

La #ReputacióndeMarca en Internet.



Andalucía lab CENTRO DE INNOVACIÓN TURÍSTICA

Paraty HOTELS



Una de las empresas más grandes de mundo:



Tiene como mejor cliente una empresa del mundo turístico:



Nunca antes un turista había tenido tanta **información** sobre un hotel



MARBELLA MAR Hotel ***Sup.

Urb. Playas del Ángel, 3r. Principal, Pedernales
ISLA MARGARITA, Teléfono (95) 62 40 22

Situado en el más residencial de
Pedernales, la más importante ciudad
de la isla, a pocos metros de
Dársena, el mayor puerto de
diversión de Margarita, y a una
milla de la playa. Los habitaciones, tipo apartamento-suite, con
todas las comodidades, terraza, cocina equipada, TV y teléfono,
cambio, aire acondicionado, frigorífico. El hotel dispone de
piscina, restaurante, bar y lounge.

Sept. habitación individual por noche: 1.200 plus.

★ TOP 50 EXCLUSIVO (Premio categoría y estrellas nacionales)



El cliente nos facilita información imparcial



Foto del folleto



Foto auténtica

¿Buscas el lugar perfecto? Sigue buscando.

El cliente nos facilita información imparcial



Unas vistas fantásticas... que en realidad no existen.

El cliente nos facilita información imparcial

El Capitolio está tan cerca... y tan lejos a la vez.



El cliente nos facilita información imparcial



El cliente nos facilita información imparcial

¿Impaciente por llegar a esa impresionante piscina? Sigue esperando.

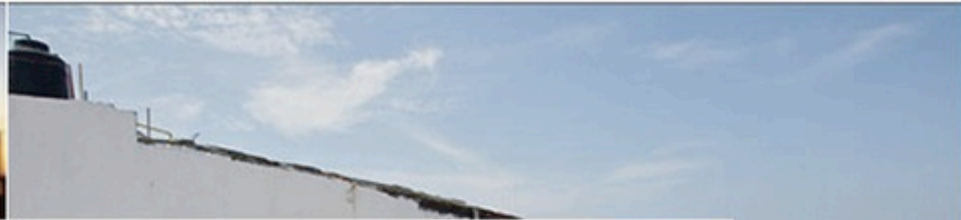
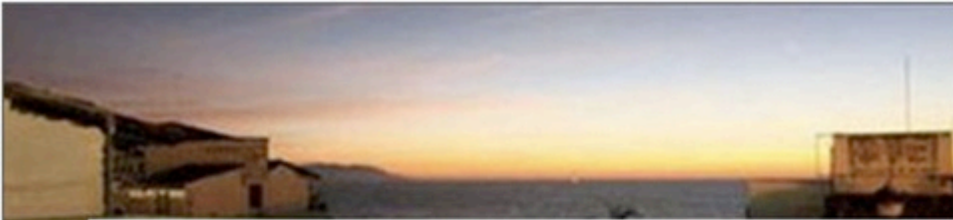


Foto del folleto



Foto auténtica

Sector Turístico



Toprural



Otros Sectores



últimas
noticias



La reputación influye en el proceso de compra o reserva



Lo que importa es el producto

Actualizado: Viernes, 14.09.12. 00:22

Expansión.com
Pon Expansion.com como tu página de inicio

Expansión Mercados Expansión en ORBYT. TOURLINE EXPRESS

Mi dinero Empresas Economía Sociedad Opinión Jurídico Directivos Tendencias Emprendedores&Empleo Noticias, cotizaciones...

Banca TMT Energía Inmobiliario y Construcc. Transporte y Turismo Automoción e Industria Distribución Deporte y Negocio Mi negocio Interiores Digitech

IBEX35 7.848,5 (-0,79%) I.G. BOLSA MADRID 792,4 (-0,72%) DOW JONES 13.155,1 (+0,82%) EURO STOXX 2.601,4 (-0,08%) gasNatural fenosa

Cotización índice

Portada » Empresas » Distribución

Coca-Cola arrasa en Facebook, con 50 millones de seguidores

Menéame Tweetear 90 Recomendar 33 personas recomiendan esto. Sé el primero de tus amigos.

