



Reputación Online

Fabián González Checa – Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

Bogotá, 30 julio 2012



• *Promoção de Turismo, Investimento e Exportações* • Förderung von Tourismus, Investition und Export • *Promotion du Tourisme, de L` Investissement et des Exportations* • Tourism, Foreign Investment and Exports Promotion • *Toeristische, Buitenlandse Invetiringen en Export Promotie* • **Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones** • *Promoção de Turismo, Investimento e Exportações* • Förderung von Tourismus, Investition und Export • *Promotion du Tourisme, de L` Investissement et des Exportations* • Tourism, Foreign Investment and Exports Promotion • *Toeristische Buitenlandse Invetiringen en Export*

ÍNDICE

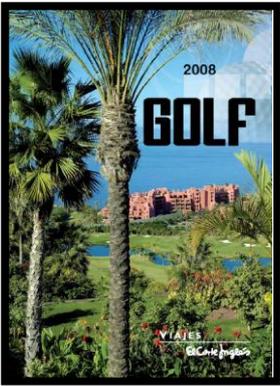
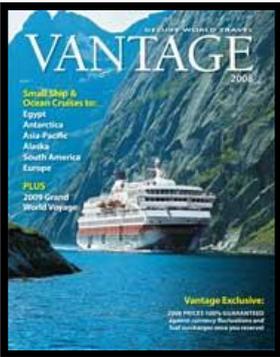
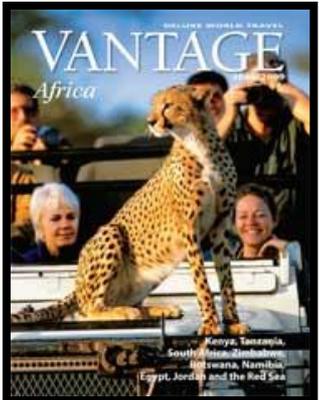


EVOLUCION DE **INTERNET**

COMO **GESTIONAR LAS REVIEWS**

EVOLUCION DE INTERNET

< 90's - PUBLICIDAD EN LOS CATÁLOGOS DE LOS TTOO



GRAN CANARIA / PLAYA DEL INGLÉS

HOTEL NEPTUNO ★★☆☆

Avda. Alfonso Princesa, 29 - Playa del Inglés - Tlf. 928 777 492





SITUACIÓN: En el centro de Playa del Inglés, a unos 10 minutos de la playa.

ALOJAMIENTO: Dispone de 171 habitaciones con baño completo, secador de pelo, minibar, teléfono, aire acondicionado, caja fuerte, TV pantalla plana vía satélite, y terraza.

RESTAURACIÓN: Desayuno y cena buffet. Almuerzo servido en mesa.

HORARIOS DE RESTAURANTE: De 08.00 a 10.30 hrs; de 13.00 a 16.00 hrs y de 18.30 a 20.00 hrs el primer turno y de 20.30 a 22.00 hrs el segundo turno.

INSTALACIONES: Restaurante Nautilus, snack-bar-piscina, piano bar, piscina climatizable, solarium, gimnasio, sala de televisión y vídeo, boutique, bazar y aparcamiento.

PROGRAMA DE ANIMACIÓN: Para adultos, discos y musicales. Regularmente espectáculos y actividades variadas.

DATOS DE INTERÉS: Servicio de autobuses a la playa.

TODO INCLUIDO

GRAN CANARIA / PLAYA DEL INGLÉS

BUNGALOWS PARQUE CRISTÓBAL ★★☆☆

C/ Holanda s/n - Playa del Inglés - Tlf. 928 774 116





SITUACIÓN: En el centro de Playa del Inglés, a 1,7 km. de la playa y a 1 km del Club de Golf de Maspalomas.

ALOJAMIENTO: Dispone de 233 unidades de alojamiento, de uno y dos dormitorios, cuarto de baño completo, cocina equipada, salón, ventilador de techo, TV vía satélite, teléfono, caja de seguridad, terraza amueblada y solana con tendadero.

INSTALACIONES: Restaurante buffet, bar snack piscina, bar sala espectáculo, dos piscinas para adultos, una de ellas con piscina de burbujas y dos piscinas para niños climatizadas, terraza-solarium, zonas ajardinadas, Wellness con salas de masajes, multi-club, parque infantil, máquinas recreativas, gimnasio, lavandería y zonas deportivas (pista de tenis, pista multiusos, volley playa, arco).

