Hotel
SHORTLIST
THE CURATED COLLECTION

PER I TOUR OPERATOR · OTTOBRE 2026

Due diligence forense su ogni hotel del Suo programma.

Ogni recensione, su ogni piattaforma, per ogni struttura sotto contratto, così le segnalazioni di infestazioni, le recensioni comprate e l'aria condizionata guasta arrivano sulla Sua scrivania prima che sul telefono di un ospite.

01 Che cosa nasconde una buona valutazione
02 Il prodotto
03 Sei report veri
04 Quando un hotel affollato tace
05 Che cosa riceve
06 Prezzo per struttura



IL PROBLEMA

La valutazione è una media. La vacanza no.

Un hotel a cinque stelle a Barcellona ha ancora 4,5 su Google. A luglio un ospite ha trovato uno scarafaggio nella piscina della spa. Quella recensione è tra quasi trecento, e nessuno ha le settimane necessarie per esaminarle tutte.

Noi sì. A ottobre 2026 abbiamo analizzato ogni recensione Google di ogni hotel della nostra collezione. La tabella mostra che cosa si nasconde sotto le buone valutazioni.

Quota di hotel con almeno una segnalazione documentata.

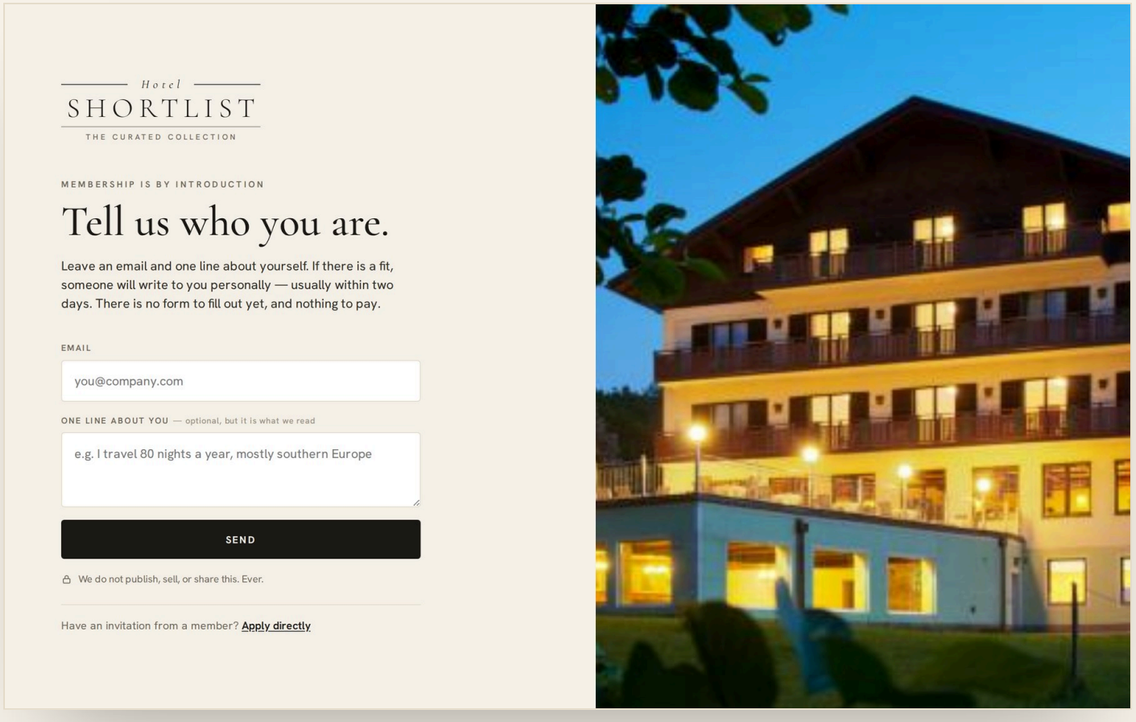
Abbiamo analizzato solo i migliori: hotel a quattro e cinque stelle con 9,0 o più su Booking.com e 4,5 o più su Google. Diverse migliaia.

Costi nascosti	72,7%
Personale aggressivo o ostile	46,8%
Movida o rumore dalla strada	43,8%
Pareti sottili	35,1%
Foto che mentono	34,3%
Aria condizionata guasta	34,0%
Rischi per la sicurezza	30,7%
Addebiti che sembrano frode	22,3%
Muffa	13,4%
Cimici dei letti	6,3%
Scarafaggi	4,5%
Recensioni comprate o estorte	2,2%
Proprietari che si scagliano contro gli ospiti	1,1%

Un club privato per chi è stanco di farsi mentire da un 4,7.

Hotel Shortlist è un club privato. Gli hotel che ne fanno parte non ci vengono pubblicizzati, né pagati, né proposti. Li sceglie un motore di due diligence forense che analizza tutto ciò che gli ospiti hanno scritto su una struttura, e un fondatore che poi va a controllare.

Solo amici e famiglia. Se nessuno all'interno garantisce, non si entra. Si può chiedere una presentazione, e ognuna riceve una risposta.



hotelshortlist.com/intro — per chiedere una presentazione.