Añadir alerta Enviar Imprimir Compartir

14.09.2012 | Gabriele Caglianì. Siga al autor en [Twitter](#) [Comentarios](#)

Que Coca-Cola supiera gestionar su marca como casi nadie no era un misterio. Por esta razón, no extraña sea la compañía del mundo que más seguidores tiene en Facebook. Sin embargo, pocos saben que su página, que alcanzó ayer los 50 millones de 'me gusta', fue creada por dos aficionados y no por la propia empresa.

Desde ayer, Coca-Cola supera los 50 millones de seguidores en Facebook. Este resultado llega apenas unos días después de que ésta fuera consagrada por varios analistas como la más querida por los consumidores.

Enviando solicitud...

Última hora CaixaBank

Lo + leído Lo + valorado Lo + comentado

1. Furor en España por la gasolina de bajo coste

Importancia de la reputación de marca para la generación de ingresos.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de reputación de marca en Internet?

Estrategia de comunicación para potenciar nuestra imagen de marca.

Herramientas de monitorización: Roomore.

Importancia de la reputación de marca para la generación de ingresos.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de reputación de marca en Internet?

Estrategia de comunicación para potenciar nuestra imagen de marca.

Herramientas de monitorización: Roomore.

Afecta a las Reservas

Reserva ahora
MEJOR PRECIO ONLINE

Fecha de Entrada

Fecha de Salida

Habitaciones

Adultos Niños (De 2 a 12 años)

RESERVAR

Afecta al precio



Afecta a la **marca**



LOCALIZADOR DE MARCAS NACIONALES

[Salir](#) [Volver al menú](#)

Denominación:

Modalidad:

[Localizar](#) [Borrar](#)

LOCALIZADOR DE MARCAS INTERNACIONALES CON EFECTO EN ESPAÑA

Denominación:

[Localizar](#) [Borrar](#)

LOCALIZADOR DE MARCAS COMUNITARIAS (CON EFECTO EN ESPAÑA)

[Servicio de consulta de Marcas - O.A.M.I.](#)

¿CÓMO SE UTILIZA ESTE SISTEMA DE BÚSQUEDA?

<http://sitadex.oepm.es/Localizador/buscarDenominacion.jsp>



MontesClaros

Apartamentos Turísticos en Granada



Camino del Sacromonte, acceso peatonal por calle Montesclaros N°2
- 18010 Granada (Spain)

+34 958221311 - +34 638 499 032 +34 958223697

ESP ENG FRE DEU

INICIO

RESERVAS

GALERIA

TARIFAS

OFERTAS

QUE HACER

CONTACTO



OFERTAS



🇪🇸 Español 🇬🇧 English 🇫🇷 Français 🇮🇹 Italiano

[+34] 958 223 691

*Montes Claros 13
Albayzín, Granada*



"Solar Montes Claros"

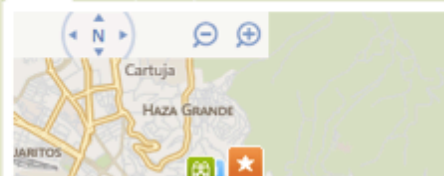
[ENTRAR](#)

