



El cliente como embajador del hotel

22 de Octubre 2009

*INTO 2009 VI Seminari Internacional
d'Innovació i Turisme. Parc BIT. Mallorca*

¿Quiénes somos?



- TripAdvisor es la **comunidad de viajes** más grande del mundo.
- 25 millones de usuarios únicos al mes y más de **11 millones de usuarios registrados**.
- Más de **25 millones de críticas** y más de 1.7 millones de fotos publicadas por los viajeros.
- TripAdvisor ofrece:
 - Más de 400.000 hoteles
 - Más de 550.000 restaurantes
 - Más de 90.000 atracciones turísticas



TripAdvisor Media Network



get the truth. then go.™

Innovación



Integración en redes sociales

Traveller IQ

World Challenge

TravelPod®
The web's original travel blog.

Location: 2 of 5 Sydney

HOW WELL DO YOU KNOW YOUR TRAVEL DESTINATIONS?

Powered by Google

Been (62): Can advise friends (2): Favourite

Sydney is Australia's most expensive city, and the 19th most expensive in the world.

Cities I've Visited

My Travel Map: 62 destinations

Add a new location by city name:

North America
Atlantic Ocean
South America
Africa
Pacific Ocean
Antarctica

Powered by Google

Been (62): Can advise friends (2): Favourite

Local Picks

Local Picks by tripadvisor®

Home | Restaurants | My Picks | Friends | Compatibility | Invite | Help | Share +

Search:

Add a Restaurant

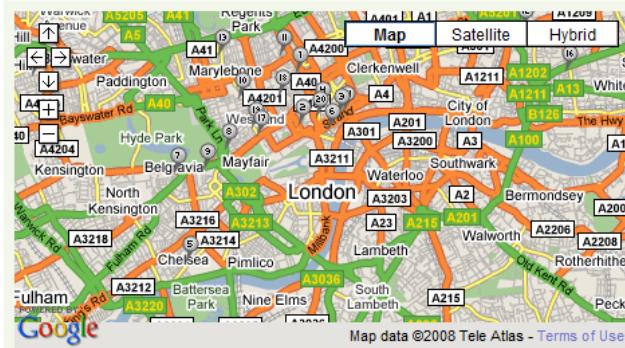
Write a Review

Rate some local restaurants

You know that place you can go to when you don't feel like cooking... Or the place you had the most wonderful meal... How about the place with the dirty silverware and rude service?...

We know you're dying to share... rate your best and worst dining experiences.

Rate some local restaurants



Discover Restaurants

Sorted by: Popularity

There Are 3073 Restaurants In This Area (showing 1 - 20)

★ My Rating ❤ My Favorite ✓ I Want To Go

Next 20 »

Name	Rating	Comments
1. Hakkasan Restaurant 8 Hanway Place, Off Tottenham Court Road, Fitzrovia, London, United Kingdom	★★★★★	Click here to add a comment
2. Mint Leaf Suffolk Place, Haymarket, London, United Kingdom	★★★★★	Click here to add a comment

get the truth. then go.™



Innovación

Nuevos productos y facilidades

Criticas de restaurantes

Guías de viajes descargables

Combarro

Puntuación de los viajeros:



93 puntuació

Escribe una crítica

Índice de popularidad de Tri



N.º 1

de 2.521 restauran

Lee 19 críticas de este restaur

Cocina: Marisco

Dirección: José Ortega y Gas

Teléfono : 91-577-8272

Escribe una crítica

Críticas de viajero

Idioma:

Español primero

Ordenar por:

Amigos primero

Críticas de Combarro (1-10 de 19)

[siguientes »](#)

"Un restaurante genial"



OOOOO
Riana2



Sugerencias de viajes

Cerrar

Viaja por menos

iDescubre un montón de destinos a tu alcance para el verano!

Tu punto de partida

[Consigue tu lista](#)

tripadvisor®

Nuevos idiomas

我的到到 | 登录 | 立即加入 | ▾

到到 tripadvisor 旗下网站

daodao.com

全球最大旅游点评网, 超过 **两千五百万条** 游客评论!

首页 酒店评价 机票比价 旅行指南 到到问答 写点评

仅这周就有 190 个国家的 15,000,000 名游客在这里计划他们的旅行!

请输入您要查询的内容: 酒店、城市、景点…

搜索

策划您的完美旅行! 酒店 机票 旅行指南 到到问答

全球40万家酒店 超过2000万条评论

查找旅行者信任的酒店

城市:
价格: 201-500元

酒店类型: 2星以下 3星
 4-5星 经济酒店
 客栈/青年旅社

精彩专题:

