



# talleres

## pre

REDES SOCIALES  
EN EL TURISMO



## Centro de Innovación Turística de Andalucía

@andalucialab

@SaraRosalesB

#prelabtalleres



# ¿Qué es Andalucía Lab?





## Andalucía Lab en las redes sociales





## ¿Por qué debemos estar en redes sociales?





## ¿Por qué debemos estar en redes sociales?

Si **Facebook** fuese un país, sería el 3º del mundo, con más del **50% de su población menor de 30 años.**

Cada día, el **20% de las búsquedas** que se realizan en Google son **nuevas** búsquedas.

Las **generaciones Y y Z ya no envían e-mails**, es cosa del pasado.

El **92% de los niños menores de 2 años tienen sombra digital.**

**Linkedin:** cada segundo, **2** nuevos miembros.

**Youtube:** cada minuto se suben **72** horas de vídeo.

Si **Wikipedia** fuera un libro: **2,25 millones de páginas.**

¿Reputación de marca? El **90%** usuarios creen en las **recomendaciones** y sólo el **14%** cree en la **publicidad.**

El **53%** de usuarios de **Twitter** recomiendan marcas.



## ¿Qué redes sociales me interesan más?

**SOCIAL MEDIA TEQUILA**

Explicación resumida del social media

- Estoy bebiendo #tequila
- Me gusta el tequila
- Mi mayor cualidad: beber tequila
- Aquí es donde bebo tequila
- Mira como bebo tequila [HD]
- Foto vintage de mi tequila
- Bebo tequila (Aunque nadie lo lea)
- Una adorable receta de tequila
- Bebo tequila y quiero sexo
- Escuchando música de Tequila
- Album de fotos de mi tequila
- Beviendo tekila a lo lokoh!!

@ivangarcia ivangarcia.com.es

### ¿Qué queremos conseguir?

- ✓ ¿Ventas ?
- ✓ ¿Llevar tráfico a mi web?
- ✓ Atención al cliente / personalización de servicio
- ✓ Fidelización de clientes
- ✓ Branding (notoriedad)
- ✓ ...

### ¿A qué público nos dirigimos?

- ✓ ¿Sabemos dónde está nuestro público?
- ✓ ¿Qué contenidos interesa a nuestros clientes?
- ✓ ¿Sabemos cómo conversar con ellos?



## Contenidos: Propios

Deben suponer entre el 70 – 80% de tu contenido en Redes Sociales:



Que **Estepona** es de arraigo y **tradición marinera** no hay ni que dudarlo, pero es sin duda en **verano**, durante los meses de finales de **julio** y **agosto** cuando en el **puerto pesquero** y en toda la localidad se ven unos pescados "colgados" y dejándose secar con la brisa del mar y el sol; son los "**Peces Voladores**".

Web

Blog

Agenda

Noticias propias

Promociones/ofertas

Otras redes sociales:

Vídeos en Youtube

Álbumes de fotos en Facebook

Tablones de Pinterest

Tu día a día: momentos de trabajo, fotos del equipo...

Respuestas a dudas, preguntas de tus clientes.

Encuestas para conocer la opinión de clientes.

Dar a conocer publicaciones



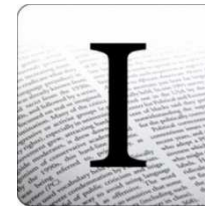


## Contenidos: Ajenos

**Content curator:** busca, agrupa y comparte de forma continua lo más relevante en su ámbito de especialización.

Herramientas:

**Instapaper**  
**Scoop It!**  
**Netvibes**  
**Evernote**



Otros contenidos:

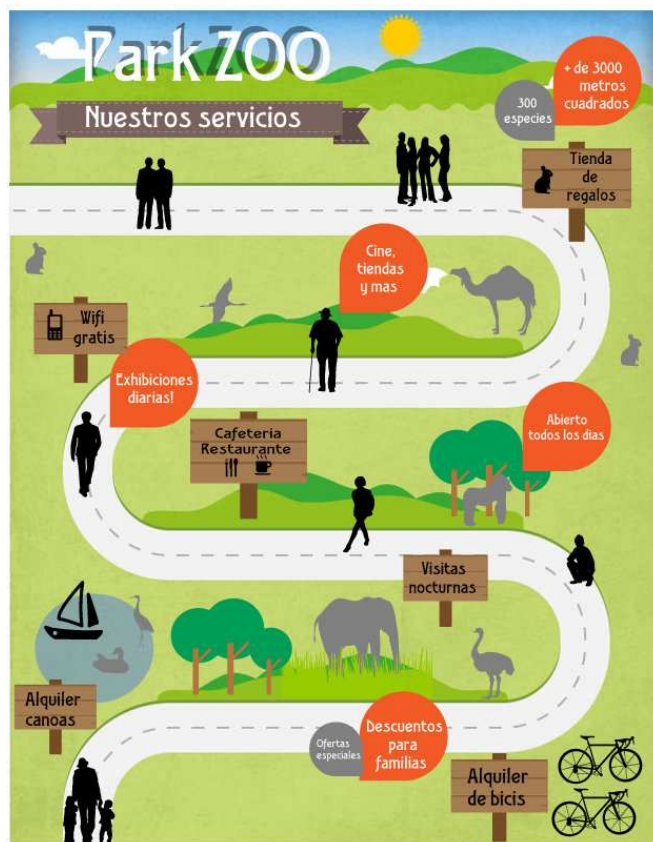
**Noticias relevantes de actualidad**  
**Infografías**  
**Contenidos de empresas afines**

