

El cliente como embajador del hotel

22 de Octubre 2009

**INTO 2009 VI Seminari Internacional
d'Innovacio 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



We're the only site that lists low airfares on all airlines, including Southwest. And we include special fares that you can only buy on the airlines' own sites.



get the truth. then go.™

Innovación



Integración en redes sociales

Traveller IQ

World Challenge

TravelPod®
The web's original travel blog.

HOW WELL DO YOU KNOW YOUR WORLD?

Location: 2 of 5

Sydney

POWERED BY Google

Antarctica

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

Local Picks

Local Picks by TripAdvisor

Home Restaurants My Picks Friends Compatibility Invite

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

Filter by Cuisine: All

Filter by Price Range: All

Not ready to review?
Continue to Step 3

Discover Restaurants

Sorted by: Popularity

There Are 3073 Restaurants In This Area (showing 1 - 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

Innovación



Nuevos productos y facilidades

Criticas de restaurantes

Guías de viajes descargables

Combarro

Puntuación de los viajeros:

93 puntuaciones

Escribe una crítica

Índice de popularidad de TripAdvisor

N.º 1 de 2.521 restaurantes

Lee 19 críticas de este restaurante

Cocina: Marisco

Dirección: José Ortega y Gasset

Teléfono: 91-577-8272

Escribe una crítica



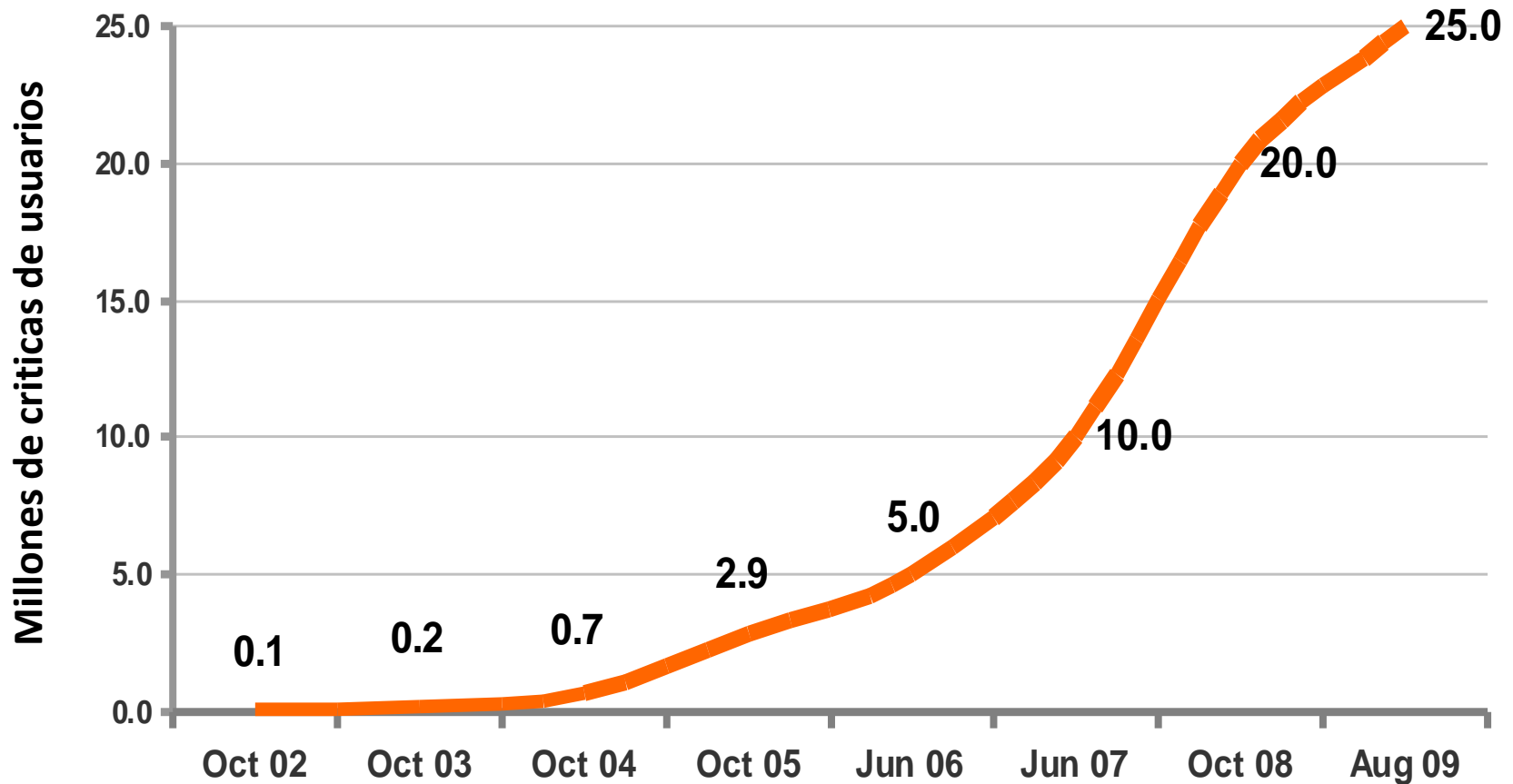
Sugerencias de viajes



Nuevos idiomas



Crecimiento...

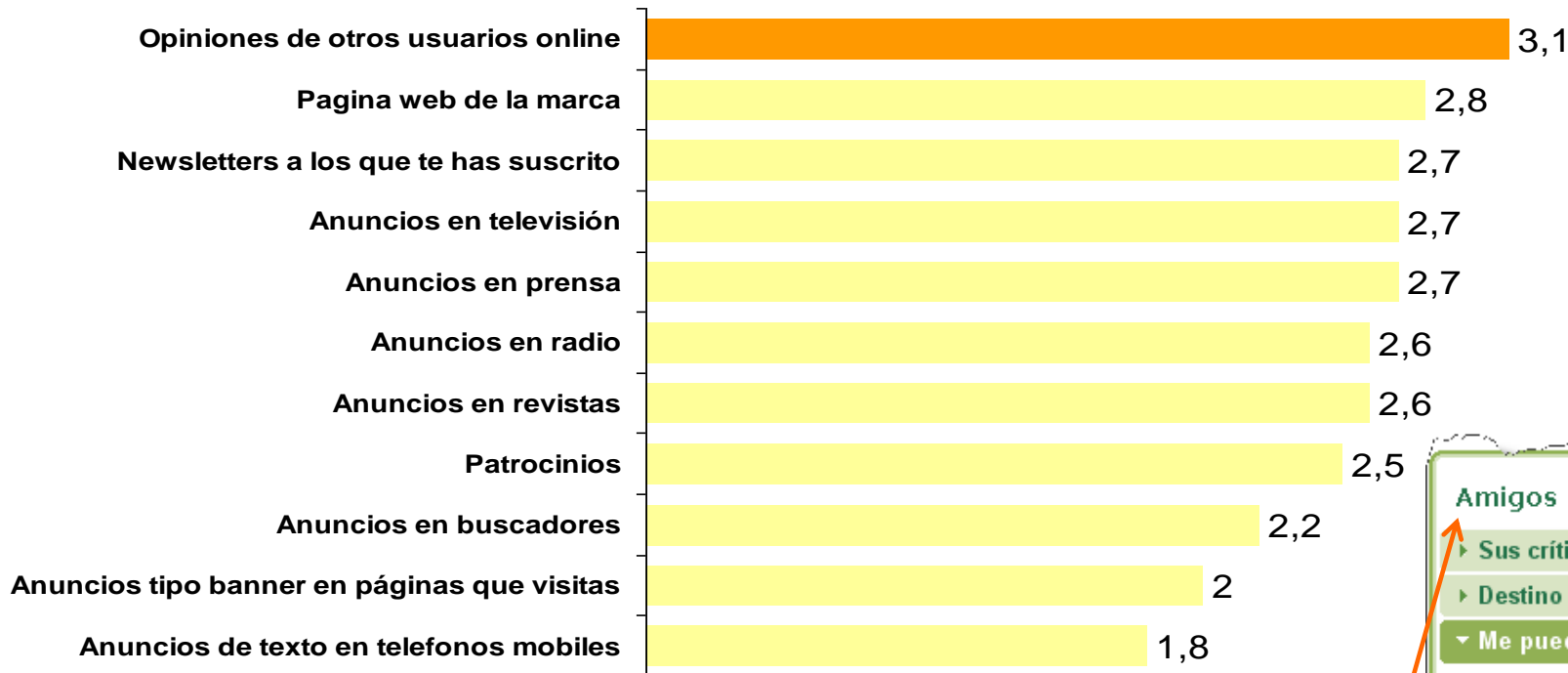


Crecimiento exponencial de las críticas generadas por los usuarios en TripAdvisor

