

Web reputation, qualità e turismo accessibile

Associazione Italiana Cultura Qualità

Treviso – 13 marzo 2013

Carlo Boselli

Iso e Web reputation sono inconciliabili?

- Peso amministrativo e burocrazia contro snellezza ed efficacia del social web?
- ISO9001: dematerializzazione dei documenti e inquadramento concettuale delle scelte imprenditoriali.
- Social media sono parte integrante della ISO ma esplodono i particolari, quindi evidenziano pregi e difetti

Quick Booking

Arrivo Notti Camere Adulti Bambini [Verifica disponibilità](#)



Facilities:

Reception

Hall

Sala tv

Bar

Giardino

In centro, in una zona facilmente raggiungibile dalle sedi autostradali, l'Hotel Porta San Mamolo è la scelta migliore per la clientela business che desidera alloggiare in uno degli alberghi di Bologna dotato di sala meeting completa dell'equipaggiamento tecnico necessario allo svolgimento di conferenze e riunioni d'affari. Sono disponibili servizio catering, coffee break e pranzo/cena al ristorante convenzionato "San Givese".

Servizi:

Disabili

Prima colazione

Colazione in camera

Reception 24h

Bar 24h

Ristorante convenzionato

Snack

Accesso a internet gratuito

Fax

Quotidiani



Perfettamente attrezzato per accogliere la clientela disabile, l'Hotel Porta San Mamolo di Bologna è fornito di garage per le automobili (su richiesta a pagamento), accesso gratuito a internet, centro benessere con palestra a soli 200m dall'albergo. La fermata dei mezzi pubblici è a meno di 150 m.

Persone con bisogni speciali

Funzionalità motorie

Persone con difficoltà di deambulazione - Persone con mobilità su sedia a ruote (manuale o a motore) -
Persone con uso limitato delle mani - Persone con scarsa forza fisica

Funzionalità sensoriali

Persone non udenti - Persone ipoudenti - Persone sordociece
Persone con difficoltà di eloquio

Funzionalità cognitive

Persone con problemi di orientamento - Persone con problemi di comunicazione - Persone con problemi di apprendimento - Persone con fobie (claustrofobia, agorafobia) - Persone con attacchi di panico -
Persone con depressione - Persone con schizofrenia - Persone con isteria

Esigenze speciali nella alimentazione

Persone con diabete - Persone con colesterolo-patia - Persone con celiachia
Persone con esigenza di regolarità nei pasti

Esigenze speciali medico-sanitarie

Persone con cardiopatie - Persone con allergie - Persone con incontinenza
Persone con epilessia - Persone con insufficienza renale



Claudio C
Milan, Lombardia, Italy

Contributore



5 recensioni



3 recensioni di hotel



Recensioni in 3 città



3 voti utili

○○○○○ Recensito il 27 febbraio 2012

Non ho avuto alcun problema ad entrare nell'ascensore con la carrozzina elettrica e a portarla in camera visto che era molto grande. Adesso però passo a descrivere l'accessibilità di questo hotel.

- 1) Il bagno è molto largo ed ha il maniglione omologato a sinistra del water.
 - 2) Il lavandino non è quello che bascula su un binario permettendo alla persona disabile orientare il lavandino e di lavarsi da solo ma è fisso al muro.
 - 3) La doccia ha un maniglione per reggersi e un seggiolino pieghevole per sedersi mentre ci si lava ed è coperta da una tenda per evitare di bagnare il pavimento circostante. Come noterete non ci sono gradini per accedere alla doccia
 - 4) Come ho già detto prima la camera è molto larga e abbiamo la carrozzina in camera.
 - 5) Con la carrozzina si può entrare agevolmente anche in bagno
 - 6) La camera è molto larga ma forse lo spazio per mettersi a letto sul lato sinistro è comunque poco. Personalmente non ho avuto problemi a mettermi a letto perchè scendo dalla carrozzina e lo spazio c'è, tuttavia alcune persone potrebbero trovare difficoltà per lo spazio.
 - 7) Per alcune persone che necessitano di andare con la carrozzina di fianco al letto per coricarsi sul letto non essendoci molto spazio d'avanti al letto ci si può coricare di lì e poi strisciare fino al cuscino. Questa operazione potrebbe essere un po' difficoltosa.
- Conclusione Considero un ottimo hotel dove ho soggiornato anche perché è proprio di fronte all'uscita della stazione ferroviaria di Bologna. Da una scala da 1 a 5 per il mio tipo di disabilità questo hotel è da 5 quindi il massimo, tuttavia per chi ha bisogno di un lavandino basculante o uno maggiore per accedere al letto il voto oggettivo scenderebbe a 3,5, sempre ottimo ma non perfetto.

Il prezzo è nella norma

[Hotel Porta San Mamolo: Confronta i nostri prezzi!](#)
Venere.com Nessun anticipo, pagamento in Hotel. Prenota e risparmi!

[Hotel Porta San Mamolo: Prenota online.](#)
Hotels.com Accedi alle mappe e recensioni di oltre 140.000 hotel nel mondo!

[Hotel Porta San Mamolo: Hotels Economici su HRS!](#)
HRS.com Prenota Ottimi Hotels e risparmi! Ora fino al 50% HRS!

[Vedi tutte le offerte](#)

[Link sponsoriz](#)

Esplora Bologna

Hotel Porta San

Mamolo

[Offerte a Bologna](#)

Guida gratuita di Bologna

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Foto di Hotel Porta San Mamolo (270 foto dei viaggiatori)

Non ci sono recensioni più recenti su Hotel Villa Smeralda
[Vedi le recensioni più recenti](#)



draculino
Italia

2 recensioni

Recensioni in 2 città



“Accessibile ai disabili??”

