

MARKETING EN medio **SOCIALES**

Más allá de las opiniones de los
clientes...



instituto tecnológico hotelero

www.ithotelero.com

Hasta hace muy **POCO**
la **COMUNICACIÓN**
con el **CLIENTE** era
unidireccional

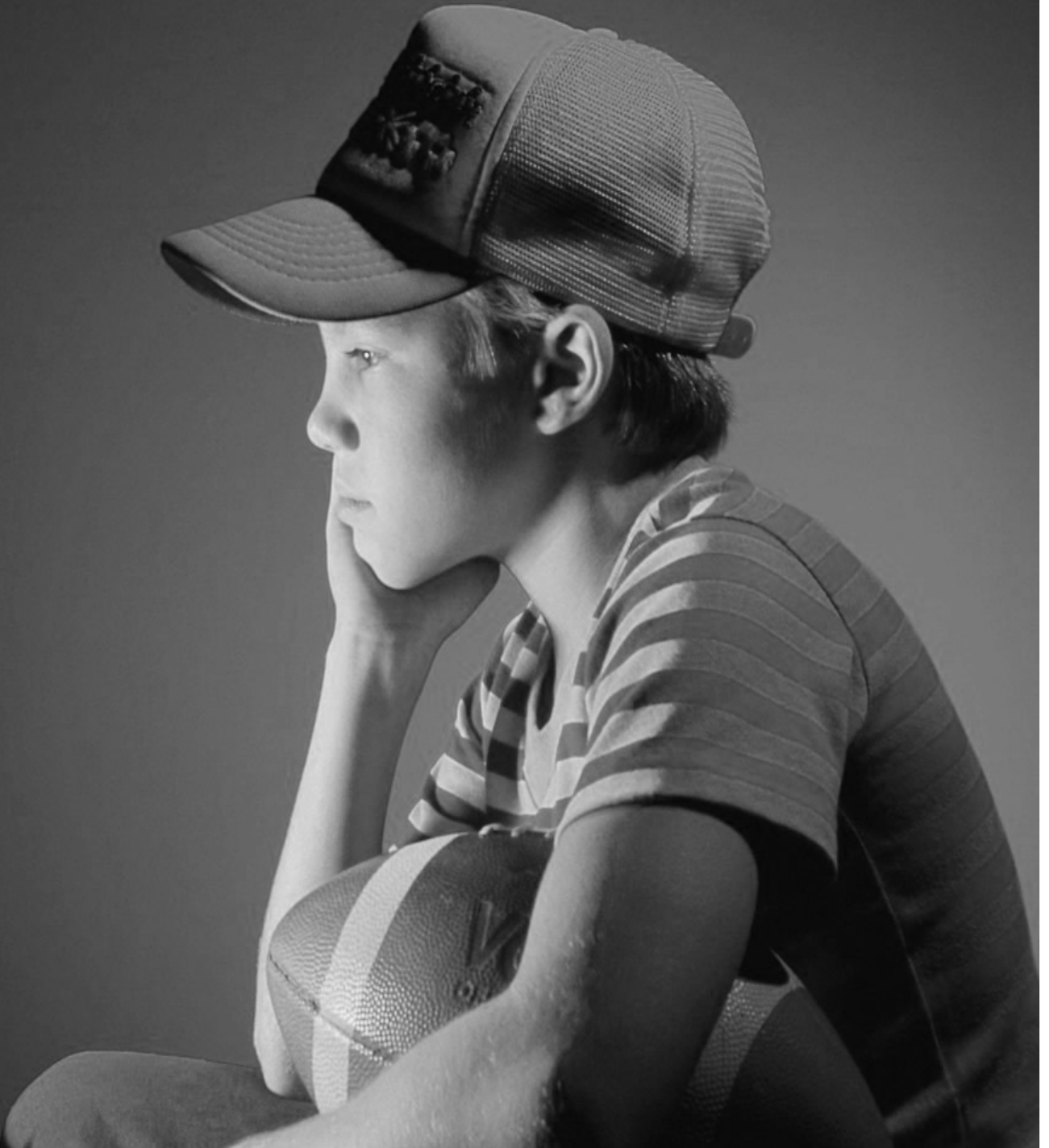


instituto tecnológico hotelero

PUBLICIDAD

antes DEL

2005



**¿SOMOS CONSCIENTES
DE QUE HOY
las REGLAS
han CAMBIADO?**



instituto tecnológico hotelero

El **76%** de los
CONSUMIDORES
NO creen que
las **EMPRESAS**
digan la
VERDAD en
los anuncios

advertising
lies



SOLO el **14%** confía
en los
ANUNCIOS



el **80% CREERIAN**
lo que han **visto**
leído u **oído**
de una **EMPRESA**
si **PREVIAMENTE** lo hubiera
mencionado
UN CONOCIDO