- 世界上细菌最多的五大景点
- 扬州经济实惠的住宿酒店
- 马尔代夫热门度假酒店
- 77元抢住1.8米大床房
- 香港热门景点排行
- 丽江住宿大全

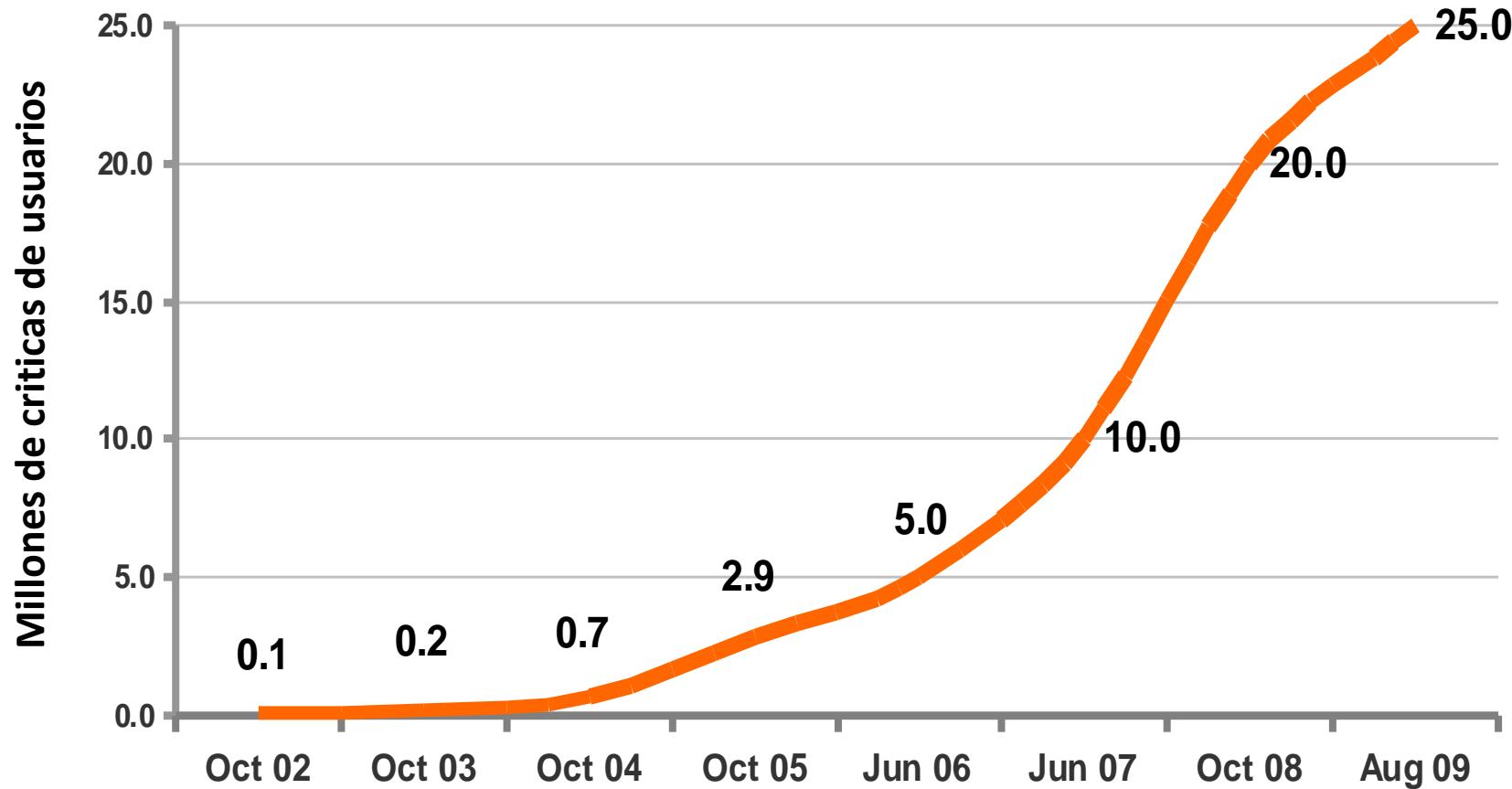
点击目的地浏览

中国	世界
哈尔滨	
敦煌	北京
拉萨	青岛
九寨沟	西安
	上海
丽江	黄山
	香港
	三亚

网站上共10页

get the truth. then go.™

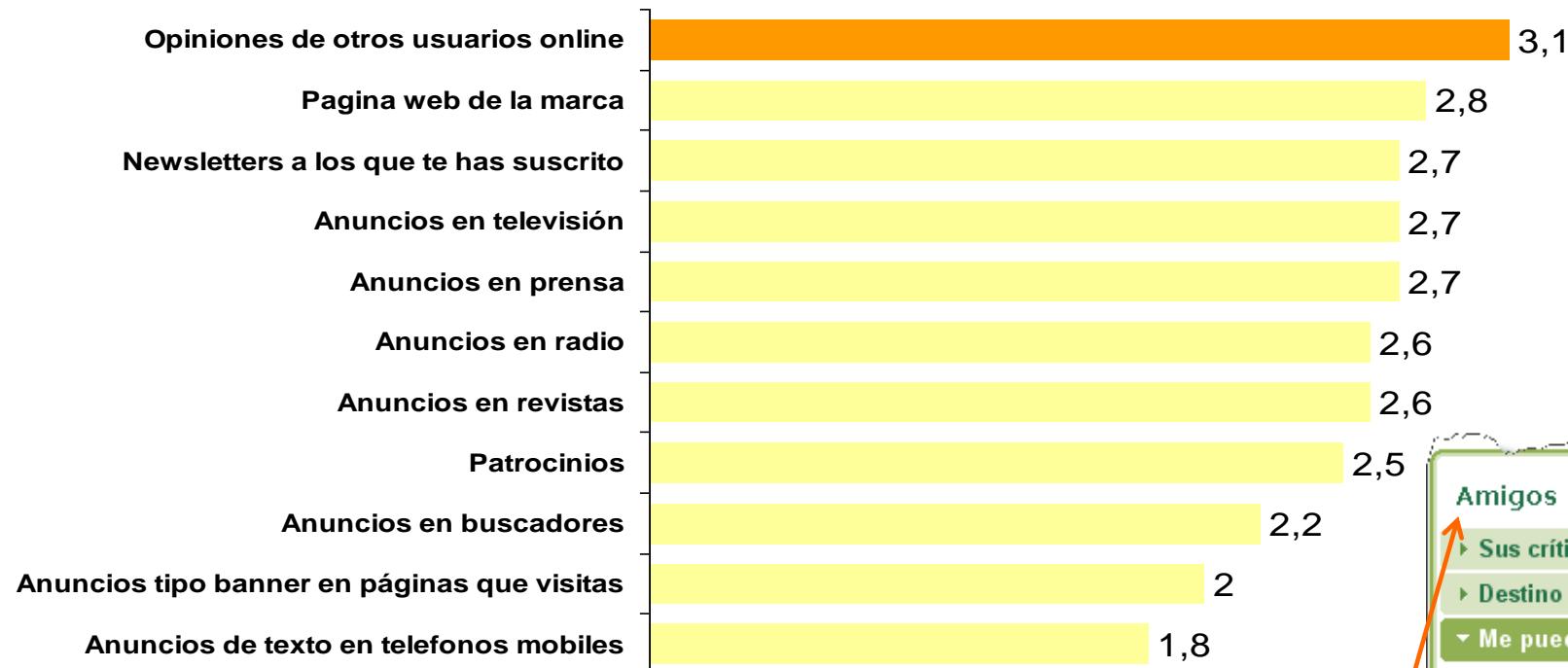
Crecimiento...



*Crecimiento exponencial de las críticas
generadas por los usuarios en TripAdvisor*

La importancia de las críticas

Confianza **según la fuente:** (1 = no confía, 5 = confía completamente)



Base: Adults online

Source: Q2 2008

Forrester, Benchmark Survey

... y, por supuesto, las críticas de los amigos





*“Las críticas cada vez están más valoradas, el
82% prefiere leer las críticas de otros
usuarios a las descripciones del hotel.”*

Las críticas mejoran la conversión

- Según una encuesta de 2007 a 360 e-commerce websites, añadir críticas tuvo el siguiente impacto:
 - **56%** de las páginas dijo que había **subido la conversión**, vs 9% dijo que había tenido un impacto negativo en la conversión
 - **77%** de las páginas dijo que habían **incrementado el tráfico** vs 5% dijo que el tráfico había disminuido
 - **42%** dijo que habían **incrementado el ticket promedio**, vs 6% dijo que había disminuido

Source: e-consultancy/Bazaarvoice, 2007

- Uno de nuestros partners, **Hayes & Jarvis**, ha dicho que su conversión **se dobla** cuando los usuarios leen las críticas de TripAdvisor.



Porque tienen tanto tirón las críticas?



- Los usuarios aportan **información fresca**

- Cada minuto hay 18 nuevas críticas en TripAdvisor
- Los posts en el foro reciben respuesta en menos de 24 horas