Tre cose. In quest'ordine.

1

Analizzare tutto

Ogni recensione, ogni anno, in qualunque lingua sia scritta. Datiamo ogni lamentela, contiamo quanto spesso ricorre e verifichiamo che le recensioni stesse siano autentiche. Una recensione negativa è rumore. Quattordici sono un fatto.

2

Dare un verdetto

In shortlist, segnalato o sconsigliato. Con le prove: le recensioni vere, citate, datate, linkate. Abbastanza solide da reggere come prova, se mai servisse.

3

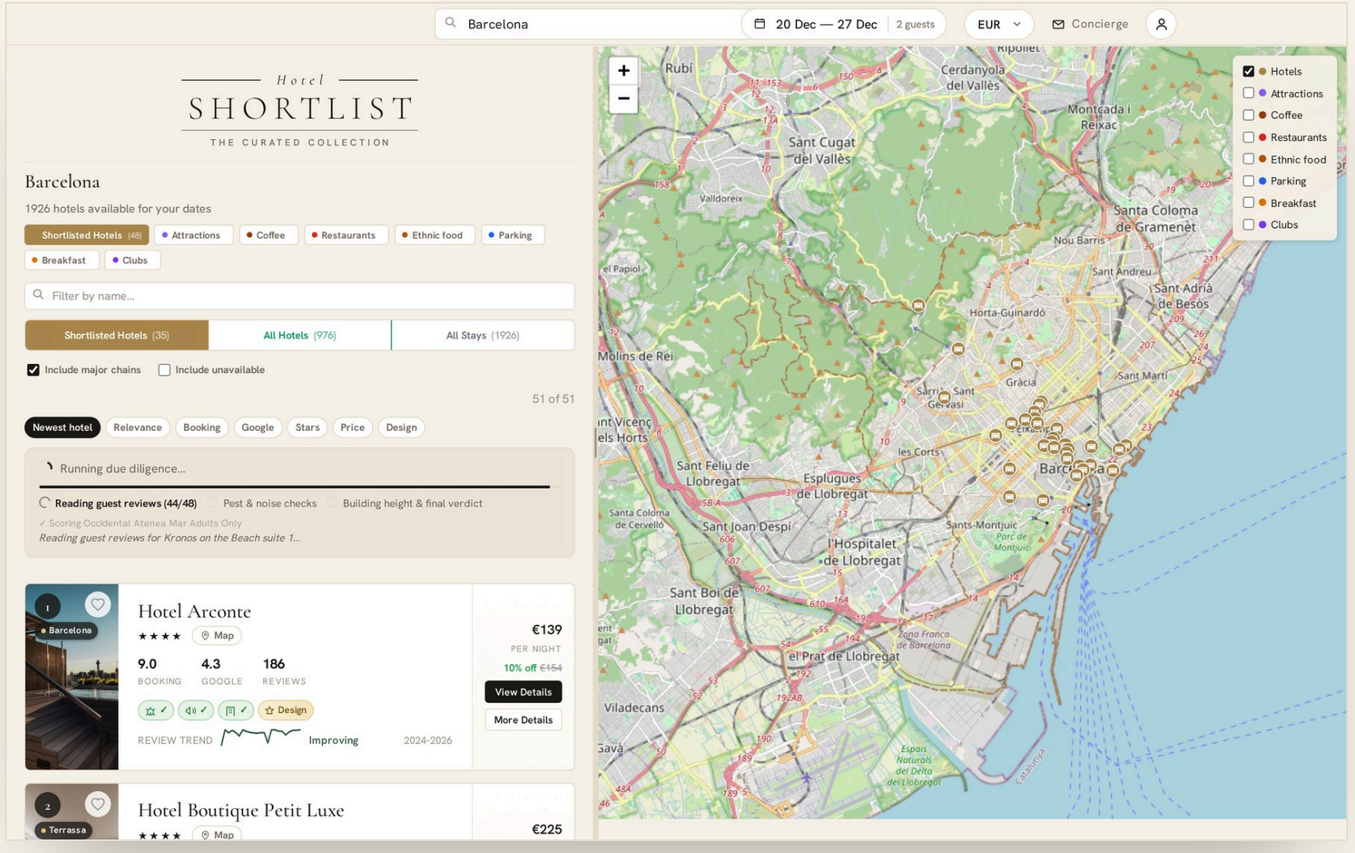
Prenotare alla nostra tariffa

I soci prenotano tramite il club a tariffe di solito qualche punto percentuale sotto quanto chiede Booking.com per la stessa camera, la stessa notte.

Una città, e ogni hotel è già analizzato.

Si scelgono città e date. La mappa e l'elenco si riempiono di ogni hotel con camere libere, e la due diligence scorre dal vivo: recensioni degli ospiti, controlli su infestazioni e rumore, se è un palazzone o una grande catena, un verdetto finale.