☆☆☆☆ Recensito il 11 luglio 2009

Nulla da dire sull'accoglienza gentile e cortese anche se in permanenza fredda, distaccata per alcuni del personale. Mi viene presentata una camera che ha loro giudizio è accessibile ai disabili. Secondo il mio parere e ritengo anche di qualsiasi altra persona non lo può essere una camera che in mezzo al bagno ha una colonna portante che impedisce l'accesso al bidet, se non stando in piedi come persone normali ma con una carrozzina???? Ci passa a fatica una persona normodotata. La stanza è esposta secondo loro sul lato montagna. Io apro la porta finestra e vedo il giardino di un caseggiato di altrui proprietà. I parcheggi sono 2. Uno in uno spiazzo adibito a tale scopo, sterrato e per arrivarci non si può pensare di salirci a piedi accompagnando un disabile data la rampa ripidissima. Il secondo parcheggio di circa 7 posti e sotto l'hotel tipo porticato accessibile sì, ma pagando una somma per poterci sostare la macchina. Non credo sia corretto per chi lo deve utilizzare per forza. Pulizia camera sufficiente non di più.

Di positivo il panorama sul terrazzo dove si fa colazione per il resto se si deve scegliere di sicuro consiglio una camera vista lago. Camera arredata con mobili scuri molto triste e pochissimo illuminata. Per concludere direi lo sconsiglio in primis ai disabili ma anche ai normodotati.

Ha soggiornato in Luglio 2009, viaggiato in coppia

- ☆☆☆☆ Qualità/prezzo
- ☆☆☆☆ Stanze
- ☆☆☆☆ Posizione
- ☆☆☆☆ Pulizia
- ☆☆☆☆ Servizi

Questa recensione è stata utile? Sì

[Problemi con questa recensione?](#)



[Malcesine: Risparmia e prenota ora!](#)
Booking.com Ampia scelta e prezzi bassi

[Malcesine: Risparmia ora!](#)
Expedia.it Offerte imperdibili su oltre 120.000 hotel in tutto il mondo.

[Malcesine: Prenota ora e risparmia!](#)
Hotels.com Fantastici prezzi e Hotel da scegliere in tutto il mondo.

[Parc Hotel Eden: Confronta i nostri prezzi!](#)
Venere.com Nessun anticipo, pagamento in Hotel. Prenota e risparmia!

[Vedi tutte le offerte](#) [Link sponsor](#)

Esplora Malcesine

[Hotel Villa Smeralda](#)

[Offerte a Malcesine](#)

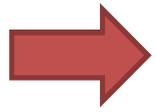
Guida gratuita di Malcesine

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Il bagno era stato modificato in maniera tale da renderlo accessibile ai disabili. C'era una doccia accessibile con la sedia...niente sedile incorporato, ma mi hanno procurato una robusta sedia da doccia, sicura e regolabile.

La camera era collegata alla camera attigua tramite una porta, quindi era adatta ad un gruppo di fumatori disabili su sedia a rotelle.



Ora le notizie negative...pare che le uniche camere accessibili alle sedie a rotelle siano camere per fumatori. Lo staff si è offerto di deodorare l'ambiente e installare un macchinario a "ozono" per la rimozione del monossido di carbonio e del virus dell'influenza, ma l'odore di fumo non è andato via. Ho trascorso 4 notti in un posacenere profumato.

La tazza del water era chiusa su tre lati, rendendo difficile il trasferimento da una sedia a rotelle, comunque per me non era un gran problema.

La cosa che mi ha veramente deluso è stato il fatto che ci fosse una scala mobile che portava alla stazione ferroviaria sottostante e in città, ma non c'era un ascensore. L'unica alternativa era scendere con la sedia a rotelle lungo Edward Street. Già andare in discesa era alquanto difficoltoso, ma tornare all'hotel da solo era del tutto impossibile.

Quanto al rumore, riuscivo a sentire sia i miei vicini di camera che i treni.

Riassunto: aree comuni superlative ma camere rumorose, che puzzano di fumo e si trovano in una posizione per niente comoda per chi è sulla sedia a rotelle. La prossima volta tornerò al Conrad Treasury, si trova in un'area molto accessibile, dove passano tanti autobus.

Questa recensione è stata utile? Sì [Problemi con questa recensione?](#)



Foto di Sofitel Brisbane Central (194 foto dei viaggiatori)

Altre recensioni su questo hotel

- "Fine settimana fra ragazze"
Ottimo per i nostri scopi di shopping e trattamenti spa. Era un po' delusi...
- "Un posto pulito dove dormire, ma non mo di più."
Ho soggiornato al Sofitel nel novembre 20 Era ok--non eccezionale, ma...
- "Famiglia Capodanno"
Avevamo una divertente soggiornoare qui p un'azione imballate la vigilia...
- "Sempre uguali!"
Siamo stati qui diverse volte negli ultimi dt

Home > Europe > Italy > Liguria > Italian Riviera > Chiavari > Chiavari Pictures

Chiavari Photo: WC del bagno teoricamente adattato per disabili (privo di maniglioni, basso ed inavvicinabile)



Hotels travelers are raving about...



Villa degli incantesimi

★★★★★ 15 Reviews

Chiavari, Italian Riviera

[Read review](#)



Hotel Ferrari

★★★★★ 58 Reviews

Chiavari, Italian Riviera

[Read review](#)



Hotel Monte Rosa

★★★★★ 75 Reviews

Chiavari, Italian Riviera

[Read review](#)

[All hotels in Chiavari \(11\)](#)

Explore the world!

