

Il nuovo consumatore italiano? Più esigente. Più consapevole. Meno indulgente.

Analisi di oltre 670.000 recensioni raccolte su Feedaty nel 2025

I dati 2025 raccontano un cambiamento profondo: il consumatore italiano non giudica più solo il prodotto, ma **tutto ciò che accade prima e dopo l'acquisto**.

670K+

RECENSIONI ANALIZZATE 2025

82,4%

RECENSIONI A 5 STELLE

4,01%

RECENSIONI A 1 STELLA

280K

RECENSIONI SALUTE E MEDICINA

Il paradosso: prodotto promosso, processi da rivedere

COSA APPREZZANO E COSA CRITICANO I CONSUMATORI



Oltre il **50%** delle menzioni sulla qualità del prodotto ha accezione positiva. Professionalità del personale apprezzata.



Il **fattore umano** resta differenziante: competenza e disponibilità citate frequentemente nelle esperienze positive.



1 recensione su 2 sulla consegna è negativa: 50% sui tempi e **47% su spedizione** esprimono insoddisfazione.



I temi legati alla fase **post-acquisto**: ritardi, inefficienze del servizio clienti, affidabilità percepita rappresentano il vero punto di frizione.

TASSO DI REPLICA DELLE AZIENDE ALLE RECENSIONI

★ 1 stella		26,2%
★★ 2 stelle		29,5%
★★★ 3 stelle		26,5%
★★★★ 4 stelle		0,6%
★★★★★ 5 stelle		0,4%

Il feedback positivo viene quasi ignorato: le aziende usano le repliche come gestione delle criticità, perdendo un'opportunità relazionale preziosa.

I NUMERI DELLA FRIZIONE POST-ACQUISTO

50% delle menzioni sui tempi di consegna esprime insoddisfazione

47% delle menzioni su spedizione e imballaggio è negativa

18K recensioni con replica nel 2025 in crescita rispetto all'anno precedente

3 messaggi chiave per le aziende



Replica anche alle positive

Solo lo 0,4% delle 5 stelle riceve replica. Ogni feedback positivo è un'opportunità di fidelizzazione sprecata.



Il post-vendita è il nuovo driver

Logistica, consegne e servizio clienti sono oggi i veri driver di soddisfazione (e insoddisfazione).



La recensione è una leva strategica

Trasformare le recensioni da valutazione finale a leva continua di miglioramento, integrandole nelle decisioni aziendali.

Indice del report

PANORAMICA GENERALE

3	Percentuali di replica aziende per cluster	3
4	Recensioni per voto e mese di rilascio	4

ANALISI AI SENTIMENT

5	Sentiment negativo per categoria e argomento	5
6	Sentiment positivo per categoria e argomento	6

APPROFONDIMENTO PER SETTORE (PAGINE 6-19)

7	Alimentari e bevande	7
8	Animali	8
9	Auto, Moto e Nautica	9
10	Banche e Assicurazioni	10
11	Bellezza	11
12	Casa e giardino	12
13	Clima e Idraulica	13
14	Editoria e media	14
15	Elettronica e tecnologia	15
16	Giochi e Hobby	16
17	Moda e shopping	17
18	Prodotti e servizi per le aziende	18
19	Salute e medicina	19
20	Sport	20

CONCLUSIONE

21	Il futuro della customer experience è già scritto nelle recensioni	21
----	--	----

Percentuali di replica aziende su recensioni per cluster

% recensioni che hanno ricevuto una replica dall'azienda · suddivise per categoria e rating · 2025