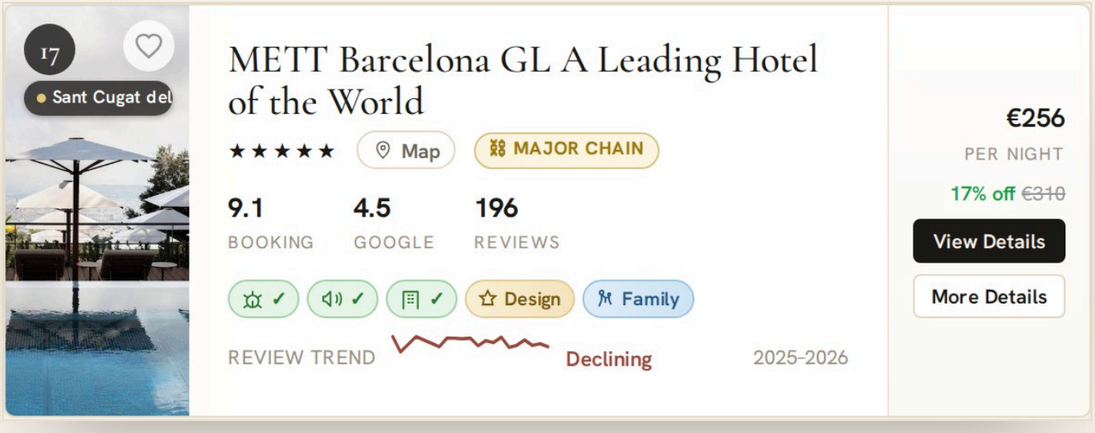
Ogni scheda ha un mini-grafico della tendenza delle recensioni. In miglioramento, stabile o in calo, prima ancora di aprire qualcosa.

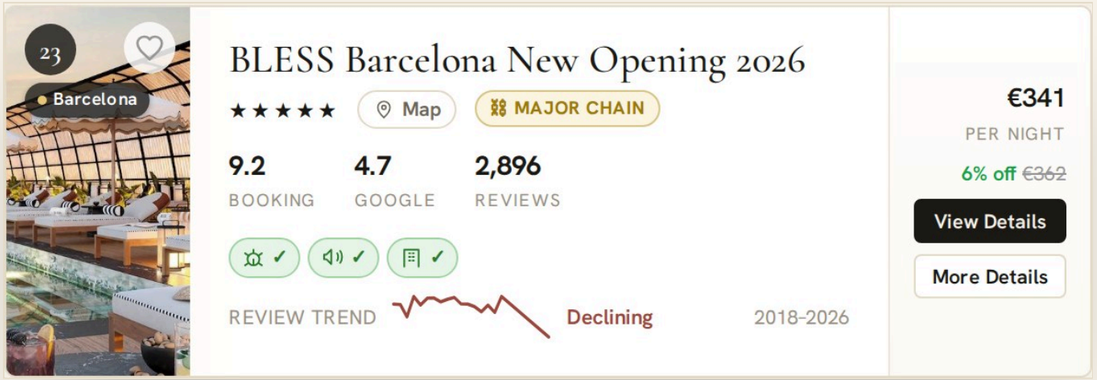


Hotel SHORTLIST THE CURATED COLLECTION

Introvabile altrove: il verdetto è timbrato sulla scheda.

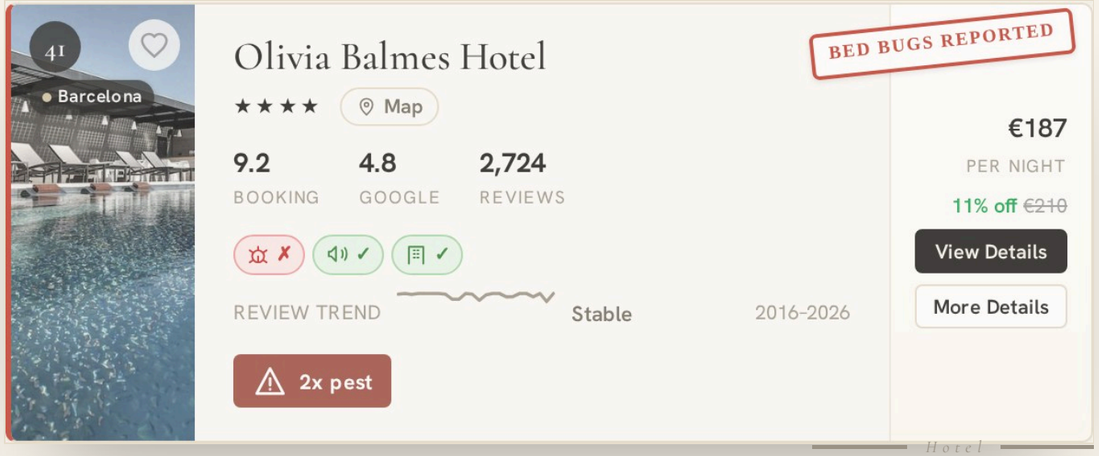
PROMOSSO · ETICHETTE DESIGN E FAMIGLIA GUADAGNATE CON CIÒ CHE HANNO SCRITTO GLI OSPITI





BOCCIATO · PUNTEGGI DI FACCIATA ALTI, TIMBRATO E SPOSTATO IN FONDO ALL'ELENCO





Hotel SHORTLIST
THE CURATED COLLECTION

Un hotel entra in shortlist solo se supera ogni regola.