TripAdvisor has reviews and information on over 400,000 locations, including:

Travel Destinations

[Arma di Taggia hotels](#)

[Napa hotels](#)

[Cincinnati hotels](#)

[Washington DC hotels](#)

[Salzburg](#)

84 recensioni dei viaggiatori

[Scrivi una recensione](#)

Il 68% consiglia



Riassunto punteggio



[Mappa interattiva](#)

84 recensioni filtrate per [Data](#) [Punteggio](#)

Italiano per primo

Non ci sono recensioni più recenti su Gelateria Marghera
[Vedi le recensioni più recenti](#)



papessa
papessa da Milano

Contributore esperto

- 7 recensioni
- 6 recensioni di ristoranti
- Recensioni in 2 città
- 3 voti utili

“manca il gelato per diabetici. Altrove c'è”

Recensito il 27 giugno 2012

In un posto simile, mi sarei aspettata anche qualcosa per chi non può assumere zucchero (saccarosio), come avviene in altre gelaterie pur meno note, tipo in v.le Umbria, o almeno il frozen yogurt o simili. Invece non gliene frega niente, ti rispondono pure male

Visitato a Giugno 2012

Questa recensione è stata utile? **Si** [Problemi con questa recensione?](#)

[Mostra altre 5 recensioni di papessa su Milano](#)

[Chiedi a papessa in merito a Gelateria Marghera](#)

[Milano: Risparmia e prenota ora!](#)

[Booking.com](#) Ampia scelta e prezzi bassi

[Milano: Scelta senza limiti](#)

[Agoda.com](#) Sconti fino al 75%! Da non perdere! Offerte, assistenza, recensioni.

[Milano: Risparmia ora!](#)

[Expedia.it](#) Offerte imperdibili su oltre 120.000 hotel in tutto mondo.

[Milano: Prenota ora e risparmia!](#)

[Hotels.com](#) Fantastici prezzi e Hotel da scegliere in tutto il mondo.

[Mostra tutte le 20527 offerte di viaggio per Milano](#)

[Collegamenti pubblici](#)

Guida gratuita di Milano

Otteni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Recensioni e foto dei viaggiatori e molto altro

[Scarica app](#)

Chiu

Non ci sono recensioni più recenti su Hotel Compagnoni
[Vedi le recensioni più recenti](#)



attili0
Piacenza, Italia

Contributore esperto

- ★ 8 recensioni
- 🍽️ 7 recensioni
- 🌐 Recensioni in 3 città
- 🏆 37 voti utili



“occhio a chi ha allergie/intolleranze”

●●●●○ Recensito il 7 luglio 2011

7 persone pensano che questa recensione sia utile

Siamo stati per Pasqua al Compagnoni la stanza carina non ci aspettavamo di più i proprietari simpatici e cordiali. La ns stanza aveva il problema di essere sopra il bar dell'albergo , le pulizie venivano fatte tra le 6,30 e le 7 e vabbeh! Il ristorante è gradevole non eccelso il vino della casa è buono con l'idea carina delle bottiglie con l'etichetta dell'albergo la colazione ha un buffet abbondanteL'unica nota per me grave è che pur avendoli informati di alcune nostre intolleranze la loro risposta quando chiedevamo gli ingredienti dei piatti era sempre approssimativa e vagaPero' facendo così si rischia con persone con allergie gravi

Ha soggiornato in Aprile 2011, viaggiato in coppia

●●●●○ Qualità/prezzo ●●●●○ Pulizia
●●●●○ Qualità del sonno ●●●●○ Servizi

Questa recensione è stata utile? **Si** [Problemi con questa recensione?](#)

[Mostra altre 5 recensioni di attili0 su Livigno](#)

[Chiedi a attili0 in merito a Hotel Compagnoni](#)

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



“Hotel***COMPAGNONI (2008/2009/2010)”

●●●●○ Recensito il 6 marzo 2011

3 persone pensano che questa recensione sia utile

[Vedi tutte le offerte](#) Link sponsoriz

Esplora Livigno

[Hotel Compagnoni](#)
[Offerte a Livigno](#)

Guida gratuita di Livigno

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Foto di Hotel Compagnoni (18 foto dei viaggiatori)

Altre recensioni su questo hotel



“Un ottimo hotel nel centro di Livigno”

●●●●○

Siamo appena tornati da una settimana bianca, vorrei prima di tutto...



“Nel cuore di Livigno”

●●●●○

La posizione è perfetta. Nel cuore del paese con ingresso dalla piazza...



“CORTESIA NELL'ACCOGLIENZA”

48 recensioni filtrate per Data Punteggio

Italiano per primo



Boff-viaggiatore
Milano, Italia

Recensore

- ★ 15 recensioni
- 🏠 8 recensioni di hotel
- 🌐 Recensioni in 10 città
- 🏆 7 voti utili



“se non soffri di claustrofobia...”

★★★★○ Recensito il 16 luglio 2012

2 persone pensano che questa recensione sia utile

Abbiamo soggiornato 2 notti, 13 e 14 luglio, per fortuna non faceva caldo.

Le camere sono 1,5mx2 m senza esagerare! Avevo visto le foto di altri su Tripadvisor quindi ero un po' preparata, ma quando abbiamo aperto la porta della camera nel seminterrato mi è mancato il fiato.

Le camere doppie hanno 1 letto a castello (una piazza e mezza sotto e uno normale sopra), ma anche il soffitto è basso e non ci sono finestre, abbiamo preferito dormire sotto. A un certo punto della notte ti manca l'aria nonostante l'aria condizionata.