- Las fotos y videos de los viajeros **cuentan historias reales**

Bueno

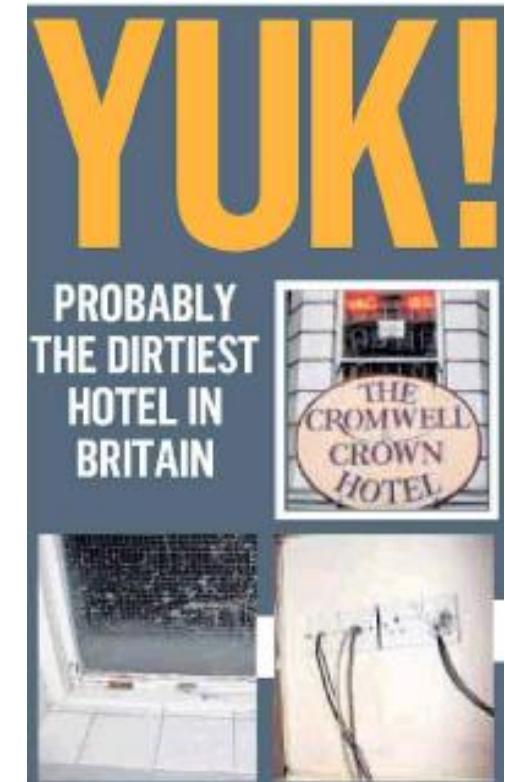


Elmview, Edinburgh

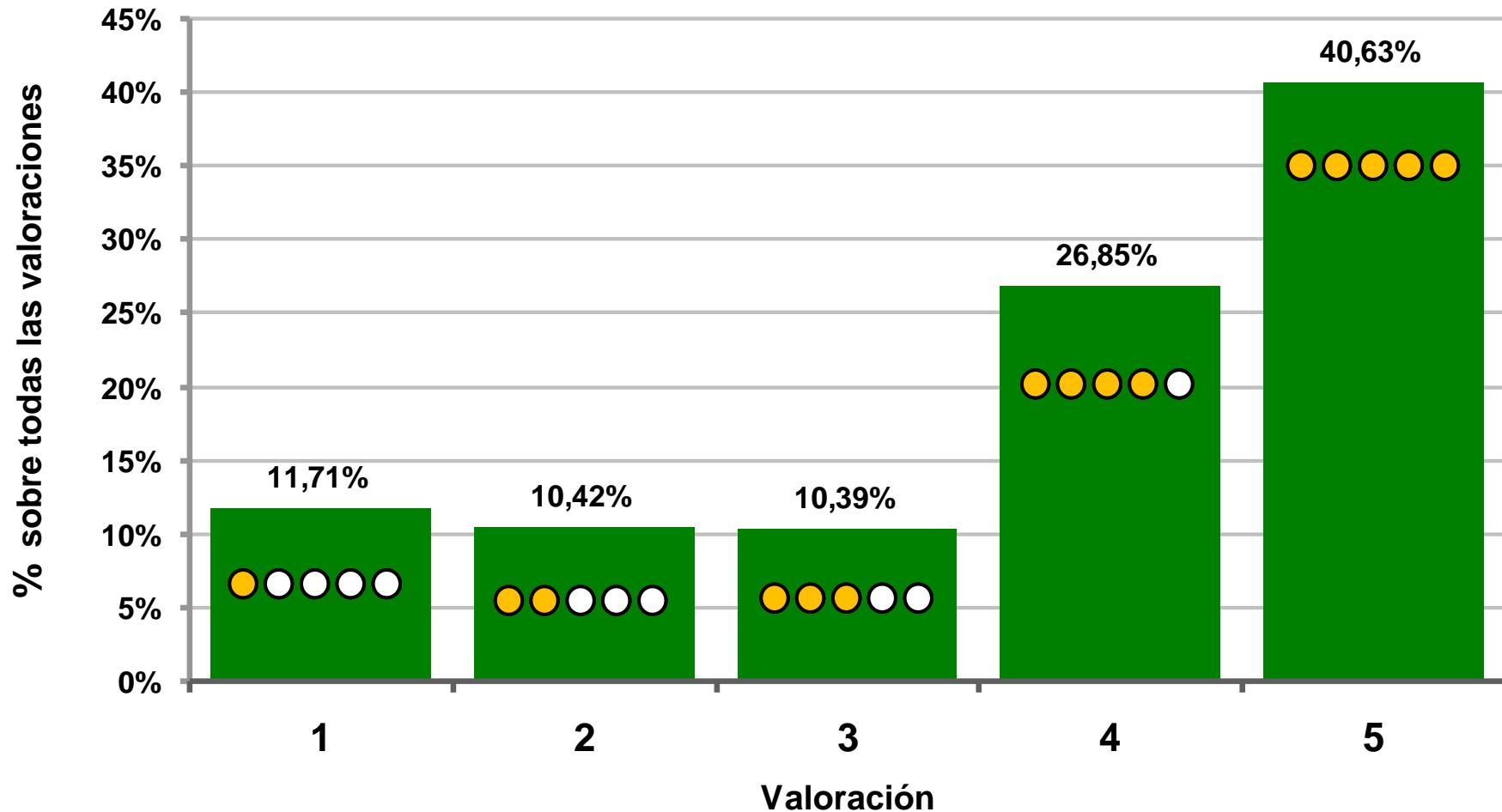
No tan bueno



Cromwell Crown, London



La mayoría de críticas son positivas



Que debería hacer el hotel con las críticas?



Paso 1

Paso 2

Paso 3

CONTROLA

PARTICIPA

PROMOCIONA



Paso 1: Controla

- **Controla lo que la gente dice sobre ti, por ejemplo:**
 - Subscríbete a Google Alerts
 - Busca blog posts en Technorati

Comprueba YouTube regularmente

- Subscríbete al feed de opiniones de TripAdvisor

TripAdvisor Reviews - Rabbie's Trail Burners Feed

You are viewing a feed that contains frequently updated content. When you subscribe to a feed, programs. Learn more about feeds.

Add this feed to your iGoogle Page
 Subscribe to this feed in Google Reader
 Subscribe to this feed

A Great Way to See A Lot!

05 January 2009, 09:06:17 | sarahc8208, Ansbach, Germany

TripAdvisor traveller rating: 5 of 5 stars

My husband and I went on the 3-day Isle of Skye tour from December 26-29 and really enjoyed it. It too



[Settings](#) | [FAQ](#) | [Sign out](#)

Google Alerts™ Google Alerts (BETA)

Welcome to Google Alerts

Google Alerts are email updates of the latest relevant Google results (web, news, etc.) based on your choice of query or topic.

Some handy uses of Google Alerts include:

- monitoring a developing news story
- keeping current on a competitor or industry
- getting the latest on a celebrity or event
- keeping tabs on your favorite sports teams

Create an alert with the form on the right.

You can also [click here to manage your alerts](#)

© 2007 Google - [Google Home](#) - [Google Alerts Help](#) - [Terms of Use](#) - [Privacy Policy](#)

Technorati™ search the blogosphere...