ITH

instituto tecnológico hotelero





el **92 %**

PREFIERE una
recomendación

el **60%**

estaría**n** **DISPUESTOS**
a compartir **UNA OPINION**
o **EXPERIENCIA**

2009

los
CLIENTES

Han tomado **LA**

PALABRA



ITH

instituto tecnológico hotelero

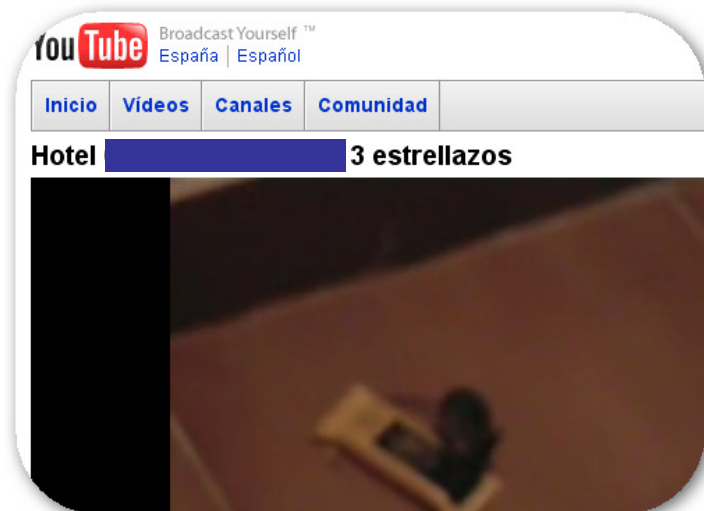
¡Opinan, Se comunican!



ITH

instituto tecnológico hotelero

Hotel en España



SHH! ESCUCHA
tucliente.com



ITH
instituto tecnológico hotelero

 **tripadvisor®**
get the truth. then go.™

 **Expedia.com®**



 **BOOKING.COM**
online hotel reservations

flickr™

 **Picasa™**

You Tube
Broadcast Yourself™
Technorati



¡ pero eso no es
todo, todavía, hay
más sorpresas... !



instituto tecnológico hotelero



Dirtiest Hotels - Spain

(based on TripAdvisor traveler reviews)

1. [Playamar](#), S'Illet, Spain
2. [Catalonia Gardens](#), Salou, Spain
3. [Rambla & Catalunya Hostel](#), Barcelona, Spain
4. [Amalia Apartments](#), Benidorm, Spain
5. [Hostal Abrevadero](#), Barcelona, Spain
6. [Althay Apartments](#), Costa Calma, Spain
7. [HTOP Gran Casino Royal](#), Lloret de Mar, Spain
8. [Hotel Veracruz](#), Sitges, Spain
9. [Hotel Emperador](#), El Arenal, Spain
10. [Guitart Capri](#), Lloret de Mar, Spain

See more filthy finds worldwide.

[Asia \(Pacific\)](#)

[France](#)

[Germany](#)

[India](#)

[Italy](#)

► [Spain](#)

[United Kingdom](#)

[United States](#)

E-MAIL YOUR FRIENDS ►




sblanco @jimmypons Por supuesto, y ya de paso a ver si les convences de q
incluyan coordenadas para darle al GPS q ayudaría mucho a encontrarlos ;) ☆
cerca de 17 horas ago from web in reply to jimmypons ↻



sblanco @jimmypons en éste dónde me alojaré el domingo... <http://tinyurl.com/bwhwlj>
cerca de 20 horas ago from web in reply to jimmypons



sblanco

▶ **Following**

@jimmypons en éste dónde me alojaré el
domingo... <http://tinyurl.com/bwhwlj>

cerca de 2 horas ago from web in reply to jimmypons

Hace tiempo que no actualizan la web de este hotel: "con Canal + y Vía Digital
en abierto," :D

cerca de 4 horas ago from web

ITH

instituto tecnológico hotelero



internetyturism

21 días ago from mobile web in reply to albertbarra

programacion Fiturtech 09, tiene buena pinta, aunque no se porqué pienso que me va a decepcionar <http://tinyurl.com/7tv5r5>