C'è da dire che l'hotel è nuovissimo, il bagno minuscolo è perfetto, tutto è superpulito e la colazione abbondante e deliziosa.

Internet con postazione e stampante ad accesso illimitato e caffè o tè gratis tutto il giorno (a Stoccolma un caffè standard costa in media 25/35 corone! quindi non male)

Va bene se dovete soggiornare non più di 2 giorni e con poco bagaglio, dopo comincia a diventare claustrofobico...

Ha soggiornato in Luglio 2012, viaggiato in coppia

- | | |
|-------------------------|---------------|
| ★★★★○ Qualità/prezzo | ★★★★○ Stanze |
| ★★★★○ Posizione | ★★★★○ Pulizia |
| ★★★★○ Qualità del sonno | ★★★★○ Servizi |

Questa recensione è stata utile? Sì [Problemi con questa recensione?](#)

[Mostra altre 2 recensioni di Boff-viaggiatore su Stoccolma](#)

[Chiedi a Boff-viaggiatore in merito a Rex Petit](#)

[Booking.com](#) Ampia scelta e prezzi bassi

[Stoccolma: Risparmia e prenota ora!](#)

[Booking.com](#) Ampia scelta e prezzi bassi

[Stoccolma: Risparmia ora!](#)

[Expedia.it](#) Offerte imperdibili su oltre 120.000 hotel in tutto il mondo.

[Stoccolma: Prenota ora e risparmia!](#)

[Hotels.com](#) Fantastici prezzi e Hotel da scegliere in tutto il mondo.

[Vedi tutte le offerte](#)

[Link sponsor:](#)

Esplora Stoccolma

[Rex Petit](#)

[Offerte a Stoccolma](#)

Guida gratuita di Stoccolma

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Foto di Rex Petit (8 foto dei viaggiatori)

Hotel vicino Stoccolma

Mostra tutti i downlo

Gestione dei reclami

- Procedura formalizzata: risposta entro / elementi principali standardizzati
- Oggi: gestione del reclamo «sotto i riflettori»



Elisa D
Padova, Italia

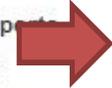
Contributore esperto

★ 9 recensioni

🏨 3 recensioni di hotel

🌐 Recensioni in 7 città

👤 10 voti utili



“Giudizio totalmente negativo”

●○○○○○ Recensito il 10 agosto 2011

3 persone pensano che questa recensione sia utile

L'albergo già dall'esterno dimostra tutti i suoi anni, fatiscente e per nulla accogliente.

Le stanze sono arredate anni '70 e gli ambienti odorano di vecchio, fumoso e chiuso.

Ho chiesto una stanza non fumatori, entrata nella stanza c'era chiaramente puzza di fumo; la televisione non funzionava e quando ho chiamato reception, ho chiesto all'uomo che hanno inviato per controllarla se in quella stanza si poteva fumare, risposta: "si, si fumi pure, li c'è il posacenere" allora gli ho fatto notare che avevo chiesto una stanza non fumatori e che la camera invece puzzava, risposta: "no, no, signorina impossibile questa stanza è chiusa da mesi". Sono rimasta senza parole.

Non mi hanno nemmeno proposto di cambiare stanza!

L'aria condizionata è rumorosissima, ma almeno copre il rumore delle zanzare!!

Wi-Fi lentissimo!!!

Il personale non indossa la divisa e non è preparato a dare risposte professionali.

La colazione è orribile!!! Non sanno fare il cappuccino, servono brioches decongelate, formaggio e affettato sono di qualità molto scadente e messi nel buffet senza apparecchiature a temperatura controllata, vi lascio immaginare il risultato in estate, con il caldo della sala colazioni, dove non c'è l'aria condizionata!

Allo stesso prezzo ci sono molte altre soluzioni in zona, sconsiglio fortemente di scegliere questo albergo!

Ha soggiornato in Giugno 2011, viaggiato per affari

●○○○○○ Qualità/prezzo

●○○○○○ Pulizia



VEDI L'ELENCO

[Crema: Risparmia e prenota ora!](#)

Booking.com Ampia scelta e prezzi bassi

[Il Ponte Di Rialto: Risparmia e prenota ora!](#)

Booking.com Ampia scelta e prezzi bassi

[Antica Hostelleria Di San Bernardino: Risparmia e prenota ora!](#)

Booking.com Ampia scelta e prezzi bassi

[Hotel Palace: Hotels Economici su HRS](#)

HRS.com Prenota Ottimi Hotels e risparmia Ora fino al 50% HRS!

[Vedi tutte le offerte](#)

[Link sponsorizzati](#)

Esplora Crema

[Park Hotel Residence](#)

[Offerte a Crema](#)

Guida gratuita di Crema

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Questa recensione rappresenta l'opinione personale di un membro di TripAdvisor e non di TripAdvisor LLC.
Scritta inizialmente in inglese su www.tripadvisor.com. [Vedi foriginale](#)



B-Marieke
Waalwijk, Paesi Bassi

Recensore

- ★ 11 recensioni
- 🏨 11 recensioni di hotel
- 🌐 Recensioni in 11 città
- 👍 1 voto utile

“spacious rooms & friendly staff in ugly hotel”

🟢🟢🟢🟢🟡 Recensito il 29 dicembre 2012

[Google Traduttore](#)

This is certainly the most ugly hotel (from the outside) we've ever seen. Not a place for a romantic get-a-way, although Crema would be a good destination for such a get-a-way. But if you have a more practical reason to stay there, it is worth to stay there. The room we had was extremely spacious, more like an 1-room-apartment to stay at for longer than just 1 night (like we did), with an extremely spacious balcony as well. The staff was friendly. Only minor is the breakfast. It is served in the basement, and is not what not-Italians are looking for. So: if you have a practical reason to stay, it is a good place to stay, but take your breakfast elsewhere.