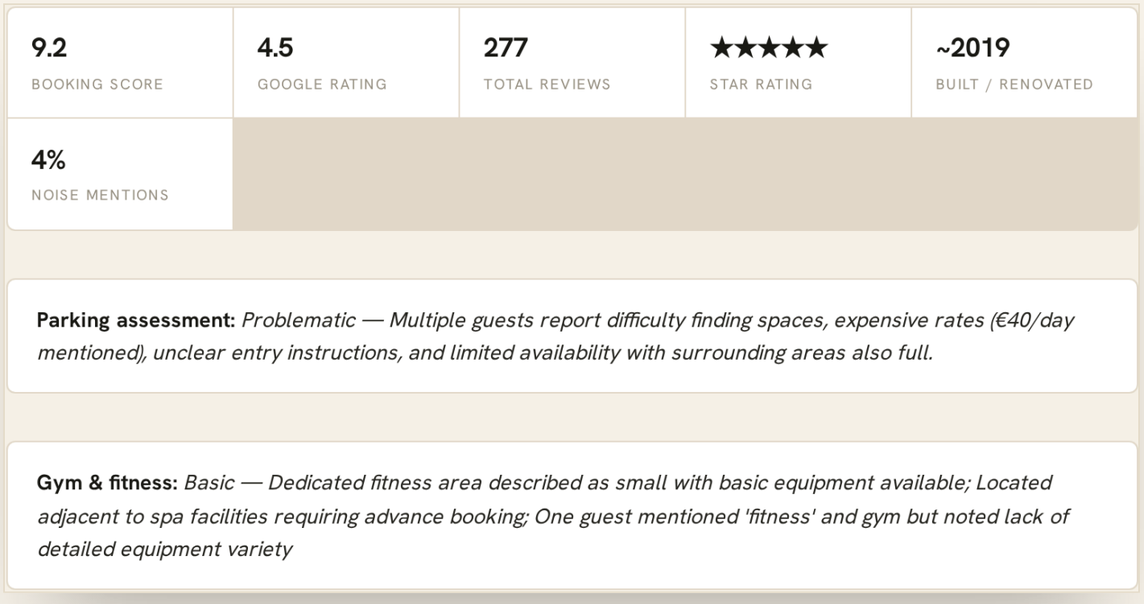
Quattro o cinque stelle, e punteggi degli ospiti sopra la nostra soglia. Le soglie esatte restano nostre.

Nessuna segnalazione documentata di infestazioni. Uno scarafaggio, una cimice, e la scheda viene timbrata.

Rumore misurato, non stimato. Contiamo la quota di ospiti che non sono riusciti a dormire. Oltre il nostro limite, l'hotel è bocciato.

Palazzone o grande catena? Lo diciamo prima della prenotazione. Alcuni soci lo cercano. La maggior parte no.

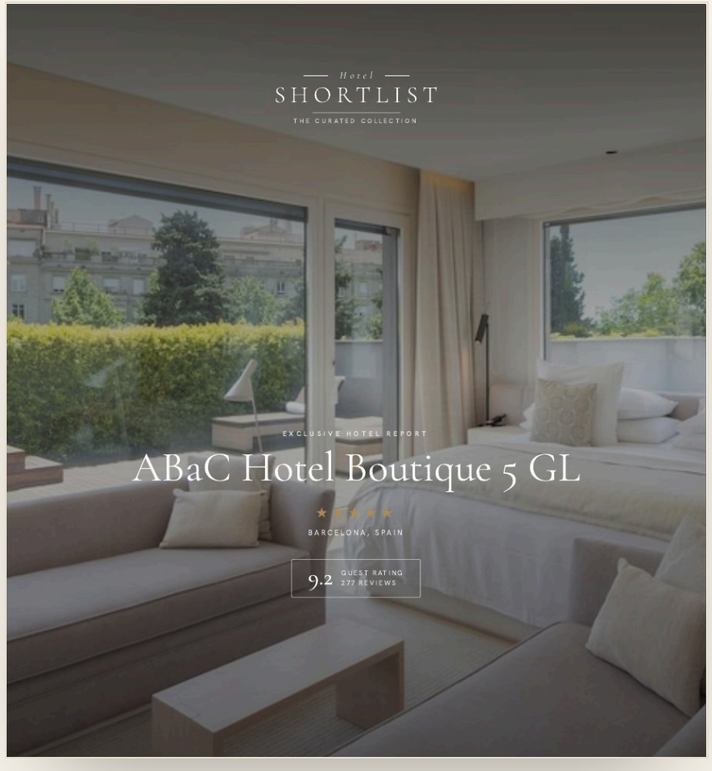
Rilevanza statistica. Un punteggio conta solo se abbastanza ospiti lo sostengono. Un 10 perfetto da una manciata di recensioni non è una prova.



