



Come utilizzare al meglio il sito di viaggi più grande al mondo

TripAdvisor & i ristoranti

8-9 febbraio 2018

Firenze





Il sito di viaggi più grande del mondo



455
MILIONI
UTENTI UNICI AL MESE



570
MILIONI
RECENSIONI & OPINIONI



+270 NUOVI
CONTRIBUTI
POSTATI OGNI MINUTO



+440
MILIONI
DOWNLOAD DELLA APP



147.000
DESTINAZIONI
IN TUTTO IL MONDO



7.3
MILIONI
STRUTTURE SUL SITO

DI CUI

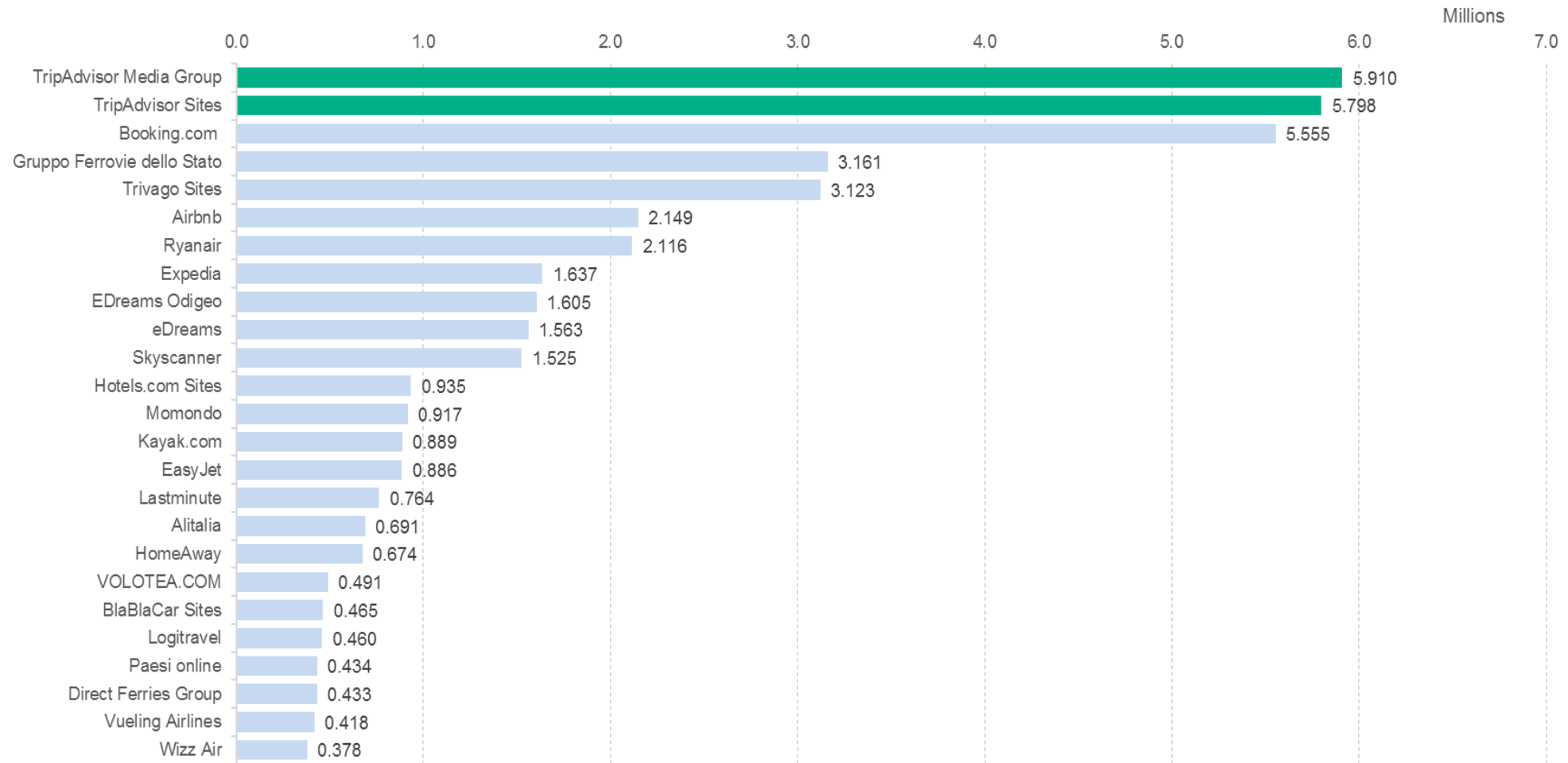


4.4
MILIONI
RISTORANTI



TripAdvisor Italia

TripAdvisor si conferma il sito di viaggi più grande in Italia con più di **5.7 M** di utenti unici