22 días ago from web



@internetyturism Una pregunta, al final te defraudó Fiturtech? alguna cosa a mejorar? Estamos de reflexión y desempacho Fitur :-)

cerca de 17 horas ago from web



carlosvg @fiturtech hay alguien defraudado??? no puede ser!! yo estoy "consumiendo" el Turispod recién salido, y es genial!

cerca de 17 horas ago from web in reply to fiturtech



internetyturism: @fiturtech por tiempo solo pude ir el jueves y me aportó muchísimo (excepto la última) enhorabuena, gracias por preguntar *(about 15 hours ago from mobile web)*



instituto tecnológico hotelero



TweetBeep.com para usuario

[mostrar detalles](#) 21:10 (18 horas antes)

[Responder](#) |

No se muestran las imágenes.

[Mostrar las imágenes a continuación](#) - [Mostrar siempre imágenes de alerts@tweetbeep.com](#)

Hi Jimmy Pons! 1 new tweet was found from your "hotel barcelona" alert!

[daniortega](#): :-) ¿Que hotel me recomendariais en Barcelona cerca de la Estacion de Sants?

Wednesday, March 11th at 19:24:33 · [Reply](#) · [View Tweet](#)

[Brownbook.net - Promote your business on the free directory that anyone can edit](#). Follow [@marc_lyne](#) and [@daveingram](#)

You can delete this alert anytime at [TweetBeep.com](#)



[Responder](#)



[Reenviar](#)



instituto tecnológico hotelero



[Hotel Military Discounts](#)

Discounted Hotel Rooms for Service
Men & Women, 30+ Hotels in USA
www.pyramidadvisors.com



[Cheap Hotel Rooms](#)

Save 70% on Cheap Hotel Rooms! Get
Instant Discount On Hotel Deals
www.hotelsmax.net

Yours is a very bad hotel

Share Favorite + Group/Event

Yours is a Very Bad Hotel

A graphic complaint prepared for:

Joseph Crosby

General Manager

Lisa Rinker

Front Desk Manager

DoubleTree Club Hotel

2828 Southwest Freeway

Houston, Texas

share



1 / 17

full

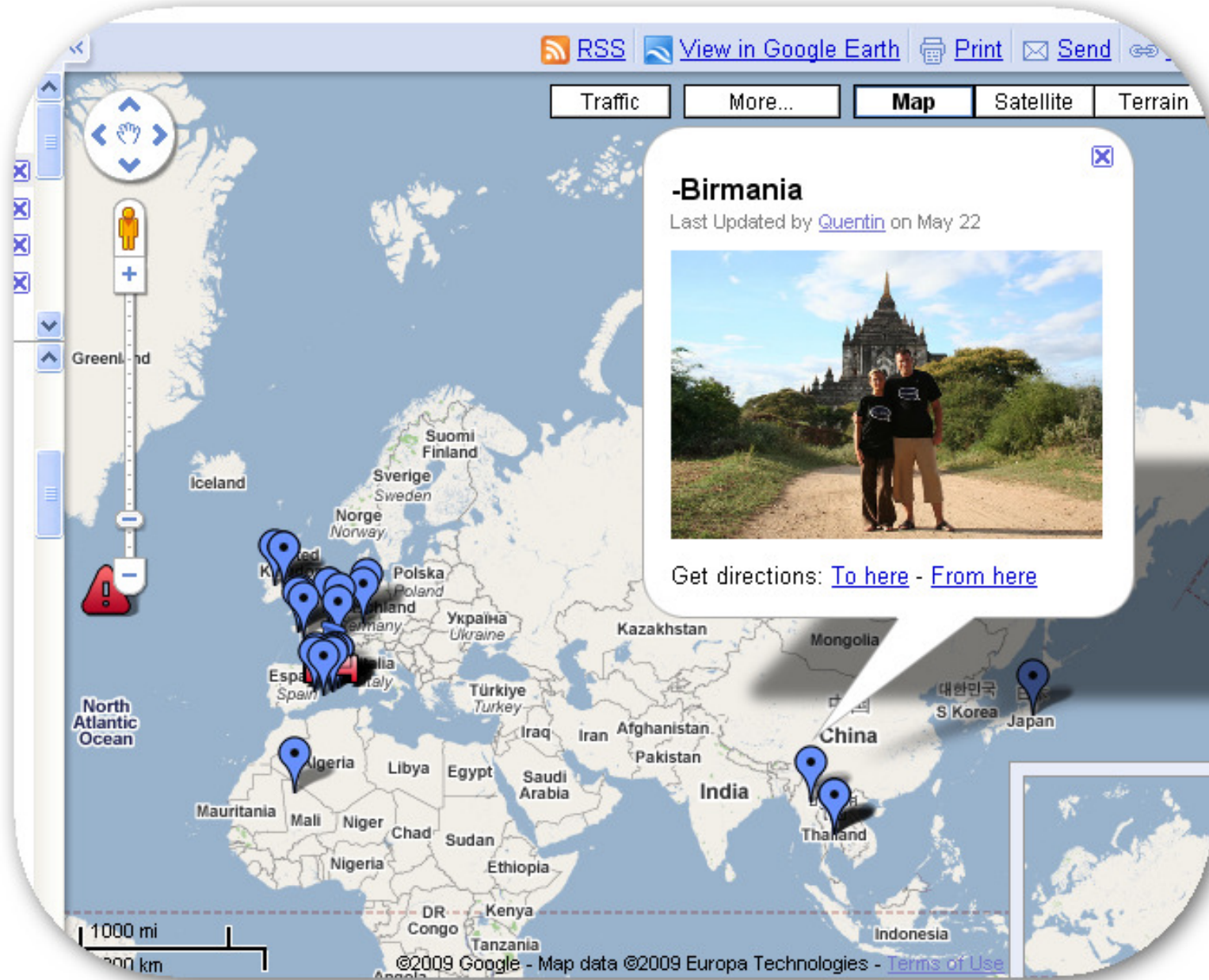


7077 views, 12

The presentation

Related Prese





Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://login.escuchatucliente.com/opinion.php

Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias Hotmail gratuito Gmail - Recibidos (453... Personalizar vínculos Windows Media Windows

http://optimiza.si...93B1FAA578F001CCE http://login.esc...com/opinion.php

instituto tecnológico hotelero

Escritorio Mi hotel Competencia Sitios de opinión Analisis de opiniones Fotos Videos Blogs FAQ

Resumen TripAdvisor Expedia Atrapalo

Blue Bay Grand Esmeralda

Sitios de opinión

Esta semana • 27/02 - 06/03

Fecha	Sitio web	Nuevo
04/03/2009	TripAdvisor	"i want to go back and live there!"
03/03/2009	TripAdvisor	"nice but won't be back...."
03/03/2009	TripAdvisor	"loved it!"
02/03/2009	TripAdvisor	"bbge - some good, some not so good!!"

Las 10 opiniones más recientes

04/03/2009 · TripAdvisor

["i want to go back and live there!"](#)

Puntuación: ★★★★★

TRIPADVISOR · POPULARIDAD
56 out of 188 hotels in Playa del Carmen
Lo anterior es el último índice de popularidad que haya recuperado de TripAdvisor en 03/05/2009.
[Ver un registro histórico](#)

Terminado

Inicio Microsoft PowerPoint ... Mozilla Firefox

ES 7:27



instituto tecnológico hotelero

- Responder al video con un comentario y ponernos a disposición del cliente igual que hacemos con los comentarios de texto
- Motivar a nuestros clientes más fidelizados a colgar videos en una visión más positiva
- Colgar videos desde nuestra empresa, con un enfoque informativo más que comercial, si es por ejemplo una queja de los ascensores, pues grabar a la empresa que los arregla solucionando el problema, procurando que el video salga en la parte de videos relacionados

- Dar gracias por tomarse el tiempo en dejar los comentarios
- Remarcar lo que haya puesto de positivo
- Mostrar sorpresa por saber que su experiencia en el hotel fue negativa. Es necesario que el cliente vea que normalmente esto no pasa y que fue algo excepcional.
- Pedir disculpas por las quejas que sean ciertas, lo primero que desea una persona presenta una queja son unas disculpas
- Explicar como vas a actuar referente a la queja presentada
- Seguir la conversación fuera de la web

¿PORQUÉ ESCUCHATUCLIENTE.COM?

- Ganamos mucho tiempo cada día
- Si actuamos rápido podemos poner el comentario inmediatamente después
- Si conocemos la tecnología y los medios, y quieren hacerte daño, es más fácil reaccionar y contra restar ese daño



MARKETING EN redes SOCIALES

www.escuchatucliente.com



instituto tecnológico hotelero

Diseño PPT: Fabián Gonzalez ITH

Muchas

Gracias

Jaume Pons

jpons@ithotelero.com



instituto tecnológico hotelero

Diseño PPT: Fabián Gonzalez ITH