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

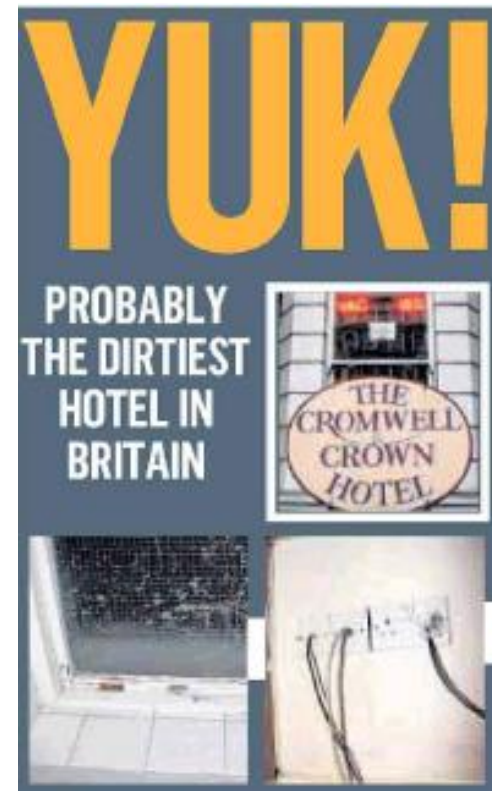


Elmview, Edinburgh

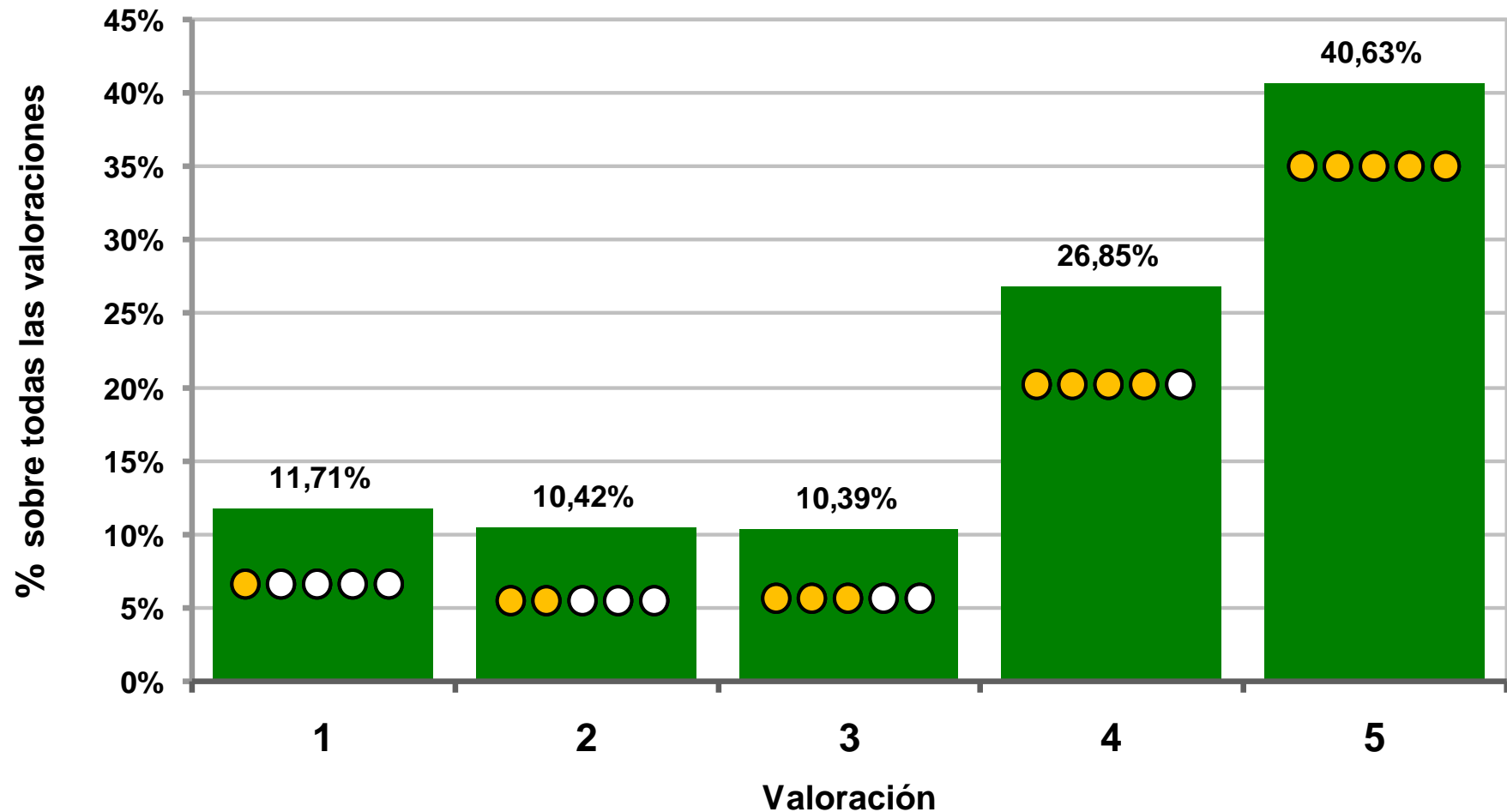
No tan bueno



Cromwell Crown, London



La mayoría de críticas **son positivas**



Que debería hacer el hotel con las críticas?



Paso 1

CONTROLA

Paso 2

PARTICIPA

Paso 3

PROMOCIONA

Paso 1: Controla



- **Controla lo que la gente dice sobre ti, por ejemplo:**
 - Suscribete a Google Alerts
 - Busca blog posts en Technorati
 - Comprueba YouTube regularmente
 - Suscribete 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 | sarahc208, 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



Google Alerts (BETA) | [Settings](#) | [FAQ](#) | [Sign out](#)

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](#)

Create a Google Alert

Enter the topic you wish to monitor.

Search terms:

Type:

How often:

Deliver to:

Create Alert

Google will not sell or share your email address.

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

Videos Channels Playlists Sort by: Relevance Uploaded: Anytime Type: All

Worship with us Sunday
aChristianWelcome.com Enjoy a warm Christian welcome at St Catherines Argyle
Edinburgh

Edinburgh Fringe comedy
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 GivingtAGo

Gamarjobat Edinburgh Festival 2008
Gamarjobat Edinburgh Festival 2008. Street performance. http://www.uk-
★★★★★ 4 months ago 4,348 views ukcomedy

(Wii) Loop Machine at Edinburgh Interactive Festival 2008
Yann Sezec 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"



●○○○○○
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_Department, 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