TripAdvisor **42%** del Mercato Travel

Fonte: comScore luglio 2017





FIPE & TripAdvisor

L'help desk di FIPE

- ✓ Per supportare i soci FIPE nella risoluzione dei problemi più semplici
- ✓ Per spiegare loro come interfacciarsi con il servizio clienti di TripAdvisor
- ✓ E se la problematica che non è stata risolta, per usare l'indirizzo dedicato tramite cui la segnalazione viene passata e gestita direttamente da un rappresentante senior del servizio clienti

Come? Ecco nel dettaglio il processo da seguire:

- ✓ I vostri associati devono prima contattare voi e poi eventualmente il servizio clienti attraverso i canali normali per risolvere il problema
- ✓ Se il problema non viene risolto, l'associato può richiedere ulteriori informazioni/chiarimenti/supporto a Fipe
- ✓ **Un rappresentante di Fipe** può quindi inviare una email a fipe@tripadvisor.com la quale deve:
 - descrivere il problema
 - dare informazioni sull'hotel e sull'associato
 - includere tutti i dettagli sulla precedente conversazione tra l'associato e TripAdvisor; senza questi non ci sarà possibile indagare la problematica
- ✓ Un rappresentante senior del servizio clienti di TripAdvisor gestirà il problema come prioritario
- ✓ L'associato riceverà una risposta personalizzata alla sua domanda
- ✓ Voi, come associazione, riceverete una conferma separata della chiusura del problema

Questo indirizzo email è ad uso esclusivo di Fipe e non deve essere condiviso con i singoli associati né utilizzato direttamente da loro



**Assumere il controllo
della propria pagina**





Iscrizione alla Pagina dedicata ai Proprietari

tripadvisor

Continua con:

Facebook

Google

E-mail

Per proseguire, confermi di accettare la Normativa sulla privacy e i Termini di utilizzo.

Sel già un membro di TripAdvisor?

Indirizzo email

Password

Password dimenticata?

Accedi

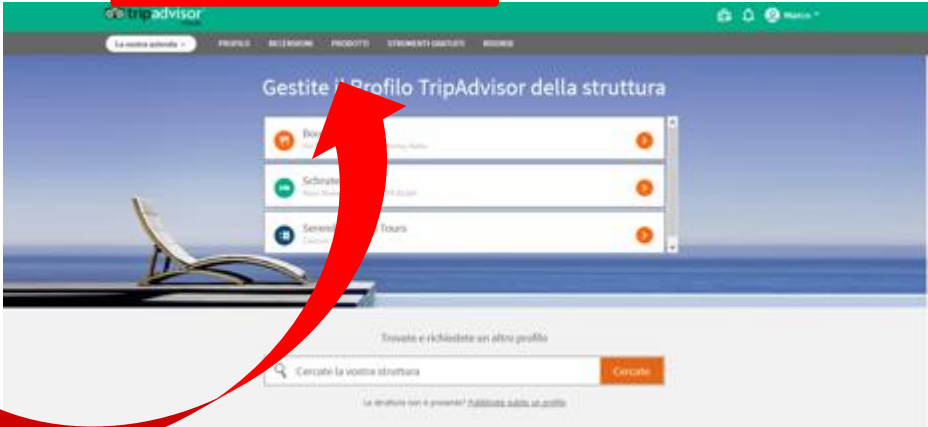
È il vostro profilo TripAdvisor?