**¡Utiliza: Google Alerts!**

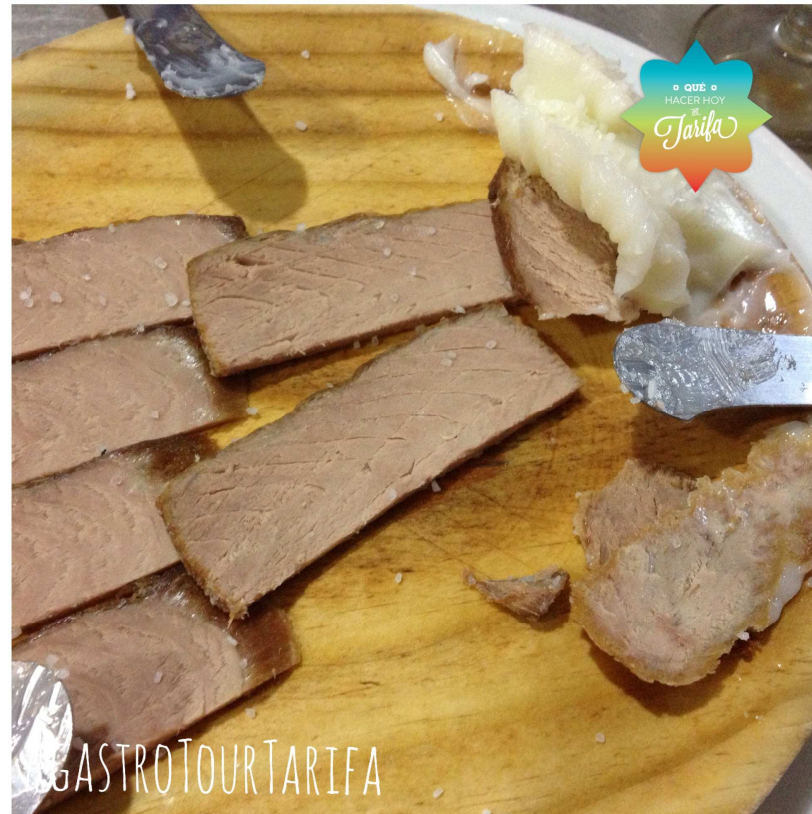
# Contenidos: Tips



Fotos: logo/marca → Pixlr.com



Infografías: [www.easel.ly/](http://www.easel.ly/)



Nube de tags: [www.wordle.net](http://www.wordle.net)

Ecoturismo  
 Precio Paquete turístico  
 Internacionalización Experiencias  
 Personalización del viaje Imagen de marca  
 Especialización Diferenciación  
 Última hora Travel 2.0 Innovación tecnológica  
 Social media  
 Sostenibilidad

#prelabtalleres



# Trackear y acortar antes de empezar



Google url shortener

Paste your long URL here:  Shorten URL

All goo.gl URLs and click analytics are public and can be accessed by anyone.

Clicks for the past: two hours | day | week | month | all time

LONG URL	CREATED	SHORT URL	CLICKS
			0

Press CTRL-C to copy

<http://goo.gl/FNG79>

0 minute ago - details

<http://www.andalucialab.org/>

bitly Your stuff Your network

Bitmarks Bundles Stats Profile

Paste a link here...

Welcome to the new bitly [Learn what's changed](#)

Search your bitmarks

1-10 OF 1,846 BITMARKS

Jul 16 Comercialización Online "Conectar para Vender" - Andalucía Lab  
[www.andalucialab.org/evencos/comercializacion-online-conectar-para-vender/](http://www.andalucialab.org/evencos/comercializacion-online-conectar-para-vender/)

Jul 16 4 Suggestions for Building User-Generated Content | Crowdsourcing Week  
[crowdsourcingweek.com/4-suggestions-for-building-user-generated-content/?goback>gde\\_1...](http://crowdsourcingweek.com/4-suggestions-for-building-user-generated-content/?goback>gde_1...)

What are bitmarks?  
Bitmarks are better bookmarks

Save, search, and organize all your links from around the web. Group them into bundles. Share them with friends. If you don't want them on your public profile, just mark them as private.

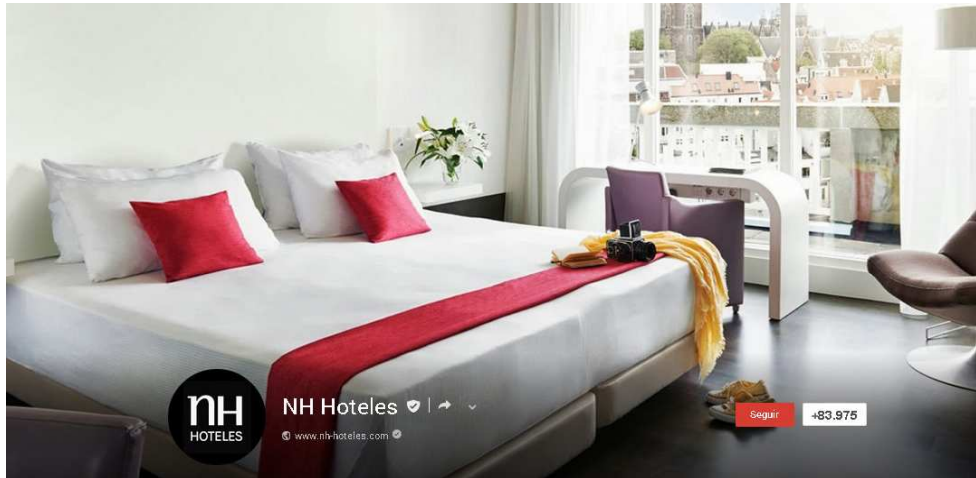
Tools and apps  
There are many ways to save, organize and share your bitmarks from just about anywhere.

