



trademark italia

***ESTATE 2008:
BOCCIATE DUE DESTINAZIONI
TURISTICHE ITALIANE SU TRE***

• Luglio 2008 •

ESTATE 2008: BOCCIATE DUE DESTINAZIONI TURISTICHE ITALIANE SU TRE

Nel mese di luglio 2008 Trademark Italia ha analizzato le 12 principali città balneari italiane sul piano dell'accoglienza, dell'informazione e del marketing pubblico e privato con il sistema "Mystery Guest" – Risultato: bocciata l'informazione pubblica, la Qualità dell'ospitalità italiana non è rintracciabile e gli uffici informazioni (IAT) non possono permettersi di segnalarla – La valutazione complessiva promuove solo Riccione, Cervia-Milano Marittima, Taormina e Lignano Sabbiadoro; agli ultimi posti Forte dei Marmi e Porto Rotondo - Ingresso vietato ai bambini fino a 8 anni al Sirenuse di Positano e altre risposte turisticamente sconvolgenti descritte nell'indagine [disponibile integralmente sul sito www.trademarkitalia.com](http://www.trademarkitalia.com)

Turismo perduto. E' desolante la situazione del turismo che italiani e stranieri vivono nelle settimane "clou" della stagione estiva 2008. Freddezza, scortesia, negligenza, protervia sono atteggiamenti censurabili, considerando che la stagione 2008 non brilla. L'indagine realizzata nel mese di luglio 2008 da Trademark Italia, la maggiore società italiana di marketing turistico, sulle dodici destinazioni balneari più rappresentative del Paese, presenta una realtà dell'offerta turistica italiana che tanti temevano, ma che per carità di patria (o di corporazione) non si vuole ammettere pubblicamente.

Gli uffici pubblici del turismo risultano un ostacolo alla prenotazione, non sono garanti della qualità, talvolta non rispondono alle email, il personale che risponde al telefono è scostante, spesso inconcludente. Va male anche quando la pubblica amministrazione ha delegato tutto al cosiddetto "privato" delle associazioni di categoria. E in questo caso non ci sono neppure garanzie per gli albergatori che non appartengono all'associazione a cui è stato affidato l'ufficio IAT.

Le cose non vanno meglio quando il turista si rivolge direttamente agli alberghi.

- *Non accettiamo il solo pernottamento, deve fare almeno la mezza pensione*
- *I servizi di spiaggia non sono inclusi (sono quasi sempre un supplemento e c'è qualcuno che li offre a più di 100 euro al giorno)*
- *I bambini di età inferiore agli 8 anni non sono ammessi in albergo (speriamo si tratti di un caso unico)*
- *I bambini pagano anche se sono in stanza con i genitori (nessuno cita la magica frase "bambini gratis")*
- *Con 5 euro in più Lei può avere la pensione completa... e così via.*

Senza contare

- quanti non rispondono alle email,
- quanti alla "reception" non chiedono il cognome per un'eventuale waiting list,
- quanti perdono il cliente chiudendo il telefono improvvisamente,
- quanti orgogliosamente rispondono "siamo completi" e riagganciano,
- quanti giudicano il turista "pellegrino" solo perché ha chiesto il prezzo.

In uno solo dei casi analizzati il personale dell'albergo ha mostrato un reale interesse cercando di trattenere il cliente e "coccolarlo".

E' il sistema del "Mystery Guest", una tecnica di ricerca importante ed efficace nel turismo per la misurazione della qualità dei servizi. Trademark Italia ha studiato la reazione di banconisti degli uffici pubblici e degli addetti alla "reception" degli alberghi più rappresentativi (i migliori secondo la guida Michelin).

Una persona professionalmente preparata si è presentata come cliente al telefono, inviando di seguito una email di richiesta di informazioni, per misurare, sul campo, il tipo di risposta.

I criteri di giudizio sono stati:

- *la velocità di risposta,*
- *il contenuto della risposta,*
- *l'atteggiamento di chi ha risposto, ossia la gentilezza e l'empatia di chi ha trattato la domanda di un potenziale cliente,*
- *i servizi e le informazioni "negate".*

Sono state oggetto dell'indagine le dodici destinazioni più note e prestigiose dell'Italia balneare. Sono stati scelti i primi alberghi elencati nella guida Michelin (non un campione casuale, dunque, ma strutture alberghiere teoricamente più solide e raccomandabili). Per ciascuno di essi sono state fatte più telefonate, chiedendo la disponibilità per una camera standard per un certo periodo di luglio. Analogamente si è analizzato il sito internet di riferimento e inviato una email con una domanda identica di informazione e prenotazione di una camera.

Per quanto riguarda gli uffici pubblici, la domanda è stata la medesima: **informazioni e suggerimenti per prenotare un albergo dove trascorrere qualche giorno di vacanza nelle due ultime settimane di luglio.**

Per ogni aspetto è stata data una valutazione (0 non esiste, 1 e 2 insoddisfacente, 3 soddisfacente, 4 molto soddisfacente, 5 ottimo) sia dell'atteggiamento degli uffici pubblici che degli alberghi.

Il risultato finale per ogni località è la **media complessiva** tra le risposte ottenute dall'ufficio pubblico e quelle ricevute dagli alberghi.

La graduatoria delle destinazioni vede al primo posto Riccione con un punteggio complessivo di 3,5, seguita da Cervia-Milano Marittima, Taormina e Lignano Sabbiadoro, tutte con 3,1, ma soprattutto mette in evidenza che 8 destinazioni su 12 non hanno standard di risposta adeguati alla media della concorrenza internazionale e sono poco interessate alle domande poste dai turisti. Gli addetti che hanno risposto non sembrano essere lì per risolvere i problemi, ma per motivi che l'indagine non è riuscita a scoprire.

Si scopre invece che Porto Rotondo non ha neppure un sito, un ufficio e che nemmeno telefonando agli uffici del Comune di appartenenza si riesce a trovare un riferimento telefonico dal quale ottenere informazioni turistiche. Evidentemente le località famose si possono permettere di snobbare i turisti normali: *se hai bisogno, puoi sempre rivolgerti ad un'agenzia viaggi!* E' la Sardegna dei cento STL e dei milioni sprecati per crearli. E' la Sardegna delle potenzialità inespresse, così bella da poter fare a meno dei turisti.

Le risposte ottenute dagli Uffici Informazioni pubblici (IAT o assimilabili) sono nella maggioranza dei casi oggettivamente inutili, spesso antipatiche e negative. Nell'organizzazione pubblica, sono rari gli uffici IAT promossi: si salvano solo Riccione, Lignano Sabbiadoro e Capri. Ovviamente all'ultimo posto Porto Rotondo, notissima località della Sardegna.

Per quanto riguarda l'accoglienza privata, al primo posto Cervia-Milano Marittima, seguita da Riccione, Taormina e Ostuni. Agli ultimi posti Forte dei Marmi e Positano.

E' un quadro molto critico, quasi incredibile - sostiene Aureliano Bonini, Presidente di Trademark Italia - e visto che stiamo parlando delle migliori località, delle più famose destinazioni italiane e dei migliori alberghi, l'impressione ottenuta è quella di un'industria alla deriva, proprio nel 2008, quando servirebbero bravi timonieri. Gli uffici pubblici, con alcune lodevoli eccezioni, si occupano dei turisti come fossero noiosi importuni a uno sportello della ASL. Chi risponde negli alberghi frequentemente tratta gli ospiti potenziali in maniera burocratica, scocciata, senza farsi carico delle loro esigenze. Non c'è alcun interesse per chi chiede informazioni e prezzi. Per la maggioranza dei receptionist chi chiede il prezzo è un "pellegrino" e tanto basta. C'è una diffusa alterigia che rasenta l'arroganza in tutto il sistema di accoglienza e non dipende dalla classificazione, vale sia per il lusso che per gli hotel con prezzi midscale. Molti receptionist sono disturbati dalle domande, perchè impegnati a fare altre cose. Nessuno o quasi - come dimostra l'indagine - si cura di conquistare chi chiama. E pensare che quando un cliente chiama al telefono, egli sta chiaramente investendo su quell'albergo ed è in parte già conquistato. Quando un receptionist perde un cliente che chiede informazioni al telefono, infatti, l'albergo subisce un danno effettivo.

L'indagine è disponibile integralmente sul sito www.trademarkitalia.com

VALUTAZIONE ACCOGLIENZA PUBBLICA - PRIVATA - COMPLESSIVA

DESTINAZIONE	ACCOGLIENZA PUBBLICA	ACCOGLIENZA PRIVATA	VALUTAZIONE COMPLESSIVA
Riccione	3,5	3,5	3,5
Cervia-Milano Marittima	2,5	3,7	3,1
Taormina	2,9	3,3	3,1
Lignano Sabbiadoro	3,3	2,9	3,1
Capri	3,3	2,5	2,9
Tropea	2,7	2,7	2,7
Lido di Jesolo	2,3	2,9	2,6
Positano	2,8	2,3	2,5
Ostuni	1,8	3,2	2,5
Santa Margherita Ligure	2,0	2,8	2,4
Forte dei Marmi	1,9	2,3	2,1
Portorotondo	0,5	2,7	1,6

Indagine Mystery Guest - Luglio 2008 - Trademark Italia

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

RICCIONE

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	3
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	2
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	5
> Media	3

SITO

• Aspetto grafico	4
• Semplicità, immediatezza	4
• Contenuto	4
> Media	4

HOTEL

	G.H. DES BAINS	ROMA	MEDIA
• Accoglienza/cortesia	4	4	4,0
• Chiarezza dei prezzi	3	4	3,5
• Flessibilità	2	4	3,0
• Mail: sintesi	4	4	4,0
• Sito	4	2	3,0
> Media (delle medie)	3,4	3,6	3,5

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **3,5**

MEDIA GENERALE HOTELS **3,5**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **3,5**

APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

CERVIA-MILANO MARITTIMA

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	3
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	2
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	1
> Media	2

SITO

• Aspetto grafico	3
• Semplicità, immediatezza	3
• Contenuto	3
> Media	3

HOTEL

	<i>PALACE</i>	<i>LE PALME</i>	Media
• Accoglienza/cortesia	5	4	4,5
• Chiarezza dei prezzi	5	3	4,0
• Flessibilità	5	3	4,0
• Mail: sintesi	3	4	3,5
• Sito	3	2	2,5
> Media	4,2	3,2	3,7

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,5**

MEDIA GENERALE HOTELS **3,7**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **3,1**

APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

TAORMINA

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	5
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	4
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	0
> Media	2,8

SITO

• Aspetto grafico	3
• Semplicità, immediatezza	3
• Contenuto	3
> Media	3

HOTEL

	<i>TIMEO</i>	<i>SAN PIETRO</i>	<i>Media</i>
• Accoglienza/cortesia	4	4	4,0
• Chiarezza dei prezzi	4	4	4,0
• Flessibilità	3	4	3,5
• Mail: sintesi	3	0	1,5
• Sito	2	5	3,5
> Media	3,2	3,4	3,3

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,9**

MEDIA GENERALE HOTELS **3,3**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **3,1**

APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

LIGNANO SABBIAORO

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	4
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	3
• Cortesia	4
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	2
> Media	3,3

SITO

• Aspetto grafico	3
• Semplicità, immediatezza	2
• Contenuto	5
> Media	3,3

HOTEL

	GREIF	ATLANTIC	Media
• Accoglienza/cortesia	2	2	2,0
• Chiarezza dei prezzi	2	2	2,0
• Flessibilità	2	3	2,5
• Mail: sintesi	4	4	4,0
• Sito	3	5	4,0
> Media	2,6	3,2	2,9

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **3,3**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,9**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **3,1**

APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

CAPRI

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	3,0
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2,5
• Cortesia	3,0
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	2,5
> Media	2,8

SITO

• Aspetto grafico	5
• Semplicità, immediatezza	3
• Contenuto	3
> Media	3,7

HOTEL

	<i>QUISISANA</i>	<i>TIBERIO PALACE</i>	<i>Media</i>
• Accoglienza/cortesia	2	2	2,0
• Chiarezza dei prezzi	3	2	2,5
• Flessibilità	2	3	2,5
• Mail: sintesi	2	2	2,0
• Sito	4	3	3,5
> Media	2,6	2,4	2,5

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **3,3**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,5**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,9**

APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

TROPEA

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	2
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	3
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	4
> Media	2,8

SITO

• Aspetto grafico	2
• Semplicità, immediatezza	3
• Contenuto	3
> Media	2,7

HOTEL

	ROCCA NETTUNO	VIRGILIO	Media
• Accoglienza/cortesia	2	3	2,5
• Chiarezza dei prezzi	2	3	2,5
• Flessibilità	2	3	2,5
• Mail: sintesi	2	3	2,5
• Sito	3	4	3,5
> Media	2,2	3,2	2,7

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,7**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,7**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,7**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

LIDO DI JESOLO

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	3
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	3
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia, efficacia)	2
> Media	2,5

SITO

• Aspetto grafico	2
• Semplicità, immediatezza	2
• Contenuto	2
> Media	2

HOTEL

	PH BRASILIA	DELLE NAZIONI	Media
• Accoglienza/cortesia	2	3	2,5
• Chiarezza dei prezzi	2	3	2,5
• Flessibilità	2	2	2,0
• Mail: sintesi	4	3	3,5
• Sito	5	3	4,0
> Media	3	2,8	2,9

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,3**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,9**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,6**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

POSITANO

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	4
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	4
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia, efficacia)	3
> Media	3,3

SITO

• Aspetto grafico	2
• Semplicità, immediatezza	3
• Contenuto	2
> Media	2,3

HOTEL

	LE SIRENUSE	COVO DEI SARACENI	Media
• Accoglienza/cortesia	0,5*	3	1,8
• Chiarezza dei prezzi	1,5	3	2,3
• Flessibilità	1,0	2	1,5
• Mail: sintesi	2,5	2	2,3
• Sito	4,0	3	3,5
> Media	1,9	2,6	2,3

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,8**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,3**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,5**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è superiore a 3/5)

* il messaggio che evidenzia il rifiuto dei bambini con meno di 8 anni fa scivolare il gradimento dell'albergo

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

OSTUNI

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	2
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	2
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	0
> Media	1,5

SITO

• Aspetto grafico	2
• Semplicità, immediatezza	1
• Contenuto	3
> Media	2

HOTEL

	LA TERRA	NOVECENTO	Media
• Accoglienza/cortesia	5	2	3,5
• Chiarezza dei prezzi	5	2	3,5
• Flessibilità	5	2	3,5
• Mail: sintesi	5	0	2,5
• Sito	3	3	3,0
> Media	4,6	1,8	3,2

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **1,8**

MEDIA GENERALE HOTELS **3,2**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,5**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

SANTA MARGHERITA LIGURE

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	3
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	3
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	4
> Media	3

SITO

• Aspetto grafico	1
• Semplicità, immediatezza	1
• Contenuto	1
> Media	1

HOTEL

	MIRAMARE	METROPOLE	Media
• Accoglienza/cortesia	3	3	3,0
• Chiarezza dei prezzi	3	3	3,0
• Flessibilità	2	2	2,0
• Mail: sintesi	3	4	3,5
• Sito	3	2	2,5
> Media	2,8	2,8	2,8

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **2,0**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,8**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,4**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

FORTE DEI MARMI

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	2
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	2
• Cortesia	3
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	0
> Media	1,8

SITO

• Aspetto grafico	2
• Semplicità, immediatezza	2
• Contenuto	2
> Media	2

HOTEL

	<i>AUGUSTUS</i>	<i>PRESIDENT</i>	<i>GOYA</i>	<i>Media</i>
• Accoglienza/cortesia	3	2	2	2,3
• Chiarezza dei prezzi	2	2	2	2,0
• Flessibilità	2	1	2	1,7
• Mail: sintesi	3	3	2	2,7
• Sito	2	3	3	2,7
> Media	2,4	2,2	2,2	2,3

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **1,9**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,3**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **2,1**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

SCHEDA COMPLESSIVA DI VALUTAZIONE DELLA DESTINAZIONE

PORTO ROTONDO

UFFICIO PROMOZIONE PUBBLICO

• Efficienza del servizio (velocità della risposta, ...)	0
• Efficacia (aiuto alla soluzione dei problemi, ...)	0
• Cortesia	0
• Mail: giudizio sintetico (risposta, cortesia,efficacia)	0
> Media	0

SITO

• Aspetto grafico	1
• Semplicità, immediatezza	1
• Contenuto	1
> Media	1

HOTEL

	SPORTING	COLONNA	Media
• Accoglienza/cortesia	2	3	2,5
• Chiarezza dei prezzi	2	3	2,5
• Flessibilità	2	3	2,5
• Mail: sintesi	5	0	2,5
• Sito	4	3	3,5
> Media	3	2,4	2,7

MEDIA GENERALE UFFICI PUBBLICI (informazione al telefono + mail+sito) **0,5**

MEDIA GENERALE HOTELS **2,7**

MEDIA GENERALE DELLA DESTINAZIONE **1,6**

NON APPROVATA! (in quanto la media generale della destinazione è inferiore a 3/5)

RICCIONE

IAT

0541 693302 – iat@comune.riccione.rn.it - www.riccione.it

DATA: 20/6/2008 – ore 16,31
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA professionale ma non completa
OPERATORE non indica il nome
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Dopo due squilli risponde una voce femminile che annuncia di aver chiamato l'ufficio informazioni turistiche di Riccione (IAT). Anche a Riccione l'impiegata non dice il suo nome.

Chiediamo la tariffa per un hotel 4 o 5 stelle dal 19/7 per 5 giorni e l'operatrice ci spiega che dobbiamo contattare direttamente gli hotel perché loro non hanno i listini, hanno solo la tariffa minima e massima denunciata. Le chiediamo se può fornircela intanto per avere un'idea. Sembra scocciata, anzi avvertiamo una "sbuffata" quando ci chiede che tipologia di camera, se singola o doppia e il tipo di trattamento. Le spieghiamo che ci interessa camera e colazione e lei ribatte che ha solo il prezzo a camera (perché ci ha chiesto se ci interessava la pensione completa?).