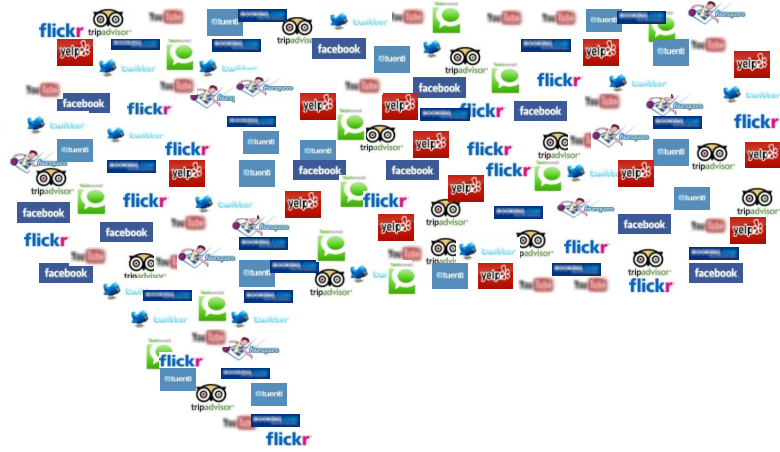
Apacible y Romántica

La casa de huéspedes "solar MontesClaros", se encuentra ubicada en el corazón del Albayzín, antiguo barrio árabe de Granada. Contamos con seis habitaciones de diferentes categorías completamente equipadas. Además disponemos de estancias comunes y extraordinarias vistas del Palacio de la Alhambra y del vecindario, desde nuestros balcones y

What's Nearby?

Map See Eat





Afecta también de manera **positiva**



Monitorizar



EL SECTOR Y EL DESTINO

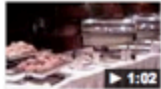


La propia Marca





[Raton en el Buffet del Hotel Hilton Santo Domingo - YouTube](#)



www.youtube.com/watch?v=UveMEFUhjQ4
18/06/2008 - Subido por Joerg Aldinger
Un raton se pasea libremente por el buffet de una actividad en el Hotel Hilton de Santo Domingo, el día 17 ...

[Hotel Hilton Santo Domingo - Video Oficial en Espanol - YouTube](#)



www.youtube.com/watch?v=G-CkgtjEEw
26/05/2011 - Subido por HiltonCaribbean
Con un atrio de 21 pisos, este hotel Hilton es el más alto e imponente de todos los hoteles de Santo Domingo ...

Más vídeos de [hotel hilton santo domingo](#) »

[Hilton Santo Domingo | Facebook](#)

www.facebook.com/HiltonSantoDomingo
Hilton Santo Domingo. 3,259 likes · 38 talking about this. Hotel · Hilton Hotels & Resorts Location. Ave. George Washington # 500 , 10104 Santo Domingo, ...

Búsquedas relacionadas con **hotel hilton santo domingo**

- [hotel hilton santo domingo empleos](#)
- [hotel hilton santo domingo recursos humanos](#)
- [hotel hilton santo domingo historia](#)
- [fotos hotel hilton santo domingo](#)
- [ofertas hotel hilton santo domingo](#)
- [opiniones hotel hilton santo domingo](#)
- [23 pisos santo domingo](#)
- [hilton 23 pisos](#)

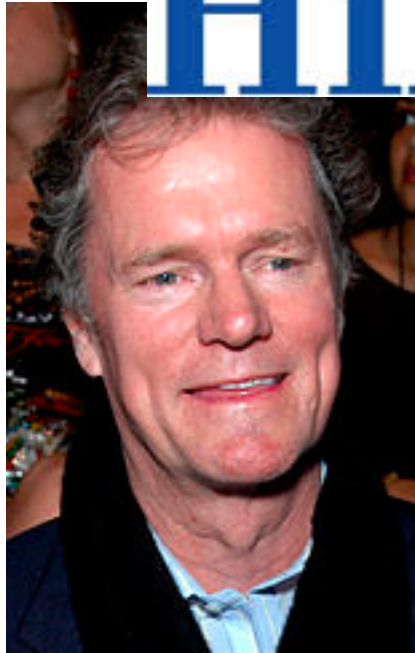


1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [Siguiente](#)

[Búsqueda avanzada](#) [Buscar en la Ayuda](#) [Danos tu opinión](#) [Google.com](#)

[Página principal de Google](#) [Programas de publicidad](#) [Soluciones Empresariales](#)
[Privacidad y condiciones](#) [Todo acerca de Google](#)

Las personas



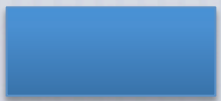
Donde tenemos presencia las personas



Info. de contacto



Info. de contacto



Enviar mensaje a [redacted]

Ver todos los archivos 17 >

casa [redacted] ★

estado 🎵 🎸 🎤 🎹 🐝 🐝
Hace 13h 5m

Enviar conversación por correo

Borrar conversación



El servicio o producto

A los **Viajeros** les importa:

1. **Desayuno** incluido en la reserva
2. **Wifi**
3. **Servicio de restaurante**



Los
Establecimientos
creen que a los
clientes les
importa:

1. **Wifi**

2. **Servicio de
restaurante**

3. **Desayuno
incluido en la
reserva**



La reputación Online es
reflejo de lo que somos,
no de lo que decimos ser.



