

16 Giugno 2017

Prenotazioni on line, «per i ristoratori una sfida da non rimandare»

Per gli associati Ascom l'adesione ai servizi di TheFork è scontata. Frosio: «Con i portali dobbiamo dialogare per cercare di superare le criticità»



La presentazione della convenzione con TheFork nella sede Ascom Bergamo Confcommercio. Da sinistra, Oscar Fusini, Petronilla Frosio e Andrea Arizzi

Quello delle prenotazioni on line è un tema non più rimandabile per il Gruppo ristoratori dell'Ascom di Bergamo, che hanno scelto di confrontarsi con TheFork, il portale che fa capo a TripAdvisor e che sta guadagnando sempre più consensi tra i consumatori. «A San Francisco l'88% delle prenotazioni viaggia su OpenTable, il sito più utilizzato negli Stati Uniti, ma anche l'Italia si sta muovendo. Un sondaggio realizzato ad aprile di quest'anno nelle grandi città - ha evidenziato **Andrea Arizzi**, direttore commerciale di TheFork Italia nell'incontro tenutosi ieri nella sede cittadina dell'associazione -

dice che una persona su tre usa il nostro portale per prenotare un pranzo o una cena. La strada è perciò segnata e in un futuro non troppo lontano chi non sarà prenotabile sarà fuori dal mercato».

Certo i dubbi degli operatori e le criticità rimangono. A cominciare dal problema delle recensioni e delle classifiche, che spesso e volentieri non fotografano esattamente la realtà dei locali, anche a causa dei falsi giudizi e della compravendita di commenti. «Deve però finire la contrapposizione netta, ristoratori da una parte, TripAdvisor dall'altra – ha affermato il direttore dell'Ascom **Oscar Fusini** –, la migrazione dal telefono alle app è in atto e queste piattaforme sono in grado di interpretarla al meglio. Dobbiamo perciò dialogare e trovare soluzioni che superino le attuali difficoltà. Con TripAdvisor, a livello nazionale, stiamo lavorando, ad esempio, per introdurre almeno delle categorie, una segmentazione dell'offerta che renda evidenti le differenze. Un conto è un ristorante stellato, un altro un agriturismo, insomma».

«Affrontare il tema delle prenotazioni on line è una questione di sopravvivenza – ha aggiunto la presidente del Gruppo **Petronilla Frosio** – e il primo passo è conoscere la realtà, gli strumenti, solo così si possono fare valutazioni e prendere decisioni. E dialogare con i portali è fondamentale, per evidenziare le criticità e fare incontrare meglio domanda e offerta». La categoria però dovrebbe essere più pronta. «Non basta lamentarsi, occorre partecipare. È incontrandosi, mettendo a confronto idee ed esperienze che arrivano risultati nuovi».

Dal canto suo, TheFork, che attualmente conta 8.500 ristoranti iscritti in Italia, una settantina in Bergamasca, offre visibilità e possibilità di trovare nuovi clienti e strumenti per la gestione che mandano in soffitta il vecchio libro dove annotare le prenotazioni telefoniche. C'è la possibilità di avere sempre sotto controllo la sala, organizzare i turni del servizio, effettuare promozioni per le serate che "girano" meno e dare vita ad una banca dati dei propri clienti che raccoglie esigenze e preferenze di ognuno per offrire un servizio su misura e impostare strategie di fidelizzazione. Ha anche corretto alcune storture della rete. Le recensioni, ad esempio, possono essere inserite solo da chi ha prenotato e si è presentato al ristorante, è inoltre obbligatorio indicare il costo medio e il costo di almeno nove portate, così che si possa più facilmente individuare la categoria della proposta. Per la sola fascia dei ristoranti stellati è poi partita la prenotazione con carta di credito che permette di "congelare" una certa cifra e di trattenerla nel caso il cliente non si presenti, il cosiddetto no-show.

La società offre tre livelli adesione, quello base non prevede costi fissi ma una commissione per ogni coperto prenotato e consumato che va da 2 a 4 euro (più Iva) per la cena e da 1,5 a 2,5 euro per il pranzo. Comprende la pubblicazione del ristorante sul portale TheFork, la possibilità di inserire il pulsante di prenotazione sul proprio sito (senza commissioni) e su TripAdvisor. Le altre due formule, Pro e Pro+, comprendono software gestionali e hardware. Grazie alla convenzione nazionale con Fipe, gli associati Ascom Bergamo Confcommercio possono usufruire di uno sconto su entrambi i pacchetti, per Pro un canone mensile di 24 euro anziché 30 e per Pro+ di 75 anziché 89.

Per poter accedere alla tariffe scontate è necessario richiedere l'attestazione dell'iscrizione alla Area accoglienza dell'Associazione (035 4120133).