Find out how on our tools page

facebook + bitmark twitter


<https://bitly.com/>

<http://goo.gl/>



**NH Hoteles**  
Se ha compartido públicamente. · Ayer a la(s) 17:37


Do you need one last getaway before going back to the routine? Save up to 30% on your short break, with breakfast included and late check-out on Sundays! Sounds tempting, right? :-)  
<http://bit.ly/17kWu6L>



+10

**NH Hoteles**  
Se ha compartido públicamente. · Ayer a la(s) 17:35 #Hoyennuestroblog

#Hoyennuestroblog te presentamos uno de nuestros hoteles en Madrid con mejor ubicación para visitar la ciudad y conocer todos sus rincones y ofertas de ocio: el NH Alcalá. <http://bit.ly/18PmPb0>



+5

**NH Hoteles**  
Se ha compartido públicamente. · Ayer a la(s) 10:54 #Todayinourblog

We need to understand the direct relation between what we eat and how healthy we are. #Todayinourblog: You are what you eat! Get healthy now! :-)

Posicionamiento.

Integración con otros servicios de Google.

Hangouts o videochats con tus seguidores /clientes.

Segmentación.

Cuentas sincronizadas: si tenemos gmail, tenemos Google+.



## Crea tu página de Google+ y elige tu categoría.

The first screenshot shows the Google+ category selection screen. It features a sidebar with three steps: '1. Seleccionar una categoría', '2. Añadir información', and '3. Empezar'. The main area displays six category options: 'Negocio local' (Hotels, restaurants, etc.), 'Producto o marca' (Clothing, electronics, etc.), 'Empresa, institución u organización' (Businesses, organizations, etc.), 'Artes, entretenimiento o deportes' (Movies, TV, music, etc.), 'Otro' (Use if it doesn't fit), and 'Seleccionar una categoría'.

The second screenshot shows the 'Crear una página de Google+' screen. It includes a sidebar with the same three steps. The main area has a title 'Crear una página de Google+' and a subtitle 'Tu espacio en Google. Establece una relación más cercana con tus admiradores y clientes.' Below this are fields for 'Seleccionar nombre' (Demo Lab), 'Indica tu sitio web externo (si tienes)' (www.demolab.org), and 'Tu contenido es apropiado para' (Cualquier usuario de Google+). There are also checkboxes for 'Tu nueva página' and 'Tu privacidad', and a 'CONTINUAR' button.

The third screenshot shows the 'Haz que tu página cobre vida' screen. It includes a sidebar with the same three steps. The main area has a title 'Haz que tu página cobre vida' and a subtitle 'Obtén una vista previa de tu página y cambia su diseño.' Below this are two buttons: 'Añadir tu foto de portada' and 'Añadir tu logotipo'. There are also fields for 'Describir esta página' and 'Cómo contactar con la página' (Correo, Información nueva de contacto), and a 'Finalizar' button.

Completa tu perfil



## Entorno similar a Facebook

Crea contenidos, comparte con tus círculos, sube tus eventos y fotos, responde a tus seguidores...



**Andalucía Lab**

Se ha compartido públicamente. - 08/08/2013

El próximo 21 de Septiembre tendrá lugar Actitud Social un Seminario de Vídeo Marketing y Youtube en Andalucía Lab <http://bit.ly/18D4yjp> ¿Todavía no te has apuntado? #ActitudSocial #Marbella #networking <http://www.actitudsocial.com/>



#ActitudSocial Seminario de Video Marketing y Youtube - Andalucía Lab

[bit.ly](http://bit.ly)

+1   Añade un comentario...



**dWappo**

Se ha compartido públicamente. - 17/08/2013

#Torremolinos

Muchas gracias a todos por venir a nuestra fiesta showroom. dWappo - Torremolinos - 15/8/2013



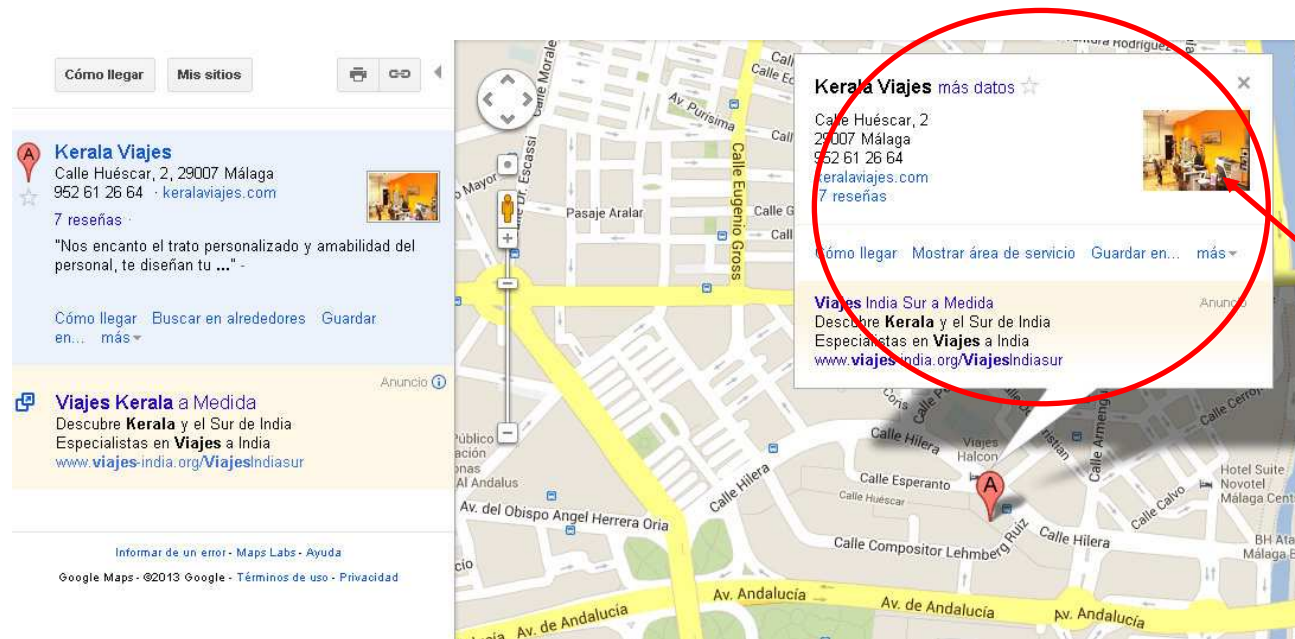
Fiesta dWappo - 15 de Agosto - Torremolinos  
55 fotos

+1   Añade un comentario...