Channels Blogs Photos Videos Favorites Popular Blogger Central Support

YouTube Broadcast Yourself™
Worldwide | English

Home Videos Channels Community edinburgh festival 2008

"edinburgh festival 2008" video results 1 - 20 of about 917

	aChristianWelcome.com	Enjoy a warm Christian welcome at St Catherines Argyle Edinburgh	7:39	Sponsored Links	
	uk.youtube.com	Watch videos from this year's Edinburgh Fringe			
	Edinburgh Interactive Festival 2008: LittleBigPlanet	Almost 8 minutes of pure LittleBigPlanet at this year's Edinburgh Interactive Festival	★★★★★ 5 months ago 3,707 views zConnection		
	Improjam at the Edinburgh Festival 2008 (Part 3)	Improjam, the Karaoke of comedy is at the Edinburgh Festival 2008. Featuring	★★★★★ 5 months ago 648 views GivingAGo		
	Gamarjobat Edinburgh Festival 2008	Gamarjobat Edinburgh Festival 2008. Street performance. http://www.uk-comedy.co.uk	★★★★★ 4 months ago 4,348 views ukcomedy		
	(Wii) Loop Machine at Edinburgh Interactive Festival 2008	Yann Seznec displays his loop machine, on his Mac, at the Edinburgh interactive	★★★★★ 5 months ago 969 views sanctuary4gamers		

Paso 2: Participa

**Monitoriza y
contesta las críticas
negativas para
reforzar la
confianza**

"Trato pésimo"



OOOOO

ViajeroV
Madrid

14 ene 2008

0/3 considera esta crítica muy útil

Me he llevado una gran decepción con este hotel. Tenía que quedarme una noche más de lo previsto y después de decírselo al personal de recepción de todos los turnos posibles parece que finalmente había quedado claro y no había ningún problema. Mi sorpresa fue cuando llego a mi habitación y no puedo abrirla, me dicen en recepción que no... más

**Respuesta de administración de
Marketing_Departamento de Marketing**

Apreciado cliente, En primer lugar quisiera expresarle nuestra disculpa por el inconveniente relatado y agradecer sus comentarios que sin duda nos ayudarán a mejorar nuestro servicio. Sentimos mucho este malentendido. De todos modos, el sistema de las llaves de las habitaciones está hecho de modo que una vez el cliente hace el check out se bloquea la tarjeta automáticamente por...

Paso 2: Participa

 Críticas de viajeros en TripAdvisor

Idioma:
Español primero ▾

Ordenar por:
Fecha: la más reciente primero ▾

Críticas de Hotel Presidente (1-5 of 52) [siguiente »](#)

"Hotel aceptable con personal amable y eficiente"

Hotel Presidente

 
Turistasvenezolanos
Caracas Venezuela

5 sep 2008

Hotel Presidente: centricamente ubicado en la peatonal central, accesible para los turistas que no alquilan vehiculo, habitaciones y baños limpios, con sevicios de internet, telefónico e información de turismo oportunos y eficientes, desayuno tipo buffet poco variado, los ascensores son antiguos y necesitan ser remodelados; lo mejor su personal eficientes amables y serviciales, en nuestra opinion es un hotel aceptable de tres estrellas,con precio de cuatro

Respuesta de la dirección

danielmh, Gerente General

(Representante de la dirección)

6 sep 2008

Agradezco a los Señores por su evaluación y por elegirnos. Deseo Indicarles que las habitaciones del Hotel se encuentran en remodelación, la cual incluye mejoras importantes en equipamiento (Televisores de LCD de 32 pulgadas por ejemplo), y sobre todo en lencería (almohadas, edredones, colchones).

Además, en respuesta a su sugerencia, hemos ordenado el cambio del elevador lo antes posible.

Quiero invitar a todos los lectores y viajeros a enviarnos sus sugerencias e ideas, ya que son las bases para mejorar nuestras instalaciones y servicios.

Daniel Mikowski H.
Gerente General

Ejemplo de cómo un gerente de un hotel se toma muy en serio las opiniones de sus clientes

Paso 2: Participa

- Actualiza los detalles de tu hotel en las páginas de viajes
- Participa en los foros
- Publica fotos y videos

 Madrid fotos

Información acerca de Madrid | Cerrar

Título: Madrid

E-mail



Night concert in front of the Royal Palace

Published by FBV, Madrid, España

< Anterior | Siguiente >

Más fotos



4.794 fotos más >

Guías gratuitas de Madrid

Entérate de los mejores destinos para comer, dormir y divertirse.

