

## ANALISI HOTELS REVIEWS

# Eccellenza Italiana: gli hotel di lusso visti dai clienti

CASTELLO  
SGR 

ANIMA 



# LE FONTI



**115K** recensioni su Booking relative agli hotel a 5 stelle di Roma, Milano, Firenze, Venezia, Costa Smeralda, Lago di Como, Cortina e Puglia.

**100K** recensioni su Tripadvisor relative agli hotel a 5 stelle di Roma, Milano, Firenze, Venezia, Costa Smeralda, Lago di Como, Cortina e Puglia.

# L'ANALISI



Abbiamo calcolato il rating medio degli hotel complessivo e quello relativo alle singole categorie di Booking e Tripadvisor. Abbiamo anche effettuato l'analisi semantica delle recensioni per l'estrazione dei topic e delle key concept più frequenti



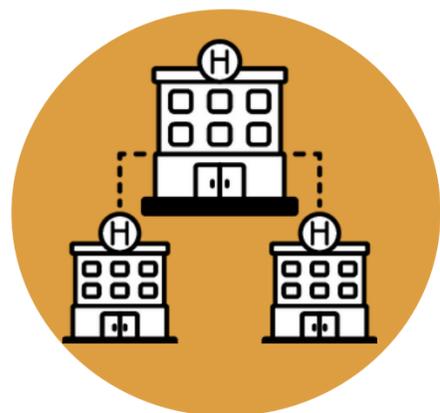
La classificazione degli hotel è stata effettuata secondo la divisione tra hotel appartenenti a catene internazionali o indipendenti.

# **RATING COMPLESSIVO**

# MEDIA RATING COMPLESSIVO

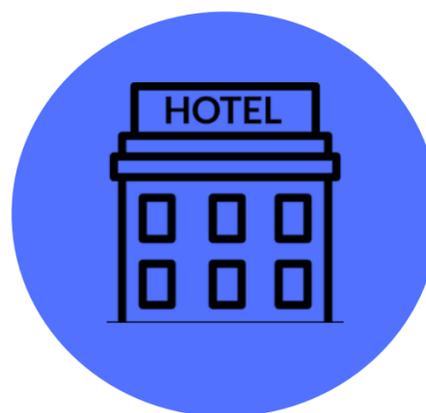
TIPO DI HOTEL  
CATENA  
INDIPENDENTE

## N°74 HOTEL 5 STELLE



RATING	8.86
MIN	7.5
MAX	9.6
Deviazione standard	0.41
Tasso di risposta	38%

## N°144 HOTEL 5 STELLE



RATING	8.90
MIN	6.8
MAX	9.8
Deviazione standard	0.57
Tasso di risposta	23%

Dall'analisi dei dati emerge che gli **hotel indipendenti** tendono ad avere un rating medio leggermente superiore rispetto agli hotel appartenenti a catene internazionali. Le differenze riscontrate sono nell'ordine di centesimi (decimali), indicando quasi una perfetta parità. Tuttavia, gli hotel indipendenti mostrano una maggiore variabilità nella qualità e un tasso di risposta alle recensioni considerevolmente inferiore. Questo suggerisce che, mentre gli hotel indipendenti possono offrire esperienze eccezionali (spesso legate alle collezioni di hotel indipendenti), vi è una maggiore incertezza rispetto alla consistenza del servizio. Gli **hotel di catene internazionali**, invece, offrono un'esperienza più omogenea e consistente, ottenendo un rating medio minimo rilevato di 7,5 contro 6,8 degli hotel indipendenti, con un maggiore coinvolgimento nelle risposte online ai clienti.

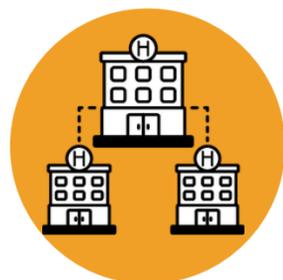
# MEDIA RATING PER CATEGORIA COMPLESSIVO

TIPO DI HOTEL

CATENA

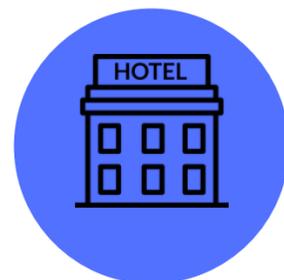
INDIPENDENTE

## STAFF



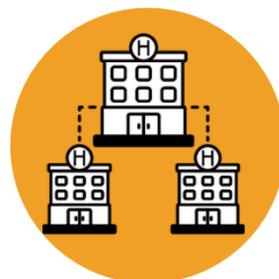
RATING	9.27
MIN	8.1
MAX	10

## STAFF



RATING	9.3
MIN	7.6
MAX	10

## SERVIZI



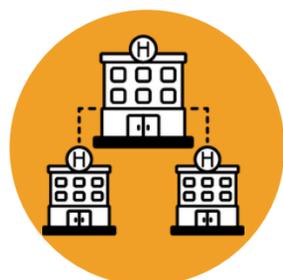
RATING	8.94
MIN	7.5
MAX	9.7

## SERVIZI



RATING	8.92
MIN	6.8
MAX	9.9

## PULIZIA



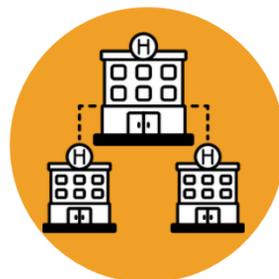
RATING	9.2
MIN	7.9
MAX	9.8

## PULIZIA



RATING	9.2
MIN	7.4
MAX	10

## COMFORT



RATING	9.30
MIN	8.1
MAX	9.8

## COMFORT



RATING	9.33
MIN	7.6
MAX	10

Nelle singole categorie di "Staff", "Servizi", "Pulizia" e "Comfort", si conferma la tendenza rilevata nei dati complessivi: gli hotel indipendenti tendono ad avere un rating simile a quello degli hotel appartenenti a catene internazionali. Tuttavia, presentano una maggiore variabilità nelle recensioni e quindi una minore consistenza come categoria considerata unitariamente.

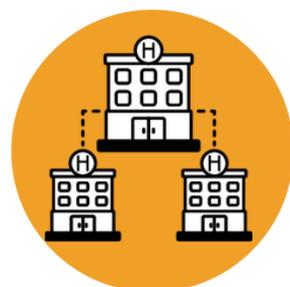
# MEDIA RATING PER CATEGORIA COMPLESSIVO

TIPO DI HOTEL

CATENA

INDIPENDENTE

## VALUE



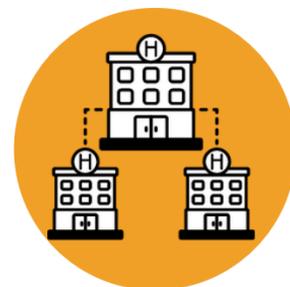
RATING	8.04
MIN	6.8
MAX	8.9

## VALUE



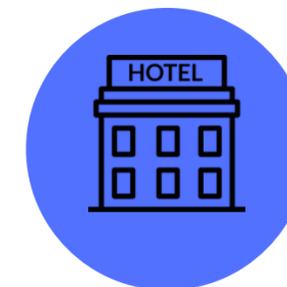
RATING	8.25
MIN	6.1
MAX	9.3

## POSIZIONE



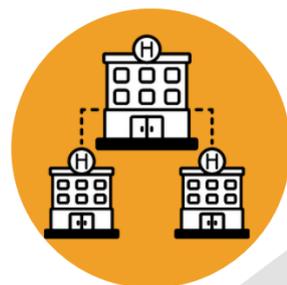
RATING	9.26
MIN	6.9
MAX	10

## POSIZIONE



RATING	9.24
MIN	7.2
MAX	10

## QUALITÀ SONNO



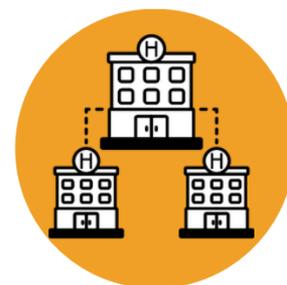
RATING	9.4
MIN	7.8
MAX	10

## QUALITÀ SONNO



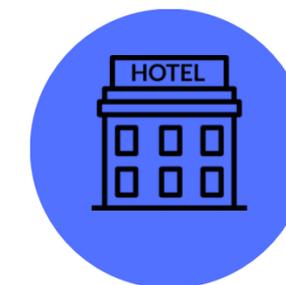
RATING	9.4
MIN	7.3
MAX	10

## BUSINESS SERVICE



RATING	9
MIN	7.6
MAX	9.6

## BUSINESS SERVICE



RATING	9.2
MIN	7.1
MAX	9.5

Anche nelle categorie di "Value", "Posizione", "Qualità del sonno" e "Business Service", si conferma la tendenza rilevata nei dati complessivi: gli hotel indipendenti tendono ad avere un rating simile a quello degli hotel appartenenti a catene internazionali. Tuttavia, presentano una maggiore variabilità nelle recensioni.

# Focus: gli hotel di Roma

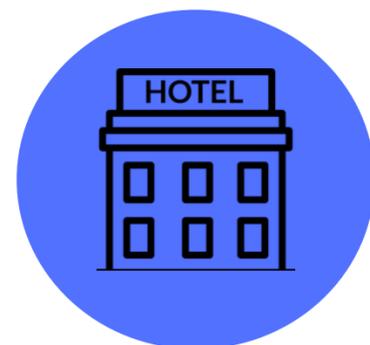
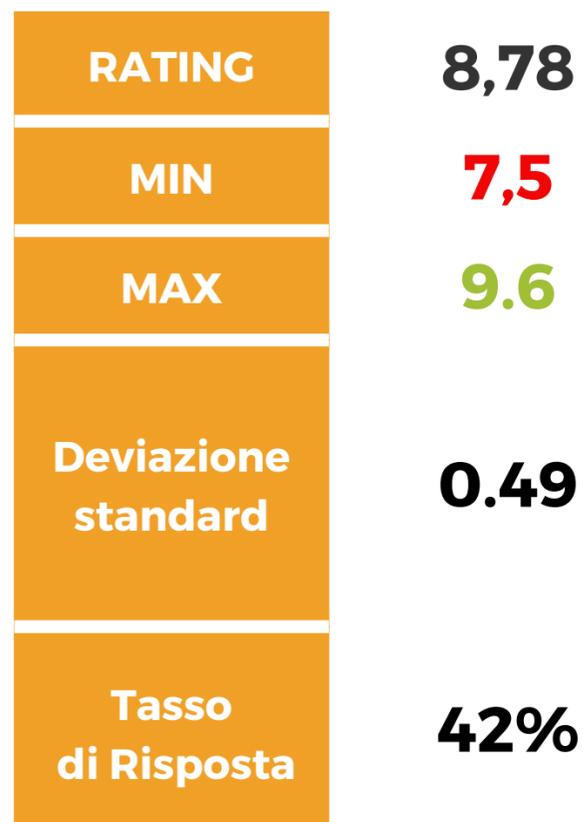
TIPO DI HOTEL

CATENA

INDIPENDENTE



N°21



N°37



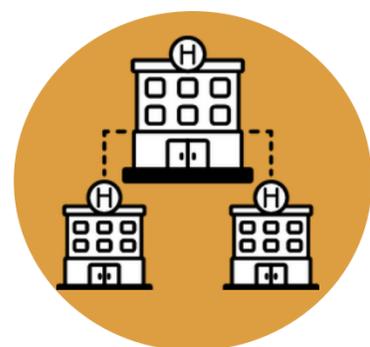
Gli **hotel indipendenti** tendono ad avere un rating medio leggermente superiore, 8,93, rispetto agli hotel appartenenti a catene, 8,78. Tuttavia, mostrano una maggiore variabilità nei punteggi, come indicato dalla deviazione standard più alta, 0,63 vs 0,49. Gli **hotel appartenenti a catene** hanno un tasso di risposta più alto, 42% vs 23%, suggerendo un maggiore coinvolgimento nel rispondere alle recensioni dei clienti. Le recensioni minime sono più basse per gli **hotel indipendenti**, 6,8 vs 7,5, indicando che possono esserci alcune esperienze meno positive rispetto agli hotel di catene. Tuttavia, gli hotel indipendenti raggiungono anche punteggi massimi lievemente più alti, 9,8 vs 9,6, suggerendo che possono offrire esperienze eccezionali per alcuni ospiti.

In sintesi, mentre gli hotel indipendenti a Roma possono fornire esperienze altamente soddisfacenti, ma con un rating minimo decisamente più basso, **gli hotel appartenenti a catene offrono in generale un servizio più omogeneo e consistente, rispondendo più frequentemente alle recensioni dei clienti**, il che si traduce in una maggiore affidabilità come tipo di hotel.

# Focus: gli hotel della Puglia

TIPO DI HOTEL  
CATENA  
INDIPENDENTE

N°7



RATING	9,01
MIN	8.3
MAX	9.5
Deviazione standard	0.44
Tasso di Risposta	44%

N°47



RATING	8.92
MIN	6.8
MAX	10
Deviazione standard	0.6
Tasso di Risposta	32%

Gli **hotel appartenenti a catene** tendono ad avere un rating medio leggermente superiore (9.01) rispetto agli **hotel indipendenti** (8.92), mostrando una minore variabilità nei punteggi, come indicato dalla deviazione standard più bassa (0.44 vs 0.6). Hanno altresì un tasso di risposta più alto (44% vs 32%). Le recensioni minime sono più basse per gli **hotel indipendenti** (6.8 vs 8.3), indicando che possono esserci alcune esperienze meno positive rispetto agli hotel di catene. Tuttavia, gli hotel indipendenti raggiungono anche punteggi massimi più alti (10 vs 9.5), con esperienze eccezionali per alcuni ospiti.

In sintesi, mentre gli **hotel appartenenti a catene** in Puglia hanno un rating medio leggermente superiore e più uniforme, nonché un tasso di risposta superiore, gli **hotel indipendenti** mostrano una maggiore variabilità nelle esperienze dei clienti, con punteggi minimi considerevolmente più bassi ma anche punteggi massimi leggermente più alti.