## Google Places for Business

Queremos estar en los primeros puestos de los términos de búsqueda en nuestra localidad.



El 97% de los consumidores realiza búsquedas online de empresas locales.

**Ficha Google Places para empresas:**  
Fotos / Vídeos / Descripción de tu negocio

<http://www.google.com/places/>

#prelabtalleres



## Google+ + Google Places for Business = Google+ Local

**Andalstur Excursiones**

Calle García de Vinuesa, 35 41001, Sevilla 954 21 16 09 andalsturexcursiones.com

Agencia de viajes · Hoy 09:00 – 20:00

¿Quieres conocer los entresijos de una ciudad que destaca por su gran riqueza histórica, artística y religiosa? Tanto si ya has estado como si es la primera vez Sevilla se merece, por la magia y mist

1 reseña de todos y 1 valoración sin ninguna reseña

Usuario de Google comentado hace 3 años  
General **Excelente**  
muy recomendable para cualquier tipo de viaje. Iba a ir a Lisboa y no paraba de buscar en internet hoteles. Me recomendaron esta agencia y el mismo hotel que vi en la wweb, me salió por un 20% menos. desde entonces siempre que voy a ir a un sitio, les llamo para que me busquen ellos todo

Recomendaciones de tus círculos y ubicación

Resalta las opiniones de tus círculos

Mejora el posicionamiento

Personalización de ficha

Calificaciones de tus clientes

Las páginas de **Google+** *ayudarán* a ser encontrado en **Google Search, Maps, Youtube**





Investiga con un perfil personal antes de crear tu página de empresa.

Después se convertirá en un perfil dinamizador de tus contenidos



**Qué hacer hoy en Tarifa**  
A 302 personas les gusta esta página · 35 personas están hablando sobre esto

Me gusta Mensaje

Compañía  
Te ofrecemos divertidos planes durante todo el año para disfrutar de una forma original de todas las posibilidades que nos ofrece Tarifa y su entorno.

Información – Sugerir una edición

Fotos Eventos Me gusta 302

Crea una página de empresa o migra tu página

**Ajusta tu perfil** a lo que buscan tus clientes

**Comparte contenidos:**

- Utiliza imágenes y vídeos, con más interacción.
- Haz preguntas a tus seguidores, fomenta la participación.
- Incluye tus eventos.
- Crea álbumes de fotos que muestren tus productos, día a día...
- Ofertas y descuentos.

Periodicidad: 3-5 post  
**¡PROGRÁMALOS!**  
(carrousel de posts)

**Anúnciate en Facebook**

#prelabtalleres



# Sácale partido a las aplicaciones



**Turismo Marinero Costa del Sol**

A 789 personas les gusta esta página · 150 personas están hablando sobre esto · 26 estuvieron aquí

Excursiones y visitas guiadas  
 Calle Puerto Pesquero, 29680 Estepona  
 695 93 63 06

Información – Sugerir una edición

Fotos	Reservas   Book...	Catálogo activid...	Opiniones de clie...
Pinterest	@turismarinero	Youtube	Web Turismo Ma...
Concurso	Eventos	Mapa	Me gusta 789

# Medir los resultados



**Visión general** Me gusta Alcance Personas que están hablando de esto Visitas

Todas las fechas y horas se expresan en el horario de la costa del Pacífico de Estados Unidos. [Exportar datos](#)

Total de "Me gusta" **3.245** ↑0,28% Amigos de los fans **1.028.636** ↑0,7% Personas que están hablando de esto **137** ↓-23,46% Alcance total de la semana **5.514** ↑7,72%

Publicaciones **3** Personas que están hablando de esto **137** Alcance total de la semana **5.514**

Publicaciones de la página (Actualizado hace aproximadamente un minuto)

Todos los tipos de public

**Visión general** Me gusta Alcance Personas que están hablando de esto Visitas

03/02/2013 - 02/03/2013 [Exportar datos](#)

Personas a las que les gusta tu página (datos demográficos y de ubicación) Ver "Me gusta"

Sexo y edad?

Mujeres	45,9%	0,2%	3,1%	19,7%	16,3%	5%	0,0%	0,0%
Hombres	50,4%	0,2%	3%	17,4%	18,8%	8,1%	2%	0,9%
		13-17	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+

Países?

2.914	España
39	Reino Unido
26	Argentina
22	Estados Unidos de América
20	Portugal
19	Alemania

Ciudades?

424	Málaga, España
422	Sevilla, España
187	Granada, España
149	Marbella, España
140	Madrid, España
109	Córdoba, Spain, España

Idiomas?

1.595	Español (España)
1.367	Español
82	Inglés (Estados Unidos)
74	Inglés (Reino Unido)
28	Francés (Francia)
20	Italiano
18	Portugués (Portugal)

**Procedencia de los "Me gusta"**

Nuevos "Me gusta"?  Ya no me gusta?

Origen de los "Me gusta"?

- 45 En la página?
- 21 Biografía?
- 10 Celular?
- 7 Recomendaciones de Facebook?
- 6 Explorador de páginas?
- 4 Al sostener el puntero encima?
- 3 Resultados de la búsqueda?

[Mostrar todos](#)



Tu negocio debe quedar reflejado en tu perfil: nombre, logo, descripción...

Límite 15 caracteres en el nombre.

Tweet = 140 caracteres, lenguaje directo y sencillo.

