

# tripadvisor tasta il polso agli alberghi del mondo, e promuove green e social media

Gli indici di settore "TripAdvisor" 2012, la più estesa ricerca sugli alberghi mai condotta al mondo, puntano i riflettori sull'importanza del "green" per il successo degli hotel: ma in Italia cosa si sta facendo? La sensibilità (almeno quella) sembra esserci...

di Umberto Marchi

moso è senza dubbio TripAdvisor, fondato nel 2000, che ormai è diventato un attore di prim'ordine nel settore turistico a livello internazionale.

## Il sondaggio più esteso di sempre

Non stupisce, quindi, che il sito, oltre alla sua vocazione "istituzionale" di ospitare recensioni, pareri e scambi di opinioni fra turisti e viaggiatori, svolga anche un'attività di promozione, ricerca, informazione e pubblicazione di dati relativi al comparto turistico. E' del mese scorso, quindi freschissima, la notizia dell'uscita dell'ultimo TripAdvisor In-



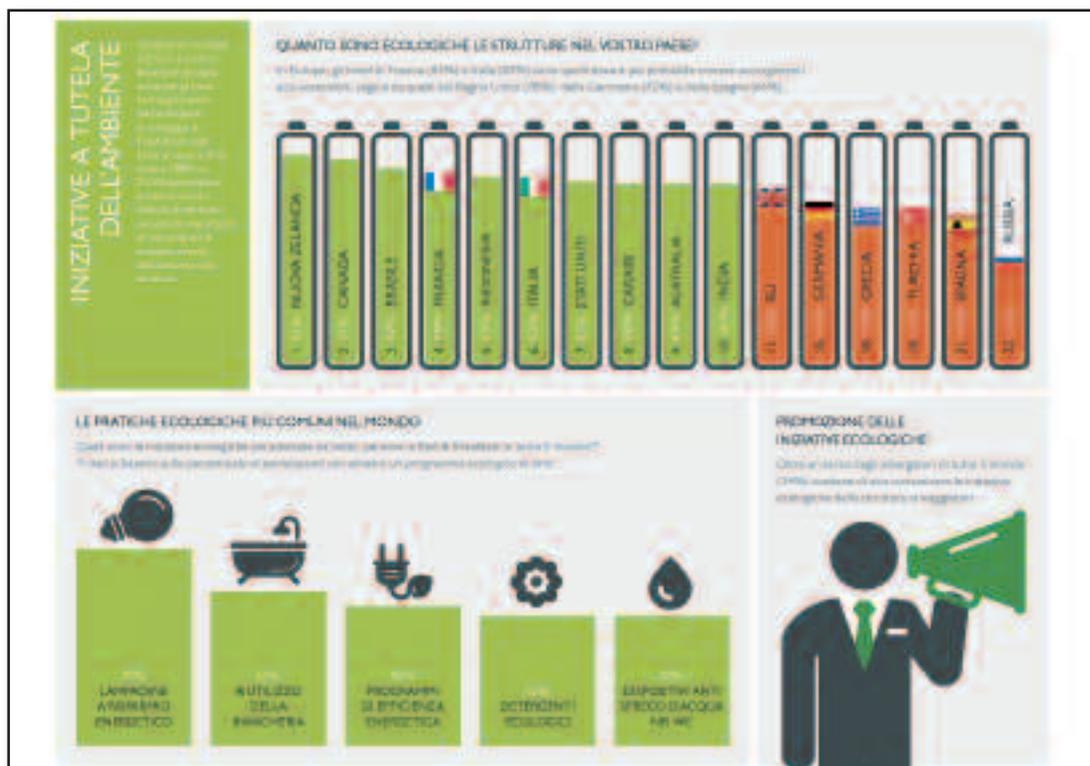
dustry Index, la più grande indagine mai condotta nel settore Hotelierie che ha coinvolto oltre 25.000 albergatori di tutto il mondo, 3.000 dei quali italiani. Dopo gli indici di redditività e lo scenario economico-finanziario, oggetto di un'attenta analisi e prospetti previsionali (per approfondimenti è possibile prendere visione del documento completo, con cifre, temi salienti e statistiche all'indirizzo [http://cdn.tripadvisor.com/pdfs/email/IndustryIndex2012\\_EMEA\\_IT.pdf](http://cdn.tripadvisor.com/pdfs/email/IndustryIndex2012_EMEA_IT.pdf)) piuttosto interessante la parte relativa all'impatto dei nuovi social media sul marketing alberghiero, che conferma l'importanza di questo recente strumento ai fini dello sviluppo del business turistico. Non è un caso che quasi i due terzi di tutti i partecipanti nel mondo utilizzi in qualche modo i social media per attirare più ospiti. In questa, che è una tendenza sempre più capillarmente diffusa, sono le strutture più grandi a condurre la scena: gli hotel con oltre 50 camere usano i social media il doppio rispetto alle strutture più piccole.

