la Rassegna.it
Fondata nel 1906

5 Febbraio 2014

Alberghi, sistema a rischio con l’erosione delle tariffe

Secondo “TrustYou” le strutture ricettive di Bergamo hanno una reputazione migliore di quelle di grandi città come Londra, Parigi, Venezia o Roma. Ma c’è un aspetto che preoccupa: la controproducente gara al ribasso dei prezzi frena la crescita e danneggia l’intero sistema. Zambonelli (Ascom): «Si fa sempre più fatica a far quadrare i conti»

Le strutture ricettive bergamasche sono – per 21 mila utenti – migliori per diverse aspetti di quelle di grandi città e capitali europee, da Londra a Vienna, da Parigi a Berlino e, in Italia, surclassano Venezia, Milano, Roma e Firenze. Parola di Trust You, standard della reputazione on line adottato in Svizzera, Germania e Austria, che dal 2008 cattura le opinioni e le sensazioni di milioni di commenti presenti in centinaia di fonti sul web – come Tripadvisor, Facebook, Google+, Twitter, Yelp – in 20 lingue diverse. Un campione di 40 strutture ricettive di città e provincia (che include anche b&b con almeno 150 opinioni) ha fatto scalare a Bergamo il ranking di città come Valencia, Vienna, Zurigo, Barcellona, Goteborg, Berlino, Monaco di Baviera, Amsterdam e Francoforte. Rispetto ad altre destinazioni italiane, il punteggio complessivo di 82 centesimi raggiunto da Bergamo è lo stesso di una località-cult come Taormina, supera di un soffio Bologna e Venezia (81), Torino e Verona (80), Firenze e Palermo (79), Milano (78), Roma (77), Bari e Napoli (74). La cortesia è al top con 94 punti e la pulizia della camera meticolosa con 89 trust-score. Posizione e atmosfera sfiorano l'eccellenza e letti, colazione e prezzo sono oltre la sufficienza. Da migliorare, anche se promossa, l'insonorizzazione, la connessione ad internet e la manutenzione.

â– Le strategie per essere al top delle recensioni

Gli studi riportati su Trust You evidenziano come i social media influenzano direttamente più dell'83 per cento di tutte le prenotazioni online e il 49 per cento dei clienti non penserà mai di prenotare un hotel che non ha recensioni. Il prezzo conta, ma la qualità di più: i clienti sono anche disposti a pagare di più per strutture che presentano punteggi più alti perché "la qualità si paga". In media, i prezzi per una camera aumentano di 12 dollari (quasi 9 euro) per ogni punto percentuale in più che compare in un TrustScor per un hotel. I siti con recensioni e punteggi affidabili, che sono stati integrati nel proprio sito web, ottengono una frequenza fino al 200 per cento in più. Il 93 per cento di tutti gli utenti si affidano alle recensioni dei loro amici (rispetto al 43 per cento di coloro che si affidano alla pubblicità). Se si dispone di recensioni sul sito web dell'azienda i clienti sono incoraggiati a prenotare/acquistare direttamente da quel sito, piuttosto che da un concorrente.

â– I dati del Barometro alberghiero

Il turismo in Italia cresce del 6 per cento, ma Bergamo perde oltre 3 punti percentuali (-3,3 per cento) nel 2013 rispetto all'anno precedente in termini di fatturato generato dalla vendita delle camere in rapporto al numero totale di stanze disponibili. L'indice dell'occupazione delle camere si conferma sostanzialmente stabile, con maggiori presenze da martedì a giovedì, sempre più riequilibrate dalla crescita di turisti nel fine settimana (il venerdì crescono al 54,2 per cento le camere occupate contro il 53,2 per cento del 2012 e il sabato si passa dal 54,9 per cento del 2012 al 56 per cento). Il giorno su cui lavorare resta la domenica, che occupa solo il 44,6 per cento delle stanze, magari andando ad intercettare una clientela che non deve preoccuparsi del rientro al lavoro al lunedì. Anche se bisogna lavorare per far si che l'inizio della settimana non sia desolante agli occhi del forestiero. Nel complesso il sistema turistico bergamasco regge, ma è chiamato a fare alcune importanti riflessioni a partire dall'erosione delle tariffe che non porta alcuna crescita, ma anzi danneggia l'intero sistema in una controproducente gara al ribasso. Anche perché le tariffe a Bergamo sono ferme da dodici anni: "Allora il mercato era diverso, non c'erano le difficoltà di oggi e non eravamo disorientati da un continuo affastellarsi di sigle e tasse da pagare, che hanno raggiunto dei livelli insostenibili – ha sottolineato Giovanni Zambonelli, presidente degli Albergatori Ascom -. Oggi si fa davvero fatica a quadrare i bilanci". Ora c'è pure la tassa di soggiorno che porta nelle casse del Comune imposte per quasi un milione di euro: "I nostri prezzi sono rimasti gli stessi, ma da un anno a questa parte si è aggiunta anche la tassa di soggiorno – aggiunge Montserrat Satorra Farrè, vicepresidente del Gruppo Turismo di Confindustria Bergamo, di cui è referente per gli alberghi -. Non vogliamo che questa sia una tassa di scopo e la speranza è che vengano reinvestiti in un progetto turistico". Anche politica e istituzioni devono fare la loro parte: "Le infrastrutture fanno la differenza. Il collegamento ferroviario ad alta velocità ha portato molti clienti del Salone del Mobile a spostarsi su Torino, surclassandoci e tagliandoci di fatto fuori da un evento che ha sempre riempito i nostri alberghi" continua Zambonelli. I nuovi collegamenti con Orio e i cambi di rotta hanno portato dal 2010 ad oggi un nuovo turista:

“Abbiamo perso una fetta di clientela dal Nord Europa che era ormai consolidata – sottolinea Sebastiano Scanavino, consigliere del Gruppo Albergatori Ascom – . I nuovi collegamenti, con i Paesi dell’Est, altre destinazioni dell’area mediterranea e dal nord Africa non portano ad un incremento di turisti in città”.