Categoria	★ 1	★★ 2	★★★ 3	★★★★ 4	★★★★★ 5	Totale
Alimentari e bevande	20.9%	23.5%	20.1%	1.2%	1.1%	2.4%
Animali	66.3%	71.3%	58.5%	1.0%	0.5%	5.8%
Articoli per adulti	36.6%	37.8%	19.5%	0.5%	0.3%	1.5%
Auto, Moto e Nautica	19.6%	27.0%	20.6%	0.2%	0.3%	1.3%
Banche e Assicurazioni	67.6%	62.5%	55.0%	0.3%	0.1%	4.5%
Bellezza	33.9%	39.2%	30.4%	1.3%	1.2%	3.1%
Casa e giardino	24.8%	26.0%	24.6%	1.8%	1.2%	2.9%
Clima e Idraulica	25.6%	25.4%	19.3%	1.7%	1.6%	3.0%
Editoria e media	1.5%	3.6%	2.7%	0.1%	0.0%	0.3%
Elettronica e tecnologia	27.9%	32.8%	24.2%	0.6%	0.2%	2.3%
Formazione	0.0%	66.7%	50.0%	0.0%	0.0%	2.0%
Generalisti	9.0%	19.7%	26.2%	2.4%	2.3%	3.0%
Giochi e Hobby	25.8%	33.0%	24.7%	1.0%	0.1%	1.8%
Idee regalo e Gadgets	52.1%	35.8%	34.6%	1.2%	0.1%	2.5%
Infanzia	9.9%	16.7%	15.9%	0.4%	0.0%	0.9%
Moda e shopping	21.2%	23.6%	20.1%	0.6%	0.4%	2.0%
Prodotti e servizi per le aziende	21.0%	19.4%	21.7%	0.9%	0.3%	1.8%
Ristorazione	26.3%	16.4%	5.7%	1.5%	0.0%	1.6%
Salute e medicina	26.4%	30.2%	28.9%	0.3%	0.1%	3.0%
Servizi professionali	25.0%	23.7%	31.3%	0.0%	0.0%	1.2%
Sport	24.4%	25.6%	20.0%	1.4%	1.5%	2.6%
Viaggi e vacanze	41.0%	48.3%	23.9%	0.1%	0.0%	1.8%
(senza categoria)	13.7%	18.6%	19.2%	3.2%	2.9%	4.3%
 Totale	26.2%	29.5%	26.5%	0.6%	0.4%	2.7%

Recensioni per voto e mese di rilascio — 2025

Distribuzione mensile delle recensioni per rating · totale annuo 671.062



Sentiment negativo per categoria e argomento

% citazioni con accezione negativa sul totale recensioni analizzate (1-3★) · denominatore include le menzioni non rilevate

Categoria	Affidabilità	Acquisto/Reso	Prezzo/Qualità	Professionalità	Qualità prodotto	Serv. clienti	Spedizione	Tempi consegna
 Alimentari e bevande	38%	28%	9%	20%	34%	31%	52%	47%
 Animali	37%	34%	7%	20%	22%	34%	66%	64%
 Auto, Moto e Nautica	69%	37%	17%	45%	56%	47%	21%	38%
 Banche e Assicurazioni	50%	30%	28%	37%	10%	50%	1%	14%
 Bellezza	37%	26%	5%	17%	28%	29%	63%	60%
 Casa e giardino	40%	30%	12%	22%	43%	34%	54%	50%
 Clima e Idraulica	48%	33%	6%	21%	44%	36%	50%	51%
 Editoria e media	37%	36%	7%	25%	27%	36%	54%	60%
 Elettronica e tecnologia	47%	35%	10%	29%	37%	45%	44%	46%
 Giochi e Hobby	42%	38%	9%	25%	37%	38%	46%	49%
 Moda e shopping	42%	48%	9%	22%	31%	33%	44%	48%
 Prodotti e servizi per le aziende	43%	26%	11%	23%	32%	34%	55%	57%
 Salute e medicina	48%	30%	7%	29%	23%	40%	67%	73%
 Sport	42%	48%	14%	25%	38%	39%	41%	41%
 Totale	44%	34%	11%	26%	33%	38%	47%	50%

Sentiment positivo per categoria e argomento

% citazioni con accezione positiva sul totale recensioni analizzate (4-5★) · denominatore include le menzioni non rilevate

Categoria	Affidabilità	Acquisto/Reso	Prezzo/Qualità	Professionalità	Qualità prodotto	Serv. clienti	Spedizione	Tempi consegna
 Alimentari e bevande	28%	26%	24%	21%	67%	21%	55%	66%
 Animali	32%	24%	45%	20%	42%	23%	57%	75%
 Auto, Moto e Nautica	35%	16%	24%	54%	51%	41%	30%	44%
 Banche e Assicurazioni	47%	37%	9%	70%	22%	55%	6%	33%
 Bellezza	30%	25%	35%	24%	65%	24%	61%	70%
 Casa e giardino	38%	28%	17%	26%	71%	32%	56%	60%
 Clima e Idraulica	45%	23%	32%	41%	48%	40%	56%	66%
 Editoria e media	27%	28%	14%	38%	41%	29%	43%	51%
 Elettronica e tecnologia	45%	24%	25%	26%	54%	32%	57%	64%
 Giochi e Hobby	44%	26%	36%	32%	59%	30%	60%	68%
 Moda e shopping	29%	28%	23%	23%	65%	25%	56%	61%
 Prodotti e servizi per le aziende	44%	29%	25%	39%	57%	39%	40%	56%
 Salute e medicina	32%	23%	50%	16%	41%	22%	55%	71%
 Sport	33%	28%	30%	29%	62%	40%	51%	64%
 Totale	36%	26%	28%	33%	53%	32%	49%	61%

