

Dir. Resp.: Pierfrancesco De Robertis

Ristoratori **Fipe** a lezione da TripAdvisor (e viceversa) Ecco il corso

FIPE **Confcommercio**

Toscana, dopo una serie di iniziative sul territorio, ha organizzato nella propria sede un corso sull'uso del sistema TripAdvisor. Insegnante? TripAdvisor in persona, ovvero Luca Viola, guru del customer care, inviato dal quartier generale londinese a svelare i mille segreti per sfruttare le potenzialità di una rete che conta oltre 10.000 ristoranti recensiti sul territorio regionale. «Durante queste lezioni – spiega Viola – si impara a gestire il sistema, e soprattutto a rispondere adeguatamente alle recensioni negative, a volte truffaldine». «Oggi **Fipe** e TripAdvisor fanno fronte comune, sia attraverso i filtri sia attraverso le nostre segnalazioni. Il corso ha coinvolto la dirigenza, i tecnici e i responsabili delle **Confcommercio** della Toscana – spiega il presidente regionale e vicario nazionale **Fipe** Aldo Cursano – ma ci auguriamo che questo sia solo il primo di un ciclo di appuntamenti. Nei prossimi incontri vorremmo invitare un più grande numero di associati, nell'ottica di una intensa collaborazione tra **Fipe** **Confcommercio** Toscana e TripAdvisor di un

ampliamento di orizzonti digitali per le nostre piccole imprese». «Il nostro interesse nello sviluppo delle capacità digitali degli operatori della ristorazione è molto forte – conferma Franco Marinoni, direttore di **Confcommercio** Toscana –. Essere esposti continuamente al fuoco di fila di recensori non specializzati e sconosciuti può spaventare, ma le opportunità, con 350 milioni di visitatori unici ogni mese, superano di gran lunga i rischi».

«**CON IL CONFRONTO** diretto ristorante/Tripadvisor i ristoratori imparano – aggiunge Marinoni – che la classifica dei migliori ristoranti che appare sul sito non è una lista statica e definita come potrebbe essere quella di una guida. Stare al primo posto non significa essere l'eccellenza della gastronomia toscana, quanto piuttosto aver esaudito le aspettative dei recensori, in un dato momento, in un dato quartiere. E mentre gli imprenditori apprendono, attraverso queste occasioni di confronto – chiude Marinoni – anche TripAdvisor riesce a individuare modalità operative e strumenti per migliorare il sistema delle recensioni».

