Ristoranti, ecco i fattori che incidono nella scelta dei consumatori

ristorante-tripadvisor-3d550f30

TripAdvisor, il sito per la pianificazione e prenotazione dei viaggi, ha annunciato oggi i risultati del sondaggio "**Fattori che influenzano le decisioni dei clienti**" volto a comprendere il ruolo delle **recensioni online** nel processo di scelta di un ristorante da parte dei consumatori.

L'indagine, che ha analizzato le abitudini dei consumatori che mangiano fuori casa attraverso un panel composto da oltre 9.500 persone provenienti da Italia, Francia, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti, mostra chiaramente che TripAdvisor rappresenta la **risorsa online più influente per la ristorazione.** Con una media di più di 200 milioni di visite mensili dei consumatori di tutto il mondo che ricercano 4.6 milioni di ristoranti presenti sul portale, TripAdvisor è infatti uno dei siti di ristoranti più grandi del mondo e una incredibile vetrina di promozione mondiale.

"I risultati di questo sondaggio mostrano non solo quanto le recensioni online siano importanti ma anche che vengono utilizzate per scegliere ristoranti sia in viaggio sia nella propria città", ha commentato **Valentina Quattro**, portavoce di TripAdvisor in Italia. "Un altro dato chiave emerso dalla ricerca è l'importanza delle **risposte alle recensioni** che di fatto spingono i consumatori a scegliere un ristorante nonostante la presenza di recensioni negative. Infine, è interessante notare la conferma dei consumatori sull'utilità e l'affidabilità di TripAdvisor anche rispetto ai principali competitor".

Il potere delle recensioni - La stragrande maggioranza dei rispondenti italiani (93%) ha dichiarato che le recensioni online influenzano la scelta del luogo in cui mangiare, mentre il 67% è stato influenzato dalle foto del ristorante. Tra i Paesi europei presi in considerazione dallo studio, **l'Italia è risultata essere la più sensibile alle recensioni online in ambito gastronomico**: la loro influenza nella scelta del ristorante è infatti inferiore per Spagna (91%), Francia (90%) e Regno Unito (87%). Unico Paese a superare l'Italia sono gli Stati Uniti con il 94%. Il 92% dei rispondenti italiani ha inoltre affermato che i contenuti di TripAdvisor relativi alla ristorazione li hanno spinti a provare un nuovo ristorante. La Spagna è l'unico Paese in cui la percentuale è risultata superiore (94%), mentre è

inferiore per Regno Unito (87%), Francia (89%) e Stati Uniti (90%).

Non solo in viaggio - Sia i viaggiatori sia le persone del luogo usano TripAdvisor come sito per scoprire ristoranti e il 91% degli italiani intervistati dice di aver scelto di mangiare in un ristorante dopo aver visto i punteggi, le recensioni, le classifiche o i premi di TripAdvisor. Anche in questo caso gli utenti italiani risultano più sensibili rispetto agli altri Paesi (Stati Uniti 90%, Regno Unito 85%, Francia 82%, Spagna 83%). Rispetto a **Facebook e Google**, il 92% dei rispondenti italiani ha dichiarato di preferire TripAdvisor per scegliere un ristorante quando si trova nel proprio Paese/città, mentre questa percentuale sale al 96% per la scelta durante un viaggio.

La fiducia è tutto - I rispondenti trovano che i contenuti di TripAdvisor relativi agli esercizi ristorativi sono **affidabili e accurati**, soprattutto se confrontati con quelli dei competitor. Rispetto a Google e Facebook, l'85% dei rispondenti italiani ha affermato che TripAdvisor offre recensioni e foto dei ristoranti più accurate, affidabili, utili e descrittive.

Domandare è lecito, rispondere è cortesia… e non solo! - Il 94% dei rispondenti italiani dice di aver letto le risposte della direzione relative alle recensioni di TipAdvisor, dato in linea con quello degli altri Paesi coinvolti nel sondaggio e oltre la metà dei rispondenti (54%) è stato invogliato a provare un ristorante nonostante la presenza di recensioni negative grazie alle **risposte della direzione**.

L'Italia è mobile - I clienti dei ristoranti utilizzano sempre più i loro dispositivi mobili per trovare ristoranti in movimento, soprattutto nel nostro Paese. Se in Francia, Regno Unito e Stati Uniti meno della metà dei rispondenti ha dichiarato di cercare abitualmente ristoranti nelle vicinanze utilizzando il proprio **smartphone** (rispettivamente 41%, 44% e 49%), in Italia la quota sale a quasi 3 rispondenti su 4 (73%). La Spagna segue a breve distanza con il 60%.

E le **prenotazioni**? Più di un italiano su 2 (54%) ha prenotato almeno una volta un ristorante online, mentre è parecchio inferiore il numero di utenti che ha ordinato cibo a domicilio online (28%).

Il sondaggio completo è disponibile a questo link.