 Alimentari e bevande

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Spedizione	52%
Tempi consegna	47%
Affidabilità	38%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Qualità prodotto	67%
Tempi consegna	66%
Spedizione	55%



⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Spedizione	66%
Tempi consegna	64%
Affidabilità	37%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	75%
Spedizione	57%
Prezzo/Qualità	45%



 Auto, Moto e Nautica

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Affidabilità	69%
Qualità prodotto	56%
Serv. clienti	47%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Professionalità	54%
Qualità prodotto	51%
Tempi consegna	44%



 Banche e Assicurazioni

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Affidabilità	50%
Serv. clienti	50%
Professionalità	37%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Professionalità	70%
Serv. clienti	55%
Affidabilità	47%



⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Spedizione	63%
Tempi consegna	60%
Affidabilità	37%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	70%
Qualità prodotto	65%
Spedizione	61%



 Casa e giardino

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Spedizione	54%
Tempi consegna	50%
Qualità prodotto	43%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Qualità prodotto	71%
Tempi consegna	60%
Spedizione	56%



 Clima e Idraulica

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Tempi consegna	51%
Spedizione	50%
Affidabilità	48%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	66%
Spedizione	56%
Qualità prodotto	48%



⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Tempi consegna	60%
Spedizione	54%
Affidabilità	37%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	51%
Spedizione	43%
Qualità prodotto	41%



 Elettronica e tecnologia

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Affidabilità	47%
Tempi consegna	46%
Serv. clienti	45%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	64%
Spedizione	57%
Qualità prodotto	54%



 Giochi e Hobby

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Tempi consegna	49%
Spedizione	46%
Affidabilità	42%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	68%
Spedizione	60%
Qualità prodotto	59%



 Moda e shopping

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Acquisto/Reso	48%
Tempi consegna	48%
Spedizione	44%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Qualità prodotto	65%
Tempi consegna	61%
Spedizione	56%



 Prodotti e servizi per le aziende

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Tempi consegna	57%
Spedizione	55%
Affidabilità	43%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Qualità prodotto	57%
Tempi consegna	56%
Affidabilità	44%



Salute e medicina

Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Tempi consegna	73%
Spedizione	67%
Affidabilità	48%

AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	71%
Spedizione	55%
Prezzo/Qualità	50%





Sentiment per argomento — % sul totale recensioni analizzate (incluse le menzioni non rilevate)

⚠ AREE PIÙ CRITICHE NELLE RECENSIONI NEGATIVE

Acquisto/Reso	48%
Affidabilità	42%
Spedizione	41%

✓ AREE PIÙ APPREZZATE NELLE RECENSIONI POSITIVE

Tempi consegna	64%
Qualità prodotto	62%
Spedizione	51%



Il futuro della customer experience è già scritto nelle recensioni

I dati dell'Osservatorio Feedaty 2025 restituiscono un quadro chiaro: il consumatore italiano è diventato più esigente, più consapevole e meno disposto a tollerare inefficienze. Il giudizio si è spostato dal prodotto all'esperienza complessiva, e le aziende che non si adeguano rischiano di perdere non solo una vendita, ma la relazione con il cliente.



La logistica è il nuovo campo di battaglia. Con il 50% delle menzioni sui tempi di consegna e il 47% su spedizione e imballaggio a valenza negativa il post-vendita è diventato il principale driver di insoddisfazione superando la qualità del prodotto stesso.



La replica è ancora un'opportunità mancata. Con un tasso di replica dello 0,4% sulle 5 stelle e fino al 29,5% sulle 2 stelle le aziende gestiscono le recensioni come uno strumento difensivo. Trasformarle in leva relazionale è la sfida strategica dei prossimi anni.



Il consumatore è un attore, non uno spettatore. Integrare il feedback nei processi decisionali non solo raccoglierlo è il vero salto di qualità. Le aziende che sapranno ascoltare e rispondere in modo proattivo costruiranno relazioni durature e un vantaggio competitivo sostenibile.

Vuoi approfondire i dati o analizzare le recensioni della tua azienda?

Il team di Feedaty è a disposizione per supportarti nell'analisi del sentiment e nella gestione strategica della reputazione online.

success@feedaty.com