



ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Y POSICIONAMIENTO EN LA ERA FACEBOOK

Tourismus, Investition und Export. • *Promotion du Tourisme, de L` Investissement et ees Exportations* • Tourism, Foreign Investment and Exports Promotion. • *Toeristische, Buitenlandse Invetiringen en Export Promotie.* • **Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones.** • *Promocao de Turismo, Investimento e Exportacoes.* • Forderung von Tourismus,

- Conferencia - julio 2012

SOCIAL
LEARN
SOCIETY

Marketing poliédrico

#mktturismo

Tags SlideShare: adprosumer, foton, xarop,
Social Learn, Witcamp

Witcamp

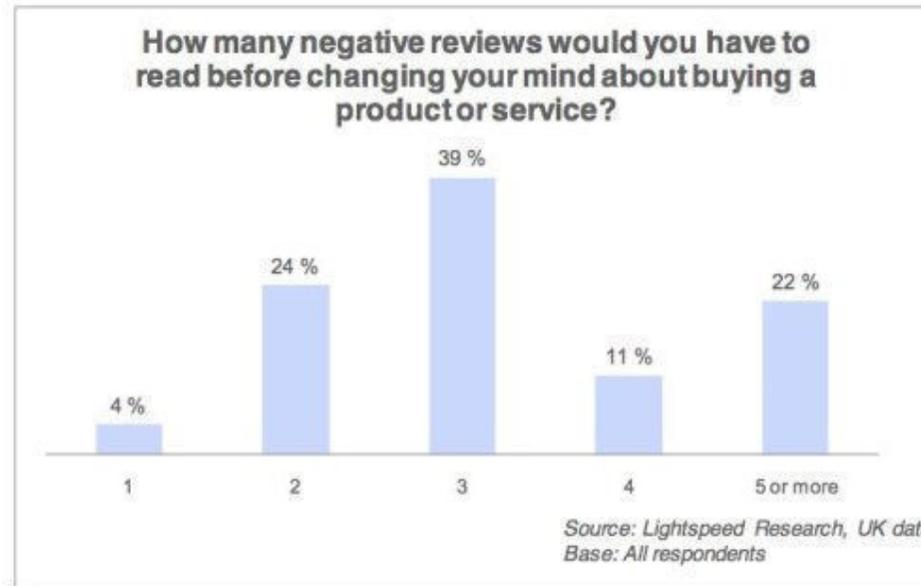


ADPROSUMER



advertiser + producer + consumer

CONTENIDOS NEGATIVOS



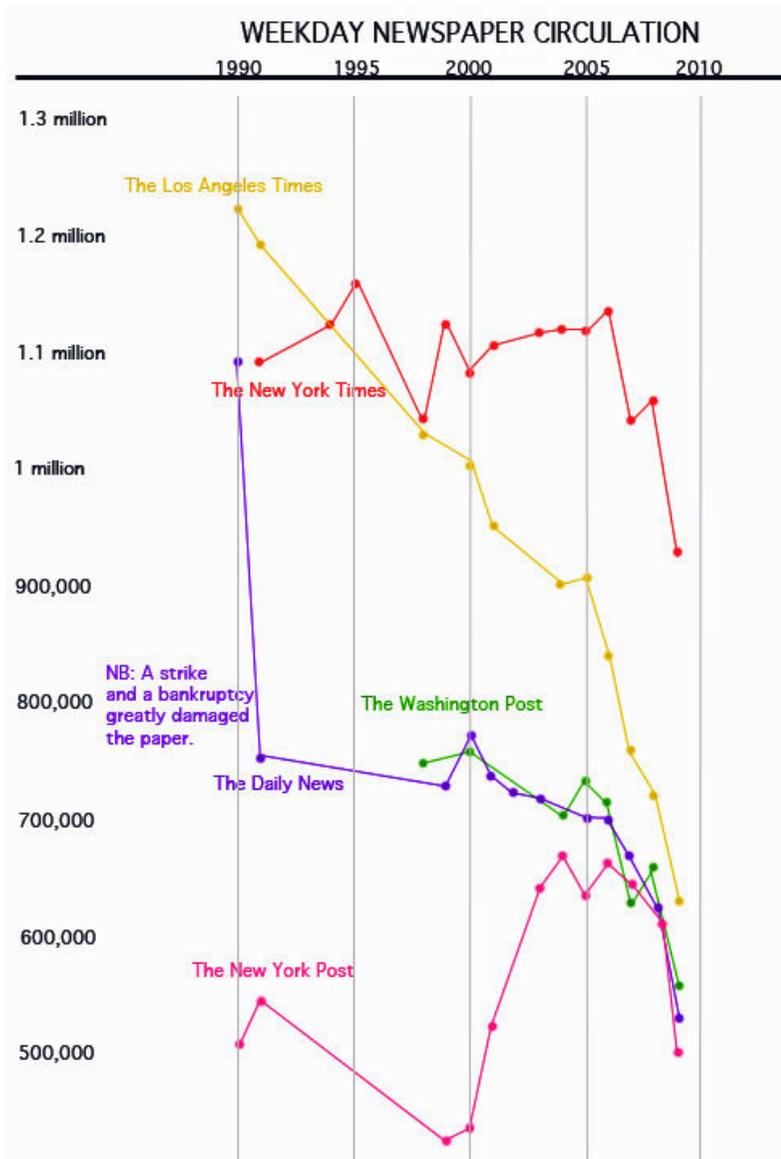
“ Solo hace falta que el cliente lea entre 1 y 3 comentarios negativos para que deje de adquirir un producto o servicio ”

Fuente: Lightspeed Research, UK data



<http://econsultancy.com/uk/blog/7403-how-many-bad-reviews-does-it-take-to-deter-shoppers>