Siete proprietari o gestori di questa struttura? Richiedete gratuitamente il profilo per tenerlo aggiornato, rispondere alle recensioni e tanto altro ancora. [Richiedete il vostro profilo](#)

1. Come creare un account personale: inserite le vostre informazioni e registratevi

2. Reclamate la pagina della vostra struttura per garantirvi l'accesso al Centro Gestione

www.tripadvisor.it/owners





Il Centro Gestione

ABBONATO PREMIUM
Bougainvillea [Visualizzate su TripAdvisor](#)
12 recensioni | N. 7.914 di 10.027 Ristoranti a Roma

DETTAGLI DELLA STRUTTURA [Modificate](#)
Via Pantano, 100, 12001 Roma Italia
3939235423025
+ Aggiungi sito web
Orario di oggi: Chiuso

Convertite le visite in prenotazioni
Fate in modo che i clienti prenotino un tavolo direttamente dalla vostra pagina di TripAdvisor: aggiungete un pulsante di prenotazione offerto da TheFork. [Scaricate il pulsante di prenotazioni](#)

Aggiornate i dettagli della struttura [Aggiornate ora](#)
Verificate la posizione sulla mappa [Completato](#)
Scegliete una foto principale [Completato](#)
Create uno Storyboard
Impostate una Recensione preferita

Tendenze del rendimento [Vedi tutto](#) Confrontate: [mese scorso](#) [al periodo precedente](#)

AZIONI DEL CLIENTE
agosto 2017 rispetto a luglio 2017

- 4 clic di prenotazione (3 in più rispetto al periodo precedente)
- 2 telefonate (2 in più rispetto al periodo precedente)
- 0 visualizzazioni del sito web (0 in più rispetto al periodo precedente) [Aggiungete un sito web](#)
- 15 clic sulla posizione sulla mappa (9 in più rispetto al periodo precedente)

RENDIMENTO DELLA PAGINA
agosto 2017 rispetto a luglio 2017

- 3.000 visualizzazioni della struttura nei risultati di ricerca (35% in meno rispetto al periodo precedente)
- 161 visitatori della pagina (59% in più rispetto al periodo precedente)
- 148 visualizzazioni dello Storyboard (24% in più rispetto al periodo precedente)
- 4 visualizzazioni della recensione preferita

RENDIMENTO RECENSIONI
agosto 2017 rispetto a luglio 2017

- 0 nuove recensioni (1 in più rispetto al periodo precedente) [Incoraggiate la pubblicazione di nuove recensioni](#)
- 0 nuove foto (nessuna modifica dal periodo precedente)
- 11 visualizzazioni delle foto (450% in più rispetto al periodo precedente) [Gestite le foto della struttura](#)

L'importanza delle informazioni della struttura su TripAdvisor: date e/o orari di apertura, descrizione, ecc...



L'importanza delle foto su TripAdvisor: il 73% degli utenti di TripAdvisor si basa sulle foto prima di effettuare la propria scelta



Dite la vostra!



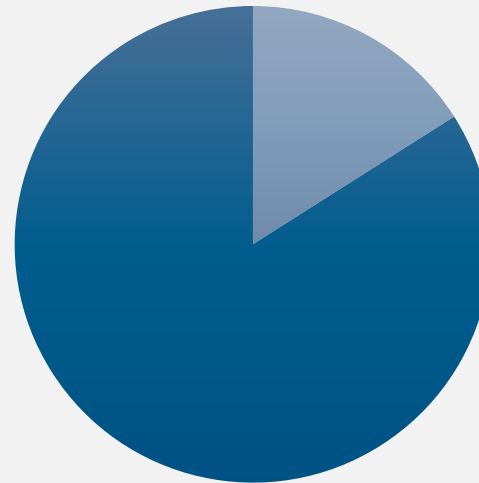


Le risposte della Direzione orientano le decisioni dei viaggiatori



77%

delle persone intervistate affermano che leggere una risposta della direzione, da loro l'impressione che il proprietario della struttura si preoccupi dei suoi clienti.



87%

delle persone intervistate affermano che leggere una risposta della direzione relativa ad una recensione negativa migliora l'immagine della proprietà.



Le linee guida

Per le recensioni

I contenuti pubblicati su TripAdvisor devono rispettare le nostre linee guida:

- ✓ Adatti a tutti
- ✓ Senza pregiudizi
- ✓ Utili per i viaggiatori
- ✓ Relativi a strutture presenti su TripAdvisor
- ✓ Rispettosi della privacy
- ✓ Senza fini commerciali
- ✓ Utili e personali
- ✓ Originali
- ✓ Recenti
- ✓ Semplici da leggere



Vincitore dei premi Travellers' Choice: Hanalei Beach, Hawaii

La tua responsabilità di Contributore

Come Contributore, è importante ricordare che è tua responsabilità assicurare di condividere un utile racconto della tua esperienza. È severamente vietato dal nostro regolamento minacciare di scrivere una recensione come forma intimidatoria o coercitiva di qualsiasi tipo.