Ceracas Venezuela

5 sep 2008

Hotel Presidente: centricamente ubicado en la peatonal central, accesible para los turistas que no alquilan vehículo, habitaciones y baños limpios, con servicios 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**



Tema	Autor
Anuncio: IPrimer salvapantallas de TripAdvisor!	TripAdvisor Forum Support
24 de Junio en Madrid	poshe
Aconsejo espectáculo en Madrid	quviqu
Llegar al Valle de los Caídos en transporte público	icpv
Llegar a T2 Barajas	Artica-19
Atencion empresa de alquiler de coches Tons&Cars estafadores	lrgn004
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

Madrid fotos

Información acerca de Madrid | Cerrar

Título: Madrid

E-mail

Night concert in front of the Royal Palace

Publicado por [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

0 min 12 sec

4.0 (basado en 5 votos)

0 min 00 sec

4.0 (basado en 3 votos)

This is a little video from Plaza Mayor

De: [emily ward's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 51 sec

3.0 (basado en 5 votos)

Plaza Mayor Madrid Movie

De: [theskinners's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 38 sec

2.5 (basado en 20 votos)

Serende Madrilen style 1

De: [indiajan's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 06 sec

2.5 (basado en 9 votos)

25-VIDEO of mattador dodging a bull(et)

De: [mattador's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 08 sec

2.5 (basado en 6 votos)

the fight in progress

De: [mudokki's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 10 sec

2.5 (basado en 5 votos)

Bull Fight Movie 2

De: [theskinners's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 53 sec

2.0 (basado en 8 votos)