LOS INFLUENCIADORES TRADICIONALES



Los medios tradicionales ya no son los grandes influenciadores en el mercado

Most Credible Source for Information About a Brand on a Social Networking Site According to Internet Users Worldwide, January 2010 (% of respondents)

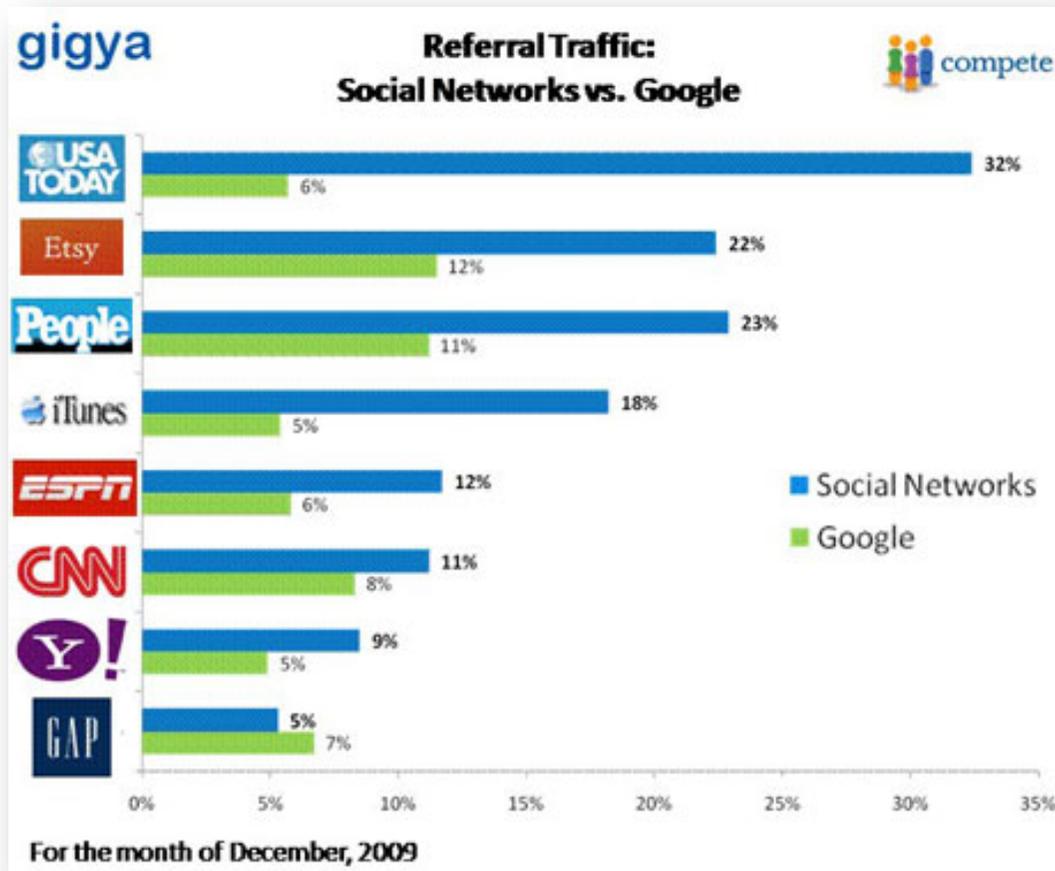


Note: n=2,065
Source: InSites Consulting. "Social Media Around the World," March 22, 2010

113535

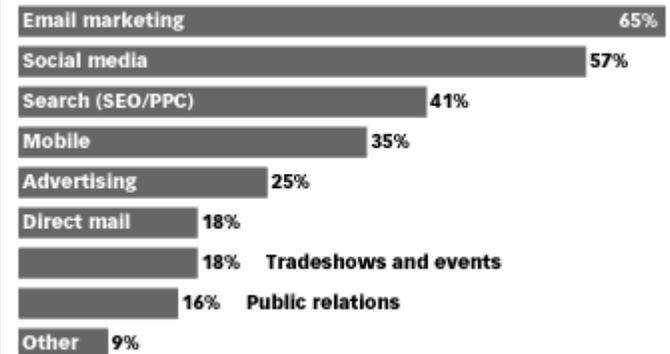
www.eMarketer.com

SOCIAL NETWORKS VS. GOOGLE



Marketing Tactics on Which Business Executives Worldwide Plan to Increase Spending in 2011

% of respondents



Source: StrongMail, "2011 Marketing Trends Survey," provided to eMarketer, Dec 9, 2010