Ha soggiornato in Ottobre 2012, viaggiato in coppia

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 🟢🟢🟢🟢🟡 Qualità/prezzo | 🟢🟢🟢🟢🟡 Stanze |
| 🟢🟢🟢🟢🟡 Posizione | 🟢🟢🟢🟢🟡 Pulizia |
| 🟢🟢🟢🟢🟡 Qualità del sonno | 🟢🟢🟢🟢🟡 Servizi |

Questa recensione è stata utile? **Si** [Problemi con questa recensione?](#)

[Chiedi a B-Marieke in merito a Park Hotel Residence](#)

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

3.5 su 5, 23 recensioni
Ultima recensione 21 set 2011

[Hotel Cincotta a Panarea](#)
4.5 su 5, 50 recensioni
Ultima recensione 2 gen 2013

[Albergo Rivalmare a Pietra Ligure](#)
5.0 su 5, 1 recensione
Ultima recensione 27 apr 2008

[Naxos Imperial Resort & Spa](#)
3.5 su 5, 102 recensioni
Ultima recensione 18 feb 2013

[Hostal Vostra Llar a Palamos](#)
3.5 su 5, 22 recensioni
Ultima recensione 10 dic 2012

8-12 di 13 recensioni



Ottimo rapporto qualità/prezzo per un hotel simile

[Antica Hostelleria Di San Bernardino](#)
Crema, Provincia di Cremona
🟢🟢🟢🟢🟡 17 recensioni

[Mostra prezzi](#)

Web reputation: reclamo

Ringraziare l'ospite per il prezioso commento, scusarsi se non abbiamo soddisfatto le aspettative e indicare come l'hotel intende comportarsi in futuro. Tutto ciò rassicura il potenziale turista che ci legge.

Non promettere oltre le proprie possibilità, essere trasparenti.

Se non si può risolvere il problema spiegarne il perché (se è possibile).

Mantenere la risposta professionale e sincera.

Web reputation: reclamo

- Far rivedere i contenuti da un legale o dal management ma rispondere in dettaglio
- Fare leggere ad un terzo prima di spedire
- Evitare risposte d'impulso
- Cercare di rispondere entro le 24 ore



quellabambi...
sassari

“vergognoso...”

●○○○○ 2010-9-23已点评

点我看中文

Giorno 18 settembre 2010 camera 304 spesa 85,00 euro (buttati dalla finestra)ricevuta numero 1045 .Vi racconto la mia disavventura in codesto hotel di pessima direzione,ore 01,00 incomincia la festa (discoteca) nel sottostante orribile centro commerciale ,mi sveglio e spero che finisca ,anche perchè la giornata di lavoro è stata faticosa.Ore 02,15 il rumore diventa insopportabile ,anche perchè le feste diventano due,a quel punto mi alzo assonnato e molto nervoso ,vado dal portiere e gli faccio notare il problema;Lui apre la porta (confuso) ma gentile e rimane colpito dal forte frastuono ,spiegandomi che è successo altre volte ma mai così forte.Propone un cambio stanza ,senza senso anche perchè l'hotel è circondato dal frastuono,vorrei parlare con la direttrice (ma la principessa non si può svegliare a quell'ora)! propongo i carabinieri michele (il portiere) li chiama e io ci credo perchè è veramente un bravo ragazzo,ma questi non vengono .Dopo circa 15 minuti li chiamo io molto arrabbiato e mi dicono di non aver ricevuto alcuna chiamata.Decido allora di andar via da questo postaccio però devo pagare..... pago perchè sono ben educato e michele mi assicura che mi metterà in contatto con la direttrice,passo la notte in macchina come un vagabondo con 85 euro guadagnati col sudore della fronte in meno.Siccome è fine settimana devo aspettare il lunedì per parlare con la direttrice per avere almeno le scuse e magari un parziale rimborso oppure una bottiglia di vino da 5 euro.Invece chiamo e la principessa risulta in riunione oppure non in sede .-insomma un pessimo esempio di Italia che lavora, tale signora diciamo così susy ritengo che chi le ha affidato l'incarico sia poco accorto lei è persona poco seria,un direttore di hotel per una cosa così grave si prodiga di scuea con il cliente almeno per rispetto dei propri genitori che le hanno donato la vita e una buona educazione.Bravo michele ..anche se un'pò omertoso come i tuoi colleghi , sei un bravo ragazzo.p.s ho awertito tutti i miei colleghi di non fermarsi da voi...(tanto voi gestite una discoteca)

2010年9月入住, 在商务出差旅游

●○○○○ 位置

●○○○○ 服务

●○○○○ 睡眠质量

皮拉米狄酒店的communication consultant,负责此条点评

2012-7-19

Egregio cliente,

in risposta alla Sua recensione ci teniamo a precisare che il Suo reclamo è infondato, non motivato di lamentare un'inadempienza della struttura.

Il nostro Hotel è inserito in posizione tranquilla nel complesso del Centro Commerciale ([redacted]) tutte le nostre stanze sono funzionali, confortevoli e insonorizzate.

I fatti non si sono svolti come da Lei descritti.

Il receptionist in servizio si è reso subito disponibile suggerendo delle soluzioni riguardo la Sua insoddisfazione nel nostro albergo sperando che tra queste riuscisse a trovare quella che poteva soddisfarla:

- Un cambio camera di categoria superiore a quella da Lei richiesta allo stesso prezzo garantendo il totale trasferimento dei Suoi bagagli da parte del personale dell'albergo.