Si apre un hotel qualsiasi: anno di costruzione o ristrutturazione, quota di rumore, un verdetto sul parcheggio e uno sulla palestra, ciascuno scritto da ciò che gli ospiti hanno detto davvero.

Si apre un hotel. Arriva il report.

Ogni hotel costa cinquanta centesimi di credito di ricerca e restituisce un report scritto: il verdetto, i punteggi, che cosa amano gli ospiti, a che cosa fare attenzione, ogni segnalazione di infestazioni, furti o sicurezza citata testualmente con la sua data, e un grafico della valutazione mese per mese.



INDEPENDENT ASSESSMENT

Due-diligence report

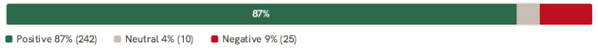
HotelShortlist puts every hotel through independent due diligence: we analyse thousands of guest reviews, pest and noise reports, pricing and location before a hotel enters the curated collection. This assessment is based on 277 real guest reviews.

! Flagged
Pest reports found in reviews · Elevated noise complaints in reviews

BOOKING.COM	GOOGLE	POSITIVE FEEDBACK
9.2 / 10 Guest rating	4.5 / 5 277 reviews	87% 242 positive of 277

NOISE LEVEL	BUILT / RENOVATED
4% Share of reviews citing noise	~2019

GUEST SENTIMENT



Positive 87% (242) Neutral 4% (10) Negative 9% (25)

2 documented pest reports

Evidence from guest reviews, sorted most recent first

Our experience was far from what is expected of a 5-star hotel. In the room we found a small dead cockroach, in addition to cobwebs with dead insects. However, the worst occurred in the spa pool, where we found a huge dead cockroach. It was so large that my husband thought it was a leaf. When I realized what it was, I immediately got out of the water feeling very disgusted and could no longer enjoy the spa. When we informed the staff, I heard the cleaning supervisor call a colleague on the phone to come remove the cockroach, since she herself did not dare to due to its size. Finally, the only solution offered to us was to remove the cockroaches and apologize. There was no other measure, explanation, or gesture of compensation towards us. We expected much more from a 5-star hotel, especially one that houses a restaurant with 3 Michelin stars. Unfortunately, the experience was far below the reputation projected by the establishment. The only thing that was truly at the level of a 5-star hotel was the attention of the receptionists. They were kind, attentive, and very professional at all times. It is a true shame that the level of cleanliness and management of such a serious situation were not at the same level.

ORIGINAL Nuestra experiencia estuvo muy lejos de lo que se espera de un hotel de 5 estrellas. En la habitación encontramos una cucaracha pequeña muerta, además de telarañas con insectos muertos. Sin embargo, lo peor ocurrió en la piscina del spa, donde encontramos una cucaracha enorme muerta. Era tan grande que mi marido pensó que era una hoja. Cuando me di cuenta de lo que era, salí inmediatamente del agua con muchísimo asco y ya no pude volver a disfrutar del spa. Al informar al personal, escuché a la responsable de limpieza llamar por teléfono a un compañero para que fuera a retirar la cucaracha, ya que ella misma no se atrevía debido a su tamaño. Finalmente, la única solución que nos ofrecieron fue retirar las cucarachas y pedir disculpas. No hubo ninguna otra medida, explicación ni ningún gesto de compensación hacia nosotros. Esperábamos mucho más de un hotel de 5 estrellas, especialmente de uno que alberga un restaurante con 3 estrellas Michelin. Lamentablemente, la experiencia estuvo muy por debajo de la reputación que proyecta el establecimiento. Lo único que realmente estuvo a la altura de un hotel de 5 estrellas fue la atención de las recepcionistas. Fueron amables, atentas y muy profesionales en todo momento. Es una verdadera pena que el nivel de limpieza y la gestión de una situación tan grave no estuvieran a la misma altura.

Google review · 1/5 · Jul 26, 2026 · Stenia Couto

It's fine but definitely not a five star hotel! We only stayed one night and last minute but on arrival the key which controls the electricity didn't work. We were taken to our room any way and told they would try and resolve it. We were then left in a dark electricity free room for over an hour... so left the hotel for 3 hours while they resolved it. If it didn't work it would have been nice if they had let us sit somewhere else, offered a drink etc. it just made the start of the experience a bit off. The room it's self was showing a lot of wear. The bathroom door didn't close, the sliding closet doors were broken, there were ants everywhere and blood stains on the seating. We had to ask for hand soap in the bathroom and body wash but was told there is none of the latter. The spa area nice and very relaxing. Overall though this does not come close to comparing with other 5 star hotels I have stayed at