123026

www.eMarketer.com

UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS SOCIALES

PERCENTAGE OF MARKETERS WHO USE VARIOUS SOCIAL MEDIA SITES TO DISTRIBUTE CONTENT

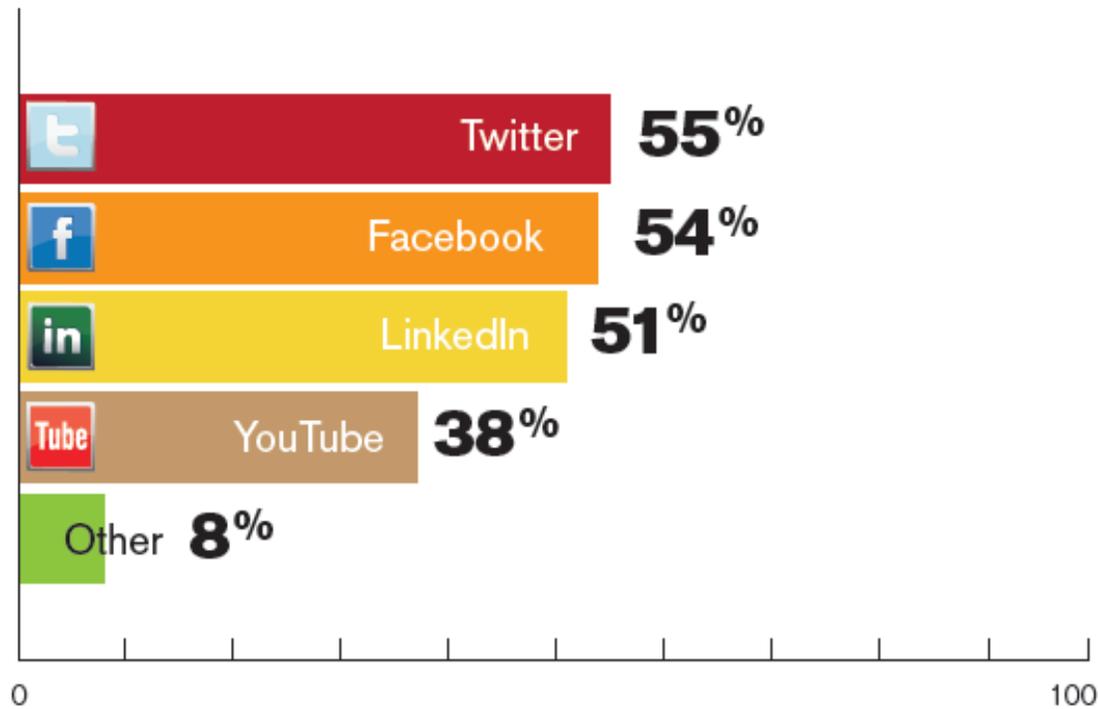


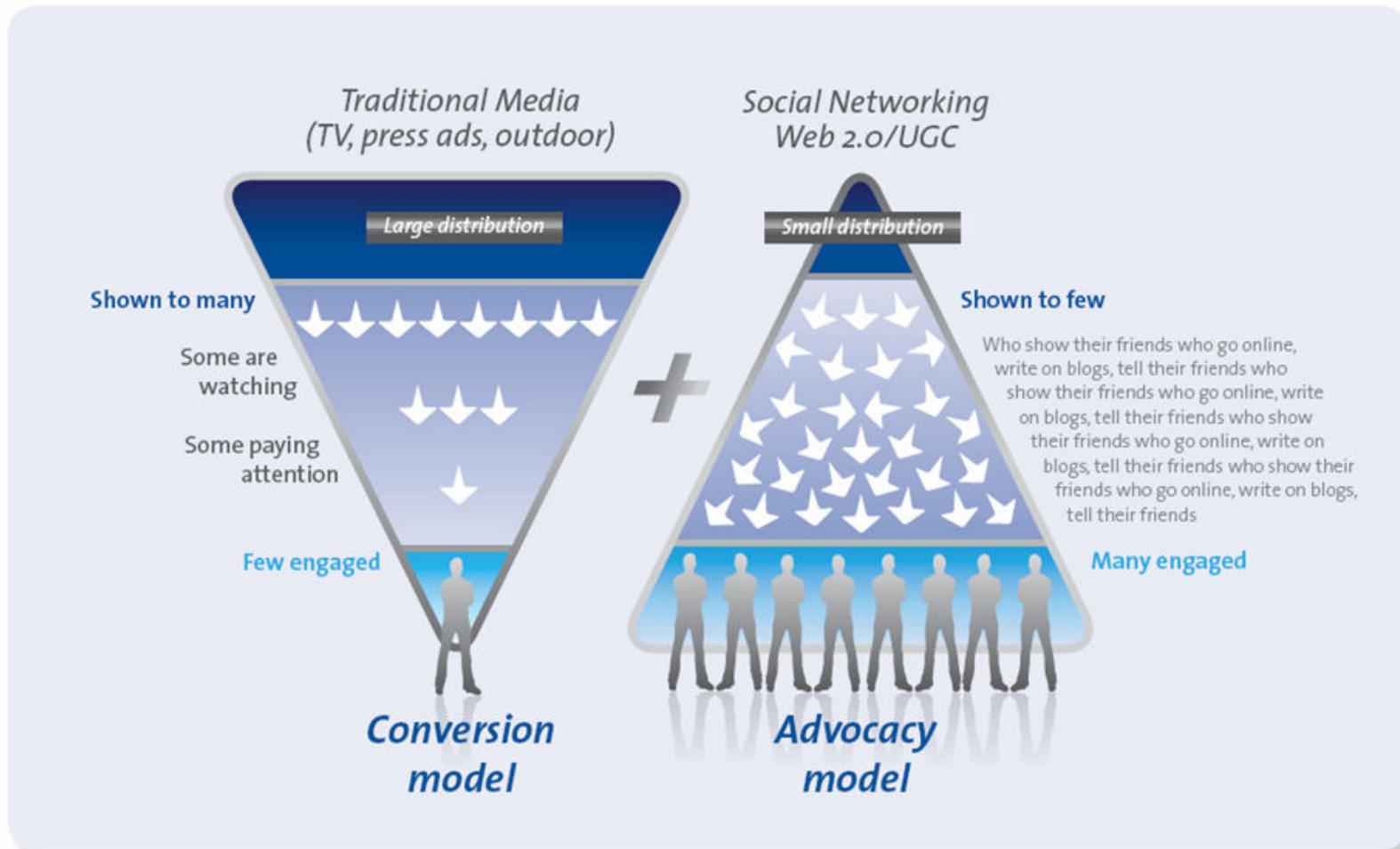
Figure 2

B2B Content Marketing: 2010 Benchmarks, Budgets and Trends | MarketingProfs/Junta42