Los pequeños tienen ahora
las mismas herramientas
que los grandes:
Tripadvisor y booking

Booking afecta desde el punto de vista de la valoración

Reserva ahora

Buscar hoteles

Destino/Nombre del hotel:

Madrid

Fecha de entrada

Día Mes

Fecha de salida

Día Mes

Todavía no he decidido las fechas

Habitaciones

Adultos

Niños

Buscar

Hotel Acta Madfor ★★★★

Paseo de la Florida, 13, Moncloa-Aravaca, 28008 Madrid ([Mostrar mapa](#)) [Compartir](#)

Ir a: [Habitaciones disponibles](#) [Servicios](#) [Condiciones](#)

[Volver al hotel](#)

Puntuación global del hotel:

8.4

Basada en 257 comentarios

Los clientes han escrito sus comentarios **después de su estancia** en el Hotel Acta Madfor.

[Ver la puntuación en un gráfico](#)

Desglose de la puntuación

Limpieza	8.7
Confort	8.3
Ubicación	9
Instalaciones y servicios	7.9
Personal	8.2
Relación calidad - precio	8.4

Filtrar la puntuación

<input checked="" type="radio"/> Todos los clientes	257
<input type="radio"/> Familias con niños mayores	21
<input type="radio"/> Familias con niños pequeños	11
<input type="radio"/> Parejas mayores	40
<input type="radio"/> Grupos de amigos	24
<input type="radio"/> Personas que viajan solas	58
<input type="radio"/> Parejas jóvenes	103

[Página anterior](#)

mostrando 1 - 25

[Página siguiente](#)



Mª

Familia con niños mayores
Huétor Tájar, España
28 de mayo de 2013

La localización y el parking

El hotel tiene un aislamiento acústico pésimo. No sólo se escuchan las habitaciones, sino la escalera, el ascensor...

¿Te ha resultado útil este comentario?

5.8

Tripadvisor afecta desde muchos más puntos de vista

 La web de viajes más grande del mundo

Hotel Acta Madfor 3*, Madrid

Inicio Madrid Hoteles Vuelos Alquileres Restaurantes Qué hacer Lo mejor del 2013 Tus amigos Más Escribe una opinión

Inicio > Europa > España > Comunidad de Madrid > Madrid > Hoteles en Madrid > Hotel Acta Madfor

Hotel Acta Madfor

★★★★☆ [Guardar](#) [Los 456 hoteles de Madrid](#)

Paseo de la Florida 13, 28008 Madrid, España

[Servicios del hotel](#)



Entrada	Salida
vie, 14 de Jun	dom, 16 de Jun

104 € > No te lo pierdas
104 € >
104 € >

Olotels.com 98 €* Hoteles.com 104 €*
Hotelsclick.com 82 €* 3 más v

*Los precios anteriores son para una habitación, doble ocupación, e incluyen la tarifa base y los impuestos y cargos proporcionados por nuestros socios. Para obtener más detalles diríjese a nuestros socios.

88%

Ocupa el puesto #49 de 456 hoteles en Madrid

 53 Opiniones

[Cambiar](#)

53 opiniones de viajeros

[Escribe una opinión](#)

Puntuación de viajeros	Tipo de viaje
Excelente  30	En familia (9)
Muy bueno  17	En pareja (18)
Normal  4	En solitario (3)
Malo  1	De negocios (10)
Pésimo  1	Con amigos (2)