- Uno sconto sul pernottamento (anche se non dovuto) per cercare di tranquillizzarla, da Lei rifiutato in quanto la Sua strategia era di costruire una serie di contestazioni non veritiere per non saldare il conto al check out.

Il nostro collaboratore in servizio essendo responsabile durante il turno notturno non ha ritenuto opportuno come da Sua richiesta di informare dei fatti la Direzione in quanto aveva già intuito che il Suo scopo era di creare problemi per evitare il pagamento della camera.

Le stesse Forze dell'Ordine dopo aver parlato con Lei al telefono non hanno ritenuto necessario in intervento in Hotel in quanto avevano riscontrato un comportamento eccessivo e maleducato.

Inoltre precisiamo che la direzione è una figura dotata di grande responsabilità, disponibilità, professionalità e di massima serietà.

此回复仅代表管理层的主观意见, 并不代表到到网以及其合作方的意见。



Web reputation: chi risponde?

- Deve avere tempo a disposizione
- Problem solving
- Conoscenza del customer care (ascoltare, empatia e natura genuina)
- Capacità di scrittura, grammatica.

Web reputation: reclamo

Mi dispiace.

Non è un'ammissione di colpa.

Ci dispiace per la sua cattiva
esperienza.



canino1
Rovigo, Italia

2 recensioni

Recensioni in 2 città

7 voti utili

“CAMERE CON CATTIVO ODORE”

○○○○○ Recensito il 2 novembre 2010

1 persona pensa che questa recensione sia utile

Appena arrivato in camera un odore nauseabondo di fogna che usciva dal bagno che mi ha accompagnato per tutto il soggiorno, inoltre hotel molto rumoroso di notte e il personale è distaccato e freddo

Ha soggiornato in Ottobre 2010, viaggiato da solo

○○○○○	Qualità/prezzo	○○○○○	Stanze
○○○○○	Posizione	○○○○○	Pulizia
○○○○○	Qualità del sonno	○○○○○	Servizi

Questa recensione è stata utile? Sì [Problemi con questa recensione?](#)

[Chiedi a canino1 in merito a Hotel Cursula](#)

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

Giustini, Proprietario alle Hotel Cursula, ha risposto a questa recensione.

11 aprile 2011

Gentile Cliente,

siamo molto amareggiati per l'inconveniente che si è verificato, abbiamo provveduto a risolvere immediatamente il problema che però non dipendeva da noi.

Infatti si era verificata una occlusione del sistema fognario che ci ha costretti ad un intervento tecnico prontamente eseguito.

Purtroppo non avevamo avuto segnalazioni precedenti né ci eravamo accorti del problema.

Ovviamente siamo consapevoli del disagio che le abbiamo creato e sarà nostra premura, qualora voglia lei essere ancora nostro ospite, farle avere un soggiorno perfetto.

La salutiamo cordialmente.

[Segnala contenuto inappropriato del messaggio](#)

4.5 su 5, 10 recensioni
Ultima recensione 13 feb 2013

Il Giardino degli Elfi
4.0 su 5, 31 recensioni
Ultima recensione 5 feb 2013

Agriturismo Castrum Normanno
4.5 su 5, 20 recensioni
Ultima recensione 4 feb 2013

Rifugio Perugia
4.5 su 5, 16 recensioni
Ultima recensione 24 gen 2013

Leo Hotel
3.0 su 5, 49 recensioni
Ultima recensione 12 gen 2013

Il Guerrin Meschino
3.5 su 5, 11 recensioni
Ultima recensione 8 gen 2013

Esplora il mondo

Mete di viaggio

[Vacanze Barcellona](#)
6.486 hotel, 148.416 recensioni

[Hotel Nizza](#)
1.325 hotel, 34.504 recensioni

Hotel

[Carlisle Bay Antigua a Antigua](#)
4.5 su 5, 422 recensioni
Ultima recensione 6 mar 2013

[Hotel Monte Triplex a Piemonte](#)
4.0 su 5, 8 recensioni
Ultima recensione 18 feb 2013

Web reputation: come comportarsi

- **Chiedere** ai propri clienti di scrivere un commento
- **Rispondere** a tutti i commenti negativi, a qualche commento positivo, a nessun commento neutro
- **Publicare** sul proprio sito commenti altrui, non solo quelli positivi, anche quelli negativi, perché danno credibilità ai positivi e tolgono spazio ai social media
- **Monitorare** le statistiche sulla propria reputazione

Utrecht Apartments | Apar x Google Traduttore x Sistema gestione della qua x

← → ↻ []

Importati Traduzione Luiss Finanza Apple Turismo Cina Diana Treviso Nuova cartella A

Iscriviti alla newsletter

per ricevere periodicamente informazioni sui nostri prodotti e servizi

Area di interesse

Ristorante ▼

Email:

In ottemperanza alle disposizioni in materia di invii telematici in vigore dal 1 gennaio 2004 (Testo Unico sulla tutela della privacy emanato con D. Lgs 196/2003 pubblicato sulla G.U. n. 174), con la presente autorizzo L'Hotel [redacted] ad inviarmi informazioni periodiche.

Autorizzo

Powered by [redacted]

L'Hotel – [redacted] nella logica dell'impegno al miglioramento continuo delle proprie strutture e attività ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2000**.

