Recensioni fraudolente: Fipe sostiene Hotrec e TripAdvisor

fipe-d1142d85

HOTREC Hospitality Europe, associazione datoriale leader che rappresenta gli alberghi, i ristoranti e i bar in Europa cui Fipe aderisce, e TripAdvisor, il sito di viaggi più grande al mondo, accendono i riflettori su una sfida importantissima per l 'industria del turismo: quella delle recensioni online, e si impegnano a far conoscere alle aziende come contribuire a combattere il problema delle recensioni fraudolente. Le due organizzazioni come primo intervento si impegnanoinsieme a sensibilizzare da un lato albergatori e ristoratori e dall'altro i consumatori dell'esistenza di società produttrici su larga scala di recensioni false e il loro impegno a combatterle.

«La Fipe non può che accogliere positivamente la notizia e, forte dell'impegno preso da HOTREC a livello europeo, rilanciare l'iniziativa in Italia,visto che per prima, più di due anni fa, ha denunciato il malcostume delle recensioni a pagamento e, sempre all'interno del solco di una coerente politica di contrasto verso ogni fenomeno dannoso per imprese e consumatori, collabora da tempo con TripAdvisor per individuare modalità operative e strumenti finalizzati a colpire la compravendita delle recensioni e ad eliminare quelle false commenta **Aldo Cursano**, vicepresidente vicario di Fipe, che continua: *Fipe ha colto tra i primi l'importanza - per operatori e utenti - del web e in particolare di canali come quello di TripAdvisor. Ne è dimostrazione l'intervento che a suo tempo facemmo per denunciare l'uso scorretto e distorto della libera concorrenza che talvolta veniva fatto sfruttando un canale importante come TripAdvisor. Che la nostra fosse un'azione giusta lo dice il fatto che fu ripresa dalla stampa di tutto il mondo e che la stessa TripAdvisor ha aperto da tempo un tavolo di confronto con gli operatori della ristorazione e del turismo per collaborare nell'evitare usi distorti e scorretti della piattaforma».*

La Fipe, infatti, è stata la prima che ha capito l'importanza delle recensioni online e, anziché denigrarle, ha cercato e ottenuto il dialogo con TripAdvisor per sensibilizzare circa l'importanza delle corrette recensioni e mettere in atto una serie di iniziative al fine di contrastare il mercato delle false

recensioni gestito da apposite società.Fipe e TripAdvisor stanno investendo tempo e risorse per migliorare sempre più un vero e proprio “sistema di vigilanza” delle recensioni: *«la loro tecnologia e la nostra esperienza di operatori seri del settore radicati sul territorio consentono da un lato di individuare eventuali anomalie nel sistema di recensioni e dall’altro di formare i nostri membri sia sull’uso corretto dello strumento»*, prosegue Cursano.

Non è una novità quindi per l’Italia: la sigla dell’accordo tra Fipe è TripAdvisor è datata dicembre 2014 e da allora Fipe si sta impegnando per la promozione della corretta gestione dello strumento, conscia del fatto che la presenza e la credibilità di realtà come TripAdvisor siano molto importanti per i consumatori, che vengono aiutati nelle loro scelte – basti pensare agli stranieri in Italia che possono trovare menù ed indicazioni automaticamente tradotti nella loro lingua – e per i ristoratori, stimolati al miglioramento continuo e a cui viene altresì offerto un mezzo che, se usato sapientemente, può diventare un ottimo strumento di promozione gratuito.

«L’integrità dei contenuti su TripAdvisor è fondamentale per il nostro successo, quindi prendiamo molto seriamente la moderazione dei contenuti e qualunque tentativo di frode ha dichiarato **Helena Egan**, Director of Industry Relations di TripAdvisor. *Per questo abbiamo avviato questa importante collaborazione con HOTREC e, ancor prima, la partnership con Fipe che, in più di un anno, ha portato ottimi risultati. Non solo per quanto riguarda la sensibilizzazione dell’uso corretto della piattaforma ma anche rispetto alla formazione sia dei funzionari sia dei soci Fipesulle risorse gratuite offerte da TripAdvisor per migliorare il loro business»*.

Proprio a tal proposito la Fipe segnala l’emergere di nuove figure professionali legate all’utilizzo delle piattaforme tecnologiche in ambito turistico e in particolare alla gestione della pagina di TripAdvisor sia per promuovere al meglio lapropria attività, sia per gestire i commenti positivi e negativi che arrivano dalla rete. Per essere vicinia ristoratori e consumatori italiani, sono già partiti in Toscana, e presto si estenderanno nelle altre regioni italiane,una serie di iniziative volute da Fipe e TripAdvisorvolte a sensibilizzare circa il problema delle recensioni false ma anche a istruire circa l’utilizzo delle piattaforme digitali. *«Abbiamo riscontrato un grande interesse da parte dei ristoratori toscani, per questo insieme a TripAdvisor stiamo lavorando fianco a fianco affinché il progetto si estenda a tutta l’Italia»*, conclude Aldo Cursano della Fipe.

Si tratta quindi di un ulteriore passo verso la promozione dell’uso consapevole degli strumenti digitali a chiaro vantaggio di ristoratori e utenti finali.

http://www.fipe.it/