 Descargar pdf

 tripadvisor™

Tema	Autor
Anuncio: iPrimer salvapantallas de TripAdvisor!	TripAdvisor Forum Support
24 de Junio en Madrid	poshe
Aconsejo espectáculo en Madrid	guviqu
Llegar al Valle de los Caídos en transporte público	jcpv
Llegar a T2 Barajas	Artica-19
Atencion empresa de alquiler de coches Tons&Cars estafadores	Irgn004
De Madrid a Roma, Venecia y Paris	ferdegerli
vinci soho	alvra07
Transporte a Toledo	caraor
Hotel Kris aeropuerto	Naoret
ingreso a Madrid	claudia035
ir de barajas al centro el metro	sirenita82
Madrid en Mayo	Isabel_86
Hoteles en Madrid	MarimbaMexico
urgente chamartin-parque warner bross	optiquera

This is a little video from Plaza Mayor

De: emily.ward's Blog at TravelPod.com
0 min 12 sec

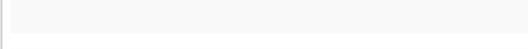
1 2 3 4 5 4.0 (basado en 5 votos)

Plaza Mayor Madrid Movie

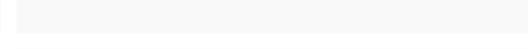
De: theskinner's Blog at TravelPod.com
0 min 08 sec

1 2 3 4 5 4.0 (basado en 3 votos)

Serende Madrileño style 1

De: indiajan's Blog at TravelPod.com
0 min 51 sec

1 2 3 4 5 3.0 (basado en 5 votos)

25-VIDEO of mattador dodging a bullet()

De: mattador's Blog at TravelPod.com
0 min 06 sec

1 2 3 4 5 2.5 (basado en 20 votos)

the fight in progress

De: mudokki's Blog at TravelPod.com
0 min 10 sec

1 2 3 4 5 2.5 (basado en 5 votos)

Bull Fight Movie 2

De: theskinner's Blog at TravelPod.com
0 min 53 sec

1 2 3 4 5 2.0 (basado en 8 votos)

Sounds of the streets of Madrid

De: theskinner's Blog at TravelPod.com
0 min 16 sec

1 2 3 4 5 - De: ckuryak's Blog at TravelPod.com
0 min 19 sec

Controla y Participa

- **Monitoriza las críticas:** Lelas regularmente
- **Responde a las críticas negativas:** Los hoteleros que se preocupan por dar respuesta a las opiniones negativas mejoran la confianza.
- **Aprende de las críticas:** Un motivo recurrente en las opiniones negativas de un hotel es una forma sencilla de detectar debilidades o fallos en el servicio.
- **Premia las positivas:** Algunos hoteleros han puesto en marcha programas de incentivos para premiar a sus empleados en función de las críticas positivas de los clientes.
- **Vigila tu ranking:** siguiendo la posición en el ranking se aprecian tendencias que permiten saber donde actuar para mejorar el servicio.
- **Conoce su ventaja competitiva:** ten en cuenta la calidad y la posición de tu hotel cuando fijes los precios de venta para grupos o individuales.
- **Provoca buenas críticas:** Pide a tus huéspedes que te comenten sus malas experiencias y que publiquen sus opiniones cuando sean buenas.

Paso 3: Promociona

Muestra y promociona la críticas en tu página




Catalonia Salamanca Plaza ****

The hotel Catalonia Salamanca Plaza**** is located in the heart of Salamanca, a city that was designated a world heritage site by UNESCO in 1985. With the entire monumental area just a few steps away, this hotel is the ideal place for discovering the soul of urban Castilla, laden with unique places such as the University of Salamanca, the house of Las Conchas and the two cathedrals. In addition, from the hotel, guests can walk down a side street to Plaza Mayor, the most important part of the city's historical centre.

Rooms

The Catalonia Salamanca Plaza**** has 67 rooms.

All the rooms are equipped with:

- Central air conditioning
- Direct phone service
- Complete marble bathroom with shower
- Satellite TV with Canal+
- Mini-bar
- Safe
- Free Wi-Fi Internet access
- Baby's cot
- Extra beds

Reception rooms

The Catalonia Salamanca Plaza**** has a variety of areas for holding business meetings, conventions and banqueting, as well as basic tourist information services.

RECOMMENDED ON tripadvisor

Catalonia Salamanca Plaza Hotel

FACILITIES AND SERVICES

- Check-in after 12:00 and check-out before 12:00
- Laundry and dry cleaning service
- Public parking facilities near the hotel
- Special rates on car hire
- Free Wi-Fi Internet access in all areas of the hotel

[* Some of these services are subject to a surcharge. For further information, contact the hotel.]

RECOMMENDED ON tripadvisor

Críticas de viajeros sobre Hotel Area Central

Hotel Area Central

Puntuación de los viajeros:

★★★★★

Basado en 12 críticas de viajeros

Índice de popularidad de TripAdvisor:

N.º 19 de 69 hoteles en Santiago de Compostela

Críticas recientes:

23 jun 2007: "Excelente habitación"

15 jun 2008: "good location if your wife likes shopping"

27 may 2008: "Strange location"

25 may 2008: "A good choice"

16 may 2008: "Surreal but what a great deal"

[Lee críticas](#) | [Escribe una crítica](#)

© 2008 TripAdvisor LLC

Presentado por TripAdvisor

Centro de recursos para hoteleros

A qué esperas...

Descubra cómo sacarle partido a nuestras herramientas de marketing.



¿Qué tipo de negocio tiene?

- Hotel
- Atracción
- Restaurante
- Organismos de turismo

tripadvisor
Recomendaciones de hoteles, complejos turísticos, hostales, vacaciones, paquetes de viajes, guías de viajes y mucho más.