RESTAURACIÓN: Desayuno y cena buffet. Almuerzo buffet en verano, en invierno seoganos con menú.

HORARIO DE RESTAURANTES: De 07.30 a 10 hrs, de 13.00 a 16.00 hrs y de 18.30 a 21.30 hrs, en verano y de 18.00 a 21.00 hrs en invierno.

PROGRAMA DE ANIMACIÓN: Para adultos: discos y musicales, discos para niños. Animación infantil en español (según temporada).

DATOS DE INTERÉS: Facilidades para minusválidos. Servicio de autobuses diario gratuito a la playa.

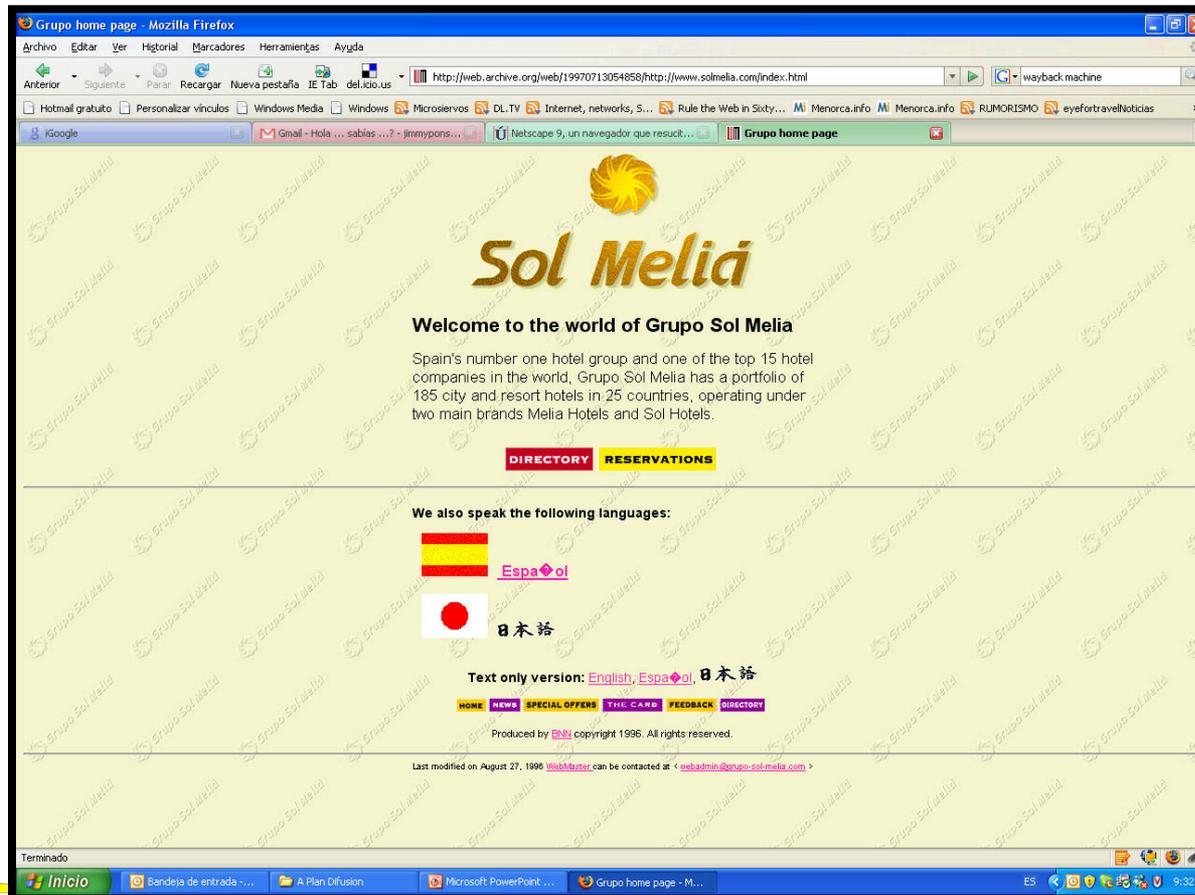
TODO INCLUIDO

Si la oferta llega en reserva por teléfono: 912 516 014 desde Madrid y 902 108 614 desde el extranjero o vía Internet: www.viajet.es