Inviando una recensione su TripAdvisor, ti impegni espressamente a non pubblicare messaggi, informazioni, foto o altro materiale ("contenuti") illeciti, calunniosi, diffamatori, vessatori, minacciosi, lesivi della privacy, abusivi o fraudolenti.

Più info: www.tripadvisor.com/hc/it/articles/200614797



Le linee guida

Per le risposte alle recensioni

Le repliche della direzione devono soddisfare i seguenti requisiti ed essere:

- ✓ Adatte alle famiglie
- ✓ Di carattere esclusivo e indipendente
- ✓ Originali
- ✓ Professionali
- ✓ Utili a tutti gli utenti TripAdvisor
- ✓ Rispettose della privacy
- ✓ Senza fini commerciali
- ✓ Scritte nel formato standard per le email
- ✓ Inviare usando un indirizzo email valido

Se la replica è conforme al regolamento, verrà pubblicata entro qualche giorno lavorativo e il proprietario riceverà una notifica.

Più info: <https://www.tripadvisor.com/hc/it/articles/200614337-Regolamento-per-la-pubblicazione-delle-repliche-della-direzione>



Rispondere alle recensioni

L'importanza della replica dei proprietari: le risposte fornite dai proprietari orientano effettivamente le decisioni dei viaggiatori