Elija un sitio de TripAdvisor:

La empresa | Escribir una crítica | Ofertas de trabajo | Miembros | Mapa del sitio | Principales ciudades | Travellers' Choice | Dueños | Preguntas más frecuentes del nuevo sitio web | Feedback

© 2009 TripAdvisor LLC Reservados todos los derechos. Condiciones de uso y política de privacidad de TripAdvisor.
* TripAdvisor LLC no es una agencia de reservas y no cobra honorarios por sus servicios a los usuarios del sitio... (más)
Términos y condiciones de uso: el contenido de los sitios Web de TripAdvisor LLC, incluyendo las ofertas, se basa en la disponibilidad del contenido de otros sitios Web y no implica que TripAdvisor LLC esté implicado en las ofertas.

Su hotel ya aparece en TripAdvisor.
Ahora, también puede registrarse como dueño o gerente - GRATIS

Consiga otras ventajas al registrarse.

Aviso de nuevas críticas: reciba sus últimas críticas por e-mail

Personalice el enlace "Envíe su opinión": anime a sus huéspedes a dar a conocer su establecimiento

Nuestro boletín para dueños:
Manténgase informado sobre las últimas herramientas y beneficios a su disposición

Registrese ahora y le enviaremos nuestra guía GRATIS para ayudarle a sacar el máximo partido de las críticas de sus huéspedes.

Cómo sacar partido a las opiniones de los visitantes

Guía que le ayudará a acercarse a sus clientes, descubrir qué es lo que realmente quieren y, ante todo, a promover su establecimiento.



Enlace su cuenta en TripAdvisor con este establecimiento

Su hotel: Islantilla Golf Resort Hotel

Su correo electrónico: carlo.as@gmail.com
¿No eres tú?

Afilación

Seleccione una afiliación

Seleccione una afiliación

Gerente
Dueño
Agencia de marketing
Franquiciador
Otros

Regístrate como propietario y accede a todos los recursos para hoteleros

www.tripadvisor.es/owners



Centro de recursos para hoteleros

- Suscribirse a las críticas y escribir replicas**
- Insertar fotos, videos y descripciones**
- Autoservicio para galardones y widgets de opiniones**

Envíe una foto y una descripción para su anuncio

Adjuntar una fotografía y descripción al anuncio de TripAdvisor es muy sencillo; sólo tiene que completar el siguiente formulario.

Es obligatorio llenar los campos marcados con un asterisco (*).

Sus datos

Su nombre: *
 Su relación con el anuncio: * (por ejemplo, propietario, director, etc.)
 Su dirección de correo electrónico: *

Identifique el anuncio

Identifique el anuncio que aparece **en este momento** en el sitio de TripAdvisor.

TripAdvisor URL: *

(Vaya a la página de su anuncio en TripAdvisor, copie la dirección Web completa que aparece en el campo de su navegador y pegue la dirección de la Web en el cuadro de texto superior.)

Nombre mostrado actualmente: *

Elija la fotografía

- La fotografía debe estar en formato .gif o .jpg
- Las fotografías verticales se ven mejor.
- Se cambia el tamaño de todas las imágenes para que no tengan más de 150 píxeles de ancho y 200 píxeles de alto.
- No envíe fotografías con un tamaño de archivo superior a 100 KB.
- No se aceptan logotipos, sólo fotografías del establecimiento.

Haga clic en el botón Buscar y busque la fotografía que deseé utilizar en el ordenador:

Archivo de imagen: [Browse...](#)

Escriba la descripción

Escriba aquí una descripción de su atracción (in English only; máximo de 75 palabras; sin HTML, sin direcciones Web o de correo electrónico, sin todo el texto en mayúsculas):

En este momento sólo estamos publicando descripciones en inglés. Por favor envíenos una descripción en inglés y en español en este espacio. Por el momento publicaremos la descripción en inglés y la descripción en español la publicaremos tan pronto sea posible.

Envíe su solicitud

Marque esta casilla para certificar que es un representante oficial del establecimiento que desea anunciar y que, además, tiene derecho a utilizar esta fotografía en la Web. Al enviar una fotografía, también certifica que tiene derecho a utilizarla en la Web y se obliga a garantizar que TripAdvisor no deberá responder en caso de conflicto relacionado con los derechos de reproducción derivados del uso de la imagen.

Repase bien el formulario antes de enviarlo y no haga clic en el botón Enviar más de una vez.

[ENVIAR](#)

iEnhорабуена!

RECOMENDADO EN tripadvisor*

Isantilla Golf Resort Hotel

Elija su idioma de preferencia:

Isantilla Golf Resort Hotel ha sido reconocido como un hotel recomendado por los millones de viajeros que han compartido su opinión en TripAdvisor.

Distinga su hotel como establecimiento recomendado. Es fácil con la insignia de esta página.

[Consiga su insignia](#)

iEnhорабуена!

EXCELENTE

El Isantilla Golf Resort Hotel ha sido calificado como "Excelente" por 18 viajeros

tripadvisor*

Elija su idioma de preferencia:

Añada esta insignia a su sitio web. Los viajeros que han pasado por el Isantilla Golf Resort Hotel le han otorgado la calificación de "Excelente" en sus opiniones en TripAdvisor.

Distinga su establecimiento mostrando el número de críticas que le otorgan una puntuación de 5. Es fácil con la insignia de esta página.

[Consiga su insignia](#)

Muestre las críticas de TripAdvisor directamente en su página

Muestre las críticas de TripAdvisor en su propia página web con nuestro widget de críticas. Instale uno en su página web y déje que sus clientes satisfechos promocionen su establecimiento!

