragioni:

- segnalazione da parte di un utente;
- segnalazione da parte di un partner commerciale di TripAdvisor;
- segnalazione da parte di uno degli editori di TripAdvisor.

In questo caso dovrete accedere al profilo dell'attività e cliccare sulla dicitura che comparirà a fianco "Gestione profilo", basterà compilare il form in cui vi si chiede che tipo di rapporto avete con quella attività:



██████████ è la tua struttura?

► [Gestione profilo](#)

- gestore
- proprietario
- agenzia marketing
- franchising

- altro

La tua attività è già presente sul sito. Ora puoi registrarti GRATIS come proprietario o gestore.

Registrate la vostra struttura con accesso a:

Strumenti di marketing: aggiungete descrizioni, foto, video e molto altro al vostro profilo

Notifiche recensioni: ricevete via e-mail le ultime recensioni scritte dai clienti

Strumenti per le repliche della direzione: date una risposta al feedback dei clienti

Newsletter dei proprietari: tutte le informazioni nuovi strumenti e nuove opportunità

Collega il tuo account su TripAdvisor a questa struttura

Il tuo ristorante: [REDACTED]

La tua e-mail: [REDACTED] [Non sei tu?](#)

Nome*

Cognome*

Collaborazioni*

Scegli un collaboratore ▼

E-mail aziendale

Il numero di telefono aziendale è obbligatorio.*

URL profilo LinkedIn

Sito della vostra struttura

Richiedi una notifica via e-mail quando ci sono nuove recensioni su [REDACTED]

REGISTRATI

[Normativa sulla Privacy](#)

È importante che mettiate tutti i contatti, specialmente quello del sito web dell'hotel, del ristorante o dell'attrazione di cui siete gestori o proprietari. Adesso non vi resterà che confermare il vostro ruolo nell'attività e avrete accesso a tutti gli strumenti per il business su TripAdvisor.

Per completare la registrazione, conferma il tuo ruolo all'interno della struttura.

Cliccando "Conferma" Lei afferma di lavorare presso [REDACTED] nel ruolo indicato.

Conferma

Non siete sulla lista delle attività registrate

In questo caso il procedimento non si discosta molto dal precedente, solo che i tempi di attesa sono più lunghi. Questo perché TripAdvisor controlla le attività "manualmente", nel senso che ci sono delle persone reali dietro all'approvazione dei

profili, sono necessari perciò dei tempi tecnici più lunghi. Per inserire la propria attività bisogna compilare un apposito modulo e attendere che arrivi un'e-mail di conferma dell'avvenuto inserimento. I moduli si trovano a questi indirizzi:

- [Registrare un hotel](#)
- [Registrare un ristorante](#)
- [Registrare un'attrazione turistica](#)

C'è poi la possibilità di inserire una **risorsa turistica**, di questa categoria fanno parte: uffici turistici ufficiali, camera di commercio, proprietà in affitto o in condivisione o proprietà in vendita, compagnie di viaggio (per escursioni, visite guidate ecc) o risorse internet che sono di aiuto ai viaggiatori. Per inserire una di queste risorse il modulo di registrazione è a questo [link](#).

Ottimizzare il profilo della vostra attività

Nel momento in cui compilate il form per registrare la vostra attività dovete fare molta attenzione. Quella è la vostra vetrina sul web, quindi le informazioni che darete devono essere **veritiere e complete**. Ricordate che TripAdvisor è un sito per i viaggiatori, leggere che nella vostra struttura il prezzo medio è 20€ e poi spenderne 100 causerebbe in loro un dissenso, che a voi porterebbe sicuramente una pessima recensione. Fidatevi delle vostre capacità e **siate onesti**. È importante soprattutto che inseriate il **nome corretto dell'attività**, così come si vede sulla vostra insegna. Inutile tentare di utilizzare escamotage di vario genere, l'ordine di apparizione dipende tutto dal numero di recensioni e dai voti che riceverete. Cercate inoltre di completare ogni richiesta, più è completo il vostro profilo più verrà apprezzato dagli utenti in cerca di informazioni.

Siate onesti nel compilare il vostro profilo, non illudete gli utenti di trovare nella vostra struttura qualcosa che non c'è, verreste ripagati con una pessima recensione.