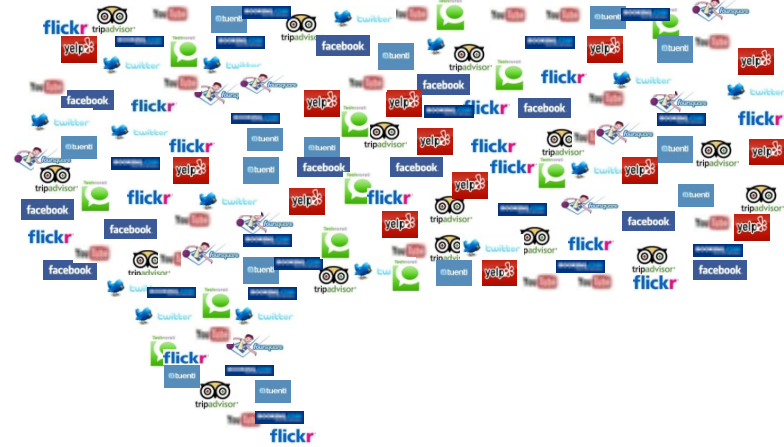
Importancia de la reputación de marca para la generación de ingresos.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de reputación de marca en Internet?

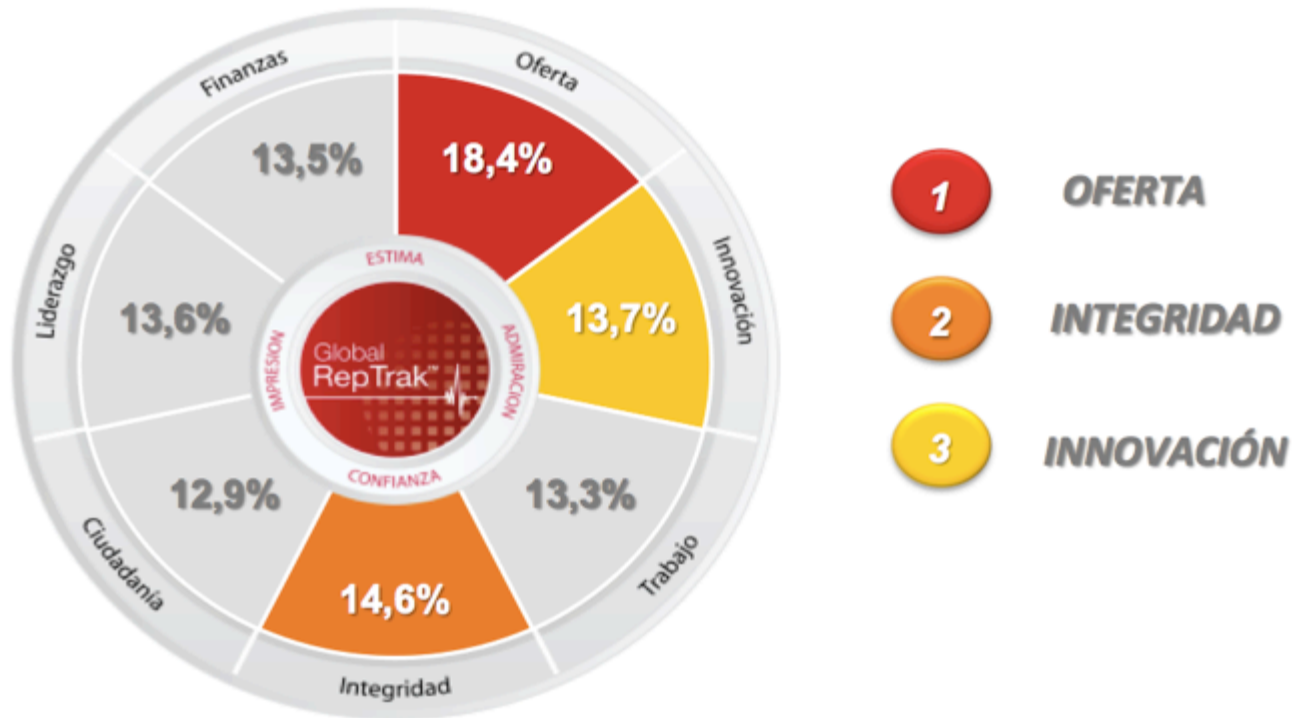
Estrategia de comunicación para potenciar nuestra imagen de marca.

Herramientas de monitorización: Roomore.