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,

EVOLUCION DE INTERNET

96's – PRIMERAS WEBS HOTELERAS



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,

EVOLUCION DE INTERNET

98's – PRIMEROS **BUSCADORES**

The logo for Yahoo!, featuring the word "YAHOO!" in a bold, red, serif font with a white outline and a slight shadow effect.The logo for Lycos, featuring the word "LYCOS" in a large, bold, black, sans-serif font.

meet you there

The logo for Altavista, featuring a stylized red swoosh above the word "altavista" in a blue, sans-serif font.The logo for WebCrawler, featuring a cartoon spider on a web holding a magnifying glass over a globe, next to the word "WEBCRAWLER" in a bold, yellow, sans-serif font with a black outline, and the tagline "LIGHTNING FAST WEB SEARCH" below it.

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,

EVOLUCION DE INTERNET

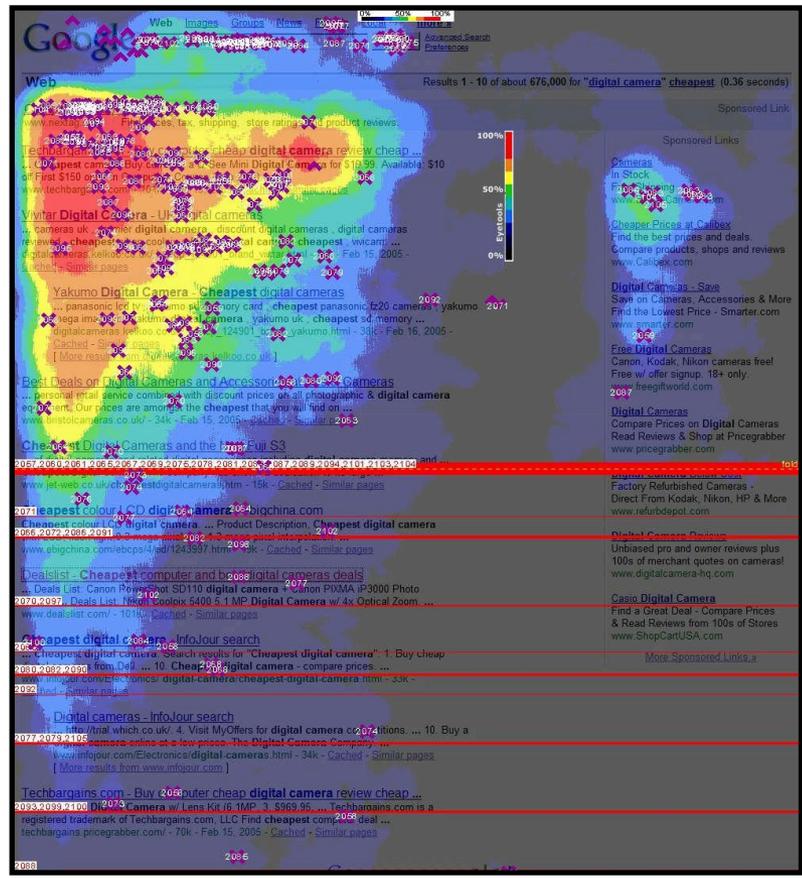
2.000's – APARECE SAN **GOOGLE**



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,

EVOLUCION DE INTERNET

2.004 – POSICIONAMIENTO EN SAN GOOGLE



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,

EVOLUCION DE INTERNET

2.004 – BLOGOSFERA

Diario del viajero
Descubriendo el mundo

¡Hola! LOGIN REGÍSTRATE

DECOESFERA BLOG DE CINE PAPEL EN BLANCO VER OTROS BLOGS DE

Hoteles Mojacar desde 19€
Hoteles Low Cost ¡Reserva ya!
www.Ask.com

Hoteles en Mojacar
Buscar hoteles disponibles. ¡Con ofertas especiales!
www.booking.com/Hoteles-Mojacar

