

RECENSIONE POSITIVA

**5 SEGRETI PER OTTENERE
UNA RECENSIONE POSITIVA
AL TUO RISTORANTE**

CONSIGLI UTILI PER

OTTENERE RECENSIONI POSITIVE

Collana : K-EBook di Ke Risto

Scopri tutti i nostri ebook su www.keristo.it



© Ke Risto | Edizione 2017 - Ri-Edizione 2020/21
a cura di **Gianni Palombi**

Ke Risto | Strumenti e Marketing per la Ristorazione

Via Ludovisi 35 ROMA 00187

www.keristo.it - info@keristo.it

Tel : +39 06 2111 8120

Mobile : +39 379 197 4109

INDICE

1. PREMESSA

2. I 5 CONSIGLI

3. APPROFONDIMENTI

4. CONCLUSIONI

5. PICCOLO SPAZIO PUBBLICITA'

PREMESSA

Ciao caro lettore,
se stai leggendo questo ebook significa che è arrivato il momento di prendere in mano la situazione e passare dall'essere "recensiti passivamente" a "gestire le recensioni".

Sì, hai capito bene, **le recensioni vanno gestite**.
Immagina quanto sarebbe bello poter recensire i propri clienti... ..ma per questo ti prometto che farò un nuovo ebook.

In questo ebook ti svelerò 5 consigli per ricevere più recensioni positive e non intendo il sorriso al cliente o due biscottini a fine pasto.....

Chi scrive è Gianni Palombi e sono il fondatore di Ke Risto, un team di specialisti che si occupa di food marketing.

Da oltre 10 anni mi occupo di marketing e strumenti per la ristorazione.

1.

NON PRENDERE RECENSIONI NEGATIVE

“NON DARE MAI NULLA PER SCONTATO”

Voglio farti fare una risata e sdrammatizzare questo argomento, che a me personalmente suscita un prurito alle mani.

Quindi, ebbene sì, il primo consiglio per avere più recensioni positive è **evitare le recensioni negative** 😊

Lo sappiamo tutti, per avere meno recensioni negative, gli steps da seguire sono quelli con i quali abbiamo avviato la nostra attività di ristorazione. Quindi, teniamo sempre in mente

questi punti al fine di non ottenere mai più una recensione negativa.

1) **Qualità del cibo.** Non serve l'eccellenza, anche se l'eccellenza spesso ripaga. In altri termini, non prendere i tuoi clienti in giro pensando che non se ne accorgano. Se poi servi qualcosa di preparato con passione e con buoni ingredienti, dimostrandogli che ami il tuo lavoro, sicuramente è cosa ben apprezzata.

2) **La gestione delle comande.** Se non riesci a gestire le comande, beh significa che c'è qualcosa che non va e forse una recensione negativa te la metterei anche io. Avere sotto controllo la sala e la cucina è un punto fondamentale per chi fa ristorazione. Prima di spingere a tavoletta sull'acceleratore bisogna conoscere e saper guidare il proprio veicolo.

Non avventurarti mai, le recensioni negative sono dietro l'angolo!

3) **Il servizio.** L'arte del saper accogliere. *Non esiste una seconda occasione per fare una buona prima impressione.* Pochi ristoratori hanno idea di quanto sia potente questo aspetto, in grado di

appianare divergenze, colmare perplessità e strappare un sorriso ad un cliente. E' ben più importante del prezzo. Il sorriso fa tornare il cliente, il prezzo non sempre. Nota ancora più importante è quella dei camerieri, se il tuo team non è felice di lavorare per te, difficilmente ti permetterà di prendere una bella recensione, ma a questo ci torneremo dopo.

4) **La pulizia.** Se noti pulizia fuori, è probabile che sia pulita anche la cucina. Lo so, non è una regola assoluta. Molte persone, come molti locali, si mostrano perfette fuori e marce dentro.

Mettiamola così, di certo è valido il contrario: se non ti curi del “dove” mangio, non ti aspettare che il tuo cliente possa apprezzare di certo il “come” mangio.

5) **La ricevuta.** Smettiamola di pensare all'italiana e rendiamoci conto che fattura/scontrino = onestà e onestà = qualità. Quindi se a fine cena spunta la fattura, e non sguardi d'intesa, che si trasformano presto in perplessità quando tu attendi lì davanti in silenzio, automaticamente il punteggio che lascia il tuo cliente aumenta di uno. Ultimamente ho anche letto di come fare

nero sia dannoso per il locale, ma questo è un altro ebook ;)

Seguendo queste pochissime regole, stai pur tranquillo che nessuno potrà mai darti una recensione negativa; sempre che non arrivino gli sceriffi o che un tuo competitor non te ne faccia qualcuna finta 😊

2.

