

Sette consigli per rispondere a una recensione

Le recensioni hanno un forte impatto sulla reputazione di un'attività: un potenziale cliente vorrà sapere se quanto viene promesso sul sito del servizio può rispondere alle proprie aspettative. Se è semplice ringraziare per una buona recensione, è meno naturale immedesimarsi e comprendere il motivo di una segnalazione negativa, soprattutto se ci si sta impegnando molto per promuovere l'attività e si crede nel proprio operato. Bisogna sempre tenere in considerazione che nel rispondere a un utente non lo stiamo facendo come noi stessi, ma come se a rispondere fosse l'attività stessa che è rimasta impressa nella mente del consumatore. A volte basta poco per avere una seconda possibilità,

altre volte non è possibile far cambiare idea a una persona, ma va ricordato che a leggere le risposte non sono solo i diretti interessati: anche gli altri utenti del sito stanno leggendo il commento. Ti offriamo di seguito alcuni consigli per gestire in modo efficace i giudizi online.



1. **Rispondi a tutti/e:** è bene rispondere per non perdere l'occasione di coltivare il rapporto con la clientela. Cerca di non far passare troppo tempo da quando è stata lasciata la recensione.
2. **Sii gentile:** anche se il commento non è amichevole, la cordialità qualifica chi scrive.
3. **Ringrazia:** una recensione non è dovuta; fai sapere che hai apprezzato il gesto.
4. **Indaga le cause:** se la recensione non è positiva, fatti raccontare esattamente che cosa è successo e chiedi conferme a chi ha gestito la situazione, in modo da comprendere se la lamentela è ragionevole e quindi è meglio intervenire offrendo una riparazione oppure no e quindi potrai non prendere provvedimenti ma rispondere comunque in modo fermo.
5. **Sii chiaro:** non lasciare ambiguità nelle risposte a cui l'utente potrebbe appellarsi. Se non intendi procedere in azioni, spiega che cosa farai o non farai.
6. **Rispondi in modo personale:** adatta la risposta alla persona che legge; questo eviterà di far sembrare standardizzato quanto scrivi.
7. **Ispirati a buone pratiche:** allenati leggendo come hanno risposto attività in cui riponi fiducia, per vedere in che modo agiscono.