La descrizione

Per ora la descrizione dell'attività viene accettata solo in lingua inglese e deve essere **lunga al massimo 75 parole**. È vietato inserire numeri di telefono, link, tag HTML e frasi interamente in maiuscolo. Se la vostra attività è italiana, potete inviare la

descrizione in entrambe le lingue, ma **per ora verrà pubblicata solo quella in inglese.**

Nella descrizione dovrete inserire i **punti forti che caratterizzano la vostra attività**, puntate sul vostro valore aggiunto, che può essere la gestione familiare, come la lussuosità degli ambienti o anche i prodotti che proponete. Tutto ciò che può colpire un target specifico di viaggiatori, il vostro.

Le foto

TripAdvisor indica delle regole ben precise per le foto, consigliando di utilizzare quelle verticali piuttosto che quelle orizzontali:

- formato .gif o .jpeg;
- dimensione massima 150x200 px;
- dimensione massima file 100Kb;

In più c'è il divieto di postare il logo dell'attività, **sono permesse solo le immagini della struttura**. Altro consiglio è di evitare di pubblicare foto che ritraggano persone, perché per farlo dovrete avere la loro autorizzazione.

Il video

È uno strumento messo a disposizione dei proprietari da poco tempo. Consiste nel girare un breve video promozionale dell'attività. Se non avete la strumentazione o le competenze necessarie per fare un lavoro di qualità desistete da questa impresa. Un video girato male, montato male o semplicemente poco professionale darà esattamente questa idea a chi lo guarda, ovvero che neanche voi lo siete.

Se invece siete bravi e vi va di provare potete cominciare dal **progettare cosa volete mostrare, quali parti della struttura e che messaggio volete inviare a chi**. Poi intraprendete questa impresa, facendo sempre attenzione alle luci, all'audio, ai movimenti della telecamera. Una volta terminato il video potete montarlo, magari con una musica di sottofondo (attenzione al copyright) e con degli effetti speciali, ma senza esagerare. Adesso siete pronti per pubblicarlo sul vostro profilo TripAdvisor. Le richieste che vengono fatte sono:

- Formato .avi – quicktime - windows media - .mpeg4;
- risoluzione 320x240 px;

- massima dimensione del file 100Mb.
- Durata massima 10 minuti

Per caricare il video dovreste accedere a <http://tripadvisor.com/PostVideo>, perché per ora solo dalla versione inglese è possibile effettuare questa operazione. Vi troverete davanti un form da compilare, di seguito, per vostra comodità, l'immagine del form tradotta in italiano da noi.

Step 1: Tell us about your video **Parlaci del tuo video**

Give your video a title:
Dai un titolo al video (max 70 characters) (max 70 caratteri)

Describe your video:
Descrivi il video

Put your video in context with a 1-2 sentence description of its contents, e.g., "Highlights of our honeymoon on Fiji, June 2005. Amazing sunset."

Contestualizza il video con una o due frasi che ne descrivano il contenuto.

Add some tags (optional):
 Tags are keywords that help other users find your video. For example, if your video shows the waterslide at the Hyatt in Aruba, you might use these tags: pool, waterslide, Hyatt, Aruba.

Tag 1: Tag 2:
 Tag 3: Tag 4:
 Tag 5: Tag 6:

I tag sono le parole chiave che aiutano gli altri utenti a trovare il vostro video. Ad esempio se il video mostra un hotel al centro di Roma i tag potrebbero essere: Roma centro, hotel, Italia

Step 2: Help us place your video **Geocalizza il tuo video**

What is your video about?
 Destination
 Hotel
 Attraction
 Restaurant

Destinazione
Hotel
Attrazione
Ristorante

Select the restaurant featured in your video. **Seleziona il ristorante (struttura) mostrato nel video**

Great! You've selected: **Nome dell'attività**
 Are you sure this is correct?

Step 3: Upload your video **Carica il tuo video**

File
 Nessun file selezionato

I am the owner of this video, and my posting it on TripAdvisor does not infringe upon the rights of any third party. I accept TripAdvisor's [Terms of Use](#).

Queste sono le regole che già vi abbiamo anticipato.

Here are the rules:

- Max file size: 100 MB (uploading will take at least 1 minute per MB, so smaller files are better)
- Max length: 10 minutes
- Video should be in AVI, Quicktime, Windows Media or MPEG4 format. You can try others, but they may not work.
- Video must be family-friendly
- Do not upload anything for which you do not hold the copyright. That includes background music.
- You must be at least 13 years old

Sono il proprietario di questo video e e pubblicandolo su TripAdvisor non sto infrangendo nessun diritto di terze parti. Accetto i termini di utilizzo di TripAdvisor.