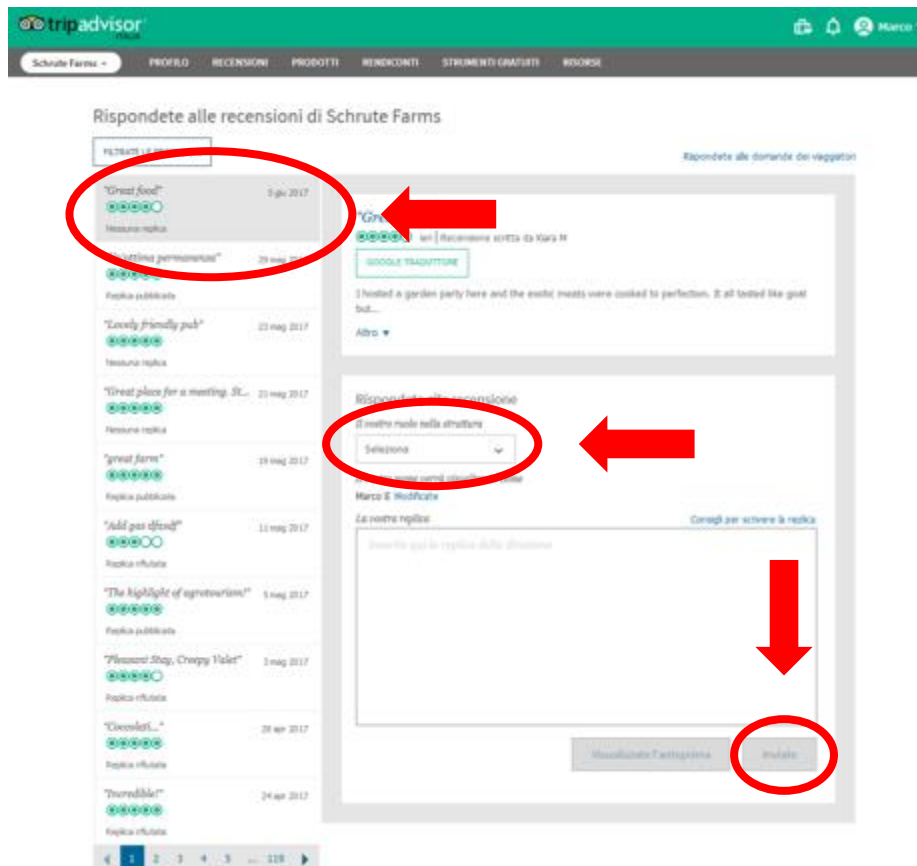


The screenshot shows the TripAdvisor business profile for 'Bougainvillea'. A dropdown menu is open over the 'Rispondi alle recensioni' option in the top navigation bar. The menu items are: 'Rispondi alle recensioni', 'NOTIFIA: Seleziona una recensione preferita', 'Rispondi alle domande dei clienti', 'Segnala una recensione', and 'Recensioni Rapide'. Below the menu, the profile details for 'Bougainvillea' are visible, including the address 'Via Pantano, 100, 12001 Roma Italia' and phone number '3929235423025'. A blue banner promotes converting visits to reservations. Below that are five green action buttons: 'Aggiornate i dettagli della struttura', 'Verificate la posizione sulla mappa', 'Scegliete una foto principale', 'Create uno Storyboard', and 'Impostate una Recensione preferita'. The bottom section shows performance trends for 'AZIONI DEL CLIENTE', 'RENDIMENTO DELLA PAGINA', and 'RENDIMENTO RECENSIONI'.

AZIONI DEL CLIENTE	RENDIMENTO DELLA PAGINA	RENDIMENTO RECENSIONI
4 clic di prenotazione 3 in più rispetto al periodo precedente	3.000 visualizzazioni della struttura nei risultati di ricerca 33% in meno rispetto al periodo precedente	0 nuove recensioni 1 in più rispetto al periodo precedente <i>Incoraggiate la pubblicazione di nuove recensioni</i>
2 telefonate 2 in più rispetto al periodo precedente	161 visitatori della pagina 59% in più rispetto al periodo precedente	0 nuove foto Nessuna modifica dal periodo precedente
0 visualizzazioni del sito web 0 in più rispetto al periodo precedente <i>Aggiornate un sito web</i>	148 visualizzazioni dello Storyboard 24% in più rispetto al periodo precedente	11 visualizzazioni delle foto 400% in più rispetto al periodo precedente <i>Gestite le foto della struttura</i>
15 clic sulla posizione sulla mappa 9 in più rispetto al periodo precedente	4 visualizzazioni della recensione preferita	



Come rispondere a una recensione



1. Iscrivetevi per ricevere una notifica quando viene pubblicata una recensione sulla vostra pagina
2. Leggete i nostri criteri di pubblicazione
3. Ringraziate i vostri clienti
4. Personalizzate le vostre risposte
5. Sottolineate sempre gli aspetti positivi
6. Rispondete sempre in maniera professionale e ricordate che i futuri clienti leggeranno le vostre risposte
7. Utilizzate la risposta pubblica per promuovere la vostra struttura



Segnalare le recensioni

Le misure da intraprendere dopo la pubblicazione di una recensione

REVISIONI

- Segnalare una recensione
- Reclamazioni Rapide

Convertite le visite in prenotazioni

Fate in modo che i clienti prenotino un tavolo direttamente dalla vostra pagina di TripAdvisor; aggiungete un pulsante di prenotazione offerto da TheFork.

Aggiornate i dettagli della struttura

Verificate la posizione sulla mappa

Scegliete una foto principale

Create una Storyboard

Impostate una Recensione preferita

Tendenze del rendimento

AZIONI DEL CLIENTE	RENDIMENTO DELLA PAGINA	RENDIMENTO RECENSIONI
4 clic di prenotazione	3.000 visualizzazioni della struttura nei risultati di ricerca	0 nuove recensioni
2 telefonate	161 visitatori della pagina	0 nuove foto
0 visualizzazioni del sito web	148 visualizzazioni dello Storyboard	11 visualizzazioni delle foto
15 clic sulla posizione sulla mappa	4 visualizzazioni della recensione preferita	



Segnalare le recensioni

Assistenza rappresentanti aziendali Centro Assistenza | Biglietti | Forum di TripAdvisor

Cerca Centro Assistenza

Homepage del Centro Gestione

Compilate il modulo seguente per consentirci di aiutarvi più rapidamente.
I campi con * sono obbligatori

Tutti i messaggi sono riservati, ma per ragioni di sicurezza, non includere informazioni di pagamento (come carte di credito o numeri di conto) o dati di accesso (come password).

*Nome del Proprietario: Marco Emanuele

*Nome della struttura: Schute Farms

*Descrivere il problema: Dubbi sulle recensioni

Visualizza le linee guida sulle recensioni

Se ritenete che una recensione non sia conforme alle nostre direttive, selezionate "Recensione in contrasto col regolamento"

Se ritenete che una recensione possa essere stata pubblicata da un concorrente, un ex dipendente o qualcuno che agisce per loro conto, selezionate "Recensione sospetta"

Selezionate "Recensione pubblicata nella pagina sbagliata" se ritenete che la recensione sia indirizzata a un'altra struttura e sia stata pubblicata per errore.

