

SETTIMANA 34 — 2026 · EDIZIONE 2026

Affitta Bene

IN QUESTO NUMERO:

STORIE DI SUCCESSO

Una recensione ingiusta: come rispondere senza litigare

L'Editoriale

Caro Host,

Essere proprietari immobiliari oggi in Italia non è una passeggiata. Normative in continuo mutamento, ospiti sempre più esigenti e le piattaforme OTA che dettano le loro regole del gioco. Spesso ci si sente soli davanti a uno schermo, a scorrere recensioni cercando di capire come migliorare.

Questa rivista settimanale nasce proprio per colmare questo vuoto. Vogliamo offrirti, in pochi minuti di lettura, le

chiavi pratiche e le strategie affilate per portare i tuoi immobili al livello successivo, massimizzando le rendite e minimizzando lo stress.

Sfogliando queste pagine troverai analisi, trucchi testati dai migliori e le ultime norme tradotte dal "burocrate".

Buona lettura e buoni affitti,

**La Redazione EasyCa-
sa Italy**

Una recensione ingiusta: come rispondere senza litigare

Carla gestisce un appartamento a Rimini da qualche anno. Una mattina di agosto si sveglia, apre il telefono e trova una stella e mezza su cinque. L'ospite scrive che il bagno era sporco e l'aria in casa irrespirabile. Carla ha le foto del check-out fatte quella stessa mattina: pavimenti puliti, asciugamani piegati, finestre aperte. Eppure il panico è immediato. E la tentazione di rispondere a caldo — di difendersi punto per punto, di spiegare tutto — è fortissima. È proprio lì che si fa il danno peggiore.

Una recensione negativa ingiusta fa male. Ma una risposta sbagliata fa peggio: convince chi legge che il problema esiste davvero.

COME RISPONDERE A UNA RECENSIONE INGIUSTA SENZA PEGGIORARE LE COSE

La prima regola è semplice: non rispondere subito. Aspetta almeno qualche ora. Scrivere di getto, arrabbiati, produce risposte che sembrano attacchi. E chi legge — il prossimo ospite che sta valutando il tuo appartamento — non ha voglia di assistere a una lite. Vuole capire se può fidarsi di te.

Quando sei pronto, costruisci la risposta in tre passi:

- **Ringrazia per il soggiorno.** Non è ipocrisia: è tono professionale. Una frase basta: "Grazie per aver soggiornato da noi e per aver lasciato un riscontro." Funziona perché disinnesci subito la tensione nella lettura.
- **Indica un fatto preciso, con calma.** Non elencare tutto. Scegli un elemento concreto e verificabile: "L'appartamento viene fotografato a ogni check-out, come da nostra consuetudine: le condizioni erano in ordine." Una frase così, senza toni accusatori, vale più di dieci righe di spiegazioni.
- **Apri al dialogo privato.** Chiudi sempre con un invito a contattarti direttamente per qualsiasi chiarimento. Questo segnala a chi legge che non hai niente da nascondere e che sei disponibile. È trasparenza, non resa.

La risposta a una recensione negativa è rivolta a tutti i futuri ospiti, non all'autore del commento. Tenerlo a mente cambia completamente il modo in cui si scrive.

Cosa fare subito dopo aver pubblicato la risposta

Non fermarti alla risposta pubblica. Vai sulla piattaforma — Airbnb, Booking o altra — e segnala la recensione se contiene informazioni false o viola le regole del portale. Ogni piattaforma ha una procedura di contestazione: usala, anche se l'esito non è garantito. Spesso basta descrivere il problema in modo semplice e allegare le foto che hai già.

Nel frattempo, scrivi all'ospite in privato. Non per discutere, ma per chiedere se c'è stato un malinteso che potete chiarire insieme. A volte una risposta privata e gentile porta a una modifica spontanea della recensione. Non sempre, ma vale la pena provarci prima di arrendersi.

Infine, chiedi ad altri ospiti soddisfatti — quelli recenti, con cui sei rimasto in buoni rapporti — di lasciare la loro recensione. Una serie di commenti positivi ridimensiona il peso di un singolo voto basso molto più di qualsiasi difesa pubblica.

DOMANDE FREQUENTI

Posso chiedere la rimozione di una recensione falsa?

Sì, puoi farlo direttamente dalla piattaforma dove è stata pubblicata, utilizzando la funzione di segnalazione. La rimozione non è automatica: la piattaforma valuta se la recensione viola le proprie regole, ad esempio se contiene informazioni verificabilmente false o contenuti inappropriati. Documentarsi con foto e messaggi aumenta le possibilità che la segnalazione venga accolta.

È meglio rispondere subito o aspettare?

Aspettare qualche ora — o anche un giorno — è quasi sempre la scelta giusta. Una risposta scritta a caldo tende a essere difensiva e può sembrare aggressiva a chi legge. Prendersi il tempo per calmarsi permette di scrivere qualcosa di professionale, che trasmette fiducia invece di alimentare il dubbio.

Una recensione negativa basta a rovinare la reputazione del mio appartamento?

Una singola recensione negativa, in mezzo a commenti positivi e con una risposta calma e professionale, raramente cambia la percezione complessiva della struttura. Chi cerca un appartamento legge più recensioni, non solo l'ultima. Una risposta ben scritta spesso rassicura più di quanto la recensione stessa preoccupi.

IN SINTESI

Se ti trovi davanti a una recensione ingiusta, tieni a mente queste quattro mosse:

- **Aspetta** prima di rispondere: mai scrivere di getto quando sei arrabbiato.

- **Rispondi in pubblico con calma:** ringrazia, indica un fatto preciso, invita al contatto diretto.
- **Segnala alla piattaforma** se la recensione contiene elementi falsi o viola le regole, allegando le prove che hai.
- **Chiedi nuove recensioni** agli ospiti soddisfatti: il modo più efficace per ridimensionare un voto negativo è affiancargli tanti voti positivi.

La risposta giusta a una recensione ingiusta non cancella il problema, ma dimostra a chi legge che sei un host affidabile. E questo, alla fine, è ciò che conta davvero per riempire il calendario.

Non perderti le prossime edizioni.

Iscriviti alla newsletter per ricevere in anteprima il magazine settimanale, strumenti esclusivi e le anteprime del Podcast Premium.

www.easycasaitaly.it

Ascolta Affitta Bene Podcast

Ogni settimana Isabella ti racconta le strategie migliori per il tuo affitto breve.

 Spotify

 Apple

 Amazon

 YouTube

Chiedilo all'assistente di Affitta Bene

Hai una domanda? L'assistente AI risponde in italiano, ventiquattro ore su ventiquattro, senza registrazione.

[Parla con l'assistente →](#)

Affitta Bene — Settimanale di strategie per il property management.

© 2026 EasyCasa Italy. Vietata la riproduzione anche parziale.

Prodotto dal Sistema IA di EasyCasa Italy.