IL DEBITO MORALE

“NON GETTARTI NELLA FOSSA DEI SERPENTI”

Ultimamente si è diffusa la moda di richiedere la recensione direttamente a tavola mentre il cliente sta mangiando.

Sia verbalmente con qualche hostess tra i tavoli o con qualche incentivo come l'offerta di un dolcetto o altro.

Questa pratica non è sempre consigliabile se effettuata senza attivare un debito morale e ti spiego il perchè.

Il più delle volte questa pratica ti mette in una condizione di debito nei confronti del cliente.

Tutte le volte che richiedi qualcosa, passi da una posizione di offerta ad una posizione di richiesta e, dato che, la tua richiesta è ovviamente senza compenso (a meno che tu non applichi uno sconto o offra del denaro, ma queste sono pratiche non accettate da tripadvisor e per le quali potresti essere penalizzato), aspettati sempre una richiesta dall'altra parte che varia con il variare del carattere del cliente. Cosa non semplicemente gestibile !

Parlare o accennare direttamente alla recensione con i clienti durante un pasto, ti metterà subito in una situazione di “debito morale”.

Poniti diversamente, come? Te lo spiego subito.

Non sei tu a doverti sentire in debito morale con il cliente, ma il contrario.

Il cliente che viene nel tuo locale e si sente privilegiato durante il pasto (alcune volte basta un complimento al tavolo), vorrà offrirti una “ricompensa” perché potrebbe sentirsi in debito morale nei tuoi confronti.

Generalmente il cliente ha due modi per ricompensarti: uno è la mancia a fine pasto, l'altro è la fatidica recensione (la sua arma più spietata contro il cattivo ristoratore :P) !!!!!

Ovviamente questo succede con le persone dotate di almeno un leggero senso civico e per fortuna nel tuo locale ne entrano.

3.

SE NON LI STUPISCI NON TI STUPIRANNO

“ LA MUCCA VIOLA ”

Nessuno spreca del tempo per qualcosa che non ha lasciato il segno, in positivo o in negativo.

La maggior parte delle recensioni, se ci fai caso, sono o molto positive, o molto negative: questo perché difficilmente un servizio nella media, con una qualità del cibo nella media e un'ambientazione nella media, spingeranno a ricordarsi della serata passata in un locale, figurati a ricordarsi di lasciare una recensione.

Prova a immedesimarti nei tuoi clienti: quando vai al ristorante, quali sono gli aspetti che più ti colpiscono? La qualità del cibo è, ovviamente, al

primo posto, seguita subito dopo da quella dell'igiene e del servizio.

Ma poi? Sono gli aspetti più banali quelli di cui si sente maggiormente la mancanza, se non ci sono: una candela accesa sul tavolo, il tovagliolo pregiatissimo, l'acqua sempre puntuale e senza essere sollecitata ogni volta che finisce. Elementi del genere sono la base per fare una buona impressione. Il tocco d'artista, che spinge alla sorpresa e quindi al ricordo e al passaparola, è la capacità di stupire, di fare qualcosa fuori dall'ordinario, che regali un'emozione unica, uno "wow" spontaneo. Vedrai come è facile ottenere più recensioni in questo modo.

Aggiungerei anche il concetto di identità del tuo locale. La maggioranza dei locali oggi nascono da un'identità studiata a tavolino per ricreare un determinato scenario caratterizzante. Avere uno o più locali con la propria identità ti permetterà sicuramente di uscire dal concetto di massa e avere quel qualcosa in più per attirare clienti e recensioni.

4.

RICHIEDI SEMPRE LA TUA RECENSIONE

“EPPUR SI MUOVE”

La verità è questa: più del 95% dei clienti soddisfatti che escono fuori dal tuo locale, si dimenticheranno di lasciare una recensione. Non è qualcosa a cui il tuo cliente pensa : si chiacchiera, magari proprio del buon cibo e dello splendido servizio avuto, ma poi non lasciano la recensione.

Paradossalmente, il momento migliore per ottenere più recensioni potrebbe essere il giorno stesso o addirittura, secondo i dati, al massimo tra 1 e 3 giorni dopo. Ma una volta che se ne sono andati, è finita: non sia più niente di loro.

Certo, potresti chiedergli la mail, ma quanti di loro la lascerebbero?

Ottenere i dati di contatto dei tuoi clienti è davvero importante, non solo per mandare un reminder per la recensione ma anche e soprattutto per convertirli in clienti fedeli con strategie di marketing ad hoc.

In realtà ci sono dei modi.