Giudizio dei viaggiatori:

Basato su 430 recensioni di viaggiatori

Indice di popolarità di TripAdvisor:

nº 1 su 77 hotel a Boston

Recensioni recenti:

9 gen 2009: "Hotel perfetto!!!"

18 ott 2008: "Fantastico e buono"

Widget de puntuaciones y críticas – 240 pixeles de ancho, altura variable

Elija su idioma de preferencia:

Español

Selecione el contenido que desea mostrar

[Vea una vista previa](#) (y consiga su código)

Indice di popolarità di TripAdvisor:

nº 1 su 77 hotel a Boston

Recensioni recenti:

9 gen 2009: "L'hotel è davvero bello e è sobrio elegante e pulito..." leggi tutto

28 ott 2008: "Sono stato al Juris con la Nessun dubbio che..." leggi tutto

23 ago 2008: "Abbiamo prenotato per

prezzo estremamente vantaggioso ed è

Widget de puntuaciones y críticas – 468 pixeles de ancho, altura variable

Elija su idioma de preferencia:

Español

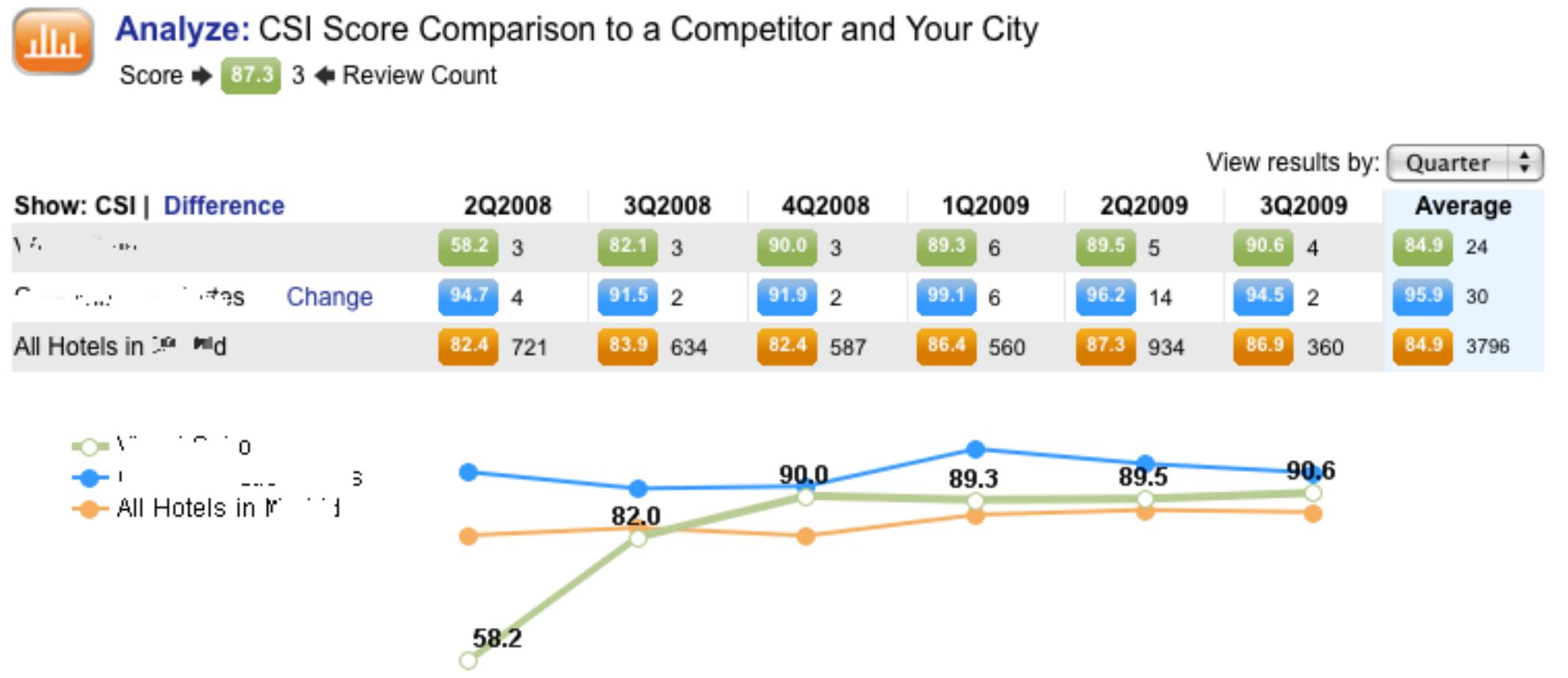
Selecione el contenido que desea mostrar

[Vea una vista previa](#) (y consiga su código)

get the truth. then go.™

Centro de recursos para hoteleros

- **Página de métricas**, creada por MarketMetrix en colaboración con TripAdvisor que permite seguir los niveles de satisfacción de los clientes y hacer un estudio comparativo con la competencia.





Un usuario medio realiza 12 búsquedas, visita 22 páginas y emplea 29 días entre la primer búsqueda y la reserva.

Proximamente, mucho más!



Carlo Alvarez Spagnolo