Ideal: 2-3 tweets al día



## El lenguaje de Twitter

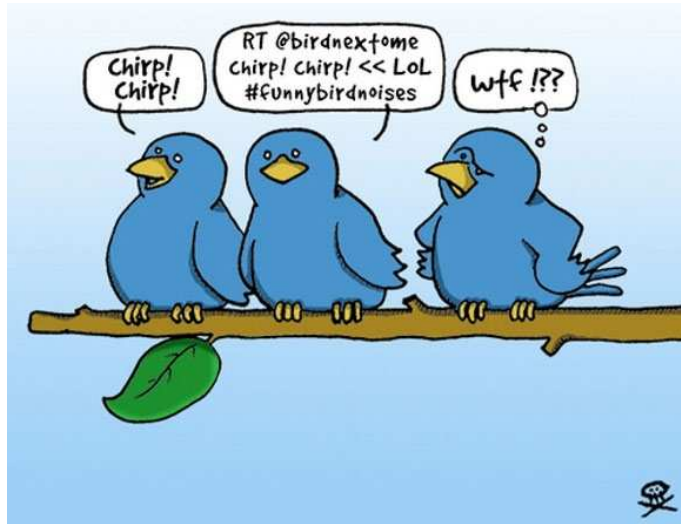


Foto: thoughtpick

**Lenguaje sencillo, frases cortas**

**Estilo directo**

**NO VENTA / SPAM**

**Invita a la participación**

**Uso de preguntas**

**1ª persona del plural**

Reply. Es una respuesta a otro usuario. Incluimos el nombre del usuario al principio del tweet:





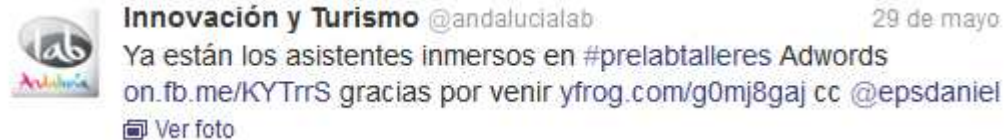
RT: Es un tweet de otro usuario que decidimos compartir en nuestro perfil



Link:



Con copia:



**Menciones/ fuente:** Es un tweet en el que incluimos el nombre de otro usuario





## Palabras clave o frases que ayudan a encontrar tu target / audiencia

Te permiten compartir tu contenido con nuevos usuarios

Te permite participar en conversaciones basadas en intereses compartidos



**Los tweets que incluyen hashtag logran mayor Engagement. Límite 2-3**

- <http://whathashtag.circulo rojo.es/>
- <http://tagboard.com/>
- <http://www.hashtag.org/>



Localizar hashtag

#prelabtalleres





# Plataformas gestión de redes sociales

www.hootsuite.com

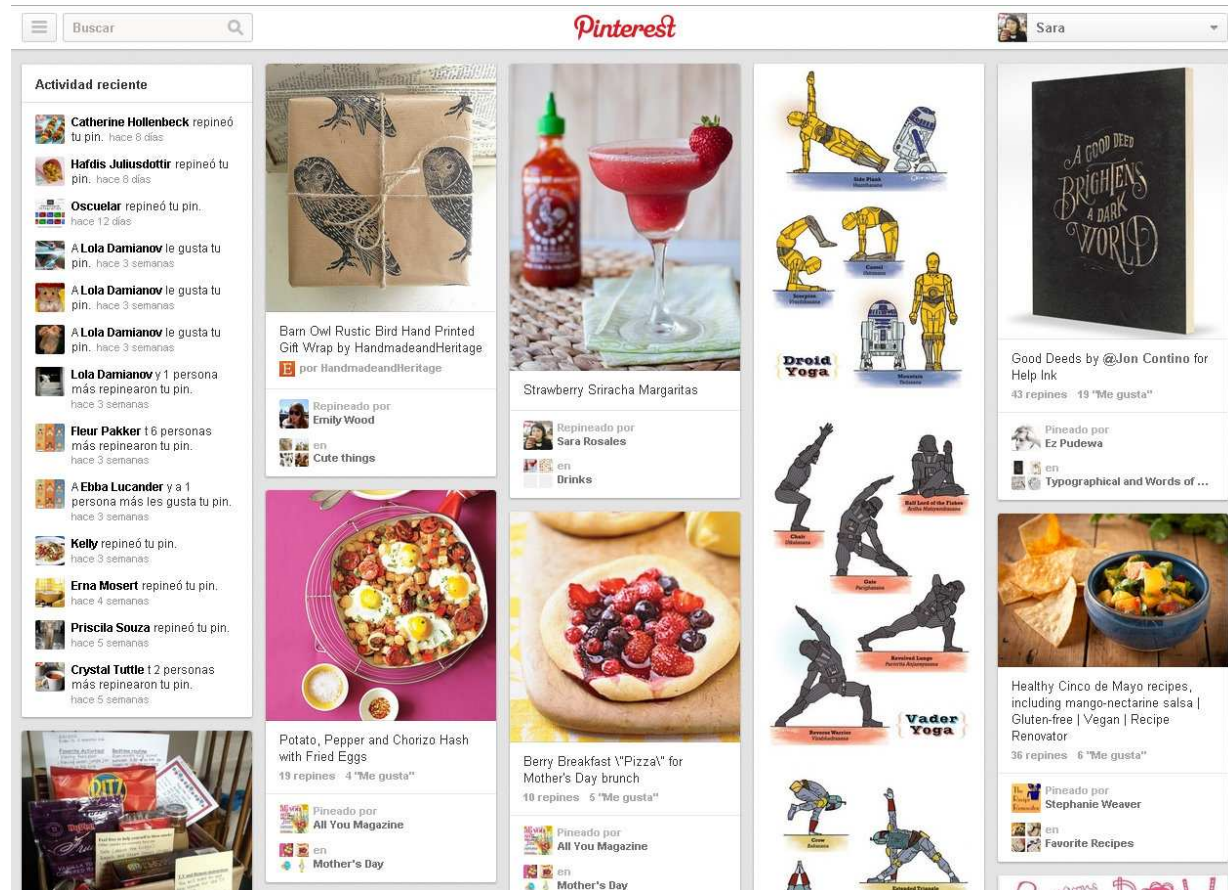
www.tweetdeck.com

Programación de Tweets: carrusel de post

#prelabtalleres



- Universal y abierta.
- 60 - 80% usuarias.
- Principales temas: moda / cocina / manualidades.
- Adictiva.
- Visual.
- Más tráfico que Google+, LinkedIn y Youtube.
- Los usuarios de Pinterest pasan un promedio de una hora y cuarto en la red social.