Uno di questi è usufruire di un proprio sistema di prenotazione come ad esempio un'app o un sito web che consenta la possibilità di gestione dei dati del cliente. Il sistema invierà automaticamente la tua richiesta di recensione personalizzata. Sempre con questi sistemi potresti gestire la tua customer satisfaction ad altissimi livelli. Inoltre il cliente potrebbe anche ricevere dei buoni per aver prenotato con il tuo applicativo. Dopo qualche ora o qualche giorno, in base alle impostazioni, il sistema potrebbe inviare automaticamente un reminder personalizzato. E addirittura potrebbe anche inviare un buono sconto per la visita successiva, una richiesta di iscrizione ai canali social, inviti a eventi speciali, o qualsiasi altra cosa la tua inventiva e capacità di marketing possa sviluppare. Proprio su questo scenario, se ancora non hai un **software di automazione marketing**

per il tuo ristorante o vuoi averne uno specifico o addirittura vuoi cambiarlo perché quello che hai costa troppo, mi farebbe piacere offrirti una demo gratuita del nostro Ke Risto Cloud, un software dove trovi tutte le funzionalità che ti servono per acquisire, fidelizzare e stupire i tuoi clienti.

Un'altra è il buon vecchio biglietto da visita con su scritto: LASCIACI UNA RECENSIONE e sostieni il nostro locale...pratica un pò vecchiotta, ma ancora molto usata.

Insomma potremmo trovare tantissimi modo per chiedere la recensione, addirittura coinvolgendo il personale di sala con degli incentivi e premi, ,a la cosa più importante è che la recensione va chiesta; altrimenti quel fatidico 95% (se non di più) non ti lascerà mai la recensione a meno che non sia stato male, ma in quel caso non aspettarti la recensione positiva.

5.

CHI RECENSISCE PER PRIMA?

“EPPUR SI MUOVE”

Richiedere la recensione è importantissimo. Attraverso svariati strumenti dei quali abbiamo parlato poco fa potrai, anche automaticamente, richiedere le recensioni a tutti i clienti o solamente a persone mirate.

Ricorda che se non sarai tu a richiedere la recensione per primo, sondando anche il “territorio”, potrebbe lasciarla il tuo cliente a tua insaputa.

Di seguito la recensione negativa lasciata ad un nostro cliente..



Recensito il 24 giugno 2017

da dispositivo mobile

Questa volta una grande delusione...

A cena con amici e bambini al seguito sabato 10 giugno, un vero disastro...

Quest' inverno siamo stati più volte di venerdì sera e siamo sempre rimasti soddisfatti ma questa volta purtroppo è andato tutto male: antipasto Geronimo scarso e con pochissime verdure, cacio e pepe senza cacio e acquosa, l'entrocotte era finita così come le patate arrosto infatti cn il resto della carne hanno servito le patatine fritte e una carne era stata anche dimenticata...e comunque x tutto tempi di attesa infiniti.

Insomma serata storta, locale strapieno, camerieri nel panico.

Magari meglio prendere meno prenotazioni ma almeno avete i clienti soddisfatti.

[Mostra meno](#)

Data della visita: giugno 2017

Vedi tutte le 22 recensioni di [G. M. S.](#)

Chiedi a [G. M. S.](#) come si è svolta la sua esperienza.

Grazie, [G. M. S.](#)

Questa recensione rappresenta l'opinione personale di un viaggiatore di TripAdvisor e non di TripAdvisor LLC.

Hai letto la recensione? Bene, cosa ne pensi?

Il classico cliente abituale, solito mangiare al ristorante, un bel giorno si è trovato “forse” in una serata un po’ particolare (lo sappiamo capitano) e subito dopo aver mangiato ha lasciato la sua recensione. Questo perché, come detto prima, quando il cliente si trova bene solamente il 5% scarso lascia la propria recensione.

Ovviamente nel contesto il cliente non ha potuto fare altro che descrivere la serata secondo il suo punto di vista. Ma la domanda è una: **perché con tutte le volte che è venuto al ristorante e si è trovato bene non ha mai lasciato una recensione positiva**, ma si è trovato in obbligo di lasciarne una negativa per una volta che non si è trovato bene (dice)?

Una serata storta? Ci può stare.

Ma da un cliente abituale ti aspetteresti o un dialogo con il direttore di sala o una recensione diversa. La recensione si spiega da sola e lascio a te i commenti e le deduzioni. Da questa situazione si evidenzia anche un altro punto molto importante:

Non avere aspettative dai tuoi clienti, devi necessariamente passare dall'essere "recensito passivamente" a "gestire le recensioni".

APPROFONDIMENTI

OCCHIO AGLI SHERIFFI

Nella ristorazione di oggi i clienti sembrano essere degli sceriffi!!

Hai mai fatto caso con quale aria minacciosa entrano nel tuo locale dopo che hanno fatto una prenotazione ad esempio con TheFork?

