Loano, anche il ristorante “Due Righe” aderisce alla protesta contro TripAdvisor

di **Redazione**
21 Ottobre 2015 – 13:23



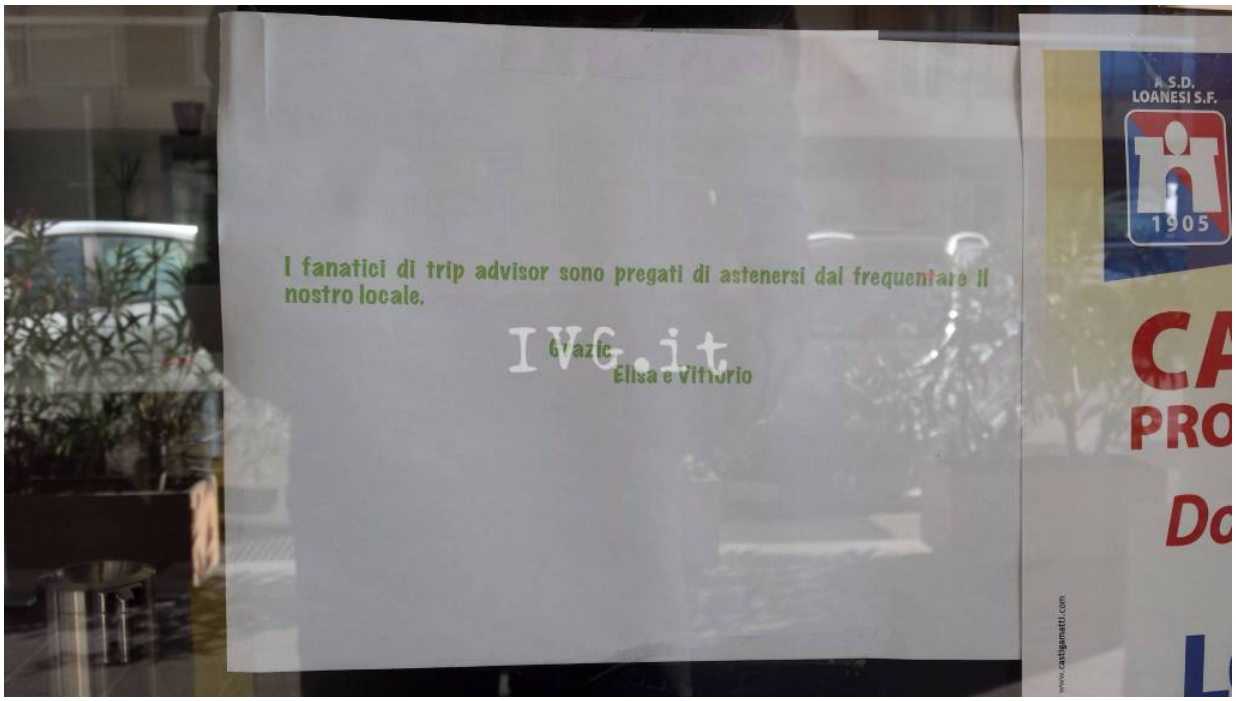
Loano. “**I fanatici di TripAdvisor sono pregati di astenersi dal frequentare il nostro locale**”. Recita così il cartello affisso da Vittorio ed Elisa, i gestori del ristorante-pizzeria “**Due Righe” di piazza Mazzini a Loano**.

Una richiesta che suona quasi come una **dichiarazione di guerra nei confronti del noto portale web** che pubblica le recensioni degli utenti riguardo hotel, attrazioni turistiche e locali e che si aggiunge alle iniziative già messe in atto ad Alassio da Bruno De Blasio (che gestisce il “Sol Ponente”) e nella stessa Loano da Yury Pastore Corrado (che ha deciso di sfruttare TripAdvisor per ottenere provocatoriamente la maglia di “peggiore locale della città”).

“TripAdvisor – spiegano Vittorio ed Elisa – è un’arma a doppio taglio. **Da un lato dà grande visibilità**: quando si decide di provare un posto nuovo o che non si conosce, **tutti vanno a dare un’occhiata al portale**. Anche perché è il primo risultato che si ottiene quando si cerca il nome di un ristorante o di un albergo su un motore di ricerca di Internet. **Dall’altro, però, è in grado di danneggiare seriamente le attività**, specie perché non sempre le recensioni corrispondono alla realtà delle cose”.

L’esperienza è diretta: “Quando siamo andati in vacanza a volte è successo anche a noi di dare un’occhiata a TripAdvisor – rivelano – ma non lo abbiamo mai seguito alla lettera.

Anzi, spesso siamo andati in un locale che non era tra i primi classificati e ci siamo trovati ugualmente molto bene. Ma ovviamente la cosa riguarda tutti: **se si desse retta solo alle recensioni negative, certi locali non dovrebbero nemmeno lavorare. Invece per fortuna ciò non accade**".



Ma il problema non è dato soltanto dalle recensioni negative date con troppa facilità (e spesso dettate da una eccessiva pignoleria), ma anche e soprattutto dal fatto che **alcuni clienti sfruttano le possibilità offerte dal portale quasi come un'arma per ottenere un trattamento particolare** e diverso rispetto a quelli garantito a tutti gli avventori.

"E' una tendenza di tanti – spiegano – A volte i clienti chiedono uno sconto sul totale da pagare o un digestivo gratis. Queste concessioni, però, devono sempre arrivare dai ristoratori, non devono essere richieste dai clienti. Sta a noi decidere a chi concedere uno sconto o offrire da bere".

E così qualcuno che non viene accontentato si "vendica" con una cattiva recensione. Ma c'è altro: "Le recensioni negative ci possono anche stare – concedono Vittorio ed Elisa – Tutti noi cerchiamo di fare il nostro lavoro al meglio, ma ovviamente può capitare di non incontrare il gusto di tutta la clientela. Il problema sta nel fatto che, così com'è, **il sistema non permette ai gestori di rispondere alle recensioni come vorrebbero**. Una volta abbiamo provato a rispondere ad un giudizio negativo che un cliente aveva dato del nostro ristorante. La prima versione della risposta non è stata approvata e siamo stati costretti a rivederla e cambiarla".



Vittorio ed Elisa preferiscono il buon vecchio passaparola: “Dal nostro punto di vita **il contatto diretto con la clientela e il passaparola sono l’elemento fondamentale. Crediamo sia più affidabile il consiglio dato da un amico ad un altro piuttosto che non la recensione di TripAdvisor**”.