EL MUNDO ONLINE

GOOGLE	FACEBOOK	YOUTUBE
El CPC es de 1€ aprox.	El CPC es de 0,25€ aprox.	El CPC es similar a Google
Foco en las palabras clave	Foco en el perfil de cliente	Foco en las palabras clave
Google no tiene suficiente información del cliente. Ojo con Google+	Facebook explota toda la información registrada del usuario y su comportamiento.	Google no tiene suficiente información del cliente. Ojo con Google+
Diseño de campañas	Diseño de campañas y postproducción	Diseño de campañas
El usuario busca algo concreto (resultados en la búsqueda natural)	El usuario no busca nada concreto (Newsfeed)	El usuario busca pero sin un objetivo muy bien definido
Los anuncios de Adwords están segmentados	Los anuncios en facebook están microsegmentados	Los anuncios de Adwords están segmentados
Google es una herramienta de búsqueda	Facebook es un centro de entretenimiento	YouTube es un centro de entretenimiento
La clave está en el texto	La clave está en la imagen	La clave está en el vídeo

CONVESION MODEL VS. ADVOCACY MODEL



DEFINICIÓN DE INFLUENCIADOR



Aquel que es **reconocido** por una **determinada audiencia** soportada en **uno o varios canales** sobre la cual tiene la **relevancia para influenciar** en cualquiera de las **fases del viaje**”

Joantxo Llantada– Agencia Valenciana de Turismo



DIMENSIONES DEL INFLUENCIADOR



RANKING DE KLOUT

BETA **KLOUT** DASHBOARD **3** | PROFILE | FRIENDS | PERKS | Enter a Twitter username

Travel & Tourism

“ Take a tasty tour of China <http://ow.ly/6DsbN> #lp ”

Lonely Planet • see more...

TOP INFLUENCERS

TOP +K RECIPIENTS
BEST CONTENT
LATEST ACTIVITY
PERKS

Top Influencers

These are the top influencers for Travel & Tourism in the past 90 days.

78 **Melvin Boecher**

Love to travel, to discover the world, to travel free & untroubled & still be informed like an insider! For Travelers, By Travelers! & founder of Traveldudes.

Melvin Boecher is a top influencer: tweet • share

64 **NYTimes Travel**

Travel Articles from NYTimes.com/Travel

Top +K Recipients

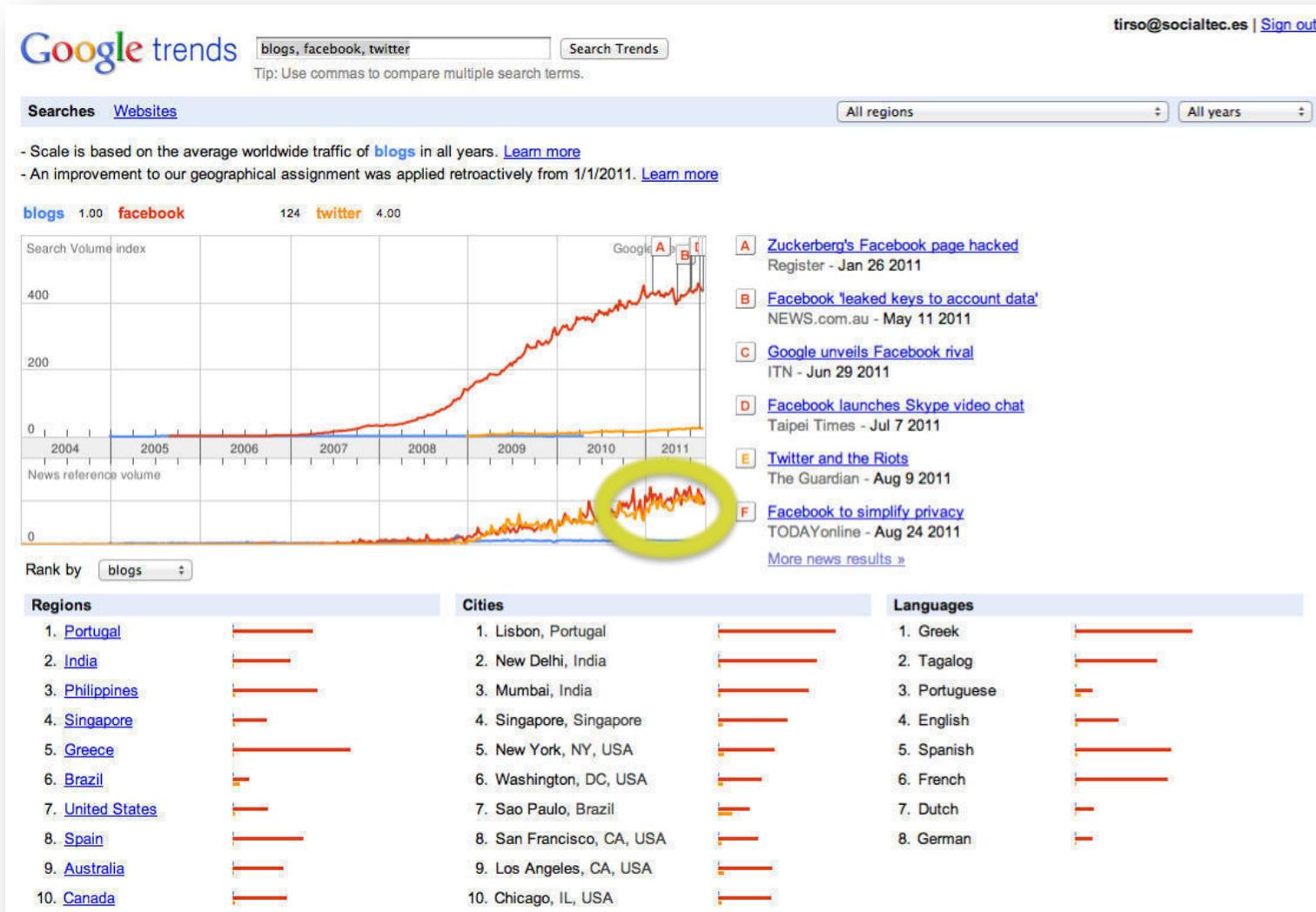
84 78 79 81 70

tweet • share • see more...