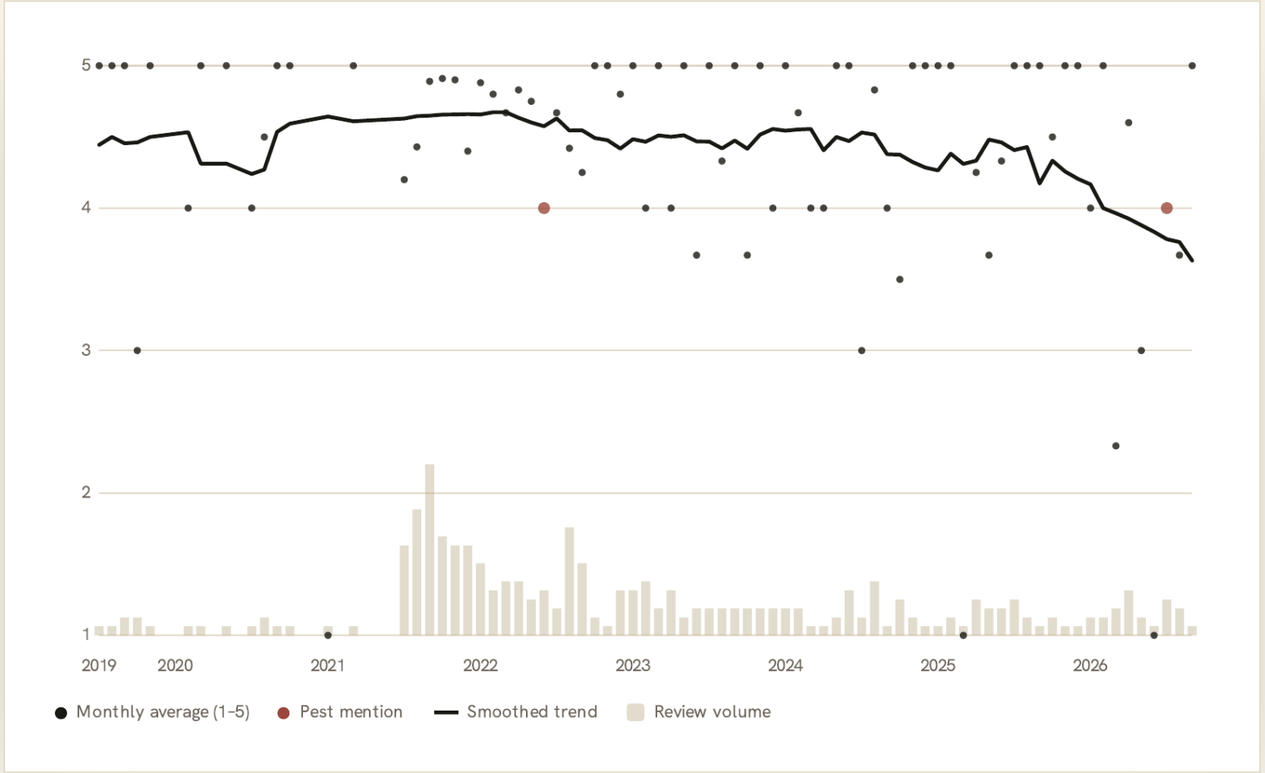
Google review · 3/5 · Jun 13, 2022 · Laura Scott

Hotel SHORTLIST THE CURATED COLLECTION

Google dice 4,5. Quest'anno dice 3,8.

Una media di sempre nasconde la direzione di marcia. Le recensioni dell'ABaC avevano una media di 4,6 nel 2021 e nel 2022. Nel 2026 la media è 3,8, e a luglio un ospite ha trovato uno scarafaggio nella piscina della spa.

Ogni report ha questo grafico. Il calo si vede qui mentre il punteggio di facciata dice ancora 4,5.