Sounds of the streets of Madrid

De: [theskinners's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 16 sec

De: [ckuryak's](#) Blog at [TravelPod.com](#)

0 min 19 sec

Controla y Participa

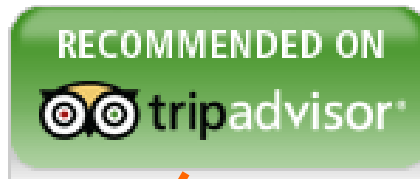


- **Monitoriza las críticas:** *Lelas regularmente*
- **Responde a las críticas negativas:** *Los hoteleros que se preocupan por dar respuesta a las opiniones negativas mejoran la confianza.*
- **Aprende de las críticas:** *Un motivo recurrente en las opiniones negativas de un hotel es una forma sencilla 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 fijas 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 Hotel

RECOMMENDED ON
tripadvisor

Catalonia Salamanca Plaza Hotel

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



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

Elige un sitio de TripAdvisor:

[La empresa](#) | [Escribe 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)
TripAdvisor LLC no es responsable del contenido de ningún sitio Web. Impuestos y tarifas no incluidos 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

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



Cerrar

Enlace su cuenta en TripAdvisor con este establecimiento

Su hotel: *Islantilla Golf Resort Hotel*

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

Afiliación

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

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

Es obligatorio rellenar 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 pégue 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 desee utilizar en el ordenador:

Archivo de imagen:

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.

¡Enhorabuena!



Islantilla Golf Resort Hotel

Islantilla 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.

Elija su idioma de preferencia:

Español

¡Enhorabuena!

EXCELENTE

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



Añada esta insignia a su sitio web. Los viajeros que han pasado por el Islantilla 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.

Elija su idioma de preferencia:

Español

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 deje que sus clientes satisfiechen promocionen su establecimiento!

Giudizio dei viaggiatori:
★★★★★
Basato su 430 recensioni di viaggiatori

Indice di popolarità di TripAdvisor:
n° 1 su 77 hotel a Boston

Recensioni recenti:
9 gen 2009: "Hotel perfetto!!!"
10 ott 2008: "Fantastico a tutti i punti"

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

Elija su idioma de preferencia:

Español

▶ Seleccione el contenido que desea mostrar

(y consiga su código)

Indice di popolarità di TripAdvisor:
n° 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 píxeles de ancho, altura variable

Elija su idioma de preferencia:

Español

▶ Seleccione el contenido que desea mostrar

(y consiga su código)

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.



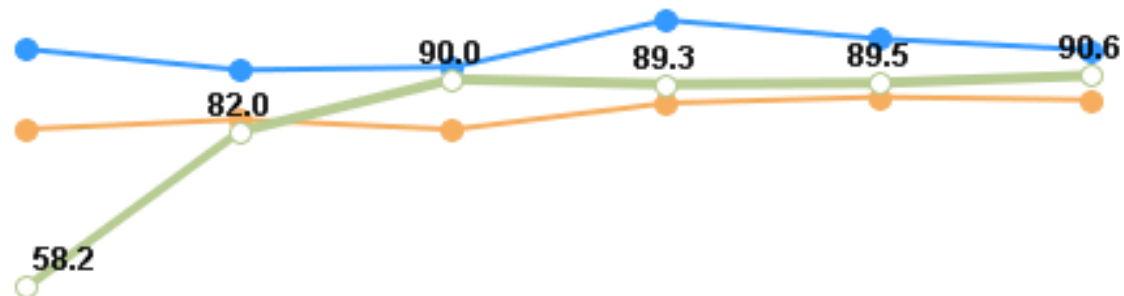
Analyze: CSI Score Comparison to a Competitor and Your City

Score ➔ 87.3 3 ◀ Review Count

View results by: Quarter

Show: CSI Difference	2Q2008	3Q2008	4Q2008	1Q2009	2Q2009	3Q2009	Average
My Hotel	58.2 3	82.1 3	90.0 3	89.3 6	89.5 5	90.6 4	84.9 24
Competitor Hotel	94.7 4	91.5 2	91.9 2	99.1 6	96.2 14	94.5 2	95.9 30
All Hotels in City	82.4 721	83.9 634	82.4 587	86.4 560	87.3 934	86.9 360	84.9 3796

My Hotel
 Competitor Hotel
 All Hotels in City





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