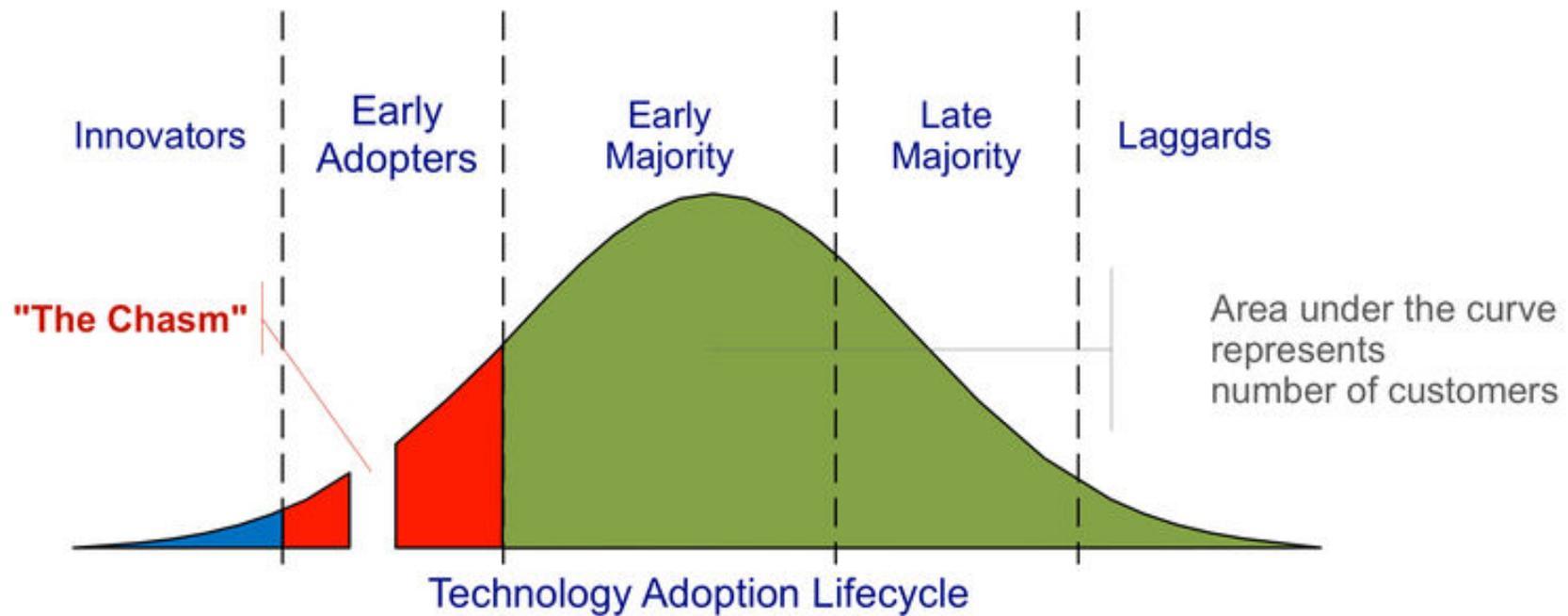
DESCUBRIR A LOS INFLUENCIADORES



TECHNOLOGY ADOPTION LIFECYCLE

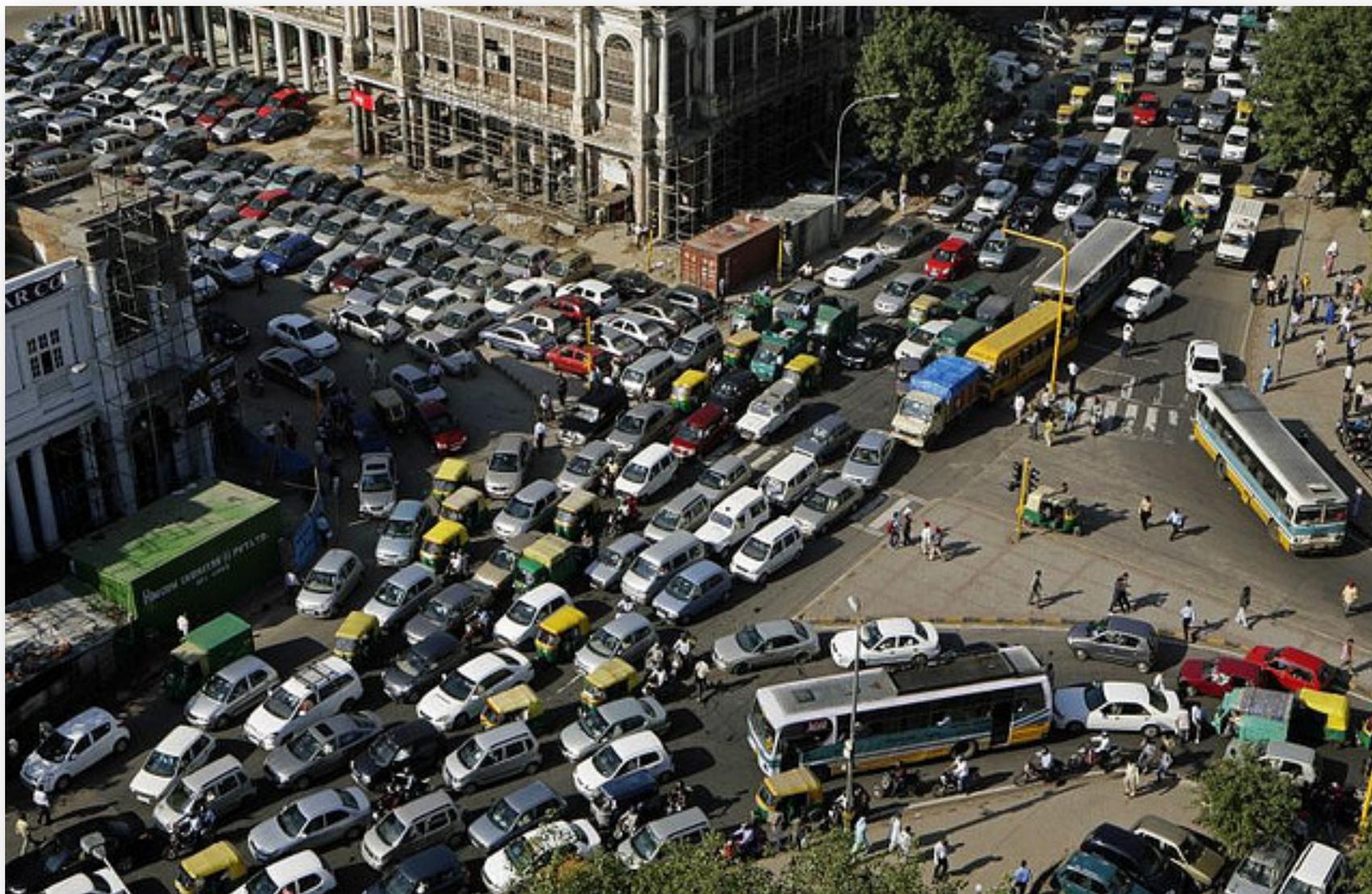


CICLO DE VIDA DE TECNOLOGÍAS EMERGENTES



Fuente: marketing book by Geoffrey A. Moore

EL MERCADO



Todos seguimos los
mismos patrones
estratégicos

ACTIVIDADES PROMOCIONALES

- ✓ Documentación promocional para los consumidores
- ✓ Organización de viajes de familiarización para la prensa
- ✓ Muestras y ferias del sector
- ✓ Relaciones públicas y relaciones con los medios
- ✓ Documentación promocional
- ✓ Publicidad
- ✓ Convenciones/eventos
- ✓ Anuncios y publrreportajes en prensa
- ✓ Asistencia a ferias abiertas al público
- ✓ Asistencia a ferias profesionales



Marketing multicanal





“ Es el conjunto de **principios, metodologías y técnicas** desarrolladas con el **objetivo** de **conquistar un mercado** a través de todos los **canales** existentes. El **marketing multicanal** asume la **diversidad** de preferencias y **sensibilidades del mercado** y establece que se deben **orquestrar todos** los posible **canales** para **conectar** con nuestros clientes. ”

Fuente: Dpto. Marketing Witcamp

MARKETING MULTICANAL





E-COMMERCE

- a) A medida
- b) Módulo ERP-CRM
- c) Software libre
- d) Aplicación en cloud

WEB

Iframes facebook

Social plugins

(amplificación)

facebook

Linked in (networking)

twitter (amplificación)

flickr (contenido de soporte)

YouTube (posicionamiento y contenido de soporte)

Pinterest (posicionamiento y scommerce)

CUADRO DE MANDOS

informes

ERP - PMS

salesforce.com experience success™

CRM

- a) Integración softw
- b) Integracion cloud
- c) CRM ↔ PMS
- d) CRM social

E-mail marketing



foursquare Gowalla

Places
Who. What. When. And now **Where.**

Google places

SMMS
(Social Media Management System)

ReviewPro

radian6

Caso de éxito:



#blogtripF1



TOP 10 CITIES FOR 2011



Join the conversation with Lonely Planet and millions of passionate travellers.

Search

Home Destinations Thorn Tree forum Shop Hotels Travel Services

Cart: 0 Register Sign In

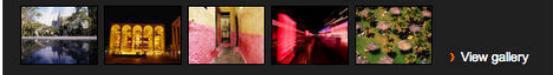
North America / USA / New York City

New York City
Tips & articles

New York City overview
Tips & articles

31-oct-2010 21:38:19

Lonely Planet's top 10 cities for 2011