*Che problema hai riscontrato nella recensione?

- Scegliere una voce-
- Scegliere una voce-
- Recensione in contrasto col regolamento
- Recensione sospetta
- Recensione pubblicata nella pagina sbagliata

L'importanza di scegliere la motivazione più appropriata



Come segnalare una recensione sospetta

Assistenza rappresentanti aziendali Centro Assistenza | Biglietti | Forum di TripAdvisor

Cerca Centro Assistenza

Homepage del Centro Gestione

Compilate il modulo seguente per consentirci di aiutarvi più rapidamente.
I campi con * sono obbligatori.

Tutti i messaggi sono riservati, ma per ragioni di sicurezza, non includere informazioni di pagamento (come carte di credito o numeri di conto) o dati di accesso (come password).

*Nome del Proprietario: Marco Emanuele

*Nome della struttura: Schrufe Farms

*Descrivere il problema: Segnalazione di una frode

Segnala una recensione sospetta: seleziona questa opzione se pensi che una recensione sia stata pubblicata da una struttura della concorrenza, un ex dipendente o non sia in altro modo imparziale.

Segnala la pubblicità fraudolenta: usate questa opzione per segnalare una struttura che ha acquistato o venduto recensioni mendaci.

Segnala una minaccia di estorsione: scegliete questa opzione se un ospite ha minacciato di pubblicare una recensione sulla vostra struttura qualora non vengano soddisfatte le sue richieste. Nota: se l'utente ha già pubblicato una recensione, selezionate invece "Segnala una recensione sospetta".

Ulteriori informazioni sulle segnalazioni per estorsione

*Cosa volete fare?

- Segnala una recensione sospetta
- Segnala la pubblicità fraudolenta
- Segnala una minaccia di estorsione
- Segnala phishing o truffe



Come segnalare una recensione sospetta

tripadvisor
ITALIA

Schulte Farms - PROFILO RECENSIONI PRODOTTI RENDICONTI STRUMENTI GRATUITI RISORSE

Marco

Assistenza rappresentanti aziendali

Centro Assistenza | Biglietti | Forum di TripAdvisor

Cerca Centro Assistenza

[Homepage del Centro Gestione](#)

Compilate il modulo seguente per consentirci di aiutarvi più rapidamente.
I campi con * sono obbligatori

Tutti i messaggi sono riservati, ma per ragioni di sicurezza, non includere informazioni di pagamento (come carte di credito o numeri di conto) o dati di accesso (come password).

*Nome del Proprietario:

*Nome della struttura:

*Descrivere il problema:

Segnala una recensione sospetta: seleziona questa opzione se pensi che una recensione sia stata pubblicata da una struttura della concorrenza, un ex dipendente o non sia in altro modo imparziale.

Segnala la pubblicità fraudolenta: usate questa opzione per segnalare una struttura che ha acquistato o venduto recensioni mendaci.

Segnala una minaccia di estorsione: scegliete questa opzione se un ospite ha minacciato di pubblicare una recensione sulla vostra struttura qualora non vengano soddisfatte le sue richieste. Nota: se l'utente ha già pubblicato una recensione, selezionate invece "Segnala una recensione sospetta".

[Ulteriori informazioni sulle segnalazioni per estorsione](#)

*Cosa volete fare?

- Scegliere una voce—
- Scegliere una voce—
- Segnala una recensione sospetta**
- Segnala la pubblicità fraudolenta
- Segnala una minaccia di estorsione
- Segnala phishing o truffe