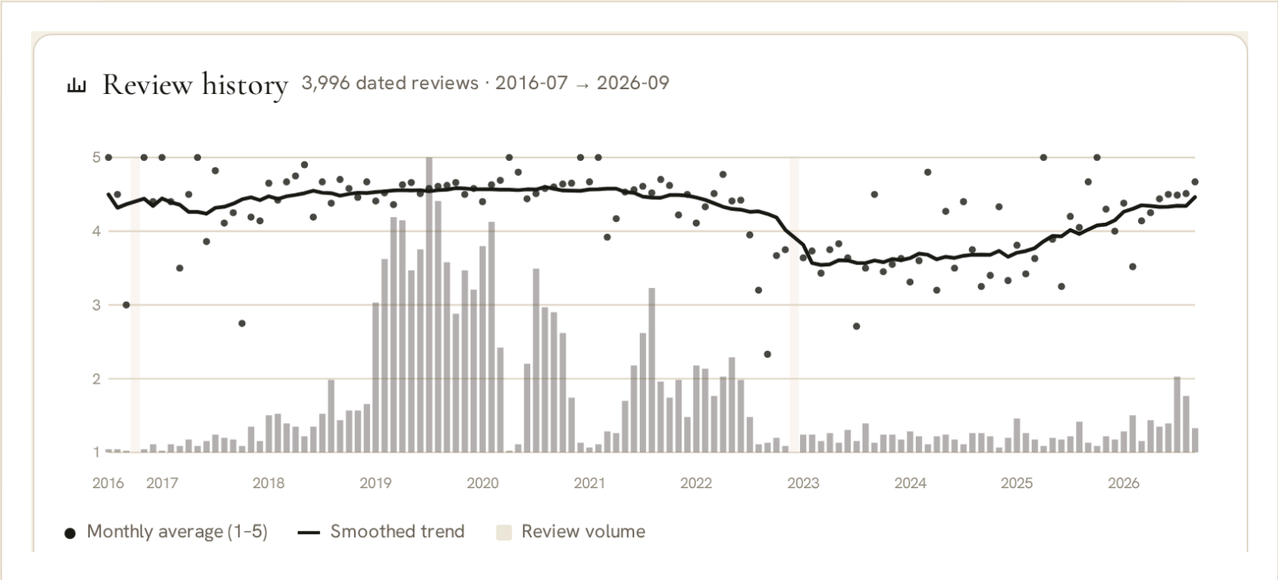


ABaC Hotel, Barcellona, dal report vero. I punti sono medie mensili, i punti rossi i mesi con una segnalazione di infestazioni, la linea la tendenza smussata, le barre il volume di recensioni.

Cento recensioni al mese. Poi, quasi nessuna.

Nel 2019 questo hotel raccoglieva oltre cento recensioni al mese. A fine 2022, ben dopo il calo della pandemia, si fermano quasi del tutto, e quando riprendono la valutazione è quasi un punto più in basso.

Spesso un vuoto del genere è innocente. Quando non lo è, di solito riusciamo a recuperare ciò che è sparito, e nel raro caso in cui conti davvero, regge come prova. Il più delle volte significa solo che Lei lo sa.



Da un report vero: 3.996 recensioni datate. I punti sono medie mensili, la linea la tendenza smussata, le barre il volume di recensioni.

Six Senses Residences, Courchevel 1850

GOOGLE 4,6 · 131 RECENSIONI

Gioielli per 107.449 euro sottratti da una residenza al piano terra attraverso una finestra lasciata a ribalta. L'assicurazione ne ha offerti 15.000. Niente raffrescamento in una residenza da 1.200 euro a notte.

ABaC Hotel, Barcellona

GOOGLE 4,5 · 278 RECENSIONI

Uno scarafaggio nella piscina della spa che un ospite ha scambiato per una foglia. Funghi che crescono dal parquet marcio in una camera da 300 euro. Al piano di sotto, un ristorante stellato Michelin.

Mandarin Oriental, Milano

GOOGLE 4,7 · 2.114 RECENSIONI

Un Patek Philippe rubato dalla camera. Zanzare. Sette euro per una caraffa d'acqua calda. Vetri nel piede di un ospite. Fatti uscire dalla camera a mezzanotte per un guasto idraulico.

La Fantaisie, Parigi

GOOGLE 4,5 · 518 RECENSIONI

Calcinacci che cadono nel ristorante in giardino da tre anni. Insulti omofobi dal personale del bar sul tetto. Furti dal deposito bagagli. Topi nella vetrina dei dolci.

Savoy Dolomites, Val Gardena

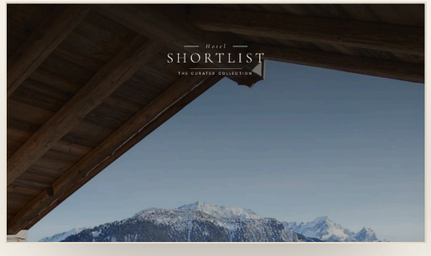
GOOGLE 4,6 · 172 RECENSIONI

Il proprietario urla contro gli ospiti. Notti non godute addebitate comunque. Ospiti che tornano dopo dieci anni "devono correggere di 180 gradi la nostra recensione precedente."

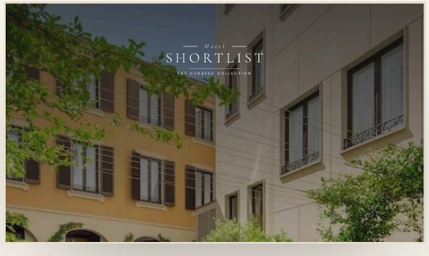
Grand Hotel Rimini

GOOGLE 4,5 · 2.930 RECENSIONI

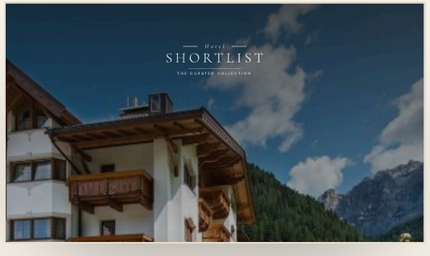
Cimici dei letti, scarafaggi e formiche in un palazzo degli anni 1920. Musica fino alle tre di notte. Lettini in spiaggia da 85 a 125 euro al giorno.











Cinque dei sei hanno un report Hotel Shortlist completo, mostrato sopra. Ogni riga è una recensione di un ospite, citata, datata e linkata. Le infestazioni sono nominate, mai mostrate.

Hotel SHORTLIST THE CURATED COLLECTION

«“Il personale delle pulizie ha derubato me e i miei fratelli: spariti 60 dollari, 40 dollari e il 90% del mio portafoglio.”»