Spiega che i prezzi sono molto diversificati e variano da 120 e 280 e ancora consiglia di contattare direttamente gli hotel. Suggestisce di contattare il centro prenotazioni (0541 697836) e quando le chiediamo alcuni nomi di strutture per poter cercare i siti in internet lei spiega che loro non possono consigliare nessuna struttura. Infine ci invita a visitare il loro sito internet dove si può trovare l'elenco delle strutture (www.riccione.it).

L'operatrice è palesemente scocciata per le nostre richieste ma è stata comunque paziente perché ha chiuso il telefono dopo di noi (un atteggiamento migliore di quello di altri uffici interpellati).

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 11,14
<i>Data ritorno</i>	24/6/2008 – 18,42
<i>Attesa risposta</i>	7 ore e 28 min Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta). Il tono della risposta è gentile ed educato. La risposta inizia con un saluto dall'ufficio prenotazioni alberghiere di Riccione. Vengono proposte due opzioni.

La prima propone un hotel a 4 stelle a 114 euro per adulto in mezza pensione specificando che il bambino di 4 anni ha diritto ad uno sconto del 40% e il bambino di 6 anni (se compiuti) ha diritto ad uno sconto del 30%. Non viene citato il nome della struttura ma viene descritta in maniera frettolosa, indicando i servizi, l'ubicazione e i servizi in camera.

Viene specificato che il servizio in spiaggia è compreso (ombrellone e due lettini) e vengono indicati anche gli altri servizi compresi (frigo bar, caffetteria, gita in barca, quotidiano, teli da mare e aperitivo in spiaggia).

Unico neo, viene indicata la scadenza dell'offerta (l'opzione termina il giorno successivo alle 12,30).

La seconda opzione offre una tariffa di 306 euro a camera incluso servizio in spiaggia, parcheggio, set di cortesia, quotidiano, frutta, accappatoio. Anche in questo caso vengono descritti i servizi dell'hotel e la struttura. In questo caso però sottolineano che la disponibilità è da riconfermare.

Tono gentile ed esaustivo nel complesso; pur essendo il testo della mail riassuntivo, è comunque completo e vengono toccati tutti i punti da noi richiesti.

COMMENTO SITO INTERNET- www.riccione.it

Il sito è in 4 lingue. Il caricamento della home page è rapido, anche se si dispone di linea ADSL. L'aspetto grafico è semplice e piacevole, l'interfaccia è pulita e tutte le informazioni sono chiaramente visibili.

Il menu in alto declina alcune sezioni tematiche sulla città di Riccione:

La città per le vacanze - La città per lo sport - La città per i congressi - La città per il benessere - Informazioni turistiche

Altre informazioni si trovano sul margine destro della pagina , dove si trovano degli item cliccando sui quali si entra nelle varie sezioni:

- Brochure multimediale (Sfoggia direttamente on line la brochure interattiva di Riccione)
- Mappa Riccione (Scopri la città di Riccione attraverso la mappa interattiva)
- Entroterra ed Escursioni (Non perderti i nostri consigli sul suggestivo entroterra di Riccione)
- Oggi al Cinema (Tutta la programmazione cinema a Riccione)

Cliccando su questi item, l'apertura delle pagine interne è molto rapida e la navigazione risulta comprensibile e agevole.

Le informazioni più utili sono invece posizionate in basso e scritte in negativo all'interno di una striscia arancione. Qui ci sono le seguenti sezioni: Informazioni – Meteo – Mobile (qui si trova la versione online del sito per telefoni cellulari e palmari) – Ospitalità – Ristoranti – Parchi – Discoteche – Spiagge.

Il sito è complessivamente più che esauriente nei contenuti grazie alle sezioni: la ricerca delle varie strutture è semplice (nella schermata con le info generali dell'hotel e i suoi servizi sono riportati i prezzi, quelli forniti alla Provincia). E' assente la disponibilità on line degli alberghi e manca anche il booking online che viene però assicurato dalle diverse organizzazioni degli albergatori (si tratta di un sistema di distribuzione presenze sindacalmente controllato).

Esiste anche la possibilità di un link diretto con gli alberghi.

GRAND HOTEL DES BAINS

0541 601650 – info.reception@grandhoteldesbains.com -
www.grandhoteldesbains.com

DATA: 3/7/2008 – ore 16,36
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA Completa, professionale
OPERATORE S.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde S. con voce squillante e allegra, presenta l'hotel e porge i saluti. Chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. Lui controlla e dopo qualche secondo di silenzio spiega che non c'è disponibilità. Non propone altre date. Siamo noi a chiedere di controllare la settimana successiva. Lui spiega che per l'ultima settimana di luglio dovrebbero esserci disponibilità, poi si corregge: neanche per sabato 26 c'è una camera libera. Propone il 22 luglio (soli 4 giorni) ma spieghiamo che preferiamo goderci anche il week end. S. non coglie l'occasione per appuntarsi il nostro nome e proporci di chiamarci in caso di eventuali disdette. Poco dinamico.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,25
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 20,23
<i>Attesa risposta</i>	24 ore e 56 min
	Fuori tempo max (oltre 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.
Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo un giorno dall'invio, un pò tardi per un 5 stelle.

La persona che scrive, A. V., fa riferimento alla nostra richiesta ma offre un periodo diverso in quanto per le date richieste non c'è disponibilità: propone dal 27/7 al 3/8 in camera matrimoniale Superior comunicante con una camera più piccola Superior. Elenca poi i servizi inclusi: i servizi in camera (che elenca), buffet caldo e freddo per la prima colazione, piscina interna riscaldata, piscina esterna con solarium, fitness center, quotidiano al mattino, city bike. La tariffa per questa tipologia di offerta è di 480 euro per famiglia per notte.

Elenca inoltre altri servizi dell'hotel: garage sotterraneo e parcheggio, beauty center con

sauna, solarium, idromassaggio, sala massaggi e sala estetica, 2 ristoranti, wireless professional, internet point.

Consiglia di visitare il loro sito internet per ulteriori informazioni, si rende a disposizione per ulteriori chiarimenti e saluta cordialmente, firmando con il nome e il nome della struttura. Buona impressione nel complesso.

COMMENTO SITO INTERNET- www.grandhoteldesbains.com

Il sito è in 2 lingue (italiano e inglese). L'home page ha un rapido caricamento che apre una finestra "introduttiva" dove poter scegliere la lingua oppure vedere un'introduzione dell'albergo in flash (piuttosto lenta).

A questo punto si accede in un mondo fatto di immagini flash di elevata qualità e dalla grafica molto moderna. La velocità di caricamento delle pagine e delle immagini è discreta e le informazioni necessarie sono a portata di mouse, facilmente individuabili e leggibili. Al di là dell'aspetto estetico il sito è funzionale, piacevole da navigare ed efficace a livello informativo. Non manca neppure la possibilità di fare un rapido virtual tour dell'albergo. Tutte le foto sono di elevata qualità, ben selezionate ... purtroppo non molto ingrandibili. C'è una mappa molto chiara con il percorso per raggiungere l'hotel.

HOTEL ROMA

0541 693222– hotelroma@hotelroma.it - www.hotelroma.it

DATA: 3/7/2008 – ore 10,35
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE C.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Al primo squillo risponde una voce femminile che annuncia l'hotel, saluta e si presenta: C. Chiediamo a C. la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. Lei controlla e conferma la disponibilità di un'ampia camera vista mare a 105 euro al giorno per persona in pensione completa. Le chiediamo se dispone di altre tipologie di camere e di prezzi in quanto chiamiamo per conto di una nostra amica alla quale volevamo dare più scelte. C. controlla e poi si accorge che la camera offerta prima è disponibile dal 20 e non dal 19 e dopo un ulteriore controllo spiega che le Suite e le Junior Suite non sono disponibili per la data richiesta. Le chiediamo infine se la spiaggia è compresa nel prezzo. C. dice di no ma spiega che l'hotel offre un pacchetto spiaggia a soli 5 euro in più al giorno a persona per un ombrellone e un lettino a persona ma non in riva al mare. Aggiunge che hanno la piscina (dietro nostra richiesta). Gentile, paziente e disponibile ma non si appunta il nome di chi ha chiamato nè dell'amica che, le dico, se fosse interessata, chiamerà direttamente (si trattava in fondo di una prenotazione che poteva valere 1000 euro).

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,26
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 19,38
<i>Attesa risposta</i>	2 ore e 12 min ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia, saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta, qualche minuto dopo le due ore).

La email comincia con i saluti e subito viene spiegato che l'hotel ha disponibilità di una camera

quadrupla dal 20 al 27 luglio (non il periodo richiesto). Indica la tariffa in mezza pensione per gli adulti di euro 99 al giorno e sottolinea il 50% di sconto per i bambini. Viene indicato che l'hotel dispone di una piscina, di biciclette e parcheggio fino ad esaurimento posti. Aggiunge che il servizio in spiaggia è prenotabile tramite l'albergo a soli 5 euro in più a persona al giorno per gli adulti (un ombrellone e due lettini), mentre le bevande ai pasti sono a parte e il prezzo è alla carta e consultabile nel loro ristorante.

Infine indica che anche il servizio di baby sitter è prenotabile in loco ma non ne indica il prezzo.

Si rendono disponibili per ulteriori chiarimenti e forniscono il numero di telefono. Salutano cordialmente. Firma S. con nome, cognome e nome della struttura.

Il tono è gentile, educato e disponibile.

COMMENTO SITO INTERNET- www.hotelroma.it

Il sito è in 3 lingue e si apre velocemente nonostante l'abbondante presenza di immagini in flash, che sono ovunque nel sito.

L'aspetto grafico con le scritte gialle sullo sfondo bianco non rendono immediata l'individuazione delle sezioni tematiche per la navigazione. Tra l'altro il menu orizzontale posto al margine basso della pagina non si vede subito. Può rappresentare un ostacolo alla facilità di navigazione anche il fatto che le grandi foto in loop presenti nella home page e nella sezione "Hotel" obbligano ad utilizzare uno scroll per vedere tutte le sotto-sezioni presenti nella pagina relative alle tipologie di camere e ai servizi di spiaggia. Per quanto riguarda le fotografie, sono di buona qualità e sufficientemente grandi. La sezione booking on-line prevede solamente la possibilità di fare una richiesta di prenotazione via e-mail.

Nel complesso il sito può migliorare in funzionalità ed arricchirsi di ulteriori informazioni nelle varie sezioni del sito. Mancano descrizioni e dettagli scritti dell'albergo, delle camere e dei servizi della struttura. E' un sito costruito unicamente su grafica e foto.

CERVIA - MILANO MARITTIMA

IAT

0544 993435 – www.turismo.comunecervia.it - www.cerviaturismo.it
iat.milanomarittima@cerviaturismo.it

DATA: 20/6/2008 – ore 16,46
N. SQUILLI 6
RISPOSTA TELEFONICA professionale e completa
OPERATORE M.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Solo dopo 6 squilli risponde M. che augura il buon giorno. Le chiediamo le tariffe per un hotel 4 o 5 stelle dal 19/7 per 5 giorni dal 19/7. M. con fare militaresco ci chiede cognome, nome e numero di telefono per registrarci al programma. Le facciamo notare che la nostra è una telefonata informativa e non abbiamo piacere di dare i nostri riferimenti. Lei spiega che serve per aprire il programma ma è senza impegno. Vedendoci ancora titubanti, ci dice di stare tranquilla poi “aggira” il programma. Ci chiede alcuni chiarimenti riguardo la nostra richiesta e in particolare il numero di persone, il trattamento, il periodo preciso e la tipologia di albergo. Spiega inizialmente di non avere un 5 stelle disponibile e allora chiediamo un buon 4 stelle. Ci fornisce la tariffa di 108 euro. Subito dopo ci fornisce la tariffa di un 5 stelle a 240 euro al giorno a persona ma spiega che questo è un prezzo da dépliant e quindi indicativo e consiglia di contattare l'albergo per avere la tariffa reale. Spiega che gli hotel a 4 stelle sono associati a differenza dei 5 stelle. Non spiega cosa comporta. Non ci fornisce i nomi dei due alberghi dei quali ci ha indicato la tariffa. Possiamo solo immaginare che qualora ci interessasse il 4 stelle associato a 108 euro dovremmo prenotare tramite IAT. Poniamo il quesito all'operatrice e lei ci conferma che se decidessimo di prenotare, lo potremmo fare tramite loro, fornendo in quel caso tutti i nostri dati. Chiediamo se nella tariffa di 108 euro fosse compresa anche la spiaggia M. spiega che la tariffa comprende solo il soggiorno in albergo. M. è gentile e paziente, un po' telegrafica e misteriosa. Non ci indica la struttura per farsi un'idea prima di prenotare.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 16,52
<i>Data ritorno</i>	nessuna risposta
<i>Attesa risposta</i>	- Fuori tempo max (oltre 72 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo oltre 72 ore

COMMENTO SITO INTERNET www.turismo.comuncervia.it

Il sito è "istituzionale" in 4 lingue (italiano compreso).

Il caricamento è dell'home page è veloce, l'aspetto grafico è molto semplice di taglio "pubblico", ma rassicurante.

Al centro della pagina le informazioni più recenti, le news che riguardano tutto il territorio comunale e la sezione per lasciare tramite e-mail i propri suggerimenti

Il sito è complessivamente esauriente nei contenuti grazie alle molteplici sezioni: la ricerca delle varie strutture è semplice e veloce la connessione al sito proprio della struttura (nella prima schermata ci sono infatti le info generali dell'hotel, i servizi di cui dispone e i prezzi minimi e massimi dichiarati ufficialmente).

Essenziale e poco accattivante.

PALACE HOTEL

0544 993618 – palace@selecthotels.it - www.selecthotels.it/hotel_palace

DATA: 3/7/2008 – ore 11,27
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE L.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Risponde L. al secondo squillo che con professionalità annuncia l'hotel e saluta. Le chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni; lei spiega che dovrebbe esserci disponibilità, ma purtroppo al momento non poteva passarci l'ufficio prenotazioni perché occupato, ma si offre di farci richiamare e ci chiede il numero. Le spieghiamo che preferiamo richiamare e lei, con una sorprendente gentilezza e professionalità, ci saluta annunciando che avrebbe aspettato la nostra chiamata. Tentiamo alla 16,13 di parlare con l'ufficio prenotazioni. Risponde A. al primo squillo. Chiediamo di parlare con l'ufficio prenotazioni spiegando che avevamo chiamato nella mattinata. Mi passa la collega che risponde "Pronto!". Anche a lei spieghiamo di aver già chiamato e le ripetiamo la nostra richiesta. Lei rammenda; con voce squillante e disponibile offre una camera Classic con balconcino vista mare in pensione completa a 240 euro a persona al giorno, spiaggia compresa; una De Luxe, più spaziosa con migliore vista mare a 260 euro a persona al giorno (sempre pensione completa). Le chiediamo se ci fossero altre tipologie di camere e infine offre una Junior Suite a 280 euro al giorno a persona. Senza bisogno di domandarlo, l'operatrice elenca tutto quello che l'offerta comprende e specifica che solo i trattamenti nel centro benessere sono a pagamento. Gentile e esaustiva, il tono allegro e squillante mette a proprio agio e di buon umore.

Una piacevole telefonata informativa che non ci ha mai messo a disagio.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,27
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 20,23
<i>Attesa risposta</i>	24 ore e 56 min
	Fuori tempo max (oltre 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.
Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali

servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva il giorno successivo. Il tono è educato e il linguaggio preciso, ricercato e professionale. Propongono per il periodo richiesto quattro tipologie di camere: la *Classic* (segue una breve descrizione) a 960 euro; un'altra *Classic* (segue la descrizione) a 720 euro; la De Luxe (segue la descrizione) a 780 euro; la Family Room – Suite (segue la descrizione) a 1050 euro. Tutti i prezzi sono in pensione completa al giorno (già calcolate per il nostro nucleo familiare quindi personalizzate). Spiega che le tariffe comprendono la piscina riscaldata con idromassaggio, area Fitness, servizio spiaggia con ombrellone e due lettini in spiaggia privata, dove si può consumare il pranzo a buffet e dove si svolgono le attività del miniclub, ma viene messa a disposizione una baby sitter esterna nel caso si desiderasse un servizio personalizzato. Viene descritto poi il centro "Dolce Vita" e la struttura. Salutano cordialmente restando a disposizione per chiarimenti, firmando con il nome della famiglia proprietaria.

Il tono professionale e la scelta di giuste frasi per descrivere la struttura e i servizi rendono piacevole la lettura di una email informativa e senza minacce.

COMMENTO SITO INTERNET www.selecthotels.it/hotel_palace

Il sito è in 5 lingue (italiano compreso).

L'home page del Palace Hotel si apre velocemente tramite l'icona presente sul sito del gruppo Select Hotels.

La pagina è semplice, pulita e lineare dal punto di vista grafico con un'unica grande foto dell'esterno al centro. Sulla parte sinistra della pagina c'è un menu con le principali sezioni: tariffe, servizi hotel, camere, ristorante e bar, meeting e eventi, centro benessere. In alto invece è sempre presente una striscia grigia con i link per servizi e offerte del gruppo Select.

Non ci sono immagini flash che appesantiscono il sito, qualunque sezione venga cliccata, si apre in maniera veloce. Unico neo: il virtual tour dell'albergo: qualora si decida di farlo occorre una linea molto veloce con l'adsl infatti è già molto lento.

Al di là dei giudizi "soggettivi" sull'aspetto estetico il sito è funzionale, fornisce informazioni e notizie in maniera chiara. Non è un sito che invoglia a navigare perché la qualità complessiva delle foto non è elevatissima.