**Incoraggiate sempre i vostri clienti
a scrivere una recensione**



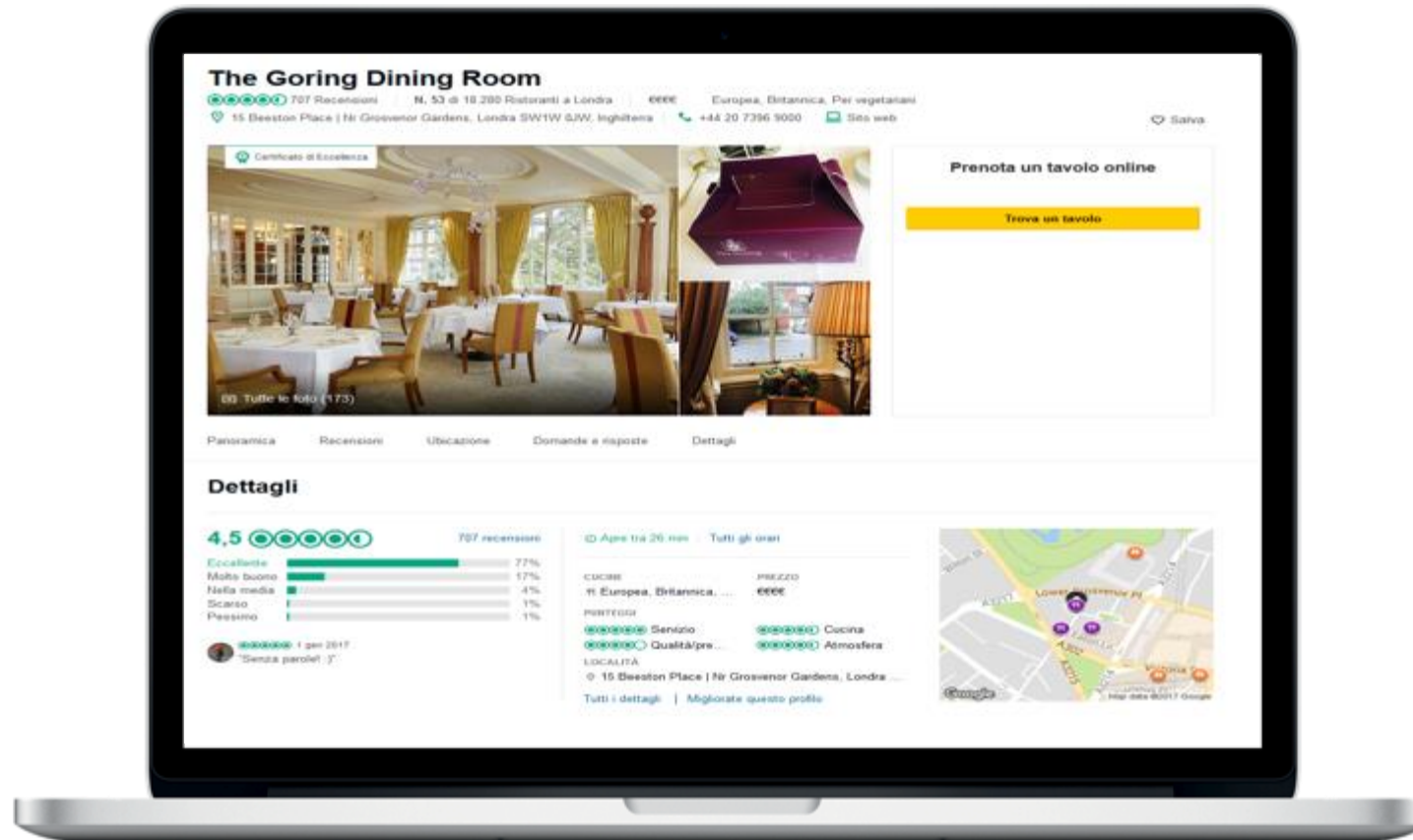


I principali fattori della classifica

LA QUALITÀ

LA QUANTITÀ

LA DATA DI PUBBLICAZIONE





Strumenti gratuiti

Gli strumenti di marketing gratuiti per aumentare il numero delle recensioni recenti:

1. Avvaletevi del servizio Recensioni Rapide per rimanere in contatto con i vostri clienti e invitarli a scrivere recensioni

2. Richiedete i bigliettini da visita personalizzati e/o scaricate i promemoria

3. Richiedete le vetrofanie

tripadvisor ITALIA

Bougainvillea

PROFILO RECENSIONI PRENOTAZIONI RENDICONTI **STRUMENTI GRATUITI** RISORSE

ABBONATO PREMIUM

Bougainvillea Visualizzate su TripAdvisor

12 recensioni | N. 7 di 10.030 Ristoranti a Roma

DETTAGLI DELLA STRUTTURA Modificate

Via Pantano, 100, 12001 Roma Italia

3939235423025

+ Aggiungi sito web

Orario di oggi: Chiuso

Convertite le visite in prenotazioni

Fate in modo che i clienti prenotino un tavolo direttamente dalla vostra pagina di TripAdvisor: aggiungete un pulsante di prenotazione offerto da TheFork.