FOUR SEASONS GEORGE V, PARIGI · GOOGLE 4,8 · 7.383 RECENSIONI

«“Una scimmia ha graffiato nostro figlio. Vaccini antirabbici. Scarafaggi di cinque centimetri.”»

JW MARRIOTT SANYA · CASO EMBLEMATICO

«“Il personale ha gettato i nostri bagagli dalla finestra.”»

LE GRAND HÔTEL, COURCHEVEL 1850

«“Il proprietario ha minacciato di uccidere il nostro cane.”»

TOMA PIRTS · PROPRIETARI CONTRO GLI OSPITI NELL'1,1% DEGLI HOTEL

«“L'aria condizionata sarà riparata il mese prossimo.” Per anni. Trentuno lamentele.»

HÔTEL LE MAGNIFIQUE

«“Un ago usato nella spa.”»

RAFFLES THE PALM, DUBAI

Ogni citazione è una recensione di un ospite che possiamo mostrare, con data e link. Basta chiedere.

La stessa analisi. Ogni piattaforma, ogni mese.

Versione per i soci

Google



una volta all'anno

Destination Watch, per i tour operator

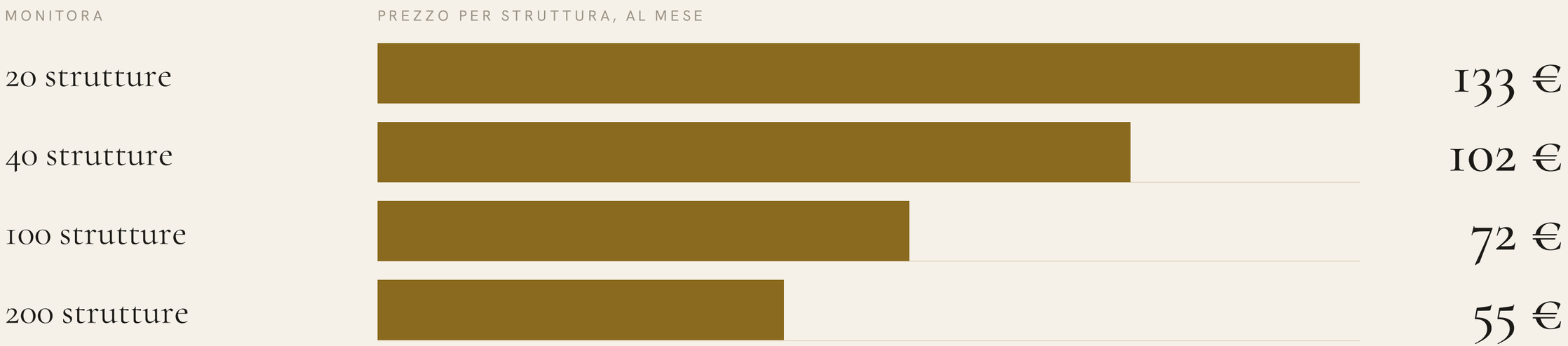
Google · Booking.com · Tripadvisor · Expedia · Agoda · Trip.com



ogni mese

Un Reputation Intelligence Brief su ogni struttura, poi un riepilogo mensile su ogni piattaforma, rosso, giallo o verde: l'intero storico delle recensioni e che cosa è cambiato dall'ultimo. Aggiunga e tolga strutture man mano che il programma cambia.

Paga per struttura, al mese. Più ne monitora, meno costa ciascuna.



Per struttura, al mese, in euro. Qualsiasi numero da 10 a 300, sulla stessa scala continua: niente fasce, niente salti. Provi il Suo numero su hotelshortlist.com/connect/it/tour-operators.

UN'ULTIMA COSA

La nostra segnalazione è pubblica. Meglio che la trovi prima Lei.

Quando segnaliamo una struttura, la segnalazione è visibile a chiunque guardi. Se uno dei Suoi ospiti trova la nostra pagina su un hotel del Suo programma, la inoltrerà e chiederà perché.

Preferiamo che lo sappia da noi, in un report privato, piuttosto che da una hall.

SCONSIGLIATO

ABaC Hotel Boutique 5 GL

BARCELLONA · GOOGLE 4,5 · 278 RECENSIONI

Segnalazioni di infestazioni nelle recensioni · Lamentele per rumore sopra la media

Due segnalazioni documentate di infestazioni, una nella piscina della spa. Dodici lamentele per rumore: clangore metallico di notte, una lampada che scatta ogni dieci secondi, niente tende oscuranti.

Hotel
SHORTLIST
THE CURATED COLLECTION

Mi mandi cinque hotel.

Cinque strutture del Suo programma attuale, qualsiasi destinazione. La due diligence completa su ognuna, entro una settimana, gratis. Se sono pulite, il sabato sera dorme meglio. Se non lo sono, lo sa da me, in un report privato. In ogni caso, non Le costa nulla.

WhatsApp +1 202 202 0230
ben@hotelshortlist.com
Il film: hotelshortlist.com/connect/it/tour-operators