HOTEL LE PALME

0544 994661 – lepalme@premierhotels.it -
www.premierhotels.it/ITA/Hotel_Le_Palme

DATA: 3/7/2008 – ore 10,46
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Completa e professionale
OPERATORE L. poi F.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde L. al primo squillo che con tono professionale annuncia l'hotel e saluta. Le chiediamo la disponibilità di una camera matrimoniale per 5 giorni dal 19/7, lei chiede di pazientare. Rimaniamo in attesa qualche secondo. Risponde un'altra persona, F., che spiega di essere dell'ufficio prenotazioni. Dobbiamo ripetere la richiesta a F., lei controlla e spiega che è disponibile una camera Superior con balcone vista sull'ingresso dell'hotel. Chiede se interessa mezza pensione o camera e colazione e le chiediamo se fosse possibile avere entrambe le tariffe. Lei indica la tariffa in B&B a 230 euro a camera a notte e in mezza pensione a 137 euro a persona a notte. Chiediamo altre tipologie di camere e dopo una ricerca offre una De Luxe vista mare a 244 euro a camera al giorno per camera e colazione e 147 euro al giorno a persona per la mezza pensione. Chiediamo se fosse compresa anche la spiaggia e F. spiega che offrono pacchetti per minimo 7 notti ma si offre di indicare la tariffa di un ombrellone e due lettini dalla 4° fila per 5 giorni: 81 euro. Le spieghiamo che avremmo richiamato nel caso volessimo prenotare e F. allora, gentilmente chiede nome e cognome; poi chiede il numero di telefono (non possiamo darlo) e lei senza insistere saluta. Gentile e professionale. La gestione della telefonata sembrava quella di un call center: F. ripeteva quello che vedeva a video senza conoscere bene la struttura. Un po' meccanica ma volenterosa.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,28
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 11,57
<i>Attesa risposta</i>	18 ore e 29 min canonica (entro 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta, ma oltre le 12 ore). Ringraziano per aver contattato la loro struttura e offrono la loro migliore offerta per il periodo richiesto. Riassumono in maniera telegrafica la nostra richiesta, riassumendola nell'offerta; offrono una camera matrimoniale deluxe (con balcone vista mare) con due letti aggiunti alla tariffa giornaliera di 147 euro per persona, specificando che verranno calcolate due quote intere e due al 50%. Spiegano che per quanto riguarda i servizi in spiaggia l'hotel dispone di una spiaggia privata a pagamento, per il servizio di baby sitting è disponibile su richiesta, miniclub compreso nella tariffa.

Calcolano il totale del soggiorno in euro 3.528. Sottolineano poi che se viene confermato entro 3 giorni offrono uno sconto del 10% e ricalcolano la tariffa finale 3175,20. Offrono due ristoranti per la mezza pensione (l'"Aquamarine" oppure "Peninsula Night").

Viene poi descritta una scelta B&B con formula "Resort Premier Hotels"; la descrizione non è chiara e non si capisce molto; spiega che per il pranzo si può scegliere tra il ristorante in spiaggia con cucina mediterranea e prezzo à la carte; il ristorante "Aurora" al Design Hotel Waldorf con light lunch a 30 euro; ristorante "Cafè del Mar" presso la terrazza sul mare all'hotel Le Palme con pesce fresco alla griglia e crudità, prezzo à la carte; ristorante "Le Merende" ai bordi... questa ultima frase rimane sospesa e non viene terminata quindi manca anche la conclusione della email.

Viene allegato un file descrittivo della struttura, delle camere e dei servizi dell'hotel.

COMMENTO SITO INTERNET www.premierhotels.it/ITA/Hotel_Le_Palme

Il primo commento è "*non so dove sono e come posso fare a trovare quello che di cui ho bisogno*". L'albergo infatti non ha un sito dedicato. Si trova all'interno del sito del gruppo Premier Hotels, la cui home page è tra l'altro un mix di informazioni, slogan, proposte, pacchetti e link che complicano non poco la navigazione. Classico booking on line.

Trovare quindi la pagina dedicata all'Hotel Le Palme richiede qualche minuto e un po' di intuito, visto è nascosta all'interno della sezione Milano Marittima, nascosta nel lungo menu di sinistra della pagina insieme ad una decina di voci. Una volta entrati nella sezione giusta, si apre una pagina graficamente anonima con uno sfondo grigio-verde, foto e testi di piccole dimensioni che non agevolano la navigazione. La velocità di caricamento delle pagine e delle immagini è discreta, le informazioni necessarie non sempre sono a portata di mouse, le foto sono di qualità scadente e spesso la loro apertura in pop-up non avviene correttamente. Al di là dell'aspetto estetico il sito è poco funzionale e poco efficace a livello informativo.

Anche le immagini della fotogallery sono di mediocre qualità, mal selezionate e ingrandibili ma in dimensioni ridotte.

TAORMINA

IAT

0942 23243 - info@gate2taormina.com - www.gate2taormina.com

DATA: 19/6/2008 – ore 12,41
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA Buona ma non completa
OPERATORE non si presenta
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile, dal tono squillante e caloroso. L'operatrice non si presenta, augura il buongiorno e chiede *posso aiutarla?*

Chiediamo all'operatrice se può fornirci disponibilità e prezzi per hotel 4 e 5 stelle dal 19/7. L'operatrice con calma risponde che non sono in grado di fornire questo tipo di informazione ma consiglia di visitare il loro sito internet (www.gate2taormina.com).

Spiega che alla voce accommodation si può trovare l'elenco degli hotel con disponibilità, tariffe, posizione, servizi.

L'operatrice è stata gentile e disponibile, non consiglia nessuna struttura, non si espone, non si capisce se è un call center o un ufficio informazioni turistiche.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

Data invio 24/6/2008 – 11,18

Data ritorno nessuna risposta

Attesa risposta

-

Fuori tempo max (oltre 72 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti,

FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo oltre 72 ore

COMMENTO SITO INTERNET www.gate2taormina.com

Il sito è in 2 lingue (italiano e inglese). Il caricamento è dell'home page è veloce, l'aspetto grafico è molto semplice, classico, istituzionale.

I contenuti sono raccolti in un menu a striscia orizzontale posto in testa alla pagina (Taormina – Accommodation – Itinerari – Ristoranti – Explorer - Link – Eventi - Community – Contattaci).

Le informazioni necessarie ci sono tutte e sono di facile accesso. Il sito non presenta ostacoli o rallentamenti. La navigazione risulta lineare ma di scarsa di creatività. La ricerca delle strutture ricettive è semplicissima e veloce, grazie anche ai link di ciascun albergo presenti nella scheda tipo di ogni hotel.

GRAND HOTEL TIMEO

0942 23801 – reservation.tim@framon-hotels.it

www.framonhotelgroup.com/it/taormina/grand_hotel_timeo/index.html

DATA: 2/7/2008 – ore 16,01
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Completa e professionale
OPERATORE S. e E.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al primo squillo, che annuncia l'hotel, saluta e si presenta: S. Le chiediamo la disponibilità per una matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. S. ci comunica che ci passerà al booking. Qualche secondo di attesa in compagnia di una musicchetta e risponde E., alla quale dobbiamo ripetere la nostra richiesta. E. controlla e ci conferma la disponibilità e ci propone:

una camera De Luxe con terrazza e vista mare a 397 euro a notte compreso di colazione e bevande analcoliche dal minibar,

una camera *senza vista mare* (che bisogno c'è di dirlo?) a 334 euro a notte compreso di colazione e bevande analcoliche dal minibar,

una Junior Suite senza vista mare a 450 euro a notte compreso di colazione e bevande analcoliche dal minibar e infine

una Junior Suite con vista mare a 501 euro a notte compreso di colazione e bevande analcoliche dal minibar. Ci spiega che per un minimo di 4 notti offrono una cena al ristorante per due persone con libera scelta dal menu ma sottolinea che le bevande sono a parte.

Chiediamo se la spiaggia è compresa nel prezzo ed E. spiega che l'hotel si trova vicinissimo al teatro greco e mette a disposizione degli ospiti una navetta che in questo periodo è attiva una volta nella mattina e una volta nel pomeriggio per poter raggiungere il Villa S. Andrea e la sua spiaggia, quindi poter utilizzare i servizi senza costi aggiuntivi. Sottolinea che è possibile raggiungere la spiaggia anche con la funivia se gli orari della navetta fossero scomodi.

Spieghiamo a E. che dovevamo vagliare le varie ipotesi e in caso avremmo ri-telefonato per prenotare. E. si affretta a specificare che è rimasta poca disponibilità e di affrettarsi perché le camere proposte si trovano nell'ala nuova dell'hotel da poco ristrutturata che si chiama Villa Flora che dista 60 metri dalla struttura principale. Elenca poi velocemente (talmente velocemente che non si riesce a memorizzarli, si capisce solo room service e reception 24 ore su 24) i servizi dell'hotel dei quali naturalmente si può usufruire nonostante le due strutture siano separate.

E. descrive tutto in maniera frettolosa, da call center. Parla talmente veloce da apparire una segreteria. A modo suo fornisce tutte le informazioni necessarie anche colorandole con descrizioni di routine.

Salutiamo e concludiamo la telefonata tirando un sospiro, ma lei prima di concludere la telefonata ci chiede il nostro nome. Brava!

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,33
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 16,25
<i>Attesa risposta</i>	22 ore e 52 min Canonica (entro 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono abbastanza buoni per la Sicilia: arriva dopo 22 ore.

Ringraziano per aver scelto la loro struttura per le vacanze a Taormina. Confermano la disponibilità e offrono varie opzioni: due camere De Luxe comunicanti con vista mare e terrazza a 360 euro; due camere Classic comunicanti senza vista mare a 310 euro; una Suite quadrupla con vista mare e balcone a 700 euro. Specificano che le tariffe si intendono a camera, a notte, comprensive di tasse, di servizio, bevande analcoliche dal minibar e piccola colazione a buffet. Specifica che nel caso di scelta delle camere comunicanti i bambini pagano tariffa intera mentre nella Suite pagano tariffa ridotta (50%) del costo aggiuntivo per letto che sarebbe 105 euro pro capite (la camera doppia costa 650 euro).

Elenca successivamente i servizi: piscina, beauty corner, palestra, ristorante, bagno turco, servizio navetta per la spiaggia privata con servizi in spiaggia (ombrellone, lettini e teli mare).

Per i servizi di baby sitting, escursioni, transfer etc., i concierge sono a disposizione per informazioni. Salutano cordialmente e rimangono a disposizione per chiarimenti.

Il testo è scritto con tono educato e professionale, gentile e completo.

COMMENTO SITO INTERNET

www.framonhotelgroup.com/it/taormina/grand_hotel_timeo/index.html

Caricamento home page rapido, grafica semplice e lineare, classica.

Le sezioni dell'hotel compaiono in un menu verticale a sinistra della pagina. I contenuti (Taormina – Hotel – Caratteristiche – Benessere - Promozioni - Last Minute – Prenota - Itinerari Framon) sono abbastanza esaustivi, manca la descrizione testuale delle camere accompagnata dalle foto.

La fotogallery risulta inadeguata, visto che si tratta di una finestra che si apre in pop-up con varie foto che si succedono in dissolvenza, senza possibilità per l'utente di scorrerle autonomamente fermandosi su quelle per lui più utili o interessanti. C'è ovviamente in testa alla pagina una piccola striscia con le sezioni che rimandano al gruppo Framon (Chi Siamo, Hotels, Promozioni, Prenotazioni).

E' presente il modulo di booking on line, con il richiamo alla tutela della privacy secondo l'art.13 della legge 196/2003, che risulta facile e funzionale.

Manca una mappa che aiuti a raggiungere l'hotel e consenta di vederne l'esatta collocazione.

GRAND HOTEL S. PIETRO

0942 620711 – www.grandhotelsanpietro.net - pietrosicily@relaischateaux.com

DATA: 2/7/2008 – ore 11,15
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA completa
OPERATORE B.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Risponde al 3 squillo una voce femminile che con tono professionale annuncia l'hotel, saluta e si presenta: B.. Le chiediamo la disponibilità per una camera matrimoniale per 5 giorni dal 19/7. B. ci spiega che ci farà parlare con l'ufficio prenotazioni. Restiamo qualche secondo in compagnia di una musicchetta ma quando torniamo a parlare con un receptionist (uomo, che però non dice il suo nome), non dobbiamo ripetere la richiesta perché piacevolmente, ci accorgiamo che B. aveva già riferito tutto. Lui propone una camera Superior con balcone con vista mare a 400 euro al giorno e una camera Standard senza balcone con vista sul giardino a 328 euro. Entrambe hanno la colazione compresa. Chiediamo la differenza tra le due camere, lui spiega che sono uguali nell'arredamento e nelle dimensioni, cambia la vista, ma (nonostante la richiesta non le descrive). Chiediamo allora se la spiaggia fosse compresa e lui annuisce aggiungendo anche il parcheggio e il servizio navetta per il centro e per la spiaggia. Aggiunge che solo i trattamenti nel loro wellness corner (lo definisce così perché, spiega, il centro benessere vero e proprio si trova in un'altra struttura). Aggiunge infine che esiste anche una palestra.

Chiediamo infine come fare per prenotare e lui spiega che si può telefonare o inviare una email. Non accenna al numero di carta di credito o a eventuali penali ma non si appunta il nostro nome. Buona l'impressione finale.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

Data invio 25/6/2008 – 17,33

Data ritorno nessuna risposta

Attesa risposta -

Fuori tempo max (oltre le 48 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti

FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo 72 ore.

COMMENTO SITO INTERNET- www.grandhotelsanpietro.net

Il sito è in 3 lingue (italiano, inglese e francese).

L'home page è rapida nel caricamento e apre una finestra "introduttiva" dove si sceglie la lingua con cui navigare. Qui è riportato anche il marchio Relais & Chateaux.

A questo punto si entra in un mondo fatto di immagini evocative di elevata qualità, accompagnate da testi che cercano di colpire e emozionare l'utente.

L'aspetto grafico è ovviamente elegante, classico nei colori e nell'impostazione delle varie sezioni. Accedervi è molto semplice e al loro interno le informazioni sono chiare ed esaustive. Al di là dell'aspetto estetico il sito è funzionale e piacevole da navigare.

Sul sito è possibile effettuare una prenotazione on-line verificando anche la presenza di offerte e promozioni oppure inviare una semplice richiesta di prenotazione via e-mail. In più viene offerta anche la possibilità di prenotare on-line un tavolo in uno dei rinomati ristoranti dell'albergo.

C'è anche una mappa molto chiara (zoomabile) con il percorso guidato per raggiungere l'hotel (tratta da Via Michelin).

LIGNANO SABBIADORO

IAT

0431 71821 – info@lignano.it - www.lignano.it

DATA: 19 giugno – ore 10,16
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA completa, risponde I.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Chiediamo a I. la disponibilità e i prezzi per una camera matrimoniale. I. risponde che quello che può fare è controllare la disponibilità su internet e fornirci i recapiti telefonici per il contatto con gli hotel. Si deve chiedere direttamente a loro disponibilità e prezzi. Ci pone alcune domande come se fosse un questionario: tipo di camera, tipo di trattamento, tipologia di hotel, zona preferita di Lignano (dando per scontato che conosciamo bene le tre zone di Lignano). Dopo averle fatto capire che non conosciamo Lignano, I. pazientemente spiega che Riviera è la zona residenziale, mentre Pineta e Sabbiaodoro sono più turistiche e che Sabbiaodoro ha molti alberghi fronte mare ed ha un'apertura annuale rispetto a Pineta che invece ha apertura più stagionale. I. è telegrafica e veloce nel fornire dettagli e informazioni (difficile seguirla) ma il tono è gentile e disponibile.

Chiediamo di fornirci l'elenco degli hotel 4 e 5 stelle fronte mare.

I. elenca hotel e numeri di telefono dei 4 stelle a Sabbiaodoro:

Atlantic	0431 71101
Bellavista	0431 71313
Bristol	0431 73131
Columbus	0431 71516
Marn	0431 71283
Miramare	0431 71260
Victoria	0431 71221

In più ci fornisce anche i riferimenti di un 5 stelle che però, spiega, si trova a Pineta:

Greif	0431 422261
-------	-------------

Ringraziamo e salutiamo, lei contraccambia. Nessun cenno al piacere di averci ospiti a Lignano.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

Data invio 24/6/2008 – 11,14

Data ritorno nessuna risposta

Attesa risposta -

Fuori tempo max (oltre 72 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo oltre 72 ore

COMMENTO SITO INTERNET www.lignano.it

Il sito è in 9 lingue. Il caricamento dell'home page non è molto rapido, anche se si dispone di linea adsl, per la presenza di una miriade di annunci, promozioni, informazioni, link, etc.. Piuttosto lenta anche l'apertura delle pagine informative interne. L'aspetto grafico non è accattivante. L'immagine complessiva è quella di un patchwork di informazioni; più che un sito sembra un portale, all'interno del quale non è facilissimo individuare e selezionare quello che può interessare.

Il sito però è esauriente nei contenuti visto che dispone di una moltitudine di sezioni: ricerca e verifica disponibilità on line alberghi (**no prenotazione**), come arrivare, previsioni meteo, webcam in diretta, più un elenco di altre informazioni: **prenotazione on-line dell'ombrellone**; cerca appartamento a Lignano; cerca casa; vendita imbarcazioni; shopping; netcafe; promozioni spiaggia (per premiare l'abbonamento settimanale all'ombrellone); manifestazioni; festival dei vini; a tavola, locali, etc..

Questa generosa e ingente mole di informazioni è disposta in maniera confusa, non è di immediata comprensione per l'utente, l'ospite, il turista, l'escursionista. Ci si perde in una selva di notizie, link e annunci.

All'interno delle varie sezioni la navigazione è più semplice, ma certamente il sito pure ricchissimo non è accattivante e non invoglia alla navigazione di chi ha un solo obiettivo: prenotare.