[View gallery](#)

Who doesn't love a city? Lonely Planet has scoured the globe for next year's hottest cities. Our top picks show that a city doesn't need to be a heaving metropolis to get on the list. Then again, sometimes it helps. One of our favourites is the world's largest city that cannot be reached by road. And there are even a couple of European cities that remain criminally underrated. Here they are, Lonely Planet's top 10 cities for next year, ranked in order:

1. New York

Since 9/11, the site of the World Trade Center's twin towers has stood out as a closed-off, out-of-view, painful gaping void. This year that changes, as the former WTC site



ADVERTISEMENT

Get the best in travel, straight to your inbox

Sign up and get 30% off Lonely Planet guidebooks.



RELATED TIPS & ARTICLES

-  **Food wars: UK vs USA**
27 octubre 2010
[Read more](#)
-  **Get spooked: 5 sensational Halloween destinations**
25 octubre 2010
[Read more](#)
-  **Top gay-friendly destinations**
22 octubre 2010

VALENCIA IN 5th POSITION

4. Wellington

Wellington is Cool-with-a-capital-C, crammed with more bars, cafes and restaurants per capita than New York, and a slew of gourmet producers including some 10 independent coffee roasteries. Year-round you'll find arts and cultural events in abundance. Likewise, its film industry, 'Wellywood', centred on the Miramar Peninsula, is booming thanks in large part to the success of Wellingtonian Sir Peter Jackson (executive producer of the 2011 and 2012 Hobbit movies currently being made here). This little capital will be front-and-centre on the world stage in 2011 when New Zealand hosts the Rugby World Cup.

5. Valencia

Valencia sits coquettishly and again confidently along Spain's Mediterranean coast. For centuries, it was overshadowed by larger Spanish cities – hard-nosed, commercially-minded Barcelona and Madrid, the nation's capital. Not any more. While retaining its provincial charm, Spain's third city now mixes with the international crowd. Host of a couple of America's Cup yachting jamborees and an annual street circuit Formula 1 motor race, it's also European Capital of Sport for 2011 and a favourite destination for conferences and congresses. Valencia enjoyed its golden age two full centuries before the rest of Spain.