Parador de Mojacar
Hoteles, tarifas, información Críticas y más en TripAdvisor
www.TripAdvisor.es

Anuncios Google Parador Mojacar Oferta Parador Parador Nacional Parador Albacete Parador De Avila

Vuelve el Vinobús en La Rioja PORTADA El Ernst Happel Stadium (Viena)

Reabre el Parador de Turismo de Mojacar
Eva Paris | 29 junio 2008 0 comentarios

VUELOS

Madrid	25€
Barcelona	25€
Mallorca	24€
Sevilla	35€
París	29€
Roma	23€
Londres	20€
Bruselas	23€
Nueva York	295€
Buenos aires	457€
Bogotá	370€
Caracas	337€
México	469€

Precio por trayecto. Todo incluido.

Destacado

turisblog
Blog para compartir experiencias y opiniones del fantástico mundo del marketing turístico y de la gestión turística

MÉRCOLES 27 DE AGOSTO DE 2008

EL HOTEL DE LA SEMANA

Con este post empiezo una cronología de post en los que voy a tratar de plasmar **HOTELES DE LA SEMANA**. No se trata de hoteles que recomiendo, en los que haya estado, etc, ... sino que por algún motivo llamen mi atención.
Bien por su diseño, ubicación, innovación, portal web, servicios, diferenciación, ... o por todos a la vez pero sin un criterio preconcebido.

HOTEL HI (NIZA)

Datos personales
Victor Mayans
Un director de hotel con curiosidad.
Ver todo mi perfil

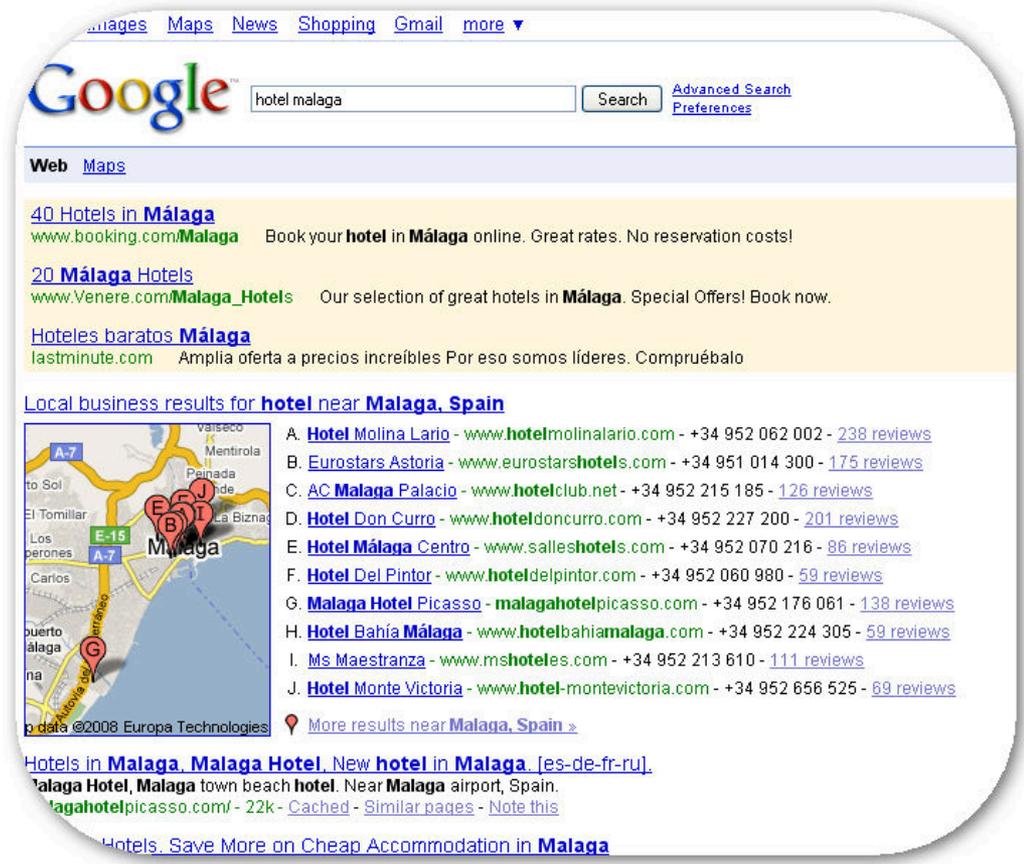
Suscríbete a turisblog
Entradas
Todos los comentarios