Strumenti di marketing online di TripAdvisor

Nell'area *for Business* dedicata alle attività registrate c'è una sezione dedicata agli strumenti per fare web marketing offerti da TripAdvisor. Li andremo a vedere nel dettaglio qui di seguito.

Mostra posizionamento e recensioni

Questi widget possono essere pubblicati un po' ovunque, dal vostro sito web alla pagina Facebook.



Il numero di voti eccellenti che avete ricevuto



La vostra attività è su tripadvisor




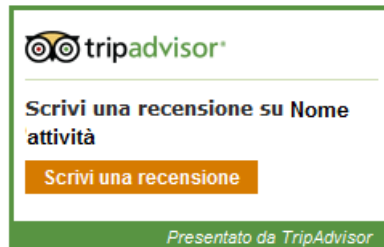
Uno stralcio delle recensioni ricevute

Tutti questi widget, se cliccati, rimandano al profilo della vostra attività. Per inserirli nel vostro sito vi basterà copiare il codice del widget corrispondente e inserirlo nella posizione che più preferite. Per avere il codice dovete **clickare il pulsante "Seleziona"** posto sotto l'esempio. Se invece desiderate inserirlo sulla vostra Fan Page di Facebook seguite questa [guida](#).

Aumenta le recensioni- strumenti online

Come dice il titolo della sezione stessa questi widget sono pensati appositamente per aumentare il numero di recensioni della vostra attività.


 Scrivi una recensione
 su Nome attività



Presentato da TripAdvisor



Presentato da TripAdvisor

Aumenta le recensioni- strumenti offline

TripAdvisor tiene in considerazione anche il fatto che le esperienze di viaggio si vivono sul posto e non online, quindi dà la possibilità ai proprietari di scaricare dei **flyer da stampare** e distribuire ai visitatori oppure di **fare un ordine online per ricevere i flyer già stampati**. Nessuno naturalmente vi vieta di farne di diversi personalizzati, magari con il vostro logo e altre informazioni di contatto. L'importante è che teniate a mente che sono uno strumento utile, che probabilmente vi aiuterà ad aumentare le recensioni.



Link a TripAdvisor

Questi sono i widget meno ingombranti messi a disposizione, hanno il solo scopo di ricordare agli utenti che siete su TripAdvisor, starà a loro decidere se recensirvi o se cliccare. Ad esempio possono essere messi nell'homepage del vostro sito, insieme agli altri collegamenti social.



Promuovete la vostra zona

Questo widget serve a **mostrare le altre attività** che sono **nella vostra zona**, naturalmente quelle **non concorrenti**. Questo significa che se siete un ristorante, verranno mostrati hotel e attrazioni turistiche e così via. È una vera *utility* per gli utenti, che potranno avere sott'occhio, proprio dal vostro sito, tutto quello che potrebbero fare venendovi a visitare. La possibilità di avere questo widget funzionante è strettamente correlata alla registrazione della vostra posizione precisa. Per questa operazione vi rimandiamo al capitolo dedicato a "[Come aggiungere la mappa sul profilo TripAdvisor](#)".



Come rispondere alle recensioni negative

Una volta inserita la propria attività e dopo aver pubblicizzato la sua presenza su TripAdvisor cominceranno ad arrivare le recensioni. Fra queste ce ne saranno di

positive, ma anche di negative. In entrambi i casi TripAdvisor dà facoltà ai proprietari di rispondere, attraverso la funzione “Gestite le vostre recensioni” presente nel pannello “La mia pagina aziendale”. Una volta che avete effettuato l’accesso avrete a disposizione diverse opzioni:

- Rispondete a una recensione
- Contestate una recensione
- Stimolate nuove recensioni
- FAQ relative alle recensioni
- Regolamento anti-frode

Rispondete a una recensione

Come già anticipato nell’introduzione del capitolo le recensioni che potrete ricevere sono sia positive che negative, potrete rispondere in entrambi i casi, anzi è vivamente consigliato farlo. Questo perché gli utenti lo vedranno come un segno di interesse e di ascolto nei loro confronti e soprattutto che per voi la soddisfazione dei clienti è sempre al primo posto. I dati pubblicati da TripAdvisor dimostrano che il 71% degli intervistati ha dichiarato che reputa importanti le repliche, mentre il 68% nella scelta fra due strutture predilige quella che riporta le risposte alle recensioni.

Il consiglio principale è di rispondere sempre alle recensioni negative, ma anche a qualcuna di quelle positive.