El contenido es más importante que el usuario.



Crear cuenta business o convertir

Verificar tu cuenta

Añadir el botón



Añadir widget a tu web

Completar el perfil  
Crear tableros / boards

Comenzar a pinear

¡Escaparate online!

<http://business.pinterest.com/setup/>

#prelabtalleres





**viajes.net**  
Viajes.net es un buscador gratuito de vuelos y hoteles. ¡pruébanos! ¡Viajar es lo nuestro!

www.viajes.net

Repinea de


-  Jerry Atrics
-  La Volpe
-  Bryn Albertson

15 Tableros
593 Pines
159 "Me Gusta"
Seguir todos
783 Seguidores
729 Siguiendo

- Guías de viaje
- Blog de Viajes
- Destinos
- Hoteles
- Aplicaciones de viajes

## Blog de Viajes

Las fotografías que utilizamos para ilustrar los posts de nuestro blog de viajes, esperamos que os gusten tanto como el texto que les acompaña.




viajes.net

Seguir tablero




293 Pines

704 Seguidores

**Guías de viaje**




14 pines








Seguir

**Aviones**




17 pines








Seguir

**Gastronomía del mundo**




14 pines








Seguir

**Blog de Viajes**




293 pines


Seguir

**Blogtrip:**



¿Sabes dónde empieza y acaba la famosa Ruta 66? #blogdeviajes


Pineado de viajes.net



Mayo, el mes del año en el que Girona está más bonita

1 "Me gusta"


Pineado de viajes.net



Descubriendo a los amish en nuestro blog de viajes. #amish


1 "Me gusta"

Pineado de viajes.net




El Hierro se ha convertido en una de las primeras islas del mundo en ofrecer WiFi gratuito

Pineado de viajes.net



Sevilla, la primera ciudad "Chinese Friendly" de España #blogdeviajes


Pineado de viajes.net



Barrios chinos del mundo #chinatown #viajar #blogdeviajes

2 repines 2 "Me gusta"


Pineado de viajes.net



¿Quién dijo que un camping no tiene glamour?


2 repines 1 "Me gusta"

Pineado de viajes.net



El día en el que todo se tinte de verde: St. Patrick's Day #sanpatricio #irlanda


Pineado de viajes.net



Luarca, elegido el pueblo más bonito de España #Asturias #viajar

1 repin 2 "Me gusta"

Pineado de viajes.net

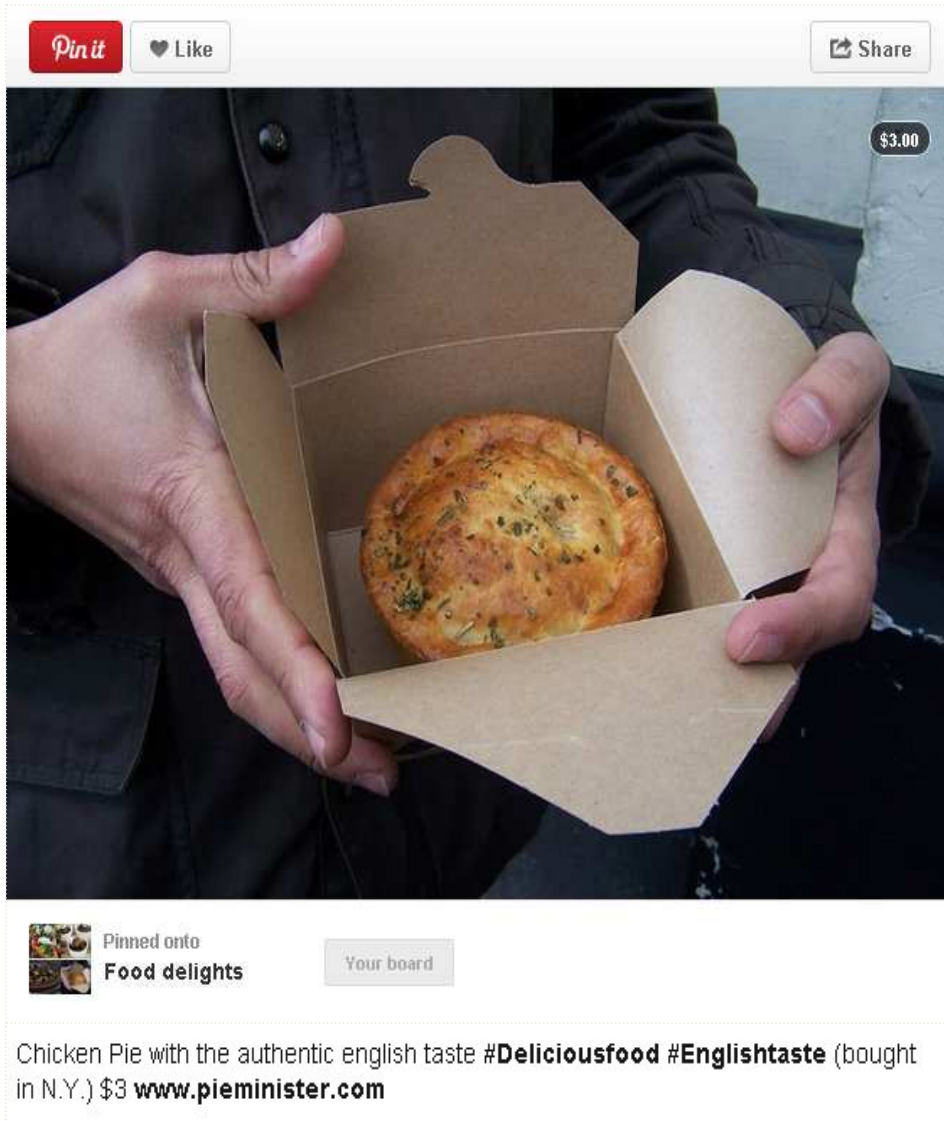


Milwaukee, una ciudad que te mostrará la cara menos conocida de EE.UU. #viajar #blogdeviajes #estadosunidos #harley