I principi e gli impegni che guidano l'organizzazione nella realizzazione delle proprie attività sono:

- La costante attenzione alle esigenze, alle aspettative (anche non espresse) e alla soddisfazione dei propri Ospiti;
- Il miglioramento delle strutture ricettive in tutti i loro aspetti;
- Lo sviluppo della struttura organizzativa dell'Azienda che renda più efficace l'integrazione delle varie aree aziendali (Hotel, ristorazione, bar);
- L'attenta pianificazione dei diversi processi ed attività al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane;
- La continua informazione, sensibilizzazione e formazione delle persone che lavorano per l'organizzazione riguardo gli aspetti della qualità;
- L'applicazione, la verifica e il riesame periodico della presente politica, degli obiettivi e dei traguardi di miglioramento, e del sistema di gestione per la qualità.

Gli obiettivi concreti di miglioramento riguardano:

- il costante miglioramento delle strutture ricettive e dei servizi (camere, reception, ristorante, bar, ecc);
- l'introduzione di nuovi servizi per i clienti (internet –accompagnatori turistici);
- ampliamento della tipologia di ricettività (suite);
- l'ottimizzazione dello scambio di informazioni fra le varie figure di sistema che contribuiscono alle fasi di erogazione del servizio (dalla prenotazione al check-out); Riunioni periodiche e strumenti di comunicazione fra il personale
- il miglioramento della comunicazione verso gli ospiti presenti;
- il favorire la conoscenza del territorio e delle sue peculiarità culturali e ambientali.

brochureBelNI_fr.pdf

Mostra tutti i downlo

Browser tabs: Goog x, meet x, Man x, Goog x, http:/ x, hotel x, Provi x, www x, hotel x, Hotel x

Address bar: [Redacted]

Navigation: Importati, Traduzione, Luiss, Finanza, Apple, Turismo Cina, Diana, Treviso, Nuova cartella

Text: emanato con D. Lgs 196/2003
pubblicato sulla G.U. n. 174),
con la presente autorizzo
ad inviarmi informazioni
periodiche.

Autorizzo

[Iscriviti](#)

Powered by [Redacted]

Sono disponibili 59 recensioni di [Redacted]

Hotel [Redacted]

Giudizio dei viaggiatori di TripAdvisor:

●●●●○

Basato su 59 recensioni di viaggiatori

Recensioni recenti:

- 12 feb 2013: "Buon hotel per chi è di passaggio"
- 7 gen 2013: "confortevole"
- 1 gen 2013: "Ideale per le famiglie"
- 14 dic 2012: "Da non consigliare"
- 6 dic 2012: "Bella esperienza"

[Leggi le recensioni](#)
[Scrivi una recensione](#)

© 2013 TripAdvisor LLC



Tariffa più bassa per questo hotel (dai nostri partner)

Arrivo Partenza Adulti

Mostra prezzi

- Booking.com
- Venere.com
- Hotels.com
- Expedia.it
- HRS.com



laura m
Verona, Italia

Contributore

★ 3 recensioni

🌐 Recensioni in 3 città

👤 2 voti utili

“Da non consigliare”

●○○○○ Recensito il 14 dicembre 2012

Sono stata in questo Hotel in occasione di una riunione di lavoro, subito ho pensato di essere stata sfortunata io con la camera ma parlando con gli altri ho appurato che anche loro erano messi come me. Pessimo la stanza mal tenuta con una moquette lercia per non parlare del bagno piccolissimo con il bidè nella doccia, per fortuna dovevo fermarmi per una sola notte

Ha soggiornato in Ottobre 2012, viaggiato per affari

- | | |
|-------------------------|---------------|
| ●○○○○ Qualità/prezzo | ●○○○○ Stanze |
| ●○○○○ Posizione | ●○○○○ Pulizia |
| ●○○○○ Qualità del sonno | ●○○○○ Servizi |

Meno ▲

Questa recensione è stata utile? **Si** [Problemi con questa recensione?](#)

Chiedi a **laura m** in merito

Questa recensione rappresenta l'opinione personale di un membro di TripAdvisor LLC.

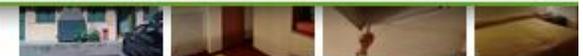


Foto di Hotel Ristorante Due Ragni (33 foto dei viaggiatori)

Hotel vicino Villorba

- Hilton Molino Stucky Venice Hotel**
4.5 su 5, 1.962 recensioni
Ultima recensione 10 mar 2013
- Hotel a La Commedia**
4.5 su 5, 685 recensioni
Ultima recensione 9 mar 2013
- Hotel Al Fogher**
3.5 su 5, 57 recensioni
Ultima recensione 6 mar 2013
- Hotel Roberta**
3.5 su 5, 60 recensioni
Ultima recensione 6 mar 2013
- Bed & Breakfast Giardini**
4.0 su 5, 48 recensioni

Ai viaggiatori piacciono molto questi hotel di Villorba



Ottimo rapporto qualità/prezzo per un hotel simile

Le Terrazze Hotel e Residence Villorba, Province of Treviso
●○○○○ 28 recensioni

Mostra prezzi



Tariffa più bassa per questo hotel (dai nostri partner)

Arrivo Partenza Adulti

Mostra prezzi

- Booking.com
- Venere.com
- Hotels.com
- Expedia.it
- HRS.com

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



Insettone
Alessandria, Italia

- Recensore esperto**
- 28 recensioni
 - 8 recensioni di hotel
 - Recensioni in 15 città
 - 13 voti utili

“Il peggior 3 stelle che abbia visto”

Recensito il 24 novembre 2012 tramite dispositivo mobile

Sono stato una notte per lavoro ma ritengo che sia il peggior 3stelle che io abbia mai visto!

Stanza a 3 letti singoli che sapeva di fumo malgrado fosse vietato.
Letti con materassi piccolissimi
Porte scrostate
Serramenti inesistenti e quindi stanza fredda e rumorosa...
Le uniche note positive sono la colazione e la gentilezza del personale.
Il costo e' molto basso ma l'albero e' un 2 stelle.

Ha soggiornato in Novembre 2012, viaggiato per affari

Meno ▲

Questa recensione è stata utile? **Si** [Problemi con questa recensione?](#)

Chiedi a [Insettone](#) in merito

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

- 4.0 su 5, 89 recensioni
Ultima recensione 5 mar 2013
[Minshuku Takanokan](#)
- 4.0 su 5, 8 recensioni
Ultima recensione 5 mar 2013
[Prato Rosso a Pescasseroli](#)
- 4.0 su 5, 296 recensioni
Ultima recensione 28 feb 2013
[Connect Skavsta](#)
- 4.0 su 5, 7 recensioni
Ultima recensione 27 ago 2012
[Hotel Green Land](#)
- 4.0 su 5, 7 recensioni
Ultima recensione 27 ago 2012
[Windsor Place Inn](#)
- 3.0 su 5, 90 recensioni
Ultima recensione 23 feb 2013
[Doherty Hotel a Clare](#)
- 4.0 su 5, 154 recensioni
Ultima recensione 3 feb 2013
[Incekum Beach Resort a Alanya](#)



Ottimo rapporto qualità/prezzo per un hotel simile

[Le Terrazze Hotel e Residence](#) Villorba, Province of Treviso

28 recensioni

Mostra prezzi

143 recensioni filtrate per Data Punteggio Italiano per primo

21-25 di 143 recensioni << 1 ... 4 5 6 ... 29 >>



jose770
glasgow
1 recensione
5 voti utili

“response to the poor review in september 2012”

5 stars Recensito il 22 settembre 2012

5 persone pensano che questa recensione sia utile

Questa recensione è stata tradotta dall'inglese con traduttore automatico [Info](#)

Mostra traduzioni automatiche Sì No

we were shocked to read the poor review sent in when we were there the people who sent this were a bunch of trouble makers the lift got broken as soon as they arrived they had cheese on toast every morning for breakfast and never walked out we were sitting near them in the dining room i dont think they are used to good mannered people who served them.

we have stayed here many times and cant fault any of the staff i have never seen any of the staff drunk or even drinking on duty they cant do enough for you, tracy, dave, natasha, lee Will and all the other waiters and waitreses are all first class sue, anne are great managers. elen maddog is fantastic jody and dave in the bar make you feel very welcome and gary cant do enough for you helping all the old yins with there cases. this hotel is very clean and friendly and the food is first class. the hotel is in a great situation handy for everything. we were in room 247 this time it was a room for three people so it was great for just the two of us it is a smoking room at the back we were to late to book a sea view but Elen done her best to sort us out.

We will be back next year for sure for another three times or more, cant wait.

a big thank you to all the staff.

[Blackpool: Prenota ora e risparmia!](#)

Hotels.com Fantastici prezzi e Hotel da scegliere in tutto il mondo.

[Lancashire: Save money, Book now!](#)

Booking.com Excellent choice, Low rates

[Vedi tutte le offerte](#)

[Link sponsoriz](#)

Esplora Blackpool

[St. Chads Hotel](#)

[Offerte a Blackpool](#)

Guida gratuita di Blackpool

Ottieni la tua guida ai migliori hotel, ristoranti e attrattive turistiche.



Foto di St. Chads Hotel (5 foto dei viaggiatori)

Altre recensioni su questo hotel



“Chiedere conferma di prenotazione”

5 stars

Mia figlia era alla ricerca di un hotel per un soggiorno di una notte in...



“Ideale per una breve vacanza”

Web reputation: come comportarsi

Management difensivo	Management proattivo
Rispondere ai commenti	Comprendere le principali sensazioni dei propri clienti, tramite i commenti pubblicati
Monitorare i social media per trovare commenti sulla propria struttura	Inquadrare i feedback
Crisis management e avvocati	Coinvolgere l'intero team interno
	Comprendere le aspettative del cliente
	Sorprendere e coccolare il turista

Web reputation: monitorare

Tracciare e tenere conto dei feedback online e delle opinioni sulla propria società/istituzione e sui propri servizi.

Tracciare: iscriversi al servizio (gratuito) di Google Alert

Web reputation: monitorare

Comunità globale

Come riuscire a mantenere sotto controllo i blog cinesi, dove i commenti sono scritti in mandarino? Ci sono circa 200 diversi siti che ospitano commenti nel mondo, come seguirli contemporaneamente?

DaoDao (popolare in Cina), 4Travel (popolare in Giappone), Ayda.ru (popolare in Russia), CTrip (popolare in Cina), ecc.

La soluzione:

Ci sono diversi fornitori che consentono di tracciare velocemente i commenti in tutti i siti del mondo e produrre reportistica sulle tendenze positive o negative relative alla propria struttura / ente turistico.

Gli attori principali del mercato sono: ReviewPro, TrustYou, Revinante.

Web reputation: questionario per la qualità

- Considerare le recensioni sulla rete come un sondaggio della struttura ricettiva / ente turistico, fatto di domande aperte anziché chiuse.
- Dalle domande aperte si ottengono molte più informazioni rispetto alla somministrazione dei questionari tradizionali.

Web reputation: conclusione

- Atteggiamento: da difensivo a attivo
- Gestione delle recensioni è fondamentale
- Da questionario con domande chiuse a registrazione delle sensazioni del turista, tramite le recensioni
- Sensibilità maggiore del turista con bisogni speciali