

Albergatori bravissimi a rispondere su TripAdvisor (e altri che invece NO)



Navigare su TripAdvisor può assomigliare ad uno studio antropologico dei nostri tempi, perchè offre una notevole panoramica della bellezza (e della bruttura) della varietà umana!

La cosa più bella è leggere le risposte degli albergatori alle recensioni che talvolta sono l'evidenza di una professionalità non improvvisata, mista ad umanità/intelligenza/lungimiranza, altre invece riflettono il pressapochismo con cui molti addetti ai lavori approcciano al mestiere dell'Accoglienza.

Prendo spunto da un articolo che ho letto online e non più disponibile e riporto qui sotto una recensione scritta in inglese da un cliente di una nota (e bellissima) struttura in centro a Firenze, il Plaza Hotel Lucchesi.

“Incompetent Management – zero customer focus”

This hotel has the potential to be good. But the management are doing all they can to completely disenfranchise their guests. My wife and I stayed at the hotel for 4 nights with 8 other family and friends who were in Florence for a wedding. The first week of July was really hot (35-38 degrees Celsius). There is a great bar on the ground floor that closes at 6:30pm – yes 6:30pm.

After that time if you want to relax with a drink you have to go to the rooftop bar where:

- there is almost no shade*
- the heat was unbearable*
- the drinks are hot and served in plastic cups*
- the service is extremely slow*

On each of the days we requested the air conditioned bar to remain open, at least until the sun went down and there some respite from the extraordinary heat on the rooftop bar. Whilst the bar staff were receptive, their hands were tied by management, who on at least two occasions chastised the bar staff for serving drinks 1-2 minutes after 6:30pm when they too had to go to the rooftop to endure the heat.

On the second day of our stay the rooftop bar was actually closed for guests to accommodate a private function – and even then the management wouldn't open the ground level bar. We noted lots of guests trying to get a drink after 6:30 in comfort only to be completely bemused by its closure. So I cannot work out what they are trying to do – they certainly lost hundreds of Euros income from just our group. And really annoyed a lot of guests in the process.

The hotel really needs to revisit what the main mission in life is – servicing guests.

In sostanza il cliente si lamenta del caldo eccezionale in quella settimana di luglio, che ha reso a suo parere poco piacevole l'aperitivo serale al bar sulla terrazza (da cui si gode uno dei panorami più belli del mondo, peraltro!).

Fa notare che gli aperitivi in terrazza vengono serviti in bicchieri in plastica, alludendo ad un desiderio del manager di contenere i costi.

L'Ospite in questione ha chiesto di allungare l'orario di apertura del secondo bar al coperto, dotato di aria condizionata. Il Direttore non lo accontenta e viene quindi accusato di scarsa vocazione all'accoglienza.

Il Direttore risponde presentandosi con un: **“Caro Signore, sono il manager incompetente, con zero attenzione al cliente”**.

Ricorda all'Ospite che forse non avrà aperto il bar di sotto dopo le 18.30, ma ha tenuto aperto il roof bar fino alle 4 di notte proprio perchè il gruppo del recensore non si schiodava.

Ha anche dovuto rispondere alle lamentele di altri ospiti che si sono lamentati per gli schiamazzi a

notte fonda.

Chiarisce che i bicchieri di plastica costano di più rispetto all'uso del vetro ma dato che c'è una piscina accanto al bar, ed essendo possibile sorseggiare il drink in acqua, ecco spiegato il perché del bicchiere in plastica.

Dice di aver provato a "chiamare" le nuvole, ma purtroppo ha fallito ?

Puntualizza anche che in una città come Firenze non è facile bypassare le regole architettoniche: se il Comune non dà il permesso di realizzare un tetto sul terrazzo, ci si accontenterà di ammirare la cupola del Brunelleschi con il cielo sulla testa.

Dear Sir,

I am the incompetent Manager with zero customer focus.

I am the manager who made your vacation terrible by not opening the downstairs bar... and I am the same manager who kept the rooftop bar open until 4 o'clock at night (usually it closes at 1 am...) because member of your group were enjoying the drinks upstairs.

I am the same manager which the day after had to respond the complain of the neighbors because your group was enjoying that drink until 4 am

I am the incompetent manager which is taking care of all the guests of the hotel and not only your group.

I am the incompetent manager which was taking care of all the clients at the rooftop during the event of the second day, because the rooftop was not closed to others as you mentioned, we never give it up for private event just to make sure every guest of the hotel will have the possibility to go upstairs.

I am the incompetent manager who does serve drinks in plastic cups near the pool because is following the regulation of safety for guest. So clients could enjoy a drink while bathing in the pool.

I am sure you have think this incompetent manager have done that to save money... well you are wrong because I would have saved money by using glass.

I am sorry for the heat upstairs. You know, I tried to provide clouds during your stay but I failed.

Anyway you could have used the first part of the rooftop which is covered.

Our architect (who made a miracle to realize the rooftop bar & pool) tried to ask the city of Florence to have the rooftop covered but he received a denial, probably he was incompetent, but most probably because in an ancient city like ours is not possible for preservations regulation.

But you know what, you are right and this incompetent manager with zero customer orientation will re-open the downstairs bar and listen to your words.