Ogni recensione negativa è un punto di partenza per un miglioramento. È importante rispondere sempre, perché quello che conta per voi è la soddisfazione dei vostri clienti

Rispondere alle recensioni positive è in realtà molto semplice, vi stanno facendo dei complimenti e voi dovete ringraziare per questo. Per farlo non utilizzate la risposta standard, che risulta formale e poco interattiva. Piuttosto concentratevi su alcuni punti per i quali siete stati elogiati e complimentatevi con il vostro cliente.

Rispondere a una recensione negativa è più complicato e delicato. Sicuramente vi farà rabbia ciò che avete letto, ma dovete razionalizzare e leggere attentamente ciò che il vostro cliente insoddisfatto ha da dirvi. Spesso potrebbe essere un beneficio per voi, perché **è dagli errori che si può imparare**. Specialmente se ricevete spesso critiche su un particolare aspetto dei vostri servizi potreste rendervi conto di reali

carenze e apportare dei cambiamenti che, *in primis*, gioverebbero alla vostra attività. La risposta deve arrivare **in tempi brevi**, quindi è bene attivare gli avvisi via e-mail per le nuove recensioni, così le potrete tenere sempre sott'occhio. **Analizzate le critiche e rispondete punto per punto**, ma sempre in modo **gentile, rispettoso e professionale**. È controproducente essere aggressivi, perché non si ottiene nulla e si peggiora ulteriormente la propria immagine agli occhi degli altri utenti che leggeranno. **Ringraziate sempre della recensione**, anche se negativa. Se il problema che viene posto è particolarmente specifico date le vostre ragioni e rassicurate sui futuri miglioramenti che verranno apportati. Ad esempio se a un hotel viene criticato il mobilio, perché antiquato, la risposta dovrebbe dire che sono in atto degli ammodernamenti e la sostituzione dei mobili è già in corso d'opera. Queste sempre e solo se è la verità. Il primo principio del profilo di TripAdvisor è la **sincerità**, perché in nessun altro luogo come qui le bugie hanno le gambe corte. Nella risposta alla recensione negativa non mancate di **risaltare i lati positivi della vostra struttura**, questo perché ogni risposta che darete è un elemento anche promozionale.

Come aggiungere la mappa su TripAdvisor

Se osservate i profili delle attività su TripAdvisor potrete vedere che alcuni hanno la **mappa con la posizione della struttura** e altri no. Questo è uno strumento molto utile, perché aiuta i possibili clienti a posizionarvi spazialmente rispetto al luogo che vogliono visitare. L'utilizzo della geolocalizzazione per gli hotel è davvero molto diffuso, persino Google ha un servizio denominato [Google Hotel Finder](#), molto simile a TripAdvisor, nel senso che anche lì è possibile postare recensioni e scambiarsi i giudizi, il tutto puntando sulla località e la posizione degli hotel, che potrà essere personalizzata in base ai desideri dell'utente. Come accade per molti servizi innovativi questo di Google al momento è in fase di sperimentazione solo per il territorio U.S.A. Tornando a TripAdvisor, per aggiungere la mappa basta seguire queste semplici istruzioni:

- aprite [google maps](#) e cercate la posizione esatta della vostra attività
- cliccate con il tasto destro del mouse e fra le opzioni scegliete "Cosa c'è qui", nella barra di ricerca in alto compariranno delle coordinate simili a **41.xxxxxx,12.xxxxxx**, dove le x sono numeri che identificano la vostra posizione;
- salvatele sul blocco note.

- Andate su TripAdvisor e accedete al pannello della vostra azienda cliccando su “La mia pagina aziendale”;
- cliccate su “Gestite la vostra pagina TripAdvisor”;
- poi su “Modificate località della struttura”.
- **Nel form** che vi appare inserite i dati richiesti, in “Descriva problema” scegliete “la località indicata non è corretta” e nello spazio dedicato ai commenti incollate le coordinate che avete salvato prima.
- Cliccate su Invia.

In 24/48 ore, secondo quanto indicato da TripAdvisor, dovrebbe apparire la mappa sul vostro profilo, con l’indicazione corretta della posizione della vostra struttura.

Se vuoi una consulenza per **promuovere la tua attività attraverso TripAdvisor per le aziende e gli altri strumenti di business online**, chiedi un preventivo gratuito a PMI Servizi.



PMI Servizi S.r.l.

Via Vascarelle, 42 – 00041 Albano Laziale (RM)

Numero verde: **800146627**

www.pmiservizi.it