Enter your email address:
Subscribe
Delivered by FeedBurner

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,

EVOLUCION DE INTERNET

2.005 – GEORREFERENCIACIÓN



EVOLUCION DE INTERNET

2010 – INSTANT-PREVIEW

The screenshot shows a Google search interface from 2010. The search bar contains 'Hotel Cali' and the search button says 'Buscar'. Below the search bar, it indicates 'Aproximadamente 3 230.000 resultados (0,20 segundos)'. The search results are categorized into 'Anuncios' (Ads) and 'Lugares de Hotel próximos a Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia'. The ads include 'ReservasHoteleras.com.co', 'eDreams.es', and 'Hoteles.com/Columbia'. The 'Lugares de Hotel' section lists several hotels with their ratings and addresses, such as 'Hotel Intercontinental', 'Dann Carlton Cali Hotel', 'Don Jaime', 'Posada de San Antonio', 'Hotel Pension Stein', and 'Hotel Four Points By Sheraton Cali'. A map of Cali is shown to the right of the search results, with several hotel locations marked with red pins. Below the map, a preview of the 'Hotel Four Points By Sheraton Cali' website is displayed, showing the hotel's name, address, and contact information.

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,

EVOLUCION DE INTERNET



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,

Hotel

3 estrellazos

amigochus

4 vídeos

Suscribirse



1:04 / 1:31
360p

13262

Subido por amigochus el 27/09/2006

Animalito grabado en Hotel , es lo que

Me gusta: 5 No me gusta: 0

Mostrar más

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS

Comentarios Negativos

**** Dentro de la misma Web donde se haya registrado la queja, a la vista de todo el mundo:**

- **Dar las gracias** por tomarse el tiempo en dejar los comentarios
- **Remarcar** lo que haya puesto de **positivo** dentro del comentario negativo
- **Mostrar sorpresa y empatía** 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.
Evidentemente si tenemos la mayoría de comentarios negativos esto no funcionará...
- **Pedir disculpas** por las quejas que sean ciertas. Lo primero que desea una persona que ha presentado una queja son unas disculpas y la empatía del responsable.
- **Explicar** como se va a actuar para arreglar el problema origen de la queja.

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS

Comentarios Negativos

** Fuera de la web donde se ha registrado la queja

- Entrar en **contacto directo fuera de la Web** para que los posteriores contactos se realicen en nuestro propio campo, a través de un teléfono, un e-mail personal, etc.
- **Compensación:** Un cliente SATISFECHO siempre es mas importante (¡y rentable!) que la pérdida de un cliente INSATISFECHO.

EL OBJETIVO ES QUE EL CLIENTE QUE HA PRESENTADO UNA QUEJA VEA QUE SE LE ESCUCHA, Y QUE LOS QUE VAN A BUSCAR INFORMACIÓN VEAN QUE SE HA ESCUCHADO AL CLIENTE Y SE HA ACTUADO RÁPIDAMENTE Y EN CONSECUENCIA

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS



“La gente sin gusto ni vida propia debería salir a la vida real en vez de esconderse detrás de un ordenador y soltar una retahíla de palabras sin base ni sentido”.

“Demuestre la fecha de su estancia porque no hay registrado ningún incidente así en los archivos de nuestro hotel. Lamentamos que algunos clientes malgasten el tiempo escribiendo comentarios negativos sobre hoteles”.



CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS

Comentarios del viajero sobre respuestas de la gerencia

“Me gusta que la dirección del hotel responda a

“También me gusta el hecho de que un representante

“El gerente del hotel sí que respondió, pero tardó un mes. Aprecio lo completa que parecía su respuesta, pero ojalá no hubiera tardado tanto. Quizás habría superado lo que me preocupaba acerca de la seguridad de su hotel y hubiese mantenido mi reserva”.

