

Untitled document

Pubblichiamo qui di seguito la nostra risposta agli utenti di Tripadvisor visto che lo stesso, non volendoci noi registrare, non ci permette di difenderci

Eppur si muove!

Salve a tutti. Sono Gianluca Perini il figlio del proprietario del Ragno d'Oro ma non lavoro nell'albergo: faccio l'insegnante nei licei, sono architetto e CTU per il Tribunale di Siena (cioè perizie di immobili).

Ora, siccome in questo ponte di Ognissanti mi hanno segnalato queste recensioni su tripadvisor, "forzate" dico io per il fatto che la struttura non è registrata sul detto portale e infatti sono qui a rispondere da esterno e non come proprietario.

Come già detto non gestisco l'attività personalmente ma è diretta dai miei genitori (settantenni!) e da personale a chiamata. Pochi anni fa in conseguenza di un bando per recupero strutture ricettive toscane sono riuscito, come tecnico, a cominciare una ristrutturazione: nel 2009 con il ristorante, nel 2012 con le camere. Il tutto per un investimento di ca 250.000 € (con mutui, prestiti e finanziamenti vari!), quindi mi pare ovvio che tutto è in fase di rodaggio.

Chi te lo ha fatto fare? Sì, è vero. Potevo lasciar perdere, ma ho sempre creduto nelle potenzialità del Ragno d'Oro, per la posizione, per il paese, per la montagna e poi è stato costruito da mio nonno negli anni cinquanta. L'idea sarebbe stata quella di creare uno staff di professionisti tra chef e sommelier per arrivare ad una stella Michelin e ottenere quattro stelle per l'albergo. (Infatti sono sempre alla ricerca di giovani che escono dalle scuole di cucina o dai vari "masterchef"!)

Ecco perché non siamo registrati in nessuno dei conosciuti portali: tripadvisor, trivago, venere, booking, ecc. ecc.: aspettavo di avere tutte le carte in regola per entrare in gioco!!!

Così, quando trovo queste recensioni solo distruttive, esclusive del comportamento di una persona senza dire altro...è triste! Ora per le lamentele sul prezzo, un dolce non portato, una colazione insoddisfacente, non posso essere obiettivo perché è la vostra parola contro quella di mio padre ed un equivoco ci può sempre stare: vuoi per la sua disabilità uditiva al 70%, vuoi per

un periodo particolarmente nervoso che le banche ti chiedono di “rientrare” di ventimila euro in 15 giorni, vuoi perché c'è preoccupazione per suo fratello (mio zio) operato al cuore per parkinson ... non lo so! Sta di fatto però che preferisco la scontrosità di mio padre, per i suoi problemi con qualche cliente, che vedere aumentare la lista dei suicidi bianchi.

Per quanto riguarda invece la pulizia del bagno, questo non lo accetto che non è stato trovato pulito! Siccome sono io il responsabile sicurezza, in apertura locali ho chiamato personalmente gli ispettori Asl per verificare lo standard qualitativo di pulizia dei bagni e camere. Controllo che faccio mensilmente (senza avvisare i miei!!), per appurare che venga mantenuto alto il livello di qualità, e non ho mai trovato bagni sporchi che faccio mi taglio le gambe da solo visto che l'ambizione è di avere quattro stelle!?!

Solo critiche... nessuno ha detto (come ho lasciato scritto in una lettera in tutte le camere) che le pareti sono in argilla e sughero, che tutto l'arredo è privo di formaldeide, che i materiali da costruzione sono naturali e che controllo spesso l'indice igrometrico della stanza. Di questo non parla nessuno... ma sapete cosa respirate nelle vostre camere?!?!

Inoltre il cliente, dopo il suo ingresso in camera ha il diritto di poterla cambiare se non gradisce l'ambiente. Perché non è stato richiesto? Perché non è stato richiesto di verificare tutti i bagni? Poi sempre in risposta alle due ultime recensioni, come riportato nella L.R. 15/2007, “Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo” troviamo scritto: *Servizio di pulizia nelle camere. una volta al giorno (una, due, tre stelle). una volta al giorno con riassetto pomeridiano (quattro, cinque stelle). Per riassetto deve intendersi il riordino delle camere , senza l'obbligo del cambio completo della biancheria che dovrà, in ogni caso, essere effettuato su esplicita richiesta del cliente.* Quindi le lenzuola come la biancheria non è che vanno cambiate tutti i giorni. Neanche al cinque stelle se non è richiesto! A tutela dell'ambiente.

Concludendo, a questo punto dico che chi volesse lasciare una recensione sa che è tutto in fase di crescita... e al di là di tutto nessuno è perfetto. Ma, alla fine un centinaio di clienti negli ultimi tre anni hanno continuato a venire al Ragno d'Oro.... qualcosa di buono ci sarà... *Eppur si muove!*