Best regards

Giancarlo Carniani

General Incompetent Manager

Questa risposta mi piace innanzitutto perchè **è ironica e il tono è molto personale**, nulla a che vedere con quei: "Gentile Sig XXXXXXXX, ci rincresce non averLa potuta accontentare, bla bla bla, ci auguriamo di annoverarla fra i nostri ospiti il prossimo anno. La Direzione."

Giancarlo Carniani (che si firma con nome e cognome) è un albergatore stimato e ammirato da

amici, colleghi, dipendenti e fornitori (come ci piacerebbe essere uno di loro!) ed ha fatto scalpore con questa risposta perchè è anomala.

Non servile nei confronti del cliente, il quale non è detto che abbia sempre, ma proprio sempre ragione, ma sicura nel giustificare le scelte organizzative proprie e dello staff.

Da una prima lettura può sembrare una risposta coraggiosa, in realtà è la risposta di **chi sa di fare un ottimo lavoro**, giorno dopo giorno, da anni.

Un altro albergatore bravissimo a rispondere alle recensioni è **Zeno Govoni dell'Hotel Annunziata di Ferrara**.

Risponde a tutte le recensioni, che sono tutte positive. Quindi è facile, verrebbe da pensare, basta ringraziare e invitare a tornare ancora. Invece no.

Lui ha uno stile personale, molto colloquiale, sembra una cosa fra lui e il suo Ospite, in realtà tiene sempre a mente che il mondo legge i suoi scritti.

Anche quando un cliente fa notare qualche mancanza, o qualcosa che in qualche modo lo ha infastidito, lui risponde in modo diretto e familiare, sempre con eleganza.

All'Ospite che si lamenta per i troppi gradini: "GRAZIE, siamo felicissimi che le sia piaciuta la suite loft al Prisciani. Mi ricordavo che fossero 17 i gradini ma sicuramente sono 22 ? e giustamente è ben poca cosa per raggiungere ben 700 anni di storia !!!"

A colui che gli ha dato 4 pallini anzichè 5 pur essendo soddisfatto: "Non c'è nulla di perfetto, anche noi siamo imperfetti ma quello che conta è che la sua esperienza vissuta all'Annunziata sia stata una bella esperienza, da ricordare e da scrivere. Grazie per averci dato fiducia."

Ad un Ospite che più che una recensione ha scritto una poetica descrizione di una luce che entra in camera da fuori attraverso le fessure della tenda: "Mi piacciono da morire questo tipo di recensioni, mi ricordano tantissimo il mio film preferito "Un mercoledì da leoni" quando la voce fuori campo descriveva le varie mareggiate. Grazie, mi ha reso particolarmente felice."

Siamo ben lontani da quelle riposte standardizzate in cui chi scrive coglie pure l'occasione di ricordare al mondo che fra i servizi inclusi in camera c'è anche il phon...

Una recensione negativa è anche un'ottima occasione per farsi pubblicità, se si è in grado di sfruttarla.

Un esempio è questo [bar di Hawthorn, Victoria, in Australia](#), che ha affisso al muro questo manifesto:



L'ultima frase invita i lettori a venire a vedere perchè **al 7 % degli avventori questo locale non piace...**

Tanta gente, neanche una sedia libera, birra troppo fredda, baristi con la barba che ora va anche di moda, un vero sfacelo :-)!

Chissà quanti locali vorrebbero recensioni così!

Queste recensioni "negative" così raccolte in un manifesto mi danno l'idea di un posto in cui ci si diverte parecchio, **io ci andrei!**

Il **Georgian House di Londra** ha un manager piuttosto diretto.

Alla lamentela di un Ospite che non ha gradito l'attesa di un'ora al bureau per poter parlare con qualcuno, l'assegnazione della camera non corrispondente alla prenotazione, per giunta nel seminterrato e senza finestre (!!), bagno sporco, colazione orribile e tanto altro, risponde così:



ChristopherLond...
London, United Kingdom

Top Contributor

72 reviews

47 hotel reviews

Reviews in 47 cities

64 helpful votes

“What has happened? Will not be returning...”

Reviewed 4 weeks ago

Arrived at 18.00 to find nobody at 'home' and stood on the doorstep for an hour waiting for the manager to return... Then given a twin room instead of the double booked... The room in the basement did not have any windows, they were blocked by shutters which i could not open. The bathroom was unclean and the towel like sandpaper...The once excellent continental is now a shadow of what it was...seems that they do not care any more... the last maanger having left...sorry but can no longer reccomend the place and will nto be back...what a shame

Room Tip: room at the back and not in the basement
[See more room tips](#)

georgianhouse1000, Owner at The Georgian House, responded to this review
2 weeks ago

Honestly what do you expect. You pay little you get cheap.
We are a Budget hotel. Get real.
[Report response as inappropriate](#)

This response is the subjective opinion of the management representative and not of TripAdvisor LLC

“Onestamente, cosa ti aspettavi? Paghi poco e ottieni meno. Siamo un budget hotel. Torna con i piedi per terra.”

Quanta passione per il mestiere dell'accoglienza in questo signore!

Ecco perchè TripAdvisor offre una panoramica sulla varietà degli esemplari umani.

C'è chi tende con ogni sforzo (economico, fisico, culturale, spirituale) all'eccellenza del prodotto e del servizio alberghiero, e chi nel contempo fa l'albergatore solo perchè si è trovato fra le mani un palazzo con delle camere e non sapeva cosa farne.

Chi scrive



AREA38