Credono di avere il coltello dalla parte del manico... ..*”ah ah se non ci tratta bene, gli mettiamo la recensione negativa”*

In un'epoca di trasmissioni televisive su chef, ristoranti famosi o da incubo, ma, soprattutto, di grande attenzione mediatica nei confronti del mondo della ristorazione, si vive un paradosso

incredibile dove anche il meno esperto si sente un illustrissimo critico culinario.

Se lavori nella ristorazione da qualche tempo avrai sicuramente imparato l'arte del "CHE TIPO E'". Ammesso e concesso che il servizio e la qualità del tuo ristorante sono sempre di una certa elevata qualità e segui la stessa procedura di accoglienza e cucina per tutti i clienti, vorrei permettermi di soffermarmi su un particolare. Ti è mai capitato di dare qualche attenzione in più a qualche cliente? Paura della recensione negativa? Bene quello è lo sceriffo di cui parlo.

RISPONDI SEMPRE ALLE RECENSIONI

Avere una persona interna al tuo ristorante o un team di specialisti che possa rispondere sempre alle tue recensioni ti darà quel tocco in più di cui hai bisogno.

Bisogna rispondere sempre alle recensioni, sia quelle positive che quelle negative. Perché?

Rispondere alle recensioni positive ti permetterà di far capire ai tuoi clienti vecchi e futuri quanto tieni a loro e che sei attento alla tua reputazione e che quindi miri sempre a migliorarti.

Rispondere alle recensioni negative ti permetterà allo stesso modo di rivendicare i tuoi diritti e spiegare in maniera approfondita cosa è successo. Solitamente è possibile recuperare il cliente da una recensione negativa reinvitandolo e magari fargli cambiare la propria recensione. Ricorda non rispondere mai allo stesso modo alle recensioni e soprattutto mente lucida!!!!

La maggiorparte delle volte dovrai rispondere alle recensioni negative non per chi ti ha scritto, ma per tutti i clienti che ti leggeranno. Evidenzia sempre i pregi e le tue caratteristiche in ogni risposta.

CONTATTO DIRETTO IMMEDIATO

Capita che qualcosa non fili liscio durante una serata o un pranzo. Evita la recensione negativa e offri ai tuoi clienti uno strumento diretto per

parlare con chi di competenza (solitamente il responsabile di sala).

Grazie alla famosa “Arte del Saper Accogliere” la tua risorsa dedicata potrebbe risolvere una situazione pericolosa, tramutandola in quello che era una brutta recensione in un’ottima recensione e in cliente fidelizzato.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Sicuramente questo è uno degli aspetti più difficili nella gestione di un’attività di ristorazione. Lo sappiamo, tra cuochi pazzi e camerieri scansafatiche avere un ottimo personale è uno dei punti più dolenti e faticosi.

Fortunatamente possiamo intraprendere un percorso di crescita anche con i nostri collaboratori.

Sì, il tuo collaboratore è il riflesso della tua attività ed in quanto tale deve sentirsi partecipe e gratificato del suo posto di lavoro.

Avere un team di lavoro felice, aumenta di gran lunga i guadagni e le recensioni positive (recensioni sia loro che dei loro amici). Esistono ad oggi molteplici tecniche di team building, ma non mi soffermerò ad elencarle, ma ti prometto che in futuro ti regalerò un nuovo articolo entusiasmante al riguardo.

CONCLUSIONI

Spero che questo ebook gratuito possa averti dato degli spunti sul discorso recensioni. Mi scuso se la scrittura è stata molto diretta e forse anche un po' arrogante, ma, come anticipato, questo delle recensioni è un argomento che mi tocca personalmente e che quindi voglio condividere con tutti i miei colleghi ristoratori.

Ti ricordo che Ke Risto è a tua disposizione per qualsiasi supporto in merito alla tua attività di ristorazione. In particolar modo puoi contattarci anche tramite chat dal sito web oppure chiamarci direttamente.

Grazie per aver letto questo ebook e ti auguro di avere il meglio dalle tue recensioni.

PICCOLO SPAZIO PUBBLICITA'

50€

Congratulazioni, **hai ottenuto 50€** da spendere quando vuoi sui i nostri servizi. Non potevo lasciarti senza la ciliegina sulla torta. Leggere questo ebook spero sia stato gradevole ed inoltre hai ottenuto 50€. Se ti va fai un giro sul nostro sitoweb www.keristo.it

Ke Risto | Strumenti e Marketing per la Ristorazione

Via Ludovisi 35 ROMA 00187

www.keristo.it - info@keristo.it

Tel : +39 06 2111 8120 - Mobile : +39 379 197 4109