HOTEL GREIF

0431 422261 – greif@gropo.it - www.greifhotel.it

DATA: 20/6/2008 – ore 15,41
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA professionale ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Al primo squillo risponde una voce femminile che annuncia l'hotel e saluta, non dice il suo nome. Chiediamo la disponibilità per una camera matrimoniale per 5 giorni dal 19/7, l'operatrice controlla la disponibilità e offre una camera Superior a 200 Euro a persona in pensione completa; subito spiega che per la mezza pensione è sufficiente sottrarre 5 euro (sic) a persona al giorno. Stessa cosa per la camera e colazione ma, la dipendente sottolinea, **non conviene!**

Chiediamo la descrizione della camera e i servizi. Si tratta di una camera equivalente a una suite, con vista su piscina e giardino, più grande delle camere standard. Spiega che non sono comprese le vivande, ma è compreso l'uso della piscina, del parcheggio e del teli per la piscina. Chiediamo chiarimenti riguardo alla spiaggia e la receptionist spiega che non è compresa. Indica che il lettino ha un costo di 15 euro al giorno **(l'ombrellone però è compreso).**

Durante la conversazione si scusa e senza mettere in attesa, prende un'altra telefonata; sentiamo mentre parla con un'altra persona anche se per pochi istanti. Torna a parlare con noi e chiediamo come fare per l'eventuale prenotazione. Lei spiega che necessitano di un fax o una mail con nome cognome, periodo, tipologia di camera, trattamento e un numero di carta di credito e un cellulare. Fornisce il numero di fax (0431 427271) e l'indirizzo email (greif@gropo.it). Infine chiede il nostro nome.

Le indichiamo un generico Daniela e lei chiede anche il cognome (Rossi). Apprezziamo lo straordinario tentativo di identificare ogni telefonata e non perdere il contatto. Non ci propone l'invio di materiale informativo, ma è da considerarsi "normale".

Gentile, calma e precisa nelle descrizioni la rispondente è avara nei dettagli. La rigidità nei servizi offerti e il modo di rapportarsi al cliente sono probabilmente insufficienti per un hotel a 5 stelle.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 18,21
<i>Data ritorno</i>	24/6/2008 – 21,51-21,53
<i>Attesa risposta</i>	3 ore e 30 min ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta).

Ringraziano per aver contattato la loro struttura e confermano la disponibilità per il periodo richiesto. Riassumono brevemente la nostra richiesta e offrono come prima proposta una suite con balcone (breve descrizione della stanza), con trattamento di mezza pensione alla tariffa di 145 euro per persona al giorno, specificando una riduzione del 30% per i due bambini.

In seconda scelta propongono due camere doppie Junior senza balcone con porta comunicante (breve descrizione della camera) con trattamento di pensione completa alla tariffa di 145 euro a persona al giorno. In questo caso la riduzione per i bambini è del 10%. Segue una breve e invitante descrizione della loro cucina. Spiegano che il servizio spiaggia è a pagamento e specificano che il costo di un ombrellone e due lettini è di 40 euro al giorno. *(tutto è diverso da quanto ci è stato riferito al telefono).*

Spiegano che anche il servizio di baby sitter è a pagamento e su richiesta.

Invitano a visitare il loro sito internet (www.greifhotel.it) per avere una visione completa della struttura, dei servizi e sistemazioni proposte.

Si rendono disponibili per ulteriori chiarimenti, si augurano di annoverarci tra i loro clienti e salutano cordialmente. La email viene firmata con il nome della receptionist (M.) e il nome dell'hotel con i riferimenti.

Il tono è professionale, le descrizioni precise e dettagliate, le richieste tutte soddisfatte.

Giudizio buono (se non avessimo telefonato, ma)

Dopo due minuti si riceve un'altra email che spiega che in allegato si trova il listino 2008 "Beauty Center e Salone Parrucchiera". Purtroppo i due file allegati (depliant italiano e allegato italiano hanno un formato sconosciuto e non si riescono ad aprire). Termina la email con i saluti e il nome: M.

COMMENTO SITO INTERNET www.greifhotel.it

Il sito è in 5 lingue (italiano compreso). L'home page si carica abbastanza rapidamente nonostante la presenza di immagini in flash. L'aspetto grafico è piuttosto tradizionale, semplice, rassicurante, tra i migliori turisticamente incrociati.

Una volta scelta la lingua si entra e la pagina che si apre presenta tutte le informazioni necessarie: alcune sezioni sono evidenziate come testo parco, hall, camere, piscina, listino, offerte richiesta, news, dove siamo, gallery, altre come foto (hotel, gourmet, attività, wellness, congressi, itinerari), le prime sopra le seconde. La cosa è poco chiara, si potrebbe pensare semplicemente che quelle sottostanti siano semplicemente foto che rimandano alle sezioni sopra. L'apertura di queste sezioni è sufficientemente rapida ed esauriente nei contenuti, tra l'altro ogni volta che si clicca su una delle suddette sezioni, questa si apre con una grande foto di richiamo, all'interno della quale nell'angolo in alto a destra compare un'icona "mostra testo". Quando si clicca su questa icona si apre immediatamente un piccolo box con il testo descrittivo della sezione in oggetto.

Le foto dell'albergo, delle camere, del ristorante, del parco e della piscina sono abbastanza curate e sono ingrandibili in pop-up.

La pagina con i prezzi è chiara ma poco esaustiva, visto che tutti i prezzi portano semplicemente la dicitura "a partire da ...".

Sopra la tabella, si specifica che i prezzi si intendono per minimo tre giorni; sotto la tabella dei prezzi c'è l'elenco delle riduzioni e dei supplementi.

E' presente il modulo di richiesta informazioni o prenotazione (non c'è però in booking on line) con il richiamo alla tutela della privacy secondo l'art.13 della legge 196/2003.

Esiste anche una mappa molto chiara (che si apre in pop-up) così come il link a google maps per raggiungere l'hotel. Si tratta di un elemento molto utile, al di là delle indicazioni di testo.

HOTEL ATLANTIC

0431 71101 – info@hotelatlantic.it - www.hotelatlantic.it

DATA: 23/6/2008 – ore 10,19
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA professionale ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al secondo squillo che presenta l'hotel e augura il buongiorno; non si presenta. Chiediamo la disponibilità per una camera dal 19 luglio per 5 giorni. La receptionist, chiede di attendere un attimo scusandosi. Controlla la disponibilità e dopo qualche secondo torna alla comunicazione e ci chiede se potesse andare bene dal 20 luglio anziché dal 19. Chiediamo la tariffa della camera. La receptionist offre una tariffa di 87 euro al giorno a persona (in camera e colazione) sottolineando che la spiaggia è compresa. Chiediamo i servizi che offre l'hotel e la receptionist spiega che l'hotel offre piscina, spiaggia privata ma non si sofferma nella descrizione della struttura o delle camere. Non invita a visitare il loro sito internet né a prenotare. Chiediamo come poter fare per l'eventuale prenotazione e la receptionist spiega che è sufficiente inviare una mail con un numero di carta di credito oppure un bonifico o un vaglia. Non ci fornisce l'indirizzo email e non si appunta il nostro nome.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 18,22
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 9,08
<i>Attesa risposta</i>	14 ore e 46 minuti Canonica (entro le 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva la mattina successiva all'invio. La mail esordisce con il ringraziamento per aver scelto la loro struttura, poi viene sottoposta un'offerta per il periodo da noi richiesto: propongono una camera matrimoniale con letto a castello con descrizione dei servizi in camera. Offrono la pensione completa (noi avevamo chiesto la mezza pensione). Costo al giorno di 250 euro (adulti 100, un bambino al 50%, la bambina gratis). Spiega che nel prezzo sono

compresi il servizio spiaggia privata, ombrellone, sedia a sdraio, lettino, parcheggio, piscina, piscina per bambini, idromassaggio, miniclub, servizio biciclette. Inoltre vengono descritti i servizi del miniclub (anche se in maniera telegrafica e poco comprensibile). Termina la email con la speranza che l'offerta fosse di nostro gradimento, di poterci annoverare tra i loro clienti e cogliendo l'occasione per assicurarci le loro migliori attenzioni e accurato servizio per rendere piacevole il soggiorno a Lignano. La mail viene firmata dal nome della famiglia e dal nome della persona che ha risposto alla nostra richiesta.

Tono professionale e gentile. La nostra richiesta viene soddisfatta in ogni punto.

COMMENTO SITO INTERNET www.hotelatlantic.it

Il sito è in 4 lingue. L'home page si apre piuttosto velocemente anche per la sua semplicità. Contiene una foto della spiaggia, la possibilità di scegliere la lingua per continuare la navigazione e il modulo per il booking on-line.

Quando si sceglie la lingua si entra nella pagina index, dove è possibile trovare le seguenti sezioni per la navigazione: home – photogallery – servizi – prezzi – info on-line – prenota on-line – offerte 2008 – dove siamo – news – links.

L'aspetto grafico è sufficiente. Il sito fornisce le informazioni fondamentali senza alcun ulteriore spunto di interesse a livello strutturale e contenutistico. La fotogallery dispone di un numero discreto di foto (di qualità discutibile, soprattutto quelle interne dell'albergo, le più importanti), ingrandibili in maniera veloce ed efficace, senza l'apertura di un'ulteriore finestra di pop-up. La pagina con i prezzi è chiara: la classica tabella con i prezzi per periodi precisi dell'anno (rigidità inutile), e sotto l'elenco dei supplementi e delle riduzioni. E' presente il modulo per la prenotazione on-line.

Positiva la presenza di una pagina con le news e le informazioni su eventi e manifestazioni della località; così come l'inserimento dei link più utili (meteo, sito della località e dei parchi divertimenti vicini, etc.).

C'è anche la pagina del "dove siamo", ma qui manca una mappa dettagliata per raggiungere con facilità l'albergo.

CAPRI

IAT

081 8370686 – information@capri.it - www-capritourism.it

DATA: 20/6/2008 – ore 10,01
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA Buona ma non completa
OPERATORE non si presenta
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde al terzo squillo una voce femminile che spiega di aver chiamato l'ufficio informazioni di Capri augurando il buon giorno; non si presenta.

Le chiediamo la tariffa per un albergo a 4 o 5 stelle per 5 notti dal 19/7. l'operatrice chiede quale albergo ci interessa. Le spieghiamo che non conosciamo le strutture di Capri e per questo motivo abbiamo chiamato l'ufficio di informazione turistica.

L'operatrice allora ci fornisce il loro sito internet (www.capritourism.com) dove, spiega, troveremo l'elenco di tutte le strutture con prezzi e immagini.

Gentile e disponibile.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 11,19
<i>Data ritorno</i>	27/6/2008 – 13,38
<i>Attesa risposta</i>	72 ore e 19 min
	Fuori tempo max (oltre le 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

Passano oltre 72 ore dall'invio prima di ricevere una risposta. Il tono della risposta è gentile ma sbrigativo. Abbreviando anche le parole spiega che sul loro sito internet, nella pagina alberghi, si possono trovare prezzi e foto delle strutture ricettive. Con una secca frase spiega che non ci sono alberghi con spiaggia privata, ma la nostra richiesta non riguardava la spiaggia privata ma bensì servizi spiaggia compresi. La firma sono tre lettere (ldp).

Dopo 8 giorni riceviamo un'altra email, firmata da un'altra persona (sempre solo iniziali, A.O.) che spiega che possiamo visitare il sito internet, sezione accommodation, per trovare informazioni sulle caratteristiche degli hotel a 4 e 5 stelle e prezzi delle camere che si riferiscono però alle doppie. Per ulteriori informazioni dice di chiamare direttamente gli alberghi. Tono poco gentile.

COMMENTO SITO INTERNET- www.capritourism.com

Il sito è in 5 lingue. Il caricamento della home page è rapido nonostante la presenza di alcune foto in loop che scorrono presentando la località.

L'aspetto grafico è molto piacevole, internazionale, con l'interfaccia pulita (dominata da bianco e azzurro) contenente tutte le informazioni in modo ben visibile. Il menu in alto declina le principali sezioni informative: Guida pratica – Guida turistica – Ospitalità – Cosa fare – Eventi – Area Stampa – L'Azienda.

Il sito contiene le informazioni su trasporti marittimi e sulla raggiungibilità (sul margine sinistro della pagina). Cliccando su qualcuno di questi item, l'apertura delle pagine internet è molto rapida e la navigazione risulta comprensibile e agevole. Anche l'individuazione delle strutture ricettive è facile e immediata: sono divise per stelle e elencate in ordine alfabetico (all'interno della scheda di ciascun hotel c'è il link al sito personale).

Il sito è complessivamente invitante nei contenuti, nel messaggio e nell'accesso alla ricettività. E' piacevole da navigare.

GRAND HOTEL QUISISANA

081 8370788 – info@quisisana.com - www.quisisana.com

DATA: 1/7/2008 – ore 18,08
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE F. poi R.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde F. al primo squillo, che annuncia l'hotel augurando la buona sera. Le chiediamo la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. F. spiega che ci avrebbe fatto parlare con l'ufficio prenotazioni. Risponde subito R. alla quale riformuliamo la richiesta. Ci lascia in un'attesa silenziosa abbastanza lunga, interrotta un paio di volte dai suoi colpi di tosse. Alla fine della imbarazzante attesa R. ci comunica che non c'è disponibilità, che ha fatto il possibile ma purtroppo non ha trovato nulla. Conclude la telefonata senza tentare di trovare una soluzione o appuntarsi il nostro nome e numero per eventuali disdette.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,37
<i>Data ritorno</i>	29/6/2008 – 11,25
<i>Attesa risposta</i>	89 ore e 48 minuti
	Fuori tempo max (oltre le 48 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo 89 ore dall'invio (tempi di attesa non accettabili). Ringraziano per aver preferito la loro struttura e offrono una Duplex Suite a livello piscina dal 21/7 al 28/7 (noi avevamo chiesto dal 19) ad una tariffa di **1430 euro** al giorno comprensivo di mezza pensione, servizio e tasse. Vengono poi citati due ristoranti nei quali è disponibile il trattamento di mezza pensione con menu à la carte con supplemento di 60 euro a persona al giorno. Ci domandiamo se si tratta di un errore o di una distrazione, in quanto ci era già stata fornita la tariffa in mezza pensione. Si accenna poi al centro benessere e il servizio transfer dall'aeroporto di Napoli o Roma al prezzo di 180 euro da Napoli e 470 euro da Roma (2 persone per tratta). Si rendono disponibili per organizzare arrivo e welcome.

Infine chiedono una caparra a conferma definitiva della prenotazione e allegano il formulario per l'autorizzazione all'addebito dalla carta di credito da restituire compilato e firmato. La email termina con le condizioni per la cancellazione, mancano i saluti e la firma.

COMMENTO SITO INTERNET www.quisisana.com

Il sito in 2 lingue (italiano e inglese) si apre rapidamente, l'home page presenta una grande cornice centrale all'interno della quale si succedono in loop varie foto dell'albergo. Sono di elevata qualità e al di sotto delle foto le 3 principali proposte/pacchetti del momento (Ferragosto Party, Romance & Relax 2008, QuisiBeauty).

Quando si entra nel sito si ha immediatamente percezione dello stile e dell'atmosfera dell'albergo. Navigando si evidenziano lusso e tradizione, sembra di essere in un luogo di grande eleganza e charme: colori tenui, testi di ottimo standard, esaltazioni del luogo, del gusto con foto di elevatissima qualità. Facile il reperimento delle informazioni.

Ovviamente il sito di un albergo come il Quisisana non prevede il booking on-line ma prevede un filtro di valutazione ospiti, per cui compare soltanto il modulo per la richiesta di prenotazione. Ottima la foto gallery di un sito coerente con lo stile dell'ospitalità, i prezzi, l'immagine. C'è anche una mappa molto chiara (tratta da Google Maps) con il percorso guidato per raggiungere l'hotel.

JW MARRIOTT CAPRI TIBERIO PALACE

081 9787111 – info@tiberiopalace.com - www.tiberiopalace.com

DATA: 30/6 – ore 16,14
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA professionale ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al 2° squillo con una formula professionale e completa, peccato che non dica il suo nome. Chiediamo la disponibilità di una matrimoniale dal 19/7, ma l'operatrice ci ferma e ci spiega che ci passerà l'ufficio prenotazioni. Restiamo in compagnia di un'allegria musichetta per qualche secondo. Torna alla comunicazione la ragazza che ci aveva risposto che ci comunica che la linea è occupata. Ci suggerisce di richiamare tra qualche minuto ...non si offre di richiamarci e ovviamente non chiede il nostro numero e nome.

Al 2° tentativo risponde una voce maschile al quale spieghiamo di aver già chiamato chiedendogli di poter parlare con l'ufficio prenotazioni. Risponde una voce femminile che annuncia di parlare con l'ufficio prenotazioni. Lei si presenta; G.

Ripetiamo la richiesta perché evidentemente nessuno le aveva anticipato la telefonata precedente. Lei controlla e offre una camera vista mare a 639 euro a notte a camera e una camera standard a 399 euro per notte. Giustifica la differenza tra le due camere solo con la vista mare. Spiega che in questa tariffa è compresa la colazione, la piscina e la palestra, mentre i trattamenti nel centro benessere sono a pagamento. La spiaggia spiega, ha un costo a parte perché non è riservata. Le chiediamo quale può essere il costo giornaliero per un ombrellone e due lettini e lei indica 15 euro al giorno (ma abbiamo l'impressione non sia del tutto attendibile). Chiediamo come fare per l'eventuale prenotazione; G. spiega che è necessaria una email con il numero di carta di credito, data di arrivo e partenza e un nominativo; aggiunge prontamente che non c'è penale per disdette entro 7 giorni dall'arrivo, altrimenti la penale è di due notti. Gentilmente saluta senza appuntarsi il nome.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,37
<i>Data ritorno</i>	1/7/2008 – 21,23
<i>Attesa risposta</i>	144 ore e 46 Fuori tempo max (oltre le 48 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di gestione della risposta sono decisamente troppo lunghi. Con tono gentile e professionale G. E. (firma completa) offre un appartamento di 45 mq, angolo cottura, camera da letto, e divano letto matrimoniale a 330 euro a notte, colazione non inclusa, servizio e tasse inclusi. Aggiunge inoltre che l'hotel dispone di una piscina, di un centro benessere e di un ristorante

Rendendosi disponibile per chiarimenti, invita a visitare il sito dell'hotel, che riporta e termina la email con i saluti e la firma.