6. Iquitos

After days forging by boat along rainforest-fringed rivers, **Iquitos**, mighty megalopolis of

> Best

> 10 ur

> City

From C

> Cool

AOL

> Nort

AOL

> Swa

Luxis

> How

AOL

19 DE JULIO DE 2010

Google

blogtripF1

Aproximadamente 35.100 resultados (0,35 segundos)

Quizás quiso decir: [blog trip F1](#)

BlogtripF1 : allí estaremos ☆
19 Jun 2010 ... La invitación llegó de sorpresa. De las buenas. De esas que te llenan de ilusión porque auguran un gran encuentro, un tiempo de acción y ...
www.elproximoviaje.com/2010/.../blogtripf1-alli-estaremos/ - [En caché](#)

Aspirante #46: BlogTripF1 ☆
En Valencia, en el **BlogtripF1**, Sonia, con su tecnología asombrosa(un Iphone convertido en una grabadora espectacular), nos pilló como hace a menudo, ...
soniablanco.es/podcast/?p=273 - [En caché](#)

Todo
▼ Más

La Web
[Páginas en español](#)
[Páginas de España](#)

Cualquier fecha
[Último mes](#)
▼ Más herramientas

ORIENTACIÓN A LOS INFLUENCIADORES



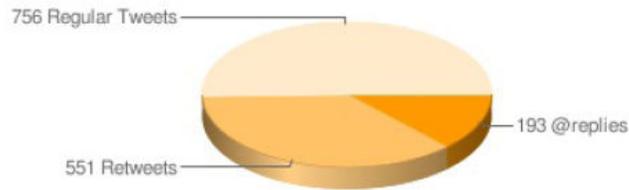
CAPACIDAD DE ALCANCE

TweetReach for #blogtripF1

Reached **1,828,019 people** via **1,500 tweets**

Searching maximum tweets permitted by Twitter

Tweet Types



Exposure: 22,286,038 Impressions



Each pie slice shows how many people saw how many tweets



Victoriamdq: RT @minube: Macrobiotic food (a present for the #blogtripf1 guys)
;) <http://tweetphoto.com/29650657>
Mon, 28 Jun 2010 13:44:58 +0000



Ruralworker: @Alcisne No Luis. Igual que me fuÃ—. FuÃ© fantastico el
#blogtripF1 <http://myloc.me/8xjcM>
Mon, 28 Jun 2010 12:17:37 +0000

Impressions Contributed by 203 Twitterers

adventuregirl	1,483,291
edans	1,150,789
traveldudes	942,797
sblanco	364,900
IsabellesTravel	328,501
velvetescape	239,373

REPOSITORIO DE CONTENIDO

www.gva.es

BLOGTRIP
F1-Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE TURISMO

Buscar

INICIO | EVENTO SOCIAL MEDIA Y DESTINOS | **BLOGTRIP F1** | FOTOS Y VIDEOS | BLOGGERS



Fórmula 1 >
**Blogtrip F1 2011 –
Presentación**

En este blog quizás encuentres respuesta a los desafíos que las marcas y los destinos deben superar en el siglo XXI. Te encuentras visitando los entresijos de la estrategia de marketing social de la marca Comunitat Valenciana. Encontrarás aquí información acerca de la nueva comunicación turística, del papel del influenciador...

ACTUALIDAD DEL BLOGTRIP F1 VALENCIA

WWW.COMUNITATVALENCIANA.COM

Organiza:
GENERALITAT VALENCIANA
INVAT-TUR
Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas

Patrocinadores:
need Spain
hosteltur.com
GENERALITAT VALENCIANA
CONSEJO DE LAS ARTES Y LAS CIENCIAS
Rumbo.es
con tu viaje al mejor precio

Actualidad >
Quien lo hace posible
16 junio · No hay comentarios

Las instituciones y empresas que hacen posible este evento. Gracias a todos ellos por juntarnos a todos, al Invattur por su organización, a Hosteltur por su apoyo mediático, y naturalmente a nuestros sponsors I Need Spain, CAC y Rumbo. Con socios así será un verdadero éxito esta reunión de bloggers. Organiza: Invattur ...



COMUNITAT VALENCIANA
Te doy todo



Congreso de Social Media y Destinos
REGÍSTRATE >

REPOSITORIO DE CONTENIDO



facebook 8 Buscar Inicio Perfil Buscar amigos Cuenta ▾

BLOG TRIP

Fl-Comunitat Valenciana

- Muro
- Información
- Actividad de tus amigos
- Fotos
- Eventos

Información
Impulsado por Inteligencia de Mercados, Invattur y L'Agència Valenciana del...
Ver más

A **103** personas les gusta esto.

- ¿Este negocio es tuyo?
- Crear un(a) página
- Añadir a los favoritos de mi página
- Get Updates via RSS
- Ya no me gusta
- Denunciar página
- Compartir

Blogtrip, Social Media y Destinos #sm4t

Viajes/Ocio · Valencia

Muro Blogtrip, Social Media y... · Todos (Mejores Mensajes) ▾

Compartir: Publicación Foto Enlace Vídeo

Escribe algo...

BLOG TRIP Blogtrip, Social Media y Destinos #sm4t
Hola a todos,
A partir del 20 de junio llegan los primeros bloggers a Valencia. Os iremos contando el programa de viaje y sus perfiles.
Saludos,
Me gusta · Comentar · Compartir · 18 de junio a las 22:28

BLOG TRIP Blogtrip, Social Media y Destinos #sm4t ha añadido 9 fotos nuevas al álbum "Blogtrips Comunitat Valenciana".

Blogtrips Comunitat Valenciana
Me gusta · Comentar · Compartir · 15 de junio a las 15:43
A 3 personas les gusta esto.

Cómo crear una página

Blogtrip, Social Media y Destinos #sm4t y tú
A 12 amigos les gusta esta página.