1 repin 1 "Me gusta"

Pineado de viajes.net

- Branding
- Tráfico
- Venta (de servicios y productos)
- Visibilidad
- Conexión emocional



Incluye la etiqueta del precio (\$N°)

Imagen de calidad (300px por 300px)

Segmenta en el tablero correcto

Descripción corta e informativa

Incluye hashtag en la descripción para agrupar y mejorar SEO

Incluye tu url en la descripción

Pinea lo que le gusta a la gente, es una red social visual

Nombra a otros usuarios con @



Redes Sociales 18 pines

Nos difunden! 6 pines

ecommerce 2 pines

Vídeos 5 pines

Behind the Scenes @ HubSpot

HubSpot 4217 followers.

We love supporting our customers (literally!) 5 likes 1 comment 2 rapins hubspot.com

HubSpot TV live for 200 of our friends. by HubSpot flickr.com

Dan Zarrella wins the World Record for largest webinar in the world! 1 like guinnessworldrecords.com

Sube tus vídeos de Youtube

Implica a tus clientes, pero también a tu equipo → Muestra el día a día.

Eventos

Blog

Presentaciones  
slideshare

¡OJO! Cuida la calidad de tus imágenes y vídeos en tu web



Sube tus vídeos

Título y descripción  
(con palabras clave)

Etiquetas

Bodegas Mezquita

[Inicio](#)
[Videos](#)
[Comentarios](#)
[Más información](#)



Videos subidos Fecha (de más recientes a más antiguos)



Cientes en la Taberna Bodegas Mezquita

37 reproducciones Hace 2 meses



Saborea el Flamenco

1.285 reproducciones Hace 7 meses



Felicitaciones navideñas Bodegas Mezquita y Zir

594 reproducciones Hace 8 m



Actuación de Bodegas Mezquita en el Congreso Mundial del Arroz

170 reproducciones Hace 1 año



Feliz Navidad 2011 desde Ziriyab Taberna Gastronómica

1.719 reproducciones Hace 1 año



Feliz Navidad 2011 desde Mezquita Céspedes

882 reproducciones Hace 1 a



Feliz Navidad 2011 desde Bodegas Mezquita Corregidor

Bodegas Mezquita · 25 vídeos

1.346

Suscribirse 35

Me gusta Información Compartir Añadir a

Subido el 07/12/2011  
Papa Noel y los Reyes Magos pasan por Bodegas Mezquita Corregidor para deseamos una Feliz Navidad.

Os transmitimos nuestros mejores deseos para estas fiestas cargadas de celebraciones con familia y amigos.

Felices fiestas!!

http://www.bodegasmezquita.com  
Facebook: https://www.facebook.com/BodegasMezquita

Comprar "Charleston" en

Google Play  
eMusic  
iTunes



**Andalucía Lab**  
Upgrade

Centro de Innovación Turística que ofrece soluciones prácticas e innovadoras para las Pymes turísticas y comerciales andaluzas, siempre con la mejora de la competitividad como timón. Algunos de nuestros servicios: #demolab #abatlalleres #consultoría.

128 views +0 today

My Topics: My Scoops My Community (124)

**Turismo, Comercio e Innovación**  
Soluciones tecnológicas, tips y artículos de interés para turismo y comercio

125 views, 12 followers

**Turismo, Comercio e Innovación Tecnológica en Andalucía Lab**  
Soluciones tecnológicas, tips y artículos de interés para turismo y comercio  
Curated by Andalucía Lab

125 Views | Share | Filter

Scoped by Andalucía Lab

**Palabras clave como base de tu estrategia online - Andalucía Lab**

From www.andalucialab.org - February 22, 11:40 AM

Andalucía Lab's insight:  
El estudio de palabras clave es una técnica fundamental para establecer tu estrategia online. La información que ofrece es vital y constituye en sí mismo un estudio de mercado o demanda tanto a nivel temporal, geográfico como de idioma. La desestacionalización de la actividad turística de una empresa pasa inequívocamente por la búsqueda permanente de nichos de mercado, fuera de la actividad obvia de cada establecimiento. Tener información sobre qué busca un potencial cliente, cuando lo busca y...

**Andalucía Lab Centro de Innovación Turística**  
España | Servicios y Tecnología de la información  
Active AndalucíaLab

4 contactos

Trayectoria profesional y académica

**Experiencia**

**Empresa**  
AndalucíaLab  
2009 - Actualidad (4 años)

El Centro de Innovación Turística de Andalucía es una fundación impulsada por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía y constituida por otras 21 entidades públicas y privadas del sector turístico: Patronatos de Turismo, Universidades, Centros Tecnológicos, Asociaciones Empresariales y Agentes Económicos y Sociales.

**Aptitudes y conocimientos**  
Un Centro que ofrece...

**ANUNCIOS DE MIEMBROS DE LINKEDIN**

- unir** Grado Comunicación online. Mejora tu empleabilidad. Empieza en Marzo a reescribir tu futuro con UNIR
- EQUIS** 1 Year MBA in Hospitality. Earn your MBA from EHL, the world's top rated hospitality management school.
- EAE** Master MBA Online. En EAE-Deusto somos profesionales en dirección de empresa. ¡Infórmate ya!

