

## **Sabem què diuen els clients al web? Reputació en línia**

El desenvolupament tecnològic dels darrers anys ha permès a totes les empreses, també a les turístiques, crear un nou canal de comunicació mitjançant el qual poden promocionar i comercialitzar el seu producte a tot el món a través del web. A més, s'han desenvolupat plataformes en què són els mateixos usuaris i clients els qui, al marge de les empreses, intercanvien informació sobre els productes turístics consumits. Un comportament social que abans podíem fer amb un cercle reduït de persones al món real, ara es fa al web, obert a tots els *adprosumers*. Una possible amenaça, perquè no puc controlar aquests comentaris. Però una gran oportunitat si sé gestionar la meva reputació en línia.