Recomienda este lugar
Recomienda esto a tus amigos para ayudarles a descubrir lugares nuevos.
Escribe una recomendación...

Cumpleaños Ver todos
Adrià Julià Lundgren
Es su cumpleaños.
Deséale un feliz cumpleaños.

Ayuda a mejorar Facebook
¿Es ésta una buena traducción?
{name} is a mutual friend.
Indicates a mutual friend of the viewer
Amigos en común: {name}.
Buena Mala

Historia patrocinada Ver todos
A Pepe Montoro y Maria Jose Castellano les gusta Curso en Community Management Fundación UNED.

SOLAPAMIENTO DE CANALES

The screenshot displays the Lonely Planet website interface for Barcelona. At the top, there is a blue header with the Lonely Planet logo, a search bar, and a promotional banner for travel guides. Below the header is a navigation menu with options like Home, Destinations, Thorn Tree forum, Shop, Hotels, Flights, and Insurance. A secondary navigation bar shows the location path: Europe / Spain / Catalonia / Barcelona. The main content area is titled 'Barcelona' with a '+ SAVE' button. On the left, there is a sidebar with a 'Show map' button and a list of categories under 'BARCELONA', including Overview, Getting there & around, History, Tips & articles, Forum, When to go & weather, Practical information, Work & study, Hotels, and Show map. Below this is a 'THINGS TO DO' section with icons and counts for various activities. The main content area features a large image of a mosaic sculpture, a 'Me gusta' button, and a social media-style notification. To the right of the main image is a gallery of smaller images and a section for 'IN OUR SHOP' with a book cover.

lonely planet

Get the best in travel, straight to your inbox. Sign up and get 20% off Lonely Planet guidebooks.

Home Destinations Thorn Tree forum Shop Hotels Flights Insurance

Cart: 0 Register Sign in

Europe / Spain / Catalonia / Barcelona

Barcelona + SAVE

Show map

BARCELONA

Overview

- When to go & weather
- Practical information
- Work & study
- Hotels
- Show map

Getting there & around

History

Tips & articles

Forum

THINGS TO DO

- All things to do (844)
- Activities (127)
- Entertainment (209)
- Restaurants (178)
- Shopping (134)
- Sights (191)
- Tours (5)

MAKE IT HAPPEN

- Shop for travel guides
- Search hotels
- Cheap flights
- Travel insurance

Introducing Barcelona

Me gusta

A 1.561 personas les gusta esto. Sé el primero de tus amigos.

Show map

Barcelona image gallery

Barcelona video gallery

IN OUR SHOP

BARCELONA

SOLAPAMIENTO DE CANALES

The screenshot displays the Lonely Planet website interface. At the top, there is a blue header with the Lonely Planet logo, a search bar, and a promotional banner for 'Lonely Planet Hotels & Hostels'. Below the header is a navigation menu with links for Home, Destinations, Thorn Tree forum, Shop, Hotels, Flights, and Insurance. On the right side of the navigation menu, there are links for Cart: 0, Register, and Sign In. The main content area is titled 'Barcelona Blogs we like' and features a sidebar with a 'Barcelona overview' link. The main content area shows search results for 'Barcelona', with 'Showing 1-25 of 195 results' and 'Page 1 of 8'. Two blog posts are visible: 'Guide to nightlife options in Barcelona' and 'Barcelona Wishes You Were Here'. Each post includes a quote and a 'Read the full post' link.

lonely planet

lonely planet

Lonely Planet Hotels & Hostels
Book author reviewed and recommended hotels

Search

Home Destinations Thorn Tree forum Shop Hotels Flights Insurance

Cart: 0 Register Sign In

Barcelona
Blogs we like

Barcelona overview

Results per page: 25

Showing 1-25 of 195 results Page 1 of 8 Next

Guide to nightlife options in Barcelona
Blog: Barcelona travel and culture - 7 septiembre 2011

“ After a busy day shopping or viewing the sights of the city, everyone likes to kick back and Barcelona is the ideal place to do that. No matter what your music tastes, Barcelona has the nightclub for you. Popular with tourists, students and locals, Barcelona's nightclub scene has to be experienced to be believed. Here are some of the most exciting areas to visit once the sun sets over the city.

Read the full post

Barcelona Wishes You Were Here
Blog: Suzy Guese - 3 septiembre 2011

“ Despite the extra pounds of luggage wearing on me and the engulfing heat, I knew instantly I could only love Barcelona. After checking into my hostel, complete with a shower right in the middle of the room, the quirks of Barcelona began to spread out on to the table. The first sight I had to [...]

Read the full post

LA CAPA SOCIAL DEL MARKETING MULTICANAL



OPORTUNIDADES

- ✓ Amplificar
- ✓ Escuchar
- ✓ Conectar
- ✓ Sintonizar
- ✓ Aprender
- ✓ Ayudar
- ✓ Fidelizar



PLATAFORMA: WEB + AMPLIFICADORES

Witcamp



twitter

facebook

Linked in

flickr^{BETA}

You Tube
Broadcast Yourself™

Pinterest



CAPACIDAD DE AMPLIFICACIÓN

facebook

PROYECTO

Amplificador del contenido
Seguidores: 25.000
Contactos promedio: 130
Alcance: 3.250.000

+

twitter

PROYECTO

Amplificador del contenido
Seguidores: 25.000
Contactos promedio: 110
RT: 5%
Alcance: 2.887.500



6.137.500 usuarios



Relación de negocios



Relación de pareja



Tourismus, Investition und Export. • *Promotion du Tourisme, de L` Investissement et ees Exportations* • Tourism, Foreign Investment and Exports Promotion. • *Toeristische, Buitenlandse Invetiringen en Export Promotie.* • **Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones.** • *Promocao de Turismo, Investimento e Exportacoes.* • Forderung von Tourismus,