COMMENTO SITO INTERNET www.tiberiopalace.com

Il sito è in 2 lingue (italiano e inglese). Il caricamento iniziale non è velocissimo. Questo difetto si riscontra per tutta la navigazione del sito, ogni pagina infatti presenta la classica icona del "loading", in virtù proprio della immagini flash che devono via via essere caricate.

Al di là di questo dettaglio tecnico, il sito è graficamente piacevole. Non è funzionale invece quanto ad informazioni e dettagli sui servizi. L'impostazione punta molti sugli elementi emotivi ed evocativi piuttosto che sulla linearità ed efficacia dei contenuti. Le immagini sono comunque di buon gusto ed elevata qualità, accompagnate da un testo che cerca di lasciare spazio all'immaginazione; la grafica è moderna e cerca di rendere al meglio stile ed atmosfera dell'albergo. Contiene la mappa per il raggiungimento dell'hotel.

TROPEA

IAT

096361475 – www.prolocotropea.eu - info@prolocotropea.eu

DATA: 20/6/2008 – ore 10,14
N. SQUILLI 4
RISPOSTA TELEFONICA pronto
OPERATORE non specifica il nome
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde dopo 4 squilli una voce femminile con un inaspettato “pronto?”. Chiediamo conferma di aver chiamato l’ufficio informazioni e l’operatrice annuisce e sottolinea “sì, di Tropea”.

Chiediamo la tariffa per un hotel a Tropea a 4 o 5 stelle per 5 giorni, lei mi ferma e spiega che non ha le tariffe ma può indicarmi i siti internet degli hotel. Ci fornisce il nome, l’indirizzo internet e il telefono dell’unica struttura a 4 stelle di Tropea, Rocca Nettuno – www.roccanettuno.com - 0963 998111. Spiega che ci sarebbe un altro 4 stelle fuori Tropea. Le spiego che mi interessa Tropea centro e chiedo allora un 3 stelle. L’operatrice indica l’hotel Virgilio – www.hotel-virgilio.com - 0963 61978.

Mentre chiediamo il loro sito internet, l’operatrice mi interrompe e insiste a darmi i riferimenti di una struttura a 4 stelle fuori Tropea, il Vulcano – www.hotelilvulcano.it - 0963 61674.

Chiediamo il sito internet dell’ufficio informazioni (www.prolocotropea.eu) e l’operatrice si offre di fornire anche l’email (info@prolocotropea.eu)

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 11,18
<i>Data ritorno</i>	24/6/2008 – 12,30
<i>Attesa risposta</i>	1 ora e 12 min
	Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l’hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta). Il tono della risposta è gentile ed educato. Nonostante non ci abbia fornito una tariffa come richiesto, ci fornisce un elenco di hotel diviso in ordine alfabetico completo di località, nome, telefono, tipologia di struttura, stelle e in alcuni casi sito internet. Fornisce anche un elenco separato di agriturismi. Nel testo della mail spiega che dobbiamo contattare direttamente le strutture per avere le tariffe.

L'unico inconveniente riguarda una frase della mail che non corrisponde all'elenco allegato ed in particolare, M. R. spiega che nell'elenco sono "menzionati il numero di stelle (vero) e i confort (scritto errato) che posseggono le varie strutture, per esempio: numero di stelle, pensione completa, sul mare, parcheggio.." in effetti queste informazioni non sono riportate nel file allegato. Si augura di essere stata di aiuto e si offre disponibile per ulteriori chiarimenti fornendo il numero di telefono. Saluta e firma con il suo nome. Tono gentile e disponibile, rapida nella risposta.

COMMENTO SITO INTERNET www.prolocotropea.eu

Il sito è quello di una pro loco che funge da IAT. è in 5 lingue (italiano compreso), si carica velocemente ma è un sito "vecchia maniera" dall'aspetto grafico semplicissimo e povero.

I contenuti sono raccolti in un menu verticale posto a sinistra della pagina che al centro presenta delle foto statiche e qualche riga di testo a spiegazione della sezione di riferimento. No prenotazioni on line.

Le informazioni necessarie ci sono tutte e sono di facile accesso. Il sito non presenta ostacoli o rallentanti alla navigazione che risulta lineare ma per nulla accattivante ed emozionante.

HOTEL ROCCA NETTUNO

0963 998 111 - www.roccanettuno.com - info@roccanettuno.com

DATA: 2/7/2008 – ore 10,59
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al secondo squillo annunciando l'hotel e augurando il buon giorno. Non dice il suo nome. Chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. L'operatrice dice frettolosamente "siamo pieni". Rimane in silenzio come se per lei la conversazione fosse già terminata, ma vista il nostro dispiacere consiglia di richiamare la settimana prossima (per eventuali disdette). Non si appunta il nostro nome o il telefono, non si offre di contattarci in caso di disdetta. Commette l'errore di "sedersi", felice sul pieno, tanto l'hotel è completo.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,34
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 8,16
<i>Attesa risposta</i>	14 ore e 42 minuti Canonica (entro le 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva il giorno successivo, **dopo 14 ore dall'invio**.

Il tono è gentile e professionale ma un po' sbrigativo e si usano le parole abbreviate.

Scrivono l'office manager (R. W.) che ringrazia per l'interesse verso la loro struttura. Spiega che per il periodo richiesto sono al completo e offre un soggiorno per il mese successivo alla nostra richiesta (17/8) in camera doppia con due letti aggiunti (indicando che la camera sarà stretta). Offrono solo all inclusive che sarebbe la pensione completa con bevande incluse anche durante il giorno nei bar, servizio spiaggia, piscina e animazione. Non viene indicata la tariffa. Salutano e si augurano di averci ospiti. Il tono è insoddisfacente.

COMMENTO SITO INTERNET- www.roccanettuno.com

Il sito in 3 lingue è rapido ed efficace. Saltata l'introduzione, si apre una pagina piuttosto semplice con quattro macrosezioni individuabili grazie a un grande quadrato posto a sinistra della pagina: Hotel – Service- Tropea e Dintorni – Partners. Sotto questo quadrato 4 sezioni “minori” presentate a menu: Prenotazione, Ospiti abituali, Per gli sposi, Galleria foto.

Al centro della pagina un rettangolo al cui interno scorrono continuamente e vorticosamente delle foto della struttura e sotto un po' di testo didascalico.

Le informazioni sono a portata di mouse, facilmente identificabili e consultabili, e anche le foto, pur migliorabili, sono più che sufficienti. Ogni sezione offre un'ampia descrizione di testo e la possibilità di vedere le foto ingrandite in ampie finestre di pop-up (che si caricano velocemente).

Nel complesso il sito non invoglia a navigarlo e la grafica è datata.

Manca una mappa dettagliata che aiuti a raggiungere l'hotel e un link ad un sito meteo.

HOTEL VIRGILIO

0963 61978 - www.hotel-virgilio.com - info@hotel-virgilio.com

DATA: 2/7/2008 – ore 11,06
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al secondo squillo che annuncia l'hotel augurando il buon giorno. Chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale per 5 giorni dal 19/7. L'operatrice, senza esitare e senza controllare conferma subito la disponibilità. Dobbiamo domandarle il costo e lei indica la tariffa di 82 euro a camera al giorno compreso di prima colazione. Le chiediamo se in questa tariffa fosse compresa anche la spiaggia e lei spiega che l'hotel non ha convenzioni con la spiaggia e il cliente è libero di scegliere la spiaggia libera o lidi privati, mediamente il prezzo giornaliero per la spiaggia si aggira attorno ai 10 euro. Le chiediamo se per prenotare è necessario telefonare o inviare una email e lei propone di prenotare anche subito. Le spieghiamo che dobbiamo ragionarci e, in caso, avremmo prenotato. Lei allora ribadisce la possibilità di prenotare sia via email sia per telefono ma non accenna al numero di carta di credito o penali. Non si appunta però il nostro nome. Nel complesso discreta gestione del contatto anche se si è avvertita una certa "ansia di prenotazione".

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,34
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 18,53
<i>Attesa risposta</i>	1 ora e 19 minuti Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo **un'ora dall'invio**.

Il tono è gentile ma sbrigativo. Non salutano ma indicano subito una tariffa di 49 euro al giorno a persona per gli adulti e 30 euro al giorno per i bambini. Con poche riassuntive e sbrigative parole spiega che l'hotel si trova nel centro di Tropea ed è dotato di tutti i comfort, ristorante e spiaggia. Ordina di visitare il loro sito internet. Insufficiente il tono della risposta nonostante la velocità di risposta.

COMMENTO SITO INTERNET www.hotel-virgilio.com

Il sito in un'unica lingua è rapido, efficace e molto piacevole, con spunti creativi. I contenuti lasciano a desiderare perché la struttura non è all'altezza delle attese create dal sito.

Le poche informazioni necessarie sono tutte a portata di mouse, facilmente identificabili e consultabili. Ogni sezione (camere, ristorante, servizi, tariffe) offre una descrizione di testo accanto ad una foto di scadente qualità.

Nel complesso l'aspetto grafico è moderno, il sito è funzionale ma l'albergo non offre molto. Manca una mappa dettagliata per raggiungere l'hotel, anche se c'è una descrizione di testo su come farlo.

LIDO DI JESOLO

IAT

0421 370601 – info@aptjesoleracllea.it - www.turismojesoleracllea.it

DATA: 19/6/2008 – ore 12,28
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA Completa e professionale
OPERATORE V.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile, giovane e timida; il tono però è gentile e disponibile. Chiediamo all'operatrice se può fornirci disponibilità e prezzi per hotel 4 e 5 stelle dal 19/7. V. spiega che possono fornire disponibilità e prezzi solo giornalieri e che quindi non può aiutarci per la data richiesta.

Non aiuta a trovare una soluzione se non dietro insistenza. Consiglia allora di contattare direttamente gli hotel, ma ancora poniamo qualche problema e infine V. consiglia di visitare il loro sito internet (www.turismojesoleracllea.it) dove in alto a destra si può trovare l'elenco delle tariffe.

Gentilmente ringraziamo e salutiamo, V. contraccambia il saluto.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 11,17
<i>Data ritorno</i>	24/6/2008 – 17,17
<i>Attesa risposta</i>	6 ore Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono buoni (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta, entro le 12 ore). Il tono della risposta è gentile ed educato anche se riassuntivo.

Spiega di aver inviato la lista degli hotel 4 stelle (il file è un pdf di 19 pagine, dettagliato e a colori, con nome della struttura, indirizzo, telefono, fax email e sito, prezzi divisi per 4 periodi

in B&B, HB, FB e i servizi offerti, anche se manca la legenda) e la lista degli hotel divisi per zone (un file di excel, completo di nome della struttura, indirizzo, telefono, fax, email e sito internet). Come suggerimenti sulla qualità dell'ospitalità ne sappiamo meno di prima. Consigliamo di visitare il loro sito internet per visionare la piantina di Jesolo. Spiega infine che per avere informazioni più dettagliate possiamo contattare direttamente le strutture. Seccamente comunica che non esistono strutture a 5 stelle a Jesolo. Saluta e firma con nome e i riferimenti dell'ufficio Iat. Gentile e telegrafica. Ma che servizio offre al turista?

COMMENTO SITO INTERNET www.turismojesoloeraclea.it

Il sito è in 3 lingue. Il caricamento è molto rapido ma la presenza di una miriade di annunci, promozioni, informazioni, link, etc. non facilitano la navigazione.

L'aspetto grafico complessivo è quella di un patchwork di informazioni. E più che un sito sembra un portale, all'interno del quale non è facilissimo individuare e selezionare le informazioni di proprio interesse.

Tra l'altro il caricamento delle pagine delle varie sezioni è lento e problematico oltre a ciò la scheda da compilare per ricercare una struttura ricettiva dove alloggiare è complicatissima. Il sito risulta ostile al turista che non ha prenotato. L'ingente mole di informazioni è disposta in maniera confusa e rende difficile la comprensione; il rischio di perdersi in questa selva di notizie, link e annunci è evidente.

PARK HOTEL BRASILIA

0421 380851 – info@parkhotelbrasilia.com - www.parkhotelbrasilia.com

DATA: 2/7/2008 – ore 18,14
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA non completa
OPERATORE A
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Il telefono squilla una sola volta e una musichetta annuncia di aver chiamato il Park Hotel Brasilia. Risponde A. che saluta senza però dire il nome dell'hotel. Le chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. A. controlla tenendoci in silenziosa attesa, poi offre una camera standard vista mare laterale a 188 euro al giorno con prima colazione compresa. Le chiediamo se ci sono altre tipologie di camere disponibili e lei allora offre una De Luxe vista mare a 112 euro al giorno. Le faccio notare che costa meno della standard e lei allora specifica che si tratta di prezzo "a persona". Non descrive le due camere e alla nostra richiesta dei servizi A. indica la piscina e la spiaggia (compresa nel prezzo). Quando le chiediamo come fare per l'eventuale prenotazione ci spiega che possiamo ri-telefonare indicando però un numero di carta di credito.

Di poche parole e poco invitante.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,31
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 21,13
<i>Attesa risposta</i>	3 ore e 42 minuti Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo 3 ore dall'invio. Il tono è gentile e professionale, l'offerta curata e precisa nei particolari; la persona che scrive (M.) ringrazia della nostra richiesta e offre una tariffa completa dell'offerta "Free Week" (per soggiorni di minimo una settimana). M. propone una suite che invita a visitare sul loro sito internet al prezzo giornaliero di 421 euro (anziché 468 euro) a camera in mezza pensione per due adulti più due bambini ai quali è stata applicata

una riduzione del 50%. M. spiega che i prezzi sono già comprensivi dell'offerta sopra indicata che prevede una riduzione del 10% dal prezzo giornaliero di listino. Non offrono la tariffa di pensione completa ma spiega che il ristorante mette a disposizione piatti o snack veloci giornalieri per poi vengono addebitati al momento della partenza. M. aggiunge che l'hotel dispone di piscina e spiaggia privata entrambi compresi nel prezzo. Nel caso l'offerta sia di gradimento chiedono un numero di carta di credito a garanzia con data di scadenza. Resta a disposizione per ulteriori chiarimenti e si augura di averci come ospiti. Ringrazia e saluta firmandosi con nome e cognome e ovviamente il nome dell'hotel. M. è stata gentile e precisa e per nulla ostile, ha risposto e chiarito le nostre richieste e lo ha fatto senza ricorrere ad avvisi minacciosi.

COMMENTO SITO INTERNET www.parkhotelbrasilia.com

Il sito è in 5 lingue (italiano e inglese). Il caricamento dell'home page è rapido; efficace e piacevole l'aspetto grafico.

Le informazioni sono tutte a portata di mouse, facilmente identificabili e consultabili.

Unica concessione al flash, la sezione webcams dove è possibile vedere la spiaggia dell'albergo e Jesolo dall'albergo con opzione di scelta dei fotogrammi. Ogni sezione (camere, ristorante, servizi) offre un'ampia descrizione di testo e la possibilità di vedere le foto ingrandite in ampie finestre di pop-up (che si caricano velocemente). Nel complesso l'aspetto grafico è moderno, pulito e lineare, il sito è funzionale e facilita la navigazione invece di complicarla. Tutte le foto dell'albergo sono di elevata qualità e ben selezionate.

C'è anche la mappa (tratta da ViaMichelin) molto chiara con il percorso guidato per raggiungere l'hotel e creare altri itinerari. La mappa è accompagnata da un'esaustiva spiegazione testuale su posizione e raggiungibilità dell'albergo.

HOTEL DELLE NAZIONI

0421 971920 – nazioni@nazioni.it - www.nazioni.it

DATA: 2/7/2008 – ore 17,20
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE D.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde D. al primo squillo annunciando l'hotel e augurando buona sera. Le chiediamo disponibilità di una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. D. controlla e offre due tipologie di camere, una De Luxe a 83 euro a persona a notte e una Design a 84 euro a persona a notte. Non descrive le due camere ma sottolinea che ogni Design è stata "pensata" da designer diversi e ognuna gioca con luci e colori. Chiediamo quali altri servizi fossero inclusi oltre alla prima colazione facendo specifico riferimento alla spiaggia. D. spiega che l'hotel ha una spiaggia privata con libero uso di lettini e ombrelloni, di una piscina riscaldata (i lettini in piscina costano 3,50 euro), della zona relax con sauna e bagno turco e palestra. Chiediamo se è sufficiente telefonare per prenotare e D. aggiunge che è necessaria una carta di credito a conferma della prenotazione. Saluta senza appuntarsi il nostro nome.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,32
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 19,11
<i>Attesa risposta</i>	19 ore e 11 minuti Canonica (entro le 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva il giorno successivo, **dopo 19 ore dall'invio**.

Il tono è gentile e professionale ma un po' sbrigativo, avara di descrizione;

Scriva la Direzione che ringrazia di aver scelto la loro struttura e per il periodo richiesto offrono due opzioni:

una family suite de luxe con balcone e vista mare composta da due camere doppie fronte mare, due bagni e porta comunicante. Il prezzo per l'intera famiglia al giorno è di 360,40 euro

con la mezza pensione. Per i bambini calcolano lo sconto del 30%. La seconda opzione è una camera matrimoniale standard con letto a castello con balcone e vista mare. Il prezzo per l'intera famiglia al giorno è di 297 euro con la mezza pensione. Per i bambini calcolano lo sconto del 50%.

Indica poi i servizi compresi nell'offerta: piscina, spiaggia privata con lettini e ombrellone, parcheggio, palestra, angolo relax con sauna e bagno turco, biciclette, buffet a colazione nella terrazza fronte mare e menu à la carte nel ristorante. Restano a disposizione per chiarimenti e ringrazia.

COMMENTO SITO INTERNET www.nazioni.it

Il sito è in 4 lingue (italiano compreso). L'home page si apre velocemente quindi scegliendo la lingua si entra nel sito. La pagina è semplice, pulita e lineare dal punto di vista grafico ma l'assenza di un menu di testo ostacola l'immediata individuazione delle informazioni. Le sezioni del sito sono infatti rappresentate da foto stilizzate che complicano la navigazione. Non è immediata la navigazione tra le varie sezioni del sito. All'interno di ogni sezione sono presenti una minima parte di testo e delle foto in flash sensibili e ingrandibili. Sono evidenti gli slanci creativi e l'inesperienza che caratterizzano il sito. Manca la possibilità di prenotare on-line.

POSITANO

IAT

089 875067 – info@aziendaturismopositano.it - www.aziendaturismopositano.it

DATA: 7/7/2008 – ore 10,47
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA non del tutto completa
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce maschile al terzo squillo che annuncia: Azienda Turismo. Saluta ma non dice il suo nome. Chiediamo all'operatore la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. L'operatore ci spiega che dipende dalla tipologia (numero di stelle), dal tipo di camera o servizi perché ci sono tanti alberghi a Positano, differenti per prezzi, servizi e posizione. "Prendendoci per mano", dice lui, cerca di capire quello che fa per noi. Preferiamo dunque un quattro stelle e lui spiega che ci sono 9 strutture a 4 stelle e ognuna delle quali ha tariffe diverse: indica il Punta Regina che ha prezzi da 195 fino a 390 euro, poi nomina il Poseidon e il Posa Vosa, ma spiega che per avere tariffe e disponibilità è necessario contattare direttamente gli hotel in quanto lui non può vedere la disponibilità alberghiera nonostante siano in rete, gli hotel non gliela comunicano. Ci invita quindi a visitare il loro sito internet dove poter trovare la lista degli alberghi, (www.aziendaturismopositano.it) sottolineando che per conoscere la disponibilità è necessario contattare direttamente l'albergo interessato. Gentile e disponibile anche se un po' frettoloso nell'elencare le strutture (ne nomina solo 3).

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	7/7/2008 – ore 11,00
<i>Data ritorno</i>	7/7/2008 - ore 11,52
<i>Attesa risposta</i>	52 minuti ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

HOTEL LE SIRENUSE

089 875066 – info@sirenuse.it – www.sirenuse.it

DATA: 23 luglio – ore 12,37
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Professionale ma non completa
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 26/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile che con tono squillante annuncia che abbiamo chiamato l'albergo Sirenuse, augurando il buon giorno senza però presentarsi. Le chiediamo la disponibilità per una camera matrimoniale dal 26 luglio per 5 giorni. L'operatrice con gentilezza spiega che ci passerà gli uffici prenotazioni e saluta calorosamente. Rimaniamo in attesa musicale forse un minuto prima che un'operatrice dell'ufficio prenotazioni ci risponda, salutandoci e presentandosi (V.). La sua collega non le ha riferito la nostra richiesta e dobbiamo ripeterla. V. controlla e spiega che avrebbe disponibilità ma non nella stessa camera. Spiega che per la notte di sabato ci può offrire una camera vista mare e per il resto del soggiorno è necessario spostarsi in un'altra camera di uguale tipologia. Senza lasciare tempo offre subito la tariffa di 935 euro a camera al giorno compresa la prima colazione. Chiediamo a V. se in questa tariffa è compresa la spiaggia. V. spiega che l'hotel non ha una spiaggia ma dispone di una piscina, di un centro benessere con sauna (sottolinea che i trattamenti sono a pagamento) e un ristorante che offre un menu à la carte. Le chiediamo se conosce indicativamente il prezzo di un ombrellone e due lettini e lei, scusandosi promette di informarsi. Restiamo in attesa qualche secondo e quando torna alla comunicazione indica un prezzo indicativo di 15/18 euro al giorno. Ringraziamo V. dicendole che avremmo ritelefonato in caso volessimo prenotare la camera. Lei saluta ma non si appunta il nostro nome. Molto gentile, disponibile e professionale la prima operatrice, V. ci è sembrata troppo frettolosa nella gestione della telefonata anche se gentile. Un minuto e una parola in più a volte possono fare la differenza.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	23/7/2008 – 12,58
<i>Data ritorno</i>	23/7/2008 – 14,48
<i>Attesa risposta</i>	1 ora e 50 minuti Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 26/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva entro due ore dall'invio ma restiamo agghiacciati dalla risposta che non possiamo evitare di riportare di seguito *"In riferimento alla sua cordiale email, siamo spiacenti di informarLa che i bambini di età inferiore a otto anni non sono ammessi nel periodo di alta stagione. La preghiamo di ricontattarci nel caso in cui necessiti di ulteriori informazioni. L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti"*. Il testo si commenta da solo.

COMMENTO SITO INTERNET – www.sirenuse.it

Il sito è in 2 lingue, italiano e inglese. La pagina di apertura presenta due foto su sfondo bianco (si alternano), la webcam di Positano e i loghi di "The Leading Small Hotels of the world" e "Travel and Leisure". Si entra nel sito scegliendo la lingua. L'home page è chiara ed elegante; centralmente scorrono in background alcune foto molto suggestive; nella parte inferiore si trovano le voci relative alle diverse sezioni del sito (albergo, attività, prenotazioni, informazioni, stampa). All'interno di ogni sezione viene mantenuta la stessa struttura; le foto vengono però arricchite con una breve ma suggestiva frase descrittiva; questa si dissolve lentamente lasciando spazio ad altre foto che si alternano per dare una indimenticabile idea della struttura.

La sezione relativa alle prenotazioni è linkata al sito trustinternational.com che, previa registrazione, consente l'acquisto diretto.

Nel complesso il sito è molto intuitivo, di facile navigazione, completo e d'effetto nella sua semplicità.

HOTEL COVO DEI SARACENI

089 875400 – info@covodeisaraceni.it – www.covodeisaraceni.it

DATA: 23 luglio – ore 13,03
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA Completa
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 26/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al terzo squillo che annuncia l'hotel, saluta e si presenta: A. Poniamo ad A. la nostra richiesta e lei, scusandosi, spiega che ci farà parlare con il ricevimento. Dopo qualche secondo risponde con tono professionale C. alla quale però dobbiamo ripetere la richiesta (nessuna comunicazione tra A. e C.). C. ci fa notare che ha bisogno delle date precise per controllare la disponibilità. Dopo averle indicato le date, ci comunica che ha disponibilità dal giorno successivo la nostra richiesta e quindi dal 27 luglio. Ci indica comunque la tariffa di 400 euro a camera al giorno compresa la colazione senza descrivere la tipologia di camera offerta. Le chiediamo se nel prezzo fosse compresa la spiaggia e lei spiega che a Positano non esistono spiagge private ma sottolinea che l'hotel dispone di una piscina. Le chiediamo se l'hotel possiede un centro benessere e lei spiega che l'hotel non lo possiede. La telefonata poteva essere conclusa ma improvvisamente C. ci comunica che è disponibile una camera dal 26 luglio, la nostra prima richiesta, (prima le era sfuggita) ma specifica che si tratta di una Junior Suite con terrazzo a 450 euro al giorno. Le chiediamo quale tipologia di camera ci avesse offerto prima visto che non l'aveva specificato. C. spiega che si trattava sempre di una Junior Suite ma con balcone e ci spiega che nella seconda stanza proposta sono previste due sdraio mentre sul balcone ci stanno solo due sedie con un tavolino. C. ha poca dialettica, la timidezza forse la frena nel descrivere l'hotel e nell'invogliare il cliente. Saluta senza appuntarsi il nome anzi si raccomanda di chiedere conferma della disponibilità in caso volessimo ritelefonare per prenotare.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	23/7/2008 – 12,59
<i>Data ritorno</i>	23/7/2008 – 22,01
<i>Attesa risposta</i>	9 ore e 2 minuti Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 26/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta ha un tono professionale e gentile. Viene data una risposta per ogni nostra richiesta anche se a volte in maniera schematica. Ci viene comunicato che per il periodo richiesto l'hotel è al completo e ci viene offerta solo una opzione dal giorno successivo. Ci viene offerta una Junior Suite (con letto matrimoniale + due aggiuntivi) con balcone e vista mare, aria condizionata, cassetta di sicurezza, tv, mini bar, asciugacapelli, jacuzzi, al costo di euro 570 a camera a notte, specificando 400 euro + 85 euro per ogni letto aggiuntivo, colazione e tasse comprese.

Aggiungono il supplemento per la mezza pensione di 42 euro a persona al giorno, consigliando di far pranzare o cenare i bambini à la carte.

Vengono poi descritti tutti i servizi dell'hotel, piscina, servizio di baby sitting al costo di 20 euro al giorno. Spiegano che non dispongono di un centro benessere e di una spiaggia privata ma viene sottolineato che a pochi metri dall'albergo si trova uno stabilimento balneare.

Restano a disposizione per chiarimenti e organizzazione di transfer.

Il tono è gentile e professionale peccato solo che chiedano la conferma e una carta di credito entro il giorno successivo (specificando anche l'orario entro il quale deve arrivare la conferma).

COMMENTO SITO INTERNET – www.covodeisaraceni.it

La pagina di apertura del sito si apre con il logo dell'hotel e le bandiere animate che permettono di scegliere la lingua (italiano o inglese). L'home page è di scarso impatto grafico ma di semplice navigazione: un menu verticale sul lato sinistro permette di scegliere le varie sezioni di navigazione. Ogni sezione presenta un testo descrittivo e gruppi di piccole foto (non molto accattivanti) zoomabili mediante click.

Nel complesso il sito ha un impatto medio mentre risulta semplice e chiara la navigazione.

OSTUNI

IAT

0831 301268 – iatostuni@viaggiareinpuglia.it – www.viaggiareinpuglia.it

DATA: 19/6/2008 – ore 18,30
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA pessima
OPERATORE non si presenta
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B

RISPOSTA TELEFONICA

Dopo tre squilli risponde una voce femminile con un seccato “pronto!”...per paura di aver chiamato a casa di qualcuno chiediamo conferma di aver chiamato l’ufficio informazioni turistiche. Avevamo composto il numero giusto! Chiediamo disponibilità e prezzi per una matrimoniale dal 19/7 in un 4 o 5 stelle l’operatrice spiega che i bed & breakfast forniscono solo i prezzi per persona e non sa il prezzo a camera (non riusciamo a capire la sua affermazione). Le chiediamo di elencarci quello che ha. Ci chiede se interessa un albergo in città e le spieghiamo che ci interessava il mare. L’operatrice allora ci indica il B&B Il Porticciolo 339 5230926. Dietro nostra richiesta ci fornisce il prezzo per persona minimo 48 euro e massimo 95 euro. Spiega che B&B ha solo questo.

Poi, con superficialità spiega che se vogliamo ci sono gli hotel (ma io avevo chiesto un hotel!). Visto il nostro interesse allora elenca:

Masseria S. Lucia 4 stelle, 0831 356111

Masseria Tutosa 4 stelle 0831 330615

Rosa Marina 4 stelle 0831 350411

Solo dietro richiesta indica i prezzi minimi e massimi

Masseria S. Lucia, tariffa minima 175 – tariffa massima 375

Masseria Tutosa, tariffa minima 80 – tariffa massima 190

Rosa Marina, tariffa minima 150 – tariffa massima 360

Il giudizio finale è negativo.

MAIL SPEDITA IL 4/7/2008 ore 11,06

COMMENTO SITO INTERNET- www.viaggiareinpuglia.it

Il sito è in realtà è uno dei portali turistici della Regione Puglia. E' in 3 lingue ed ha un caricamento piuttosto rapido. Il fatto che si tratti di un portale regionale non facilita l'individuazione immediata delle informazioni turistiche relative ad Ostuni. L'aspetto positivo è che si può disporre di un'infinità di informazioni su ogni località, Ostuni compresa.

La navigazione è piuttosto difficoltosa dal momento che ci si trova all'interno di un portale con informazioni orizzontali e verticali.

Ostuni va quindi cercata nel motore di ricerca interno, purtroppo una volta trovata e fornite alcune brevi indicazioni di massima, il portale rimanda al sito istituzionale del Comune di Ostuni, un sito che non è affatto esauriente e richiede alcuni passaggi prima di condurre al link con il sito del Comune.

Come altre regioni anche la Puglia ha deciso di complicare l'accesso alle vacanze per gli over 50 (il segmento più generoso, quello dei baby boomers).

Transitando dagli alberghi compare un link al sito di informazioni turistiche *Ostuni online* e un richiamo al sito *Puglia turismo, un sito fatto per sprecare tempo* nel quale il turista dovrebbe scegliere una delle APT (Brindisi, Bari, Taranto, Foggia e Lecce) per accedere alla località. Ma il turista potrebbe non essere un esperto di geografia pugliese e quindi non sapere se Ostuni fa parte dell'APT di Bari o di Brindisi. Ogni APT ha un marchio differente e questo genera ulteriori problemi al turista che vuole informazioni o addirittura prenotare un soggiorno. Contattando *Ostuni online* si risolvono solo parzialmente i problemi perché ci si trova di fronte a delle belle immagini ma confuse da banners e pubblicità. In sostanza Internet per Ostuni non è un vantaggio perché la rete non illustra brillantemente la sua offerta ricettiva e culturale e nemmeno gli aspetti più attraenti della città.

HOTEL LA TERRA

0831 336652 – info@laterrahotel.it - www.laterrahotel.it

DATA: 1/7/2008 ore 18,15
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE A
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Dopo tre squilli risponde una voce maschile che annuncia l'hotel augurando la buona sera e presentandosi.

Chiediamo ad A. la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. A. controlla e conferma la disponibilità di 3 tipologie di camere: una camera con vista sul centro storico, che si affaccia sulla terrazza dell'hotel; una camera De Luxe di 50 mq e una mansarda che però ci sconsiglia vivamente a causa del caldo. Lui ci consiglia la camera con vista perché la vista, spiega lui, merita anche se la camera De Luxe costerebbe di più. Spiega che la prima camera (così come la mansarda) ha un costo di 150 euro al giorno ma per 5 giorni ci può fare un sconto di 10 euro quindi al costo di 140 euro. La De Luxe costerebbe 30 euro in più della camera con vista sul centro storico e quindi 180 ma sempre applicando lo sconto ce la offrirebbe a 170 euro.

Chiediamo quali servizi sono compresi nella tariffa oltre alla colazione; facciamo preciso riferimento alla spiaggia e lui spiega che questo servizio ha un costo a parte, ma se preferiamo ci può inviare una email con le 4 tipologie di spiaggia che esistono perché ognuna ha servizi e costi diversi. Si sofferma nella descrizione e riesce a farci immaginare la scena dell'aperitivo in spiaggia e dei divani....

Chiediamo infine come fare per l'eventuale prenotazione di una delle camere; A. spiega che è sufficiente inviare una email e si raccomanda di inviarla alla sua attenzione (ripete il suo nome) in quanto lui è il capo ricevimento ed è lui a dare disposizioni su come e cosa rispondere. Ripete che è possibile inviare a lui qualsiasi tipo di richiesta, informazione o chiarimento anche riguardo la spiaggia.

A. ha una evidente passione per il proprio lavoro, non ha fretta di concludere la telefonata, aggiunge descrizioni e consigli. A. si dimostra il migliore operatore con il quale ci siamo confrontati unico neo, non si appunta il nostro nome o il nostro telefono.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,36
<i>Data ritorno</i>	26/6/2008 – 14,32
<i>Attesa risposta</i>	20 ore e 56 minuti Canonica (entro le 24 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc). Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva il giorno successivo, **dopo 20 ore dall'invio.**

Il tono è gentile e professionale.

E. G., che scrive, offre una camera quadrupla per il periodo richiesto in mezza pensione, indica la tariffa di 75 euro al giorno per persona, ai quali vanno aggiunti 25 euro per la mezza pensione. Sottolinea che i bambini pagano tariffa al 50% e quindi 50 euro al giorno a persona. Calcola il totale giornaliero in 300 euro per un totale di 2400 euro. Visto il lungo periodo applicano uno sconto di 200 euro e quindi l'offerta finale è di 2200 euro per il soggiorno. Indica poi un elenco di servizi a pagamento: la spiaggia, parcheggio (5 euro a notte), baby sitter (7 euro ore diurne e 10 euro ore notturne), spa con la possibilità di usufruire di un servizio di Beauty Center presso una struttura a 50 metri dall'hotel (dice di inviare in allegato la lista dei trattamenti con le relative tariffe ma non viene poi allegato alcun listino), ristorante e indica infine che non dispongono di piscina. Rimane a disposizione per chiarimenti e saluta.

Nota

Il 4 luglio riceviamo un'altra email dall'hotel, sempre da E. G., che chiede se fossimo ancora interessati al soggiorno in quanto hanno ricevuto numerose richieste. Positivo il tentativo di non perdere un cliente che ha richiesto informazioni; questo hotel è stato l'unico ad inviare un'altra email prima di ritenersi libero di prenotare la camera ad altri clienti. Rispondiamo alle ore 12 del 7/7 ringraziandolo e comunicando di non essere interessati al soggiorno a causa di un cambiamento di programma per le vacanze. Non riceviamo in cambio nessuna risposta....

COMMENTO SITO INTERNET www.laterrahotel.it

Il sito è in 3 lingue. Il caricamento dell'home page è rapido ed efficace nonostante la presenza di elementi in flash. Saltata l'introduzione, si apre una pagina piuttosto semplice con quattro macrosezioni individuabili grazie a un grande quadrato posto a sinistra della pagina e suddiviso in quattro sotto sezioni: Hotel – Service- Tropea e Dintorni – Partners. Sotto questo quadrato 4 sezioni "minori" presentate a menu verticale: Prenotazione, Ospiti abituali, Per gli sposi, Galleria foto. Al centro della pagina invece, e purtroppo, un rettangolo al cui interno scorrono continuamente e vorticosamente delle foto della struttura, e sotto un po' di testo (poco) a complemento.

Le informazioni sono a portata di mouse, facilmente identificabili e consultabili, e anche le foto, pur migliorabili, sono più che sufficienti. Ogni sezione offre un'ampia descrizione di testo e la possibilità di vedere le foto ingrandite in ampie finestre di pop-up (che si caricano velocemente). Nel complesso è un sito impopolare con grafica datata. Manca anche la mappa per raggiungere l'hotel e il classico link con il sito meteo.

HOTEL NOVECENTO

0831 305666 – info@hotelnovecento.com - www.hotelnovecento.com

DATA: 30/6/2008 – ore 16,21
N. SQUILLI 5
RISPOSTA TELEFONICA non completa, manca il saluto
OPERATORE V.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al 5 squillo, dicendo il nome dell'hotel (Novecento buongiorno sono V.). Chiediamo a V. la disponibilità per una matrimoniale per 5 giorni dal 19/7. V. ripete la data come per ricordarsela e ci richiede conferma ulteriormente. Conferma infine la disponibilità ma dobbiamo chiedere la tariffa e strappare maggiori informazioni. La tariffa è di 100 euro a camera al giorno compresa la prima colazione. Chiediamo maggiori descrizioni e lei spiega che si tratta di una camera "al piano di giù con terrazzino" ma ci sono anche camere diverse, alcune con doccia, alcune con vasca, dipende da quello che preferiamo. Continua a non volerle descrivere; capiamo solo che quello è il prezzo della stanza e non hanno suite o camere con maggiori servizi. Spiega che compreso nel prezzo c'è la piscina perché, essendo lontani dalla spiaggia, il servizio in spiaggia non è compreso. Chiediamo a V. se per prenotare dobbiamo prenotare o seguire un "iter" differente e lei senza slanci spiega che è sufficiente richiamare. V. manca di entusiasmo, il linguaggio è povero e per nulla invitante.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,36
<i>Data ritorno</i>	nessuna risposta
<i>Attesa risposta</i>	-
	Fuori tempo max (oltre le 48 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo 72 ore.

COMMENTO SITO INTERNET www.hotelnovecento.com

Il sito, solamente in italiano, ha un'interfaccia grafica datata e inefficace. Le troppe foto presenti alternate al testo non facilitano la navigazione così come lo sfondo scuro. Le informazioni sono ridotte al minimo indispensabile (il nostro hotel - le camere - i servizi per voi - il listino - dove siamo - info turistiche) così come le foto, tutte di bassa qualità. Anche in questo caso sul sito si trova il modulo per la richiesta di prenotazione on-line (con il riferimento alla tutela della privacy).

Manca una mappa dettagliata che aiuti il cliente a raggiungere Ostuni e l'albergo. Nel complesso il sito non è accattivante, ma fornisce informazioni essenziali che risultano facilmente individuabili. C'è anche un link al sito di informazioni turistiche Ostuni online.it .

SANTA MARGHERITA LIGURE

IAT

0185 287485 – iat.santamargheritaligure@provincia.ge.it - www.turismoinliguria.it

DATA: 19/6/2008 – ore 12,16
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Professionale ma non completa
OPERATORE non si presenta
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile che, augurando il buon giorno, annuncia l'ufficio di informazioni di Santa Margherita Ligure.

Chiediamo all'operatrice se può fornirci disponibilità e prezzi per hotel 4 e 5 stelle dal 19/7. L'operatrice molto gentilmente spiega che non può fornirci la disponibilità alberghiera perché la richiedono solo in periodi particolari, ad esempio in occasione di ponti (la risposta è di quelle che non si commentano). Spiega che per questa informazione dobbiamo chiamare direttamente gli hotel. Le chiediamo se anche per le tariffe vale lo stesso discorso. L'operatrice spiega che questa informazione la può fornire e in base alla nostra richiesta ci fornisce le tariffe minime e massime di hotel a 5 e 4 stelle:

Imperial Palace 5 stelle, tariffa minima 304 – tariffa massima 410

Continental 4 stelle, tariffa minima 123 – tariffa massima 246

GH Miramare 4 stelle, tariffa minima 215 – tariffa massima 355

Elios 4 stelle, tariffa minima 140 – tariffa massima 260

Laurin 4 stelle, tariffa minima 103 – tariffa massima 205

Metropole 4 stelle. tariffa minima 120 – tariffa massima 230

Suisse 4 stelle, tariffa minima 113 – tariffa massima 220

Infine ci fornisce il nome di un hotel a Paraggi:

Paraggi 4 stelle, tariffa minima 220 – tariffa massima 440

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 16,39
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 17,50
<i>Attesa risposta</i>	11 min Ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di risposta sono ottimi (nello stesso giorno in cui è stata ricevuta, dopo soli pochi minuti). Il tono della risposta è gentile ed educato. La persona che scrive spiega di aver inviato l'elenco delle strutture di Santa Margherita con le relative tariffe e servizi offerti. Spiega che per conoscere disponibilità e tariffe di ogni albergo è necessario contattare le singole strutture. Mettendosi a disposizione per ulteriori chiarimenti saluta e si firma (V. C.) specificando di far parte dello staff dello iat di Santa Margherita Ligure.

Il file allegato riporta l'elenco delle strutture divise per stelle e in ordine alfabetico, con i riferimenti (indirizzo, telefono, fax, sito internet e email), i servizi offerti (indicati con i simboli; la legenda è riportata in fondo) e le tariffe minime e massime in b&b, mezza pensione e pensione completa. Questo servizio non vale una prenotazione nel senso che non ci aiuta a definire la qualità dell'ospitalità.

COMMENTO SITO INTERNET www.turismoinliguria.it

Non si tratta del sito dedicato a Santa Margherita Ligure, quanto piuttosto del più ampio e confuso portale della Regione Liguria. E qualora all'interno del portale si cerchi di trovare Santa Margherita Ligure, il risultato finale è una pagina marrone vuota.

Cercando su Google però vengono fuori anche:

www.comune.santa-margherita-ligure.ge.it

www.santamargheritaturismo.it

www.santamargheritaligurevirtuale.com

ma si tratta di riferimenti diversi dall'ufficio IAT.

GRAND HOTEL MIRAMARE

0185 287013 – miramare@grandhotelmiramare.it- www.grandhotelmiramare.it

DATA: 27/6/2008 – ore 10,44
N. SQUILLI 3
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE M. poi F.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde al terzo squillo M. che annuncia l'hotel augurando il buon giorno. Chiediamo a lui la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni, M. mi ferma e mi spiega che mi passerà il suo collega del ricevimento; risponde subito F. al quale dobbiamo ripetere la richiesta. F. controlla e conferma una camera vista giardino dal 19 oppure una vista mare dal 20. Chiediamo le tariffe; la prima ha un costo di 355 euro a camera al giorno, l'altra 395 euro al giorno a camera, entrambe hanno comprese la colazione, tasse, la piscina e la spiaggia, quindi ombrellone e lettini. Chiediamo infine come fare per prenotare e F. spiega che necessitano di un fax o una mail con un numero di carta di credito a garanzia. Poche descrizioni e poco entusiasmo; non si appunta il nostro nome.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,30
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 17,50
<i>Attesa risposta</i>	20 minuti
	Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva appena dopo 20 minuti dall'invio. Il tono è gentile e professionale; la persona che scrive (F.) ringrazia per la richiesta, ma dispiaciuto, spiega che l'hotel è al completo per il periodo richiesto. Saluta con un cordiali saluti. Da premiare la rapidità di risposta seppure dal tono telegrafico.

COMMENTO SITO INTERNET www.grandhotelmiramare.it

Il sito è in 2 lingue (italiano e inglese). L'home page si apre abbastanza velocemente facendo comparire una pagina bianca con al centro una cornice contenente le varie sezioni dell'albergo poste in orizzontale in basso. L'aspetto grafico del sito è all'insegna dell'understatement, più che minimale nel fornire le informazioni sull'albergo e sui suoi servizi.

Le fotografie che compaiono nelle varie pagine sono ingrandibili in pop-up e sono di buona qualità. C'è anche la duplice possibilità di effettuare il booking on-line (si apre in pop-up creando dei problemi di visibilità) o semplicemente richiedere una prenotazione via e-mail (molto più rapida).

Non ci sono immagini flash che appesantiscono il sito e qualunque sezione venga cliccata, si apre in maniera rapida.

Manca però una mappa dettagliata per raggiungere l'albergo e un link per le previsioni meteo. Nel complesso il sito può migliorare in funzionalità e ricchezza di informazioni. Nella sezione tempo libero compare ancora (o già) "Le feste di Natale e Fine Anno al Grand Hotel Miramare".

HOTEL METROPOLE

0185 286134– hotel.metropole@metropole.it - www.metropole.it

DATA: 27/6/2008 – ore 17,35
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Professionale ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde al primo squillo una voce maschile che con tono tranquillo annuncia l'hotel e saluta, non si presenta. Chiediamo la tariffa per una matrimoniale. Con gentilezza il receptionist indaga sul periodo. Gli diciamo che ci interessa dal 19/7 ma lui subito spiega che l'hotel è al completo ma si può sperare in qualche disdetta. Indica una tariffa di 131 euro a persona al giorno, spiegando che in quel periodo la mezza pensione è obbligatoria. Chiediamo quali servizi sono compresi e lui indica lo sdraio e l'ombrellone in spiaggia, la piscina, mentre precisa, il lettino ha un costo di 10 euro al giorno e il parcheggio costa 12 euro al giorno. Concludiamo la telefonata in quanto non c'è disponibilità e lui non si appunta il nostro numero e il nostro nome per eventuali disdette (come aveva spiegato prima).

Gentile ma disinteressato; non descrive la struttura o le camere.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

Data invio 25/6/2008 – 17,30

Data ritorno 25/6/2008 – 21,39

Attesa risposta 4 ore e 9 minuti

Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo 4 ore dall'invio. Il tono è gentile e professionale, disponibile e le descrizioni ricche di particolari. Fanno seguito alla nostra richiesta e spiegano che al momento della risposta possono riservare una camera matrimoniale e una doppia comunicanti fronte giardino-mare in posizione laterale. Sorprendente! La tariffa in mezza pensione per la camera occupata dagli adulti è di 262 euro al giorno; la tariffa per la camera occupata dai due bambini in mezza pensione è di 222 euro.

Nell'eventualità si preferisse la pensione completa la tariffa della camera degli adulti è di 282 euro, quella occupata dai bambini è di euro 242.

Sottolineano che tasse, servizio, palestra, piscina scoperta e spiaggia con sdraio e ombrellone sono inclusi.

Sottolineano che in alta stagione il trattamento minimo è la mezza pensione con possibilità di scelta tra pranzo e cena. Spiegano poi che in caso di conferma. A garanzia della prenotazione necessitano una carta di credito (indicano Visa- MasterCard- American Express, non accettano carte di credito elettroniche) con data di scadenza da inviare via fax (lo indicano) o via email. Sottolineano che è accettato il saldo anche con la Diners. Ultimo termine per l'annullamento 8 giorni prima dell'arrivo per evitare l'addebito di due notti di soggiorno come penale, per ciascuna camera annullata. Anche la partenza anticipata comporta una penale che non viene indicata.

Dopo le "clausole" vengono descritti la struttura e i servizi in maniera dettagliata.

Salutano cordialmente e la mail viene conclusa con il nome dell'hotel e la firma della persona che ha scritto la email (G. C.).

Risposta decisamente completa, precisa, pignola ma vagamente "terroristica".

COMMENTO SITO INTERNET- www.metropole.it

Il sito è in 6 lingue. L'home page si apre rapidamente su una schermata in flash nella quale si sceglie la lingua con cui si vuole navigare. Si accede quindi alla pagina con le varie sezioni divise in due menu: uno posto in orizzontale sopra tre foto che restano sempre fisse e uno a sinistra delle stesse. L'aspetto grafico del sito è piuttosto vecchio, le informazioni fornite sono sufficienti, ma manca lo slancio comunicativo; il sito appare impersonale e non invita alla navigazione.

E' assente il booking on-line (c'è solo il servizio di richiesta prenotazioni), manca una mappa dettagliata o un testo su come raggiungere l'albergo. Le fotografie che compaiono nella fotogallery si ingrandiscono semplicemente passando sopra le icone più piccole, ma la loro qualità e l'ingrandimento sono insufficienti. Piuttosto scomodo anche il fatto che ogni volta che si entra in una delle sezioni presenti sul menu superiore (Prezzi e Promo – Territorio – Prenotazioni – Dove Siamo – Contatti) occorre poi tornare alla sezione Hotel per accedere alle sezioni poste a sinistra della pagina, che scompaiono quando si naviga nelle sezioni di cui sopra.

Sito datato con foto di qualità insufficiente e testi essenziali.

FORTE DEI MARMI

IAT

0584 80091 – forteinfo@versilia.toscana.it - www.versilia.toscana.it/forteturismo

DATA: 19/6/2008 – ore 12,00
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Buona ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile che conferma: Ufficio di Informazione Turistica. Non si presenta e non saluta.

Chiediamo la disponibilità di un hotel a 4 o 5 stelle dal 19 luglio. L'operatrice ci fornisce il numero di telefono dell'ufficio di prenotazione hotel (0584 82007) spiegando che loro forniranno disponibilità e prezzi.

Tende a chiudere, così salutiamo e concludiamo la comunicazione.

Chiamiamo il numero fornito dall'operatrice dello IAT, ci risponde l'associazione albergatori. Spieghiamo all'operatrice di aver avuto il numero di telefono dallo IAT perché volevamo sapere disponibilità e prezzi di un hotel 4 o 5 stelle dal 19/7.

L'operatrice spiega di dover fare qualche telefonata agli hotel per avere le informazioni richieste e nel giro di una mezz'ora avrebbe richiamato. Sottolinea che il servizio è gratuito.

Le spieghiamo che avremmo preferito avere subito qualche informazione e lei ci fornisce un sito internet (www.myforte.it) dove trovare un elenco di hotel da chiamare, sottolineando però che questo avrebbe potuto farlo lei al nostro posto. Tono efficiente e burocratico ma la risposta è nel complesso inefficace per chi come noi voleva un orientamento. Buona la disponibilità.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 11,15
<i>Data ritorno</i>	nessuna risposta
<i>Attesa risposta</i>	- Fuori tempo max (oltre 72 ore)
<i>Testo richiesta</i>	Buongiorno, vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti)+ 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti.

FIRMA

Giudizio Complessivo

Nessuna risposta dopo oltre 72 ore

COMMENTO SITI INTERNET- www.versilia.toscana.it/forteturismo.

Questo sito suggerito dall'impiegato IAT è semplicemente una pagina statica, con una foto dell'ufficio IAT di Forte dei Marmi, l'indirizzo, recapito telefonico e il contatto e-mail. Essenziale, quasi inutile.

www.aptversilia.it. è il portale istituzionale dell'APT della Versilia. Al suo interno è possibile trovare le informazioni su tutte le località versiliesi.

Il caricamento del sito è rapido e l'interfaccia grafica è piuttosto classica, tradizionale. Le lingue disponibili sono 6 più l'italiano.

Le principali sezioni del sito si trovano in un menu verticale alla sinistra della pagina: Accoglienza - Dove mangiare – Servizi – Eventi – Notizie - Territorio – Itinerari - Photogallery – Link – Istituzioni.

All'interno della sezione accoglienza le uniche strutture presenti sono gli stabilimenti balneari. Non ci sono gli alberghi e di loro non c'è traccia sul sito. Nel complesso dunque il sito è generoso di contenuti grazie alle varie sezioni e sotto-sezioni, ma inspiegabilmente manca di ciò che serve: il quadro dell'ospitalità. Anche la navigazione non risulta agevole.

(www.fortedeimarmi.it) è il portale della località, ma solo in italiano per gli italiani. Il sito presenta numerosi annunci, promozioni, informazioni, link, etc. che non facilitano la navigazione. E le sezioni davvero importanti per la navigazione (Strutture ricettive – Agenzie – Eventi – Vivi il Forte – Shopping – Numeri utili), si trovano in orizzontale al di sopra di una serie di foto che si succedono in looping. La visibilità non è immediata. Anche l'aspetto grafico complessivo (considerata la tipologia di clientela che frequenta il Forte) è insoddisfacente. Soltanto muovendosi all'interno delle varie sezioni la navigabilità migliora, grazie all'assenza di link, annunci pubblicitari, banner, etc. Anche in questo sito emerge il problema delle strutture ricettive. Pochissimi sono gli alberghi presenti con una scheda dettagliata con dati, informazioni e link ai loro siti. Della maggior parte dei casi viene riportato unicamente il nome dell'hotel.

HOTEL AUGUSTUS

0584 787200 – augustus@versilia.toscana.it - www.augustus-hotel.org

DATA: 23/6/2008 – ore 11,26
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA professionale ma non completa
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce maschile al secondo squillo che annuncia l'hotel e augura buongiorno senza presentarsi. Chiediamo la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 in camera e colazione. Il receptionist ci interrompe spiegando che ci avrebbe passato il ricevimento. Risponde un altro receptionist che di nuovo annuncia l'hotel ma non dice il suo nome. Riformuliamo la richiesta e lui spiega che c'è disponibilità dal 20/7 al 25/7 solamente in mezza pensione. Chiediamo se fosse possibile scegliere il trattamento di camera e colazione e lui spiega che non è possibile! Sottolinea che l'hotel lascia libertà nella scelta tra pranzo o cena giorno per giorno. La tariffa giornaliera a camera in mezza pensione è di 660 euro(330 E. per persona) ma nella tariffa non è compresa la spiaggia. Chiediamo allora la tariffa di un ombrellone e due lettini e il receptionist spiega che la spiaggia è privata e viene garantita ad ogni cliente ma un ombrellone e due lettini hanno un costo a parte di 113 euro al giorno.

Chiediamo di quali servizi dispone l'hotel e il receptionist spiega che l'hotel offre piscina e beauty center con trattamenti e massaggi che chiaramente hanno un listino a parte. Non ci invita a visitare il sito.

Chiediamo come procedere per prenotare, lui spiega che è necessario richiamare e mandare una email o un fax (non lascia né email né numero di fax) con una carta di credito a garanzia. Infine salutiamo; lui gentilmente contraccambia e chiede il nostro nominativo (Del Bianco).

Gentile e professionale, si appunta il nome e la tariffa offerta.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	24/6/2008 – 18,26
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 21,10
<i>Attesa risposta</i>	2 ore e 44 minuti Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo due ore dall'invio. Il tono è gentile e professionale; la persona che scrive ringrazia di aver scelto la loro struttura, ma dispiaciuto, spiega che l'hotel è al completo per il periodo richiesto.

Si augura di poter essere d'aiuto in un'altra occasione. Ringrazia e saluta firmandosi con nome e cognome e ovviamente il nome dell'hotel.

COMMENTO SITO INTERNET www.augustus-hotel.org

Il sito è in 2 lingue, è la prima informazione che si ha quando si apre l'home page.

Cliccando sulla lingua desiderata si apre il sito, completamente in flash, solamente però dopo una lunga videata che dal cielo conduce all'albergo. La navigazione del sito è complicata, poco intuitiva, vagamente snob. Costringe l'utente a ricercare le informazioni passando il mouse su una serie di immagini prive di testo e di spiegazioni. Nel complesso il sito risulta poco navigabile, le informazioni non emergono con efficacia e linearità, e le stesse foto che si aprono in pop-up sono di mediocre qualità. Questi elementi fanno sì che il sito non inviti la navigazione. Sul sito c'è il modulo per la richiesta di prenotazione, ma senza servizio online.

HOTEL PRESIDENT

0584 787421 – info@presidentforte.it - www.presidentforte.it

DATA: 14 luglio – ore 16,30
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA non completa, manca il nome
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al secondo squillo che annuncia l'hotel e augura buona sera senza presentarsi. Le chiediamo la disponibilità di una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. L'operatrice si scusa e si allontana dalla conversazione. Non veniamo messe in attesa con una musica ma restiamo per qualche secondo nel più assoluto silenzio. Improvvisamente il telefono emette un suono come se la telefonata venisse passata ad un altro ufficio. Risponde una voce femminile con un secco "pronto?". Sorpresi spieghiamo che prima stavamo parlando con un'altra persona. L'operatrice ci spiega che era la sua collega del ricevimento e riassume quello che noi avevamo chiesto all'altra operatrice, chiedendo però conferma fino a venerdì (25). Le facciamo notare che avevamo chiesto fino al 23 luglio quindi 5 notti. Chiarito il disguido dei giorni, ci comunica che non c'è disponibilità. Non propone un'altra data e siamo costretti a chiedere informazioni per la settimana successiva. Lei controlla e spiega che ha tre disponibilità. Siamo costretti a chiederle che tipo di camere fossero. Risposta: "ma lei signora che camera vorrebbe?". Evidentemente lei non sa che ogni albergo può avere più tipologie di camere e spiega che le camere sono tutte uguali a 190 euro a persona al giorno in mezza pensione. Le chiediamo se è possibile scegliere camera e colazione, ma non è possibile. Chiediamo se nel prezzo la spiaggia fosse compresa. Risponde che non è compresa e indica il prezzo di 40 euro al giorno per l'ombrellone ma aggiunge che in questa stagione saranno sicuramente disponibili solo le tende a 60 euro al giorno.

L'operatrice rispondeva in modo protervo dando l'impressione di non aver bisogno di questa prenotazione.

Non si appunta neppure il nostro nome e numero di telefono per offrire un'eventuale camera libera per il periodo richiesto.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	14/7/2008 – 16,17
<i>Data ritorno</i>	14/7/2008 – 19,25
<i>Attesa risposta</i>	3 ore e 8 min ideale (entro 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana dal 19/7 in mezza pensione, possibilmente in una struttura a 5 stelle o un buon 4 stelle.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera o ridotta, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo tre ore dall'invio; il tono è professionale e sbrigativo, con qualche errore. Sbalorditivo il fatto che con email si conferma la disponibilità di una Junior Suite per il periodo richiesto a una tariffa in mezza pensione di 190 euro x 2 per gli adulti e 100 euro per i due bambini. Spiegano che dispongono di una spiaggia privata e indicano la tariffa di 40 euro al giorno per l'ombrellone e 60 euro al giorno per la tenda. Aggiungono che l'hotel dispone del servizio di baby sitting e di un'ottima cucina e che possono mettere a disposizione dei clienti la Spa di un'altra struttura, l'Hotel Villa Undulna Terme della Versilia a prezzi speciali.

Sottolineano le numerose richieste e restano in attesa di una risposta per chiarimenti e definizioni della prenotazione. La firma si limita al nome e cognome di chi scrive.

COMMENTO SITO INTERNET www.presidentforte.it

L'home page si apre piuttosto velocemente, ma è semplicemente una porta d'accesso alla pagina index, cui si accede scegliendo tra le tre lingue disponibili.

Una volta entrati si naviga con facilità all'interno di un sito graficamente semplice e lineare con due colori dominanti, il grigio e il blu.

Il menu è posto orizzontalmente sopra un rettangolo contenente delle foto che si succedono in loop e del testo generico sull'albergo.

L'hotel – Dove siamo – Il ristorante – La spiaggia – Tempo libero – Prenota – Contattaci sono le principali sezioni tra cui navigare, al di sotto del rettangolo di cui sopra, altre 2 sezioni: il booking on-line (Prenota) e la Fotogallery. Qui le foto sono piuttosto piccole e di qualità appena sufficiente anche se si aprono in pop up.

All'interno di ogni sezione si apre il solito rettangolo con le foto in loop affiancate da una breve descrizione. Nel complesso le informazioni fondamentali ci sono tutte, ma vengono fornite in maniera distaccata, senza slancio comunicativo né spunti di interesse.

Nella sezione Prenota manca una tabella con i prezzi che fornisce le necessarie informazioni all'utente, che tra l'altro non può prenotare on-line ma semplicemente mandare una richiesta di disponibilità e prezzo sulla base delle sue esigenze.

Non c'è pagina con le news e le informazioni su eventi e manifestazioni della località. Manca una mappa dettagliata per raggiungere con facilità l'albergo.

HOTEL GOYA

0584 787221 – info@hotelgoya.it - www.hotelgoya.it

DATA: 27/6/2008 – ore 11,21
N. SQUILLI 8 poi 2
RISPOSTA TELEFONICA completa e professionale
OPERATORE E.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Al primo tentativo il telefono squilla 8 volte senza risposta. Ritentiamo dopo qualche minuto e finalmente dopo due squilli risponde E. che augura il buon giorno e annuncia l'hotel. Chiediamo la disponibilità per una matrimoniale dal 19/5 per 5 giorni. E. chiede di attendere un attimo poi spiega che hanno disponibilità dal 20. Chiediamo la tariffa e lui indica 350 euro a camera a notte comprensivo di prima colazione. Chiediamo quali servizi sono compresi nel prezzo e lui spiega che non dispongono di spiaggia privata ma si appoggiano a bagnini di fiducia ai quali se si desidera si possono chiedere preventivi ma per il pagamento si fa direttamente con loro. Spiega che non hanno piscina ma solarium. Domandiamo se per prenotare è necessario l'invio di una email e lui ci lascia la email aggiungendo prontamente che per la prenotazione hanno bisogno di una caparra confirmatoria del 20%.

Salutiamo e lui contraccambia gentilmente ma non si appunta il nome.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

<i>Data invio</i>	25/6/2008 – 17,29
<i>Data ritorno</i>	25/6/2008 – 21,41
<i>Attesa risposta</i>	4 ore e 12 minuti Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,
vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione. Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).
Grazie per la cortesia. Saluti FIRMA

Giudizio Complessivo

La risposta arriva dopo quattro ore dall'invio. Il tono è gentile e professionale; la persona che scrive, E., non ringrazia di aver scelto la loro struttura, ma dispiaciuto, spiega che l'hotel non ha camere disponibili per il periodo richiesto, ma tranquillizza che si potrebbe liberare qualcosa in caso di altre disdette ma non sottolinea che richiamerà o ci contatterà nell'eventualità si liberasse qualcosa. Saluta e ringrazia concludendo la email con le avvertenze per la privacy in italiano e inglese. Gentile ma non soddisfacente.

COMMENTO SITO INTERNET www.hotelgoya.it

Il sito si apre con una schermata con foto e pulsanti per scegliere la lingua con cui si vuole navigare (italiano, inglese e russo). Una volta scelta la lingua, si accede all'interno del sito dove è possibile trovare tutte le informazioni necessarie in maniera chiara e comprensibile, grazie ad un menu orizzontale posto tra la parte superiore della pagina dove scorrono in dissolvenza delle foto dell'albergo e la parte inferiore che contiene i testi: HOTEL-CAMERE-RISTORANTE-SOLARIUM-CONGRESSI-PREZZI-LAST MINUTE-SPORT-WHERE-PRENOTA (non è però booking on-line ma solo richiesta di prenotazione)-BROCHURE. Questo menu che rimane fisso ad ogni pagina è presente anche in fondo a ciascuna pagina.

Nel complesso si tratta di un sito d'impostazione classica, poco creativo, ma lineare e funzionale per il turista. Mancano però due cose: una mappa dettagliata per raggiungere l'albergo da affiancare alla spiegazione scritta e un link per le previsioni meteo.

PORTO ROTONDO

IAT

0789 21453 – aastol@tiscalinet.it

DATA: 4/7/2008 – ore 10,58
N. SQUILLI 7
RISPOSTA TELEFONICA -
OPERATORE -
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Tentiamo di reperire il numero di telefono di un ufficio di informazioni turistiche di Porto Rotondo (sulla Guida Michelin è indicato quello di Olbia) tramite il Comune di Olbia, che non essendo a conoscenza dell'esistenza, consiglia di chiamare l'ex Azienda Autonoma (e il numero corrisponde allo iat di Olbia indicato sulla Guida Michelin). Tentiamo dunque di chiamare il numero che ci è stato fornito ma dopo 7 squilli non riceviamo risposta. Riproviamo più volte senza risultato.

COMMENTO SITO INTERNET (non c'è un sito istituzionale)

Porto Rotondo non ha un proprio sito internet di carattere istituzionale, i due siti che risultano dalla ricerca su Google (portorotondonline.tv e portorotondoweb.it) sono infatti siti commerciali fortemente caratterizzati da annunci, banner pubblicitari, spazi promozionali, etc. Tra l'altro non possiedono caratteristiche turistiche adeguate legate alla presentazione del territorio, dei servizi e della ricettività. Va segnalato che Porto Rotondo non è Comune.

Per trovare delle informazioni istituzionali su Porto Rotondo occorre fare riferimento al sito istituzionale del Comune di Olbia, sul quale poi è possibile, pur non facilmente, individuare un piccolo link che rimanda al portale olbiaturismo.it. E qui si trovano le scarse informazioni turistiche disponibili su Porto Rotondo.

MAIL SPEDITA IL 4/7/2008 – 11,04
RISPOSTA MAIL IL *mai risposto*
COMMENTO RISPOSTA MAIL *sono snob, aristocratici o ignoranti?*

HOTEL SPORTING

0789 34005 – reservation@sportingportorotondo.com - www.sportingportorotondo.it

DATA: 4/7/2008 – ore 10,35
N. SQUILLI 1
RISPOSTA TELEFONICA Professionale ma non completa
OPERATORE A. poi S.
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al primo squillo che annuncia l'hotel e dice il suo nome (A.) senza salutare. Le chiediamo disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni, lei si scusa dicendo che ci avrebbe passato il capo ricevimento. Risponde S., alla quale dobbiamo ripetere la richiesta; lei controlla e offre una camera vista mare a 869 euro al giorno compresa la piccola colazione e Iva. Chiediamo quali servizi fossero compresi oltre alla colazione e S. comunica che la spiaggia e la piscina sono compresi, aggiunge che l'hotel non dispone di un centro benessere ma è possibile prenotare ed effettuare trattamenti direttamente in camera a pagamento.

Le chiediamo infine quanto verrebbe la camera se scegliessimo la mezza pensione e lei subito indica 935 euro.

Tono stanco e poco disponibile, risposte a scatti. Non c'è interesse per la nostra prenotazione.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL CONTATTO E-MAIL

CARATTERISTICHE DELLA RICHIESTA

Data invio 3/7/2008 – 18,18

Data ritorno 3/7/2008 – 20,02

Attesa risposta 1 ora e 44
Ideale (entro le 12 ore)

Testo richiesta

Buongiorno,

vorrei avere la tariffa per una camera matrimoniale (due adulti) + 2 lettini (un bambino di 6 anni + 1 bimba di 4 anni) per una settimana (arrivo 19/7 partenza 27 luglio) in mezza pensione.

Mi interessa sapere anche se i bambini pagano tariffa intera, se la spiaggia è compresa e quali servizi dispone l'hotel (piscina, ristorante, centro benessere, servizio di baby sitter etc).

Grazie per la cortesia. Saluti, FIRMA

Giudizio Complessivo

I tempi di gestione della risposta sono invece ottimi. Il tono è gentile e professionale e l'offerta è curata e completa.

Viene offerta una Junior Suite con due letti supplementari, vista mare dalla terrazza e accesso diretta alla spiaggia privata. Il prezzo è di 1.484 euro al giorno in mezza pensione, servizio, iva, uso della piscina con acqua di mare e spiaggia compresi. Sottolinea che la

mezza pensione comprende la prima colazione e la cena, ma le bevande sono escluse.

Tiene a precisare che al momento la camera non è stata prenotata. Spiega che l'hotel non dispone di un centro benessere ma è possibile effettuare trattamenti su richiesta direttamente in camera, a pagamento.

E' disponibile anche il servizio di baby sitting a richiesta a 20 euro all'ora. Offrono inoltre un servizio di transfer da e per l'aeroporto di Olbia (disponibile previa comunicazione dei dettagli di volo 24 ore prima dell'arrivo) con minivan privato a 70 euro a tratta dalle 7 alle 22 e di 90 euro a tratta dalle 22 alle 7.

Rendendosi disponibile per chiarimenti termina la email con i saluti e la firma.

Gentile, professionale e completa.

COMMENTO SITO INTERNET www.sportingportorotondo.it

Il sito è in 2 lingue (italiano e inglese). L'apertura è rapida, l'home page presenta una grande cornice centrale all'interno della quale si succedono in loop varie foto dell'albergo di elevata qualità. Sopra il menu principale in orizzontale con le sezioni per la navigazione: Home – Posizione - Chi siamo – Camere – Ristorante – Servizi – Sports – Gmap – Tariffe - Offerte speciali – Contatti; sotto 4 sezioni che vengono riprese ed evidenziate (Servizi - Chi Siamo - Contatti – Preventivo). La navigazione è piuttosto semplice, il sito offre l'immediata percezione dello stile e dell'atmosfera dell'albergo. Già dal sito si comprende che ci si trova in un luogo di grande comfort: tutto è a portata di mouse, le foto sono di elevata qualità e dettagliano bene l'albergo e i suoi servizi. I testi sono ridotti al minimo e puntano su elementi evocati ed emozionali. Da segnalare che il sito non prevede il booking on-line e neppure la cosiddetta richiesta di prenotazione.

Ci sono addirittura due mappe, una tratta da Google Maps accompagnata dalle indicazioni di testo, agevole notevolmente il raggiungimento dell'albergo.

HOTEL COLONNA SAN MARCO

0789 34110 – colonnasanmarco@itihotels.it - www.hotelcolonnasanmarco.it

DATA: 3/7/2008 – ore 18,21
N. SQUILLI 2
RISPOSTA TELEFONICA Professionale, manca il nome
OPERATORE non specificato
RICHIESTA TELEFONICA 5 giorni dal 19/7 camera matrimoniale B&B
RISPOSTA TELEFONICA

Risponde una voce femminile al 2° squillo che annuncia l'hotel augurando buona sera. Chiediamo all'operatrice la disponibilità per una camera matrimoniale dal 19/7 per 5 giorni. L'operatrice controlla e conferma la disponibilità di una camera a 370 euro a notte compresa la prima colazione. Spiega che nel caso si scelga la mezza pensione è sufficiente aggiungere 50 euro a camera al giorno. Spiega che nella tariffa sono compresi tutti i servizi dell'hotel, quindi piscina, solarium, bar. Le chiediamo se l'hotel dispone di una spiaggia convenzionata e lei annuisce spiegando che l'hotel ha in concessione dalla Semiramide la porzione denominata Yamamay che si trova a 6 km ma facilmente raggiungibile con una navetta gratuita messa a disposizione dal comune di Olbia. Chiediamo prima la tariffa giornaliera della spiaggia e poi di rispiegare il discorso della concessione perché probabilmente ha dato per scontato che fossimo a conoscenza della cosa vista la velocità con cui ha riportato la cosa. Confessa di non conoscere i prezzi e, non sapendoli, si assenta per verificare. Torna e ci indica un prezzo che si aggira intorno ai 30 euro al giorno per due lettini e un ombrelloni e spiega che la Semiramide è la ditta che da in concessione la spiaggia e la loro porzione si chiama Yamamay.

Risposta forse un po' frettolosa.

MAIL SPEDITA IL 3/7/2008 ore 18,16
RISPOSTA MAIL IL la mail inviata all'indirizzo indicato sulla Guida Michelin
è tornata indietro.
COMMENTO RISPOSTA MAIL -

COMMENTO SITO INTERNET www.hotelcolonnasanmarco.it

Il sito è in 3 lingue rapido, presenta una schermata in flash sulla quale si succedono delle foto dell'albergo. L'impostazione è "istituzionale" ed è coordinata per tutti gli alberghi del gruppo ITI Hotels. Sembra infatti di essere più in un portale della compagnia che nel sito di un singolo albergo.

Il sito è simpatico, il menu posto in orizzontale al di sotto della cornice delle foto in loop è facilmente consultabile. L'aspetto grafico è rassicurante, tradizionale, classico per colori e funzionalità. C'è il modulo per il booking on-line, facile e veloce.

Le fotografie che compaiono nella fotogallery si ingrandiscono e sono di media qualità. Manca invece una mappa dettagliata per raggiungere l'albergo. Nel complesso il sito funziona nonostante la scarsità dei testi e la mancanza di elementi di marketing.