Dal boom di recensioni online il termometro delle riaperture: i dati

recensioni-6c463cf9

La ripartenza della ristorazione si vede (anche) nell'**impennata delle recensioni online** lasciate dagli utenti nelle ultime settimane. Numeri che mostrano una tendenza decisamente più solida rispetto alla riapertura della scorsa primavera - segno evidente che molti utenti, dopo l'ennesima chiusura dello scorso autunno, non vedevano l'ora di tornare ai tavoli dei locali - anche se i livelli non sono ancora quelli pre-Covid.

E' quanto emerge dall'analisi delle informazioni derivanti dalle principali piattaforme di recensioni online condotta di **RepUp**, società che gestisce proprio le recensioni sul web per conto di ristoranti, bar, pizzerie, gelaterie e pasticcerie. Secondo questi dati, un locale è considerato attivo se ha ricevuto almeno una interazione sulle piattaforme di recensioni dopo il 26 aprile 2021, data della riapertura del servizio al tavolo all'aperto.

"Dobbiamo essere positivi. Non possiamo pensare a un'Italia priva dei suoi ristoranti, dei suoi bar, delle trattorie, della sua straordinaria offerta culinaria e dalla sua innata vocazione all'accoglienza", commenta **Salvatore Viola**, Ceo di RepUp. "Per questo non abbiamo mai smesso di considerare passeggero tutto quello che stava accadendo. Oggi abbiamo dei dati che ci indicano finalmente un trend positivo. Certo, i numeri di oggi non sono quelli pre-Covid. **Molti locali che hanno abbassato le serrande durante il *lockdown* non le hanno, finora, più rialzate (parliamo di circa il 60%)** e tanti ancora hanno cambiato gestione. Ma rispetto allo scorso anno ci si presenta uno scenario indubbiamente positivo".

La crescita delle recensioni

Oltre a indicare che un locale ha effettivamente ripreso a lavorare, un'altra informazione che arriva da piattaforme come Google e TripAdvisor riguarda il numero dei commenti e in questo caso i dati, secondo RepUp, sono ancora più interessanti. Lo scorso aprile le recensioni lasciate dai clienti sono

state uguali a quelle di aprile 2020, mentre **a maggio 2021 sono più che triplicate** (+343,19%) rispetto a maggio 2020. E i primi dati di giugno 2021 lasciano intendere che l'aumento è ancora più importante.

È evidente un desiderio fortissimo di condivisione che rende quindi ancora più "social" l'esperienza di un pranzo o di una cena fuoricasa. È anche lampante che l'aumento di recensioni segnali una crescita nell'utilizzo di queste piattaforme. Probabilmente la "digitalizzazione forzata" maturata durante il *lockdown* ha spinto a scrivere e leggere recensioni anche persone che prima non lo facevano e questo rende ancora più importante la gestione corretta delle risposte da parte degli esercenti.

"Non si registrava un volume di recensioni come quello di maggio 2021 da ottobre dell'anno scorso, quando i locali erano ancora aperti anche a cena", spiega **Andrea Orchesi**, Presidente di RepUp. "Nella prima settimana di riapertura a giugno, il volume delle recensioni è stato quattro volte quello della settimana di riapertura del 26 aprile con il servizio all'aperto".

Per Salvatore Viola, "ci sono più recensioni perché **adesso ogni uscita è un evento** e in quanto tale le persone hanno voglia di condividerlo. Ma ci sono anche più letture di quelle recensioni perché gli ospiti sono molto più attenti a non sbagliare locale, per questo le risposte ai commenti dei clienti possono portare grandi benefici se gestite bene, ma causare anche importanti danni di immagine se fatte male".

I dati sulle riaperture

Per quanto riguarda i dati sulle riaperture, "siamo partiti dal numero di locali che nel 2019 (prima del Covid) erano attivi sulle piattaforme di recensioni e abbiamo controllato quanti di essi hanno ripreso effettivamente l'attività negli ultimi mesi. Parliamo di un campione di 208mila locali. Il dato lampante è che ad oggi, più della metà non risulta attiva", osserva Orchesi. "Abbiamo poi esaminato le differenze fra le varie regioni per capire come il tasso di riapertura sia variato. In generale, se un ristorante ha ricevuto recensioni su TripAdvisor o Google, vuol dire che ha riaperto e che i clienti hanno ripreso a frequentarlo. Questi dati ci dicono che in Italia la regione che ha riaperto più locali rispetto al 2019 è stata la Liguria (48%), seguita dall'Umbria (47%) e dalla Toscana (45%). In coda alla lista troviamo Sicilia (30%), Sardegna (30%) e Calabria (27%)".

Rispetto al 2020, il trend è sicuramente positivo, considerando che il servizio al tavolo è ripartito da circa un mese e mezzo. In generale, rispetto al 2020, oltre il 60% dei locali italiani ha riaperto. Ci sono poi regioni come Umbra, Lazio e Liguria nelle quali le percentuali di apertura sono già intorno al 70%. In coda alla lista delle riaperture troviamo Sicilia (47%), Calabria (44%) e Sardegna (41%), regioni che

scontano pesantemente gli effetti di un turismo straniero decimato.