**Los usuarios también vieron**

- Gema Isabel Sánchez Ponce** Comunicación en Fundación Centro de Innovación Turística de Andalucía, Andalucía Lab
- Jose Luis Corleba** Managing Director at Andalucía Lab
- Sergio Duque Ruiz** Analista Programador en Cortel
- Daniel Iglesias González** Project Manager at AndalucíaLab
- Daniel Cano** Promotor en Urban M
- María José Reyes Ríos** Técnico Superior en Andalucía Lab







slideshare Present Yourself

Buscar... Subir Buscar

AdChoices Linked In LinkedIn Profile LinkedIn Linked

Enviar por correo Me gusta Guardar Insertar

## TURISMO E INTERNET

### 15 FONDOS DE IMAGEN EN TWITTER DE LOS HOTELES ESPAÑOLES

-Tipos de perfiles según las fotos-

**José Carlos Pozo**  
Consultor en Comunicación Turística

<http://www.linkedin.com/in/joscarlospozo>  
[@JocaPozo](https://twitter.com/JocaPozo)  
<http://youtube.com/jocapozo>

15 fondos de imagen en Twitter de los hoteles españoles

de jcapozo el 07 de julio, 2013

Este trabajo, realizado por <http://spanish-experts.com/>, estudia las imágenes más usadas en Twitter por el sector de la hostelería española. Para extraer las tendencias tuiteras en el uso de las ...

flickr + YAHOO! Tú Contactos Grupos Explorar Subir fotos

Buscar fotos, personas o grupos

### Tu galería

Galería Álbumes Favoritas Expos Perfil Actividad reciente Estadísticas Organizar Más

Jornadas Lean Startup en... 11 fotos   Editar	Identidad andaluz +... 5 fotos   Editar	Grupo de Gestión Hotelera... 6 fotos   Editar	Alumnos del Instituto... 5 fotos   Editar	Estudiantes de Grado... 6 fotos   Editar	Estudiantes Daneses de... 6 fotos   Editar	Alumnos de la academia Ipao... 5 fotos   Editar	Visita Grupo de Cooperación... 6 fotos   Editar
El Consejo de Turismo y... 5 fotos   Editar	Visita curso de Gestión de... 5 fotos   Editar	Visita Demo Lab Curso... 9 fotos   Editar	Desayuno accesible 6 fotos   Editar	Hotel Demo Lab 2 fotos   Editar	Semanas de Consultoría 6 fotos   Editar	Pre-lab taller Códigos QR... 4 fotos   Editar	Pre-lab taller Adwords. CADE... 6 fotos   Editar
Pre-lab taller Presencia en... 4 fotos   Editar	Pre-lab taller Reputación de... 4 fotos   Editar	Pre-lab taller Presencia en... 7 fotos   Editar	Pre-lab taller Adwords. CADE... 5 fotos   Editar	Demo Lab Experiences 15 fotos   Editar	Escenario Demo Lab: museo y... 22 fotos   Editar	Demo Lab Mijas 15 fotos   Editar	Demo Lab Mijas 85 fotos   Editar
Escenario Demo Lab	Escenario Demo Lab	Escenario Demo Lab	Escenario Demo Lab	Escenario Demo Lab	Escenario Demo Lab	Demo Lab: Mijas	Escenario Demo Lab



Foto: Pinterest

- Diferencia entre crítica / crisis.
- Monitoriza tu reputación, adelántate.
- Calma.
- No echar balones fuera.
- Localizar la raíz del problema y solucionarlo.
- No contestes enfadado / no provoques.
- No censures.
- Coordina la respuesta en todas tus redes.
- Minimiza la crítica /maximiza tu respuesta.

# Que se sepa...





# Por último, monitorizar...

Interpretar, comprender y analizar los resultados en el Social Media.

No todo es tráfico, también fidelizar a nuestros clientes y usuarios, escucharlos, atenderlos, dialogar con ellos e involucrarlos en nuestro producto y marca.

Followerwonk

Faceboostic:  
aplicaciones

Hootsuite

TweetDeck

SocialMention

SocialBro

Kurrently

Crowdbooste...

The collage features three main tool interfaces:

- Followerwonk:** Shows a dashboard for 'andalucialab' with a bar chart of follower changes over time. A green bar indicates a +101 change (+1.07%) in followers.
- SocialBro:** A landing page with a teal background and a video player. Key features listed include: 'Manage your social contacts', 'Analyze your audience', 'Search and filter your community', and 'See when your followers are online'.
- Crowdbooste:** A landing page with an orange background titled 'Measure and optimize your social media marketing'. It offers a 30-day free trial and includes a 'See Plans and Pricing' button.



## Imprescindible: engrana tu estrategia online / offline



Para que un negocio tenga éxito en su estrategia de medios de comunicación social:

Sus **clientes offline** deben unirse a la **conversación online**.

Sus **fans (online)** deben convertirse en **clientes (offline u online)**.



**¿Quieres saber todo lo que puedes hacer en nuestro hotel y no perderte nada?**

Participa en nuestros eventos y concursos durante tu estancia y gana una noche gratis. Síguenos en nuestro canal de twitter con el hashtag #vive+nombre de tu hotel.

Ejemplo: #viveHotelDemo



[Nota: plantillas retorno 2.0](#)

# Gamificación en tu estrategia online/offline



Utilización de mecánicas de juegos (o videojuegos) en otras áreas, con el fin de conseguir que los usuarios realicen ciertas acciones que, en principio, no les motivaban.



stairs - TheFunTheory.com - Rolighetsteorin.se



My avatar Turismo de Francia

#prelabtalleres



# ¡Muchas gracias!

[info@andalab.org](mailto:info@andalab.org)

@SaraRosalesB