Una marca en internet genera comentarios



Factores Clave de la Reputación



*“Hay que darle a la **reputación**
el lugar que se merece, que no
nos guíe sino que nos siga”*

Séneca

Página de inicio del Centro de Gestión

Gestione su página

Consiga más reservas

Resumen

Panel de gestión de establecimientos

Gestione sus opiniones

Obtener más opiniones

Herramientas de marketing gratuitas

¿Qué puede hacer TripAdvisor por su establecimiento?

Obtenga respuestas a sus dudas



Gestione su página en TripAdvisor

Tome las riendas de la página de su negocio de TripAdvisor administrando de forma activa la información básica, bien actualizando las características del perfil, o bien añadiendo nuevas fotos y animando a los viajeros a que incluyan más opiniones.

Gestione el contenido de su página



Añadir/actualizar fotos

Consulte nuestra [guía](#) sobre la gestión del contenido fotográfico



Editar los servicios/la descripción de la empresa



Realizar un seguimiento del rendimiento de las opiniones



Obtenga más reservas directas



Consiga más opiniones



Resumen

Enlaces rápidos

- [Escriba una respuesta de la dirección](#)
- [Actualizar los datos de la empresa](#)
- [Añada fotos](#)
- [Consiga más opiniones](#)

Descripción general de su establecimiento

Hotel Las Arenas Balneario Resort en TripAdvisor

Nº. de opiniones totales	450
Clasificación	2/102
Puntuación	

Resumen

Panel de gestión de establecimientos

Panel de gestión de opiniones

+Tú Búsqueda Im

Google

Local >

Hotel Jardín B

¿Es este tu negocio?



Administrar esta página

Hotel de 4 estrellas

26/05/2013

– 27/05/2013

48 € Reserva en Booking..

Enlaces de reserva patrocinados 44 € más impuestos y tarifas

Visitar este lugar

Quedar aquí con los amigos

Crear un evento de Google+

juan@expermento.es ▾

+1



Hotel Villarreal

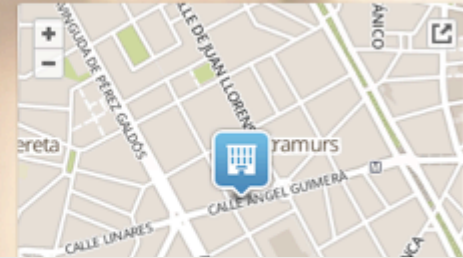
Hotel in Valencia (edit)

Informar un problema

Dirección

Ángel Guimerá 58

Valencia, Comunidad Valenciana



Is this your business? [Claim it now.](#)

Make sure your information is up to date. Plus use our free tools to find new customers.



Hotel económico para todo lo que ofrece, buen trato, muy atentos. Hay dos edificios pertenecientes al hotel.

César C. · Mayo 19, 2010

Guardar Me gusta - 2 Me gusta

Is this your business? [Claim it now.](#)

Make sure your information is up to date. Plus use our free tools to find new customers.



Buscar croquetas, cenar barato, Bar Lancaster

Cerca de Madrid



Registrarse

Portada

Mi perfil

Escribir comentario

Buscar amigos

Mensajes

Conversaciones

Eventos

Acceder

Dormirdcine

★★★★★ 4 comentarios

Categoría: Hoteles [\[Editar\]](#)

Calle del Príncipe de Vergara, 87

28006 Madrid

Barrio: Salamanca

914 110 809

<http://www.dormirdcine.com>

Horas de apertura:
lun-dom 08:00 - 05:30

Rango de precios: €€€

Acepta tarjetas de crédito: Sí



Añadir fotos



Ver el mapa más grande / ¿Cómo llego a este sitio?

Explora los alrededores:

Restaurantes | Noche | Compras | Café y té | Todo

[Editar o completar la información](#)

[¿Es este tu negocio? ¿Trabajas aquí? Pues toma el control de esta página](#)

Primero en comentar



Antonio J.L.