Scaricate il pulsante di prenotazione

7:00 PM

Aggiornate i dettagli della struttura

Aggiornate ora

Verificate la posizione sulla mappa

✓ Completato

Scegliete una foto principale

✓ Completato

Create uno Storyboard

✓ Completato

Impostate una Recensione preferita

✓ Completato

La visualizzazione delle modifiche su TripAdvisor potrebbe richiedere fino a 5 giorni lavorativi.



Certificati di Eccellenza e Travelers'Choice: i premi che riconoscono le strutture più virtuose



- ✓ Inserite il logo sul vostro sito web ufficiale
- ✓ Esponete il Certificato di Eccellenza all'interno del vostro ristorante
- ✓ Pubblicate il vostro premio su Facebook e sugli altri Social Media

Per ulteriori informazioni: www.tripadvisor.it/TripAdvisorInsights/Recognitions



TripAdvisor Premium per i ristoranti



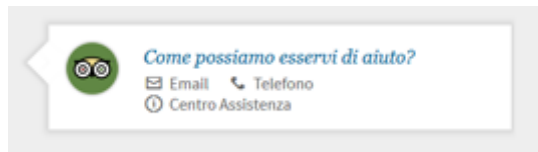
Fate sempre un'ottima **prima impressione** su TripAdvisor! Posizionate uno Storyboard che unisca foto e recensioni sulla vostra pagina TripAdvisor in modo che sia ben visibile



Influenzate potenziali clienti mettendo in evidenza una delle vostre **recensioni preferite** più recenti nella parte superiore della vostra pagina: mostrate il meglio del vostro ristorante



Ottenete **informazioni dettagliate** necessarie a consolidare l'attività con dati approfonditi e utili sui clienti. Non troverete queste informazioni da nessun'altra parte



Approfittate dell'**accesso prioritario** all'assistenza di esperti su TripAdvisor e ottenete aiuto quando ne avete bisogno. In questo modo potrete concentrarvi sulla gestione del ristorante



TripAdvisor Ads per i ristoranti

✓ **Cosa è?**

TripAdvisor Ads è un nuovo strumento di marketing per i ristoranti. Attira traffico sul profilo TripAdvisor promuovendo il ristorante in posizionamenti esclusivi e sponsorizzati per raggiungere un pubblico mirato di clienti in cerca di un posto dove mangiare in una determinata zona.

✓ **Come funziona?**

TripAdvisor Ads viene mostrato su computer e dispositivi mobili, nella prima posizione della categoria del ristorante e nella parte superiore della classifica dei ristoranti. L'annuncio è visibile solo ai clienti che cercano ristoranti in una determinata categoria e in una determinata zona su TripAdvisor. Questo significa catturare l'attenzione di un pubblico altamente mirato di clienti pronti a prenotare.

✓ **Quanto costa?**

TripAdvisor Ads prevede un costo basato sul rendimento, ovvero si pagano solo i clic inviati sulla pagina del ristorante. È possibile impostare un budget mensile scegliendo tra tre opzioni, secondo il numero di clic che si desidera ricevere. Il servizio è semplicissimo: la campagna si rinnova automaticamente ogni mese e può essere disdetta in qualsiasi momento, senza impegno e senza spese nascoste.

✓ **Per maggiori informazioni:** www.tripadvisor.it/TripAdvisorInsights/w611



La nostra promessa

Per TripAdvisor l'integrità del sito è molto importante, che si tratti delle recensioni dei clienti o dei rapporti con i ristoranti.

Promettiamo che:

- ✓ La posizione nell'indice di popolarità del ristorante non è influenzata da nessun abbonamento
- ✓ Il punteggio complessivo dell'attività su TripAdvisor non cambierà in base a nessun abbonamento
- ✓ Non includeremo né escluderemo recensioni dei clienti in base allo stato dell'abbonamento



**Se avete bisogno di ulteriore assistenza,
vi invitiamo a chiamare
il numero verde 800 789 317**

**Le nostre linee sono aperte dal lunedì
al venerdì dalle 09:00 alle 19:00**