-Miembro de TripAdvisor OhioGirlScout

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS



AmaliaCL

Andalucía

1 crítica



3 votos la

califican de útil

“No regresaremos ni en sueños”

Respuesta del propietario/gerente

Estimado cliente,

Lamentamos la impresión que se ha llevado de nuestro hotel. El procedimiento a seguir por nuestro departamento de pisos encargado de la limpieza de habitaciones es muy exhaustivo en la revisión diaria de la limpieza de todas las estancias de nuestro hotel. Muestra de ello es la alta puntuación que recibimos en las páginas web en limpieza de habitaciones, trato del personal, instalaciones... No cabe duda que un error lo puede tener cualquiera.

Desde el departamento de recepción no han tenido conocimiento de su situación, que se podría haber corregido directamente en el hotel con un cambio de habitación.

Para ver la tv, desde el cambio de señal analógico a digital, hay que apretar el botón TV del mando a distancia. Hemos revisado todas las tv de la 10ª planta y todas funcionan correctamente. El minibar no es un frigorífico como los de casa, son de menor potencia, por lo que tarda más en enfriar. El Wi-Fi es un valor añadido del hotel y le garantizamos su conexión gratuita durante toda la estancia. Hay varias maneras de acceder al servicio, una de ellas es solicitando en recepción la clave de acceso, estas claves son de una duración limitada de 60 minutos, pero puede solicitar tantas claves como le sean necesarias. Otra manera es darse de alta en la empresa que nos suministra el acceso a internet y directamente le envían claves a su número de móvil, de forma totalmente gratuita.

Quedamos a su entera disposición, reciba un cordial saludo desde el Dpt. Web.

Esta respuesta es la opinión personal de un representante de la gerencia y no de TripAdvisor LLC.

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS

Comentarios Positivos

- Si alguien se toma el tiempo de dejar un comentario positivo, debemos **dar las gracias**, y revisarlo a menudo como rutina.
- Si se tienen clientes identificados como repetidores y fidelizados, **animarles** a que dejen comentarios en la Web
- Si se tienen clientes nuevos contentos con tu hotel y recibes felicitaciones por e-mail por ejemplo, responde dando las gracias y sobre todo **informales de los links** donde pueden dejar estos comentarios positivos, en tu propia web o en portales específicos para ellos.

CÓMO GESTIONAR LAS REVIEWS

Comentarios Positivos

“ Great Value, Comfort and Service ”

Hilton Garden Inn Los Angeles / Montebello



Robert800  1 contribution
Pickering, Canada

Save Review

Aug 31, 2010 | Trip ty

Family of 4 with two queen beds. about 30 - 40 minutes (traffic) fr was very clean and quiet. It includ Service for breakfast was quick, e with happy hour and live music or it is set in off the street on a golf street traffic and patio over looks outside. Room is high quality com This is not located in any of the pr enough to drive close to malls, gr helpful in providing directions to a cookies at night for the kids and f hotel should highlight and boast fu and at night they had security gua through, very safe. Spanish speak

Respuesta del propietario/gerente (Respuesta de la gerencia)

9 Sept 2010

Estimado Robert800,

Muchas gracias por su maravillosa crítica. Estamos encantados de que disfrutara tanto de su alojamiento con nosotros. Era nuestro objetivo asegurarnos de que su estancia merecía un 10. Le agradecemos mucho su comentario.

Una vez más, nuestro más sincero agradecimiento. Estamos deseando volver a darle la bienvenida en nuestro hotel.

Gracias Спасибоありがとう Merci Danke 감사합
Thank you Teşekkürler Danke **Thank you** Obrigado Спасибо
ke **Obrigado** Merci 감사합니다 Gracias Merci Thank
がとう Gracias Merci Danke Obrigado **감사합니다** Da
Thank you 감사합니다 Thank you Danke Teşekkürler Gracias
ci **Merci** Спасибо Merci Obrigado Merci Thank you
Gracias ありがとう **Gracias** Danke ありがとう
감사합니다 Спасибо Thank you Gracias **Danke** Me
Danke Merci **Obrigado** Teşekkürler 감사합니다 Спасибо
ias Thank you **Спасибо** Gracias 감사합니다 Teşekkürler
ありがとう Teşekkürler 감사합니다 Thank you Gracias Danke
пасибо **Teşekkürler** Gracias Danke ありがとう Mer
Merci Danke ありがとう Спасибо Obrigado Thank you