VIP TOUR MADRID

Anuncio de Yelp

[Editar o completar la información](#)

[¿Es este tu negocio? ¿Trabajas aquí? Pues toma el control de esta página](#)



Eva R.
Madrid

345

★★★★★ 27/4/2011

Este sitio me parece una pasada. Vino a verme una amiga hace poco, y cogió una habitación aquí... Cuando la llevé me quedé de piedra, me habían comentado que la

VISTAS PANORÁMICAS CON LA
MEJOR GASTRONOMÍA ANDALUZA



Sugerir foto

Hotel [Redacted]

[Redacted]

Hotel

Me gusta

Recomendar

Editar



Fuengirola

A 187 personas les gusta esto

2.982 personas estuvieron aquí

20 personas están hablando de esto

Parcialmente nublado 15 °C

Aparecemos aunque no queramos



Casa Rural Manolo Casa de alquiler, Carrascosa del Campo, Provincia de Cuenca

UI

Carrascosa ... ▾ Hoteles ▾ Vuelos Alquileres Lo mejor del 2014 Tus amigos Más ▾ Escribe una opinión

Europa ▸ España ▸ Castilla-La Mancha ▸ Provincia de Cuenca ▸ Carrascosa del Campo ▸
Otros alojamientos en Carrascosa del Campo ▸ Otros alojamientos en Carrascosa del Campo

Casa Rural Manolo

Los 1 aloja

C/ Don Miguel de Carrascosa, 1, 16555 Carrascosa del Campo, España ✓ Servicios del hotel


[¿Tienes una foto?
Súbela.](#)

No se encuentran precios para este alojamiento

Nuestros socios de viajes online no nos facilitan precios para este alojamiento, pero podemos **buscar otras opciones en Carrascosa del Campo**

Llegada

dd/mm/aaaa

Salida

dd/mm/aaaa

[Mostrar precios](#)

La reputación en internet es:

Valoración + Comentarios



9.6

Puntuación

9,4

70 % 
Ocupa el puesto n.º5 de 8
alojamientos especiales en

"Para no recomendar"

NUEVO

 Opinión escrita hace 2 días

Me hospede el 01 y 02 mayo, me gusto la ubicacion frente al mar habian otras opciones pero yo buscaba frente al mar. La infraestructura me parecio bonita aunq falta un mueble o closet para colocar la ropa. El lavadero del baño estaba mal lleno de pelos, al día siguiente para darnos el desayuno q estaba incluido en los S/120.00...

Más ▾


¿Ha sido útil esta opinión? Sí No


Alejandro

Pareja

 Argentina

2 de septiembre de 2013

 El lugar y la atención tan personalizada es increíble. Es 100% recomendable para quien quiera estar en pareja y en un ambiente chill out con vistas increíbles.

 Nada, absolutamente nada.

¿Te ha resultado útil este comentario? Sí No

10



[Luis Angel Fernandez Lozano](#) ha opinado sobre [La Majada de Peñacorada](#), León (Castilla y León, España)

LA CASA IDEAL 

09/may/2014

Estuvimos en la casa con los niños, fuimos a ver todos los alrededores y nos gustó mucho, aunque podíamos haber estado sin salir del recinto, pues no le falta de nada. Los niños tienen su propio parque y una casa de madera llena de juguetes. La barbacoa está fenomenal... [ver opinión](#)

Busca personas, lugares y cosas

Juan Inicio 20+ Buscar amigos



HOTEL LOS ANGELES

4,3 ★★★★★ (1180 calificaciones)
A 17 018 personas les gusta esta página - 262 personas están hablando de esto - 3263 personas estuvieron aquí

Me gusta Seguir Mensaje

Hotel · Spa
CUESTA DE ESCORIAZA 17, 18005 Granada
958 22 14 24
Siempre abierto



17 018



Información · Sugerir una edición

Fotos

Me gusta

Eventos

Traveler Reviews

Lo más destacado

Publicar Foto/video

Escribe algo...

Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página

Escribe el nombre de un amigo...

Invitar

Crear página

Anuncios 91 Crea un anuncio

Coliseo
sercohoteles.com

77,00 € El Sercotel Hotel Coliseo es un céntrico hotel en Bilbao ubicado a pocos metros...

VIABUY MasterCard Prepago
viabuy.com

Pague anónima y cómodamente. Sin verificación de crédito.

A 35 967 personas les gusta esto

Tu Juego
★★★★★ Legend Online - Español

Costó 3 años y 200 millones, impactante versión Beta, modernizó al mundo.

