

PROYECTO PILOTO DE REPUTACIÓN ONLINE HOTELERA-TRUST YOU

Año de realización: 2013

Trust You e ITH han puesto en marcha un proyecto **proyecto piloto que permite a los hoteleros asociados a CEHAT y a ITH, acceder a una herramienta de gestión de la reputación** en medios sociales, portales especializados y otras webs, diseñada específicamente para el sector hotelero. La experiencia que permitirá recopilar información relevante sobre la reputación online hotelera y su impacto en el sector en España.

Trust You ha desarrollado una herramienta multidisciplinar, capaz de estudiar diversos factores que afectan a la reputación hotelera en las redes sociales, webs y portales especializados y otras plataformas online, y que responde a las particularidades y prioridades industria del alojamiento. La tecnología TrustYou facilita el seguimiento de los comentarios, opiniones y críticas que los usuarios y clientes dejan a diario en más de 100 portales de revisión y agencias de viajes online en todo el mundo, y permite a los hoteles gestionar activamente su reputación online como parte de su estrategia de ventas, aprovechando la inteligencia del consumidor.

La solución que propone Trust You combina encuestas de satisfacción online personalizadas, cuyos datos se pueden cruzar y compartir con las opiniones en redes sociales; **y sistemas de análisis semántico para monitorizar, en tiempo real, los millones de opiniones y comentarios, en 20 idiomas, que se generan en las más de 100 fuentes estudiadas**. De esta forma, los hoteles pueden recoger y clasificar la información que circula por la red sobre sus alojamientos, y construir un retrato preciso de su reputación; y además, pueden contar con el respaldo del sello de calidad "TrustYou Score", y que acredita la buena reputación de los establecimientos medidos con la herramienta de esta compañía alemana.

La compañía, fundada en 2008, cuenta con clientes como Marriott Hotels & Resorts, Starwood Hotels & Resorts; Mövenpick; Rydges of Australia; Accor Hotels; FRHI; Worldhotels; Solare Hotels & Resorts; Best Westerns Germany; y entidades sectoriales como HotelStars Union y las asociaciones hoteleras de Suiza y Alemania.