## A proposito di eco sostenibilità...

Gran parte della ricerca si è concentrata poi sul tema –attualissimo– dell'ecosostenibilità, destinata a divenire sempre più un fattore strategico delle politiche turistiche. Restando a casa nostra, i risultati dell'indagine rivelano alcuni dati sorprendenti riguardanti le misure eco-responsabili odierne nel settore alberghiero italiano, mostrando che la stragrande maggioranza degli albergato-

36  
GSA  
NOVEMBRE  
2012

Non può sfuggire, anche a chi non è propriamente del mestiere, il grande successo che stanno riscuotendo, ogni giorno di più, i siti di recensioni online di hotel, ristoranti e luoghi di soggiorno e turismo. Il più fa-



## RISULTATI ESCLUSIVI

Rivela le maggiori tendenze dell'industria alberghiera



ri italiani intervistati si è impegnata a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. Quando si parla di misure eco-friendly, la stragrande maggioranza (94%) dei proprietari italiani intervistati concorda sul fatto che l'adozione di misure a tutela dell'ambiente sia importante. Ai buoni propositi seguono anche i fatti per più di 4 albergatori su 5; l'83% dei rispondenti, infatti, ha dichiarato di adottare questo tipo di accorgimenti nella propria struttura e l'Italia, in tal senso, si guadagna un rispettabile sesto posto nel mondo.

### Italia seconda in Europa per adozione di accorgimenti "Eco" nel settore alberghiero

A livello europeo, gli hotel italiani (83%) dove è più probabile trovare accorgimenti eco-sostenibili sono i secondi, preceduti a breve distanza da Francia (85%), e seguiti da Regno Unito (78%), Germania (72%) e Spagna (66%). *"I dati dell'indagine rivelano che la maggioranza dei proprietari italiani hanno cura dell'ambiente, il 93% degli albergatori ed il 94% dei titolari di B&B ritengono molto o abbastanza importante l'adozione di misure eco responsabili all'interno delle loro strutture"*, ha dichiarato **Vittorio Deotto**, Territory and Business Development Manager di TripAdvisor in Italia. *"In Europa l'Italia si distingue in tema di ospitalità eco-friendly, superata solo dalla Francia, siamo sicuri che questa tendenza crescerà sempre di più in futuro"*.

### Eco-responsabilità: un fattore strategico (e d'eccellenza) che tanto piace ai clienti

La sensibilità "green", manco a dirlo, si è rivelata una volta di più un fattore strategico per le strutture ricettive. Il sondaggio mondiale sugli indici di settore ha rivelato che la Nuova Zelanda (93%) guida la classifica mondiale in tema di albergatori eco-responsabili seguita da Canada (91%), Brasile (87%), Francia (85%). Sesta, come accennavamo prima, l'Italia, dove però (ci venga perdonato il legittimo dubbio), non siamo certi che alle buone intenzioni seguano poi comportamenti concreti e realmente tangibili. Del resto gli accorgimenti eco-friendly si rivelano vantaggiosi sia per gli ospiti che per gli albergatori. Invitati ad indicare le ragioni che li hanno spinti ad adottare misure eco-friendly il 72% dei rispondenti ha indicato la riduzione dei costi come principale motivazione seguita dalla necessità di rispondere ad un'esigenza degli ospiti che richiedono questo tipo di misure (41%) e dall'obbligo di conformità alle normative (26%).

### Lampadine a risparmio energetico: prima fra le pratiche ecologiche

Le lampadine a risparmio energetico, adottate dall'85% dei rispondenti italiani, sono prime fra le pratiche eco responsabili adottate, seguite dal reimpiego della biancheria (62%), dal compostaggio dei rifiuti organici (61%), da programmi di efficientamento energetico (56%), dall'utilizzo di detersivi ecologici (52%) e dall'inserimento di termostati regolabili nelle camere (52%); degna di nota anche l'introduzione di misu-

re per la raccolta differenziata all'interno delle camere (49%) e l'impiego, sempre più diffuso, di dispositivi antispreco di acqua nei wc (ricordiamo, giusto per rinfrescare la memoria, che mediamente uno scarico d'acqua da wc contiene 9 litri).

### L'importanza di comunicare

Ma attenzione: anche a questo proposito, per dirla tutta, è opportuno suonare un campanello d'allarme. I dati parlano chiaro quando dicono che oltre un terzo degli albergatori intervistati (siamo al 34%) sostiene di non comunicare ai clienti le iniziative ecologiche adottate dalla struttura. Un aspetto su cui lavorare, se è vero -come è vero- che anche le azioni più virtuose, senza comunicazione, perdono impatto e risonanza e, in definitiva, rischiano di risultare meno incisive.

# erremme

PROGETTARE E VIVERE IL PULITO

Operiamo nel mondo del pulito, con professionalità e competenza, dal 1991.

Ciò che abbiamo imparato in questi 21 anni è che per ottenere la soddisfazione dei propri clienti bisogna offrire più di un semplice prodotto.

Ecco perché abbiamo sempre cercato soluzioni innovative, eco-sostenibili, in grado di rispondere a differenti esigenze in termini di costi e tempistiche.

Mettiamo a disposizione le competenze dei nostri professionisti, affiancando i clienti nell'acquisizione di nuovi lavori e assistendoli quando la loro realtà sta attraversando delle trasformazioni.

Dopo 21 anni, viviamo ancora con passione la possibilità di conoscere un volto nuovo.

*Il team Erremme*



Erremme srl  
Via al pancone 50, 28836 SIGHISE (VB)  
Tel. +39 0323 20610 • Fax +39 0323 20441  
www.erremme.it • erremme@erremme.it