Jugar · 1 000 000 personas jugaron a Legend Online - Español

Reciente

- 2014
- 2013
- 2012

Chat (3)



22 de mayo

Haga su reserva para este fin...
Con su reserva le daremos un...
botella de vino y en caso de co...
invitamos a un Gin Tonic — en



Me gusta · Comentar · Compartir

A 183 personas les gusta esto.

Ver 2 comentarios más



Gema Cabrera Garoz Dnd esta...
23 de mayo a la(s) 12:12 · Me g...



Victor Miguel Moñino Guirao...
23 de mayo a la(s) 12:15 · Me g...



Escribe un comentario...
Presiona Enter para publicar.

Opiniones sobre HOTEL LOS ANGELES



★★★★★

¿Qué opinas de HOTEL LOS ANGELES?

Público

Publicar



Maria Isabel Galera Gonzalez

★★★★★

yo he estado y es precioso.

Me gusta · Comentar · Hace aproximadamente 7 meses

A 4 personas les gusta esto.

Escribe un comentario...

Presiona Enter para publicar.



Miguel Hidalgo Linares

★★★★★

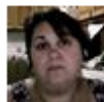
Me encantó cuando celebramos la boda de mi hija en septiembre

Me gusta · Comentar · Hace aproximadamente 6 meses

A 2 personas les gusta esto.

Escribe un comentario...

Presiona Enter para publicar.



Bec Andaluza

<http://www.eucaliptrompi.com/videochat/> TE INVITO a un chat de amistad y respeto , si te gusta catear aqui puedes hacerlo con tranquilidad somos casados y solteros de todo pero ante todo de verdad, entra conocenos si te gusta repite si no gracias por visitarnos , es gratis y libre TE ESPERAMOS

Me gusta · Comentar · hace más de un año

A 2 personas les gusta esto.

Escribe un comentario...

Invitar

Ver todo

ANGELES

Ver todo

hotel puente real torremolinos



Web Maps Imágenes Shopping Noticias Más ▾ Herramientas de búsqueda

Aproximadamente 179.000 resultados (0,30 segundos)

Hotel Puente Real, 31€ - Hasta 50% de descuento

Anuncio www.logitravel.com/hoteles ▾

Reserva en 3 clicks

Logitravel tiene 190.991 seguidores en Google+.

Te regalamos hasta 500€

Hotel Bali

Peñíscola Plaza Suites

Hotel Best Alcazar

Oferta de Puente Real - TripAdvisor.es

Anuncio www.tripadvisor.es/PuenteReal ▾

Lee sus 583 opiniones. Y elige el mejor precios de **Puente Real**

Website del Año, Ocio y Viajar, 2013 – [MetrixLab](#)

TripAdvisor tiene 2.187.682 seguidores en Google+.

Hotel Puente Real - Mejor Precio Garantizado

Anuncio www.booking.com/Hotel-Puente-Real ▾

Hotel Puente Real, Torremolinos

[Paga en el Hotel](#) - [Reservar ahora](#) - [Reserva segura](#) - [Ofertas especiales](#)

Hotel Puente Real ****, Torremolinos | Web Oficial

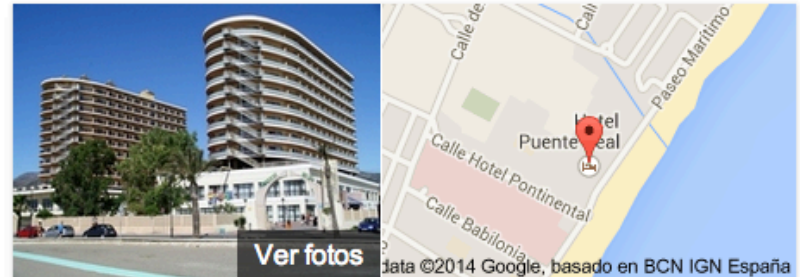
www.puentereal.com/ ▾

El **hotel Puente Real** en **Torremolinos** esta situado en primera linea de playa. Su hotel todo incluido en la Costa del Sol.

3,2 ★★★★★ 27 reseñas de Google · [Escribir una reseña](#) