



Partoo

www.partoo.it

Rambla de Catalunya, 33
08037 Barcellona, Spagna

contact@partoo.it

3 Febbraio 2025

Partoo Lancia il Barometro 2025 sulla reputazione online

Partoo presenta l'edizione 2025 del suo Barometro annuale, un'analisi approfondita di oltre 689 mila recensioni raccolte sulle schede Google di aziende appartenenti a sei settori chiave. Questo report offre pertanto dati dettagliati sull'evoluzione della reputazione online e sulle abitudini dei consumatori digitali, fornendo conclusioni pratiche e rilevanti per le aziende.

I risultati principali

Il Barometro di quest'anno evidenzia progressi significativi nella gestione delle recensioni e della reputazione digitale:

- **Valutazione media dei clienti:** i clienti italiani di Partoo raggiungono un punteggio medio di **4,22 stelle**, affermandosi come leader nella gestione della loro reputazione online.
- **Risposta alle recensioni:** le aziende rispondono in media all'**65% delle recensioni ricevute**, un dato molto positivo che dimostra un forte impegno nell'attenzione al cliente.

Classifica delle aziende italiane con miglior SEO locale e miglior reputazione online

SEO locale: Tecnomat guida la classifica come l'azienda con il miglior posizionamento locale, seguita da Leroy Merlin e Decathlon. Tra i marchi di spicco troviamo anche Gruppo San Donato.

Reputazione digitale: Leroy Merlin si posiziona al primo posto per reputazione digitale, mentre Carmila conquista il secondo posto del podio, seguito da Tecnomat che invece si aggiudica nuovamente il podio. Conad, Seta Beauty e Megamark sono altre aziende di rilievo.

Il potenziale dei settori chiave

Settore auto, servizi e mobilità

Nel settore automobilistico, le recensioni sono fondamentali per generare fiducia, con oltre l'80% degli acquirenti che le legge prima di prendere una decisione. Nel 2024, il settore ha registrato **74 152 nuove recensioni**, con un aumento del **3,6% rispetto al 2023**, sottolineando l'importanza di raccogliere e gestire il feedback in modo proattivo.

Tra i leader della reputazione digitale spiccano **Toyota** al primo posto, **Aquila Energie** al secondo e **Biauto Group** al terzo, grazie a una gestione attiva delle recensioni e a un forte impegno verso la soddisfazione del cliente. **Richiedere opinioni dopo l'acquisto o il servizio è essenziale** per rafforzare la fiducia e consolidare la propria posizione in questo mercato competitivo.

Settore bellezza e cura della persona

Nel settore della bellezza e della cura della persona, le recensioni giocano un ruolo chiave, con quasi **l'80% dei clienti che le consulta prima di scegliere un servizio**. Nel 2024, il settore ha generato **15 661 nuove recensioni**, con una variazione del 4,7% rispetto al 2023. I leader della reputazione digitale sono **Bludental, Seta Beauty e Figurella**.

Le aziende del settore devono affrontare sfide come la tutela della privacy dei clienti e la gestione rapida delle esperienze negative. **Chiedere recensioni al momento giusto, alla fine di un appuntamento o dopo più trattamenti, è essenziale per generare opinioni positive e rafforzare la fiducia dei consumatori.**

Settore horeca

L'industria alberghiera e della ristorazione è estremamente competitiva e la reputazione digitale è un fattore chiave per distinguersi. Circa il **90% dei clienti legge le recensioni prima di scegliere un ristorante o un hotel**. Nel 2024, il settore ha registrato una variazione minima (+0,4%) **nelle nuove recensioni**, raggiungendo comunque **128 112 recensioni totali**. I leader della reputazione digitale sono **Gioia Group, La Romana e Human Company**.

Nonostante il grande volume di feedback, il settore affronta sfide come la gestione dei commenti negativi e delle recensioni false. **Rispondere rapidamente e incentivare le recensioni dopo la visita aiuta a migliorare la reputazione e la rilevanza nel mercato.**

Settore retail moda

Nel retail della moda, le recensioni online influenzano in modo significativo la percezione dei clienti: oltre il **60% le consulta prima di visitare un negozio**. Una solida reputazione digitale può **attirare più clienti, convertire i curiosi in acquirenti e fidelizzarli**. Tuttavia, raccogliere recensioni in questo settore è una sfida, data la rapidità delle interazioni e la soddisfazione immediata dei clienti.

Per superare queste difficoltà, è consigliabile **interagire nei momenti chiave, richiedere**

feedback durante il pagamento e utilizzare promemoria nel punto vendita. Inoltre, **gestire recensioni positive e negative è cruciale per mantenere rilevanza e fiducia.** Nel 2024, il settore ha registrato **26 290 nuove recensioni**, con un calo del **10% rispetto al 2023**. I leader in Italia sono **Oberalp Group, Decathlon e Woolrich**.

Settore bancario e assicurativo

Nel settore bancario e assicurativo, la fiducia è determinante per le decisioni dei clienti: **oltre il 60% dei consumatori consulta le recensioni prima di scegliere un fornitore**, cercando garanzie su affidabilità, trasparenza e qualità del servizio. Tuttavia, raccogliere recensioni è complesso a causa della natura a lungo termine delle relazioni con i clienti e delle preoccupazioni sulla privacy.

Per superare questi ostacoli, è fondamentale **sollecitare recensioni in modo proattivo, assicurandosi che il cliente abbia avuto tempo sufficiente per sperimentare il servizio.** Nel 2024, il settore ha registrato **5 322 nuove recensioni**, con un lieve aumento dell'**1,73% rispetto al 2023**. I leader del settore in Italia sono **Crédit Agricole, Alleanza Assicurazioni e BPER Banca**.

Settore della distribuzione alimentare

Nel settore della distribuzione alimentare, le recensioni online stanno acquisendo sempre più importanza, specialmente per **prodotti freschi o specializzati**. Sebbene gli acquisti siano di natura abituale, **le recensioni positive sono essenziali per generare fiducia e fidelizzare i clienti**. Tuttavia, ottenere recensioni è complesso a causa dell'alto volume di transazioni e della mancanza di interazioni personali.

Per ovviare a questa sfida, **i supermercati devono identificare momenti chiave, come dopo l'uso di un nuovo servizio, e richiedere recensioni in modo personalizzato.** Nel 2024, il settore ha registrato **234 260 nuove recensioni**, con un calo del **39% rispetto al 2023**, dimostrando a livello numerico le sfide che i brand del settore devono affrontare. I leader del settore in Italia sono **Il Gigante, Bennet S.p.A. e Megamark**.

La soluzione Partoo

Partoo è una soluzione SaaS progettata per aiutare le aziende a migliorare la propria visibilità online e il coinvolgimento dei clienti, offrendo una suite di strumenti per ottimizzare aspetti chiave della presenza digitale.

- Il **Local Listings** garantisce informazioni accurate e coerenti sui negozi su piattaforme come Google, Store Locator del brand e directory online, migliorando la visibilità nei motori di ricerca.
- Il **Review e Feedback Management** aiutano le aziende a monitorare e rispondere a recensioni e sondaggi, migliorando la propria reputazione online, mentre il Competitive Benchmark offre insights per confrontare le performance con i concorrenti.
- **Messages** consente una comunicazione fluida con i clienti tramite piattaforme come WhatsApp, Facebook, Instagram e il sito web.

Centralizzando la gestione dei dati e fornendo analisi utili, Partoo supporta le aziende nell'attrarre più clienti, migliorare la reputazione e incrementare il traffico verso i punti vendita.

Il **Barometro 2025** conferma l'importanza di gestire attivamente le recensioni e di costruire una solida reputazione digitale, sottolineando il loro impatto sulla percezione dei brand e sulla fidelizzazione dei clienti.

Fonte: Studio sulle recensioni dei clienti di Partoo nel 2024.

Contatto Media

Federica Gemma
Junior Marketing Manager - Italia
federica.gemma@partoo.it