

1 GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN EN INTERNET PARA NEGOCIOS TURÍSTICOS: ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?



Tener una buena presencia en la Web es imprescindible, pero ya no es suficiente. Hoy en día, las decisiones de compra no se toman gracias a nuestra publicidad o la de nuestro turoperador: también se **contrastan opiniones con otros clientes**, y cada vez más. Estamos en plena era de las **redes sociales**, y su negocio no debe perder ese tren. ¿Sabía que...

... un 43% de los viajeros frecuentes británicos consultan la web de críticas [TripAdvisor](#) antes de reservar en un hotel que no conocen?

... que existen miles de blogs en español, inglés y alemán sobre viajes, con opiniones sobre la mayor parte de los establecimientos de Canarias?

... cientos de miles de españoles comentan sus vacaciones y suben sus fotos y vídeos [YouTube](#), [Facebook](#) y [Flickr](#), junto con todo tipo de comentarios?

... que sus mejores clientes están dispuestos a mantener el contacto vía [Facebook](#) si les proporciona las herramientas necesarias?

¿Conoce realmente la opinión que tienen de usted sus clientes? ¿Mantiene un contacto real con ellos? ¿Lee las críticas que hay de su negocio en Internet? Y si las lee, **¿tiene tiempo para responderlas?**

Estamos casi seguros de su respuesta: "no". Pero esté tranquilo. Impacta le ofrece un innovador servicio de **relaciones públicas electrónicas**, también conocido como **ORM** ("Online Reputation Management"). Este servicio le permite retomar el control de su presencia y reputación en un nuevo medio, cuyo poder multiplicador puede levantar o devastar la imagen de un negocio turístico en cuestión de meses.

2 NUESTRO SERVICIO ORM

Las redes sociales son una excelente oportunidad de negocio frente a su competencia. Hoy, los clientes buscan información muy activamente: comentan sus experiencias en diferentes idiomas, suben sus propios contenidos, puntúan cada servicio, comparan con la competencia, aconsejan a otros... En Internet, la reputación lo es todo, pero controlarla requiere mucho tiempo. Por una cuota fija, nuestro servicio de gestión de la reputación incluye todo lo necesario:

2.1 Gestión estándar

Alta gratuita por tiempo limitado
Mensualidad en promoción: 100 €/mes

- Creación y mantenimiento de **su página oficial en Facebook**, incluyendo la publicación frecuente de todas sus novedades, eventos, ofertas, promociones, etc. Contribuye a fidelizar a clientes habituales, que convertiremos en "fans".
- Creación o revisión de su ficha en las **webs de opiniones** más importantes: TripAdvisor, HolidayCheck y Trivago. Podemos estudiar otros servicios de su interés (bajo petición).
- Revisión de su presencia en las **agencias online** líderes: Booking.com y Hotels.com.
- Monitorización y **respuesta inmediata en su idioma** a todos los comentarios negativos sobre su negocio en estos servicios (a partir de la contratación). Para ello, previamente trazaremos con usted una **política de respuestas** en diferentes escenarios y, si lo desea, solicitaremos su revisión previa antes de la publicación.
- Ampliación de su sitio web con las siguientes prestaciones:
 - **Facebook:** integración de últimos comentarios y posibilidad de hacerse "fan" automáticamente (botón "Me gusta")
 - **TripAdvisor, HolidayCheck y Trivago:** integración con últimos comentarios, puntuación y posición en el ranking de su zona. Este servicio sólo se aconseja cuando dicha información sea positiva en general.
 - **Enlaces rápidos para el cliente**, invitándolo a escribir críticas en estos servicios, y a enlazar con su negocio en el muro de Facebook, en Twitter, en los principales blogs, etc.
- Diseño de **tarjetones personalizados** para entregar a sus clientes en el check-out, recordándoles que pueden visitar su web y dejar sus comentarios en cualquiera de estos servicios.
- Si su dpto. de calidad lo solicita, **informe periódico de críticas**.

facebook®

tripadvisor®

HOLIDAYCHECK
★★★★★

twitter



Un ejemplo de tarjetón personalizado

Este servicio está a cargo de redactores especialistas en Internet, relaciones públicas, y turismo, que representarán a su establecimiento con la máxima profesionalidad y, normalmente, según los términos de un contrato.

Incluye todos los servicios anteriores, pero ampliado a **todo Internet**, gracias a un sistema de alerta temprana vía e-mail dirigido a nuestros especialistas. Este sistema de alerta trabaja sobre tecnología de Google. El servicio también incluye una investigación específica y periódica en **Flickr, YouTube, Picasa, Blogger y Wordpress**, además de búsquedas genéricas en toda la Web mediante los principales buscadores.

2.3 Servicios complementarios: posicionamiento y promoción web

Como usted sabe, mientras más arriba aparezca su sitio web en la lista de resultados de Google, más posibilidades tenemos de recibir visitas. Los servicios que permiten mejorar su posición en esos resultados se denominan "posicionamiento". Impacta ofrece una gama de servicios avanzados de ese tipo, que le invitamos a conocer en www.impacta.eu/posicionamiento .