### **COMUNICATO STAMPA**

# GLI ALBERGHI SPACE HOTELS: UN VIRTUOSO ESEMPIO DELL'IMPORTANZA DELLA WEB REPUTATION

Secondo l'analisi svolta da Travel Appeal gli alberghi del gruppo registrano una reputazione sul web nettamente superiore a quella di altre strutture italiane





Quando si parla di reputazione online siamo tutti ben consapevoli dell'importanza che questa riveste nelle scelte che operiamo ogni giorno. Che si parli di un negozio, un supermercato o, ancora di più, un ristorante, la prima cosa che facciamo è ricercarne il nome sul web e sondarne la reputazione fra gli utenti. Ma come si diviene consapevoli della propria web reputation? Space Hotels, gruppo alberghiero italiano, dalla ormai oltre quarantennale esperienza nell'ospitalità, ha saputo tenersi al passo con i tempi e negli anni ha sviluppato fruttuose collaborazioni per monitorare e rispondere alle mutevoli esigenze della clientela. Grazie alla recente collaborazione con Travel Appeal, Space Hotels ha confermato la soddisfazione dei propri ospiti anche tramite il web.

Tramite l'analisi di **oltre 60.000 contenuti presenti sul web**, e di oltre **270.000 recensioni** riguardanti il periodo fra settembre 2016 e ottobre 2017, **Travel Appeal** è stata in grado di tracciare il profilo di soddisfazione dei clienti che hanno soggiornato negli **alberghi affiliati a Space Hotels** e, di conseguenza, estrapolare dati relativi alla soddisfazione dei clienti, che **si sono rivelati molto positivi**.

Le strutture affiliate a Space Hotels, infatti, hanno registrato un 88% di Sentiment positivo, a fronte di un generale 83.6% registrato dalle strutture ricettive italiane. Questo risultato è emerso da una analisi che ha preso in considerazione l'ospitalità in generale; le camere; la posizione degli alberghi; i servizi offerti; la ristorazione; l'accoglienza; la pulizia; i costi e la fruibilità della rete Wifi. In particolare la posizione delle strutture (94.5% a fronte di 89.1% negli alberghi italiani), l'accoglienza del personale (95.5% a fronte di 90.7% negli alberghi italiani) e la pulizia (93.8% a fronte di 88.3% negli alberghi italiani) hanno registrato considerevole soddisfazione da parte degli utenti, riconfermando quello che da anni è l'impegno di Space Hotels nei confronti della sua clientela

## Il metodo di analisi utilizzato:

Il cuore pulsante di **Travel Appeal** è un sistema di intelligenza artificiale che raccoglie, valuta e analizza in tempo reale migliaia di dati e informazioni online, in modo preciso e completo, trasformandoli in azioni e suggerimenti intelligenti e concreti per migliorare immediatamente la propria reputazione. **Travel Appeal sfrutta un motore semantico specializzato per il comparto dell'hospitality** (ricettività, ristorazione, attrazioni e risorse culturali, trasporti, ecc.) in grado di "leggere" ogni singolo contenuto, rilevarne i soggetti citati e comprendere le opinioni associate a quest'ultimi. Ogni giudizio (o opinione) incide sulla percentuale di **sentiment**, ovvero il livello di percezione positiva di un albergo.

### **Travel Appeal**

Travel Appeal è la startup B2B partecipata da H-FARM che raccoglie e analizza in tempo reale i dati online del settore travel: attraverso un sistema di Intelligenza Artificiale, è in grado di inter-

pretarli trasformandoli in consigli pratici grazie ai quali gli operatori turistici possono migliorare il loro posizionamento e reputazione digitale con conseguente impatto positivo sul fatturato e sulla gestione delle priorità e dell'operatività aziendale. **Travel Appeal mette a disposizione un software per singole strutture** (hotel, b&b, campeggi, ristoranti, musei) oltre a delle soluzioni specifiche di analisi per gruppi, catene, consorzi e territori (DMO, DMC, enti del turismo). **Recentemente Travel Appeal ha perfezionato un nuovo "assistente virtuale" basato sul proprio motore di Intelligenza Artificiale** (chatbot): questo strumento consente agli operatori del mondo dell'hospitality di migliorare e semplificare l'interazione con i viaggiatori loro ospiti e raccogliere ulteriori dati sui comportamenti dei loro ospiti per ottimizzare i processi di marketing. Fondata nel gennaio 2014 da Mirko Lalli, il team è attualmente di 30 persone e ha due sedi: una a Treviso, all'intero del Campus di H-FARM, e una a Firenze.

# **Su Space Hotels**

Space Hotels, gruppo alberghiero nato nel 1974, è attualmente presente nel nostro paese con una collezione unica di più di 60 alberghi indipendenti da 3 a 5 stelle in 35 destinazioni business e leisure. L'offerta di Space Hotels comprende: soggiorni di lavoro o di vacanza; organizzazione di meeting e congressi; la grande cucina di alcuni tra i migliori chef italiani; relax, massaggi e sauna in eleganti centri benessere. In ogni soggiorno sono sempre inclusi breakfast, una bottiglietta d'acqua e free Wi-Fi. Per le prenotazioni è attivo il numero verde gratuito 800.813.013, i GDS (codice SX) o il sito www.spacehotels.it.



Space Hotels – Numero verde 800.813.013 E-mail: <u>space@spacehotels.it</u> - Internet: <u>www.spacehotels.it</u>

> Ufficio Stampa Travel Marketing 2, Roma Alessandra Amati Cell. 335 8111049

www.travelmarketing2.com

E-mail alessandra.amati@travelmarketing2.com

info@travelmarketing2.com
Seguici su facebook