

Sono di grande aiuto quando si acquista online, ma questi giudizi possono essere "pilotati" dalle aziende a loro vantaggio e non è facile essere certi dell'autenticità



# recensioni

*fidarsi è bene, ma...*

**I**l fatturato degli e-shop è in crescita e il numero di persone che preferisce comprare online invece di recarsi in un negozio "fisico" è in continuo aumento. Quando si sta per acquistare un oggetto, prenotare una vacanza oppure il ristorante tramite internet, però, non si può fare a meno di leggere le opinioni e le esperienze degli altri utenti, quasi fossero una sorta di "garanzia" sull'acquisto. Purtroppo, anche i più esperti compratori possono abboccare a poche righe di false recensioni: ecco come orientarsi.

## *Utili e molto seguite*

Quando deve scegliere dove andare a mangiare o in vacanza, quale modello di smartphone o di lavatrice acquistare, il 60,3% dei consumatori italiani consulta le recensioni che trova in Rete e circa l'80% si fida delle valutazioni che legge.

\* Di certo rappresentano un valido aiuto, perché permettono di confrontare più opinioni e farsi un'idea di massima e non c'è alcun dubbio che influenzino molto le scelte dei consumatori, tanto che il 74% è capace di rinunciare all'acquisto di fronte anche a un solo giudizio negativo, mentre anche una sola stellina in più pare sia capace di fare aumentare il fatturato del 5-9 per cento.

Secondo uno studio condotto da Brent Coker, docente di psicologia all'università di Melbourne (Australia), sembra che la prima recensione positiva sia quella che conta, perché è in grado di influenzare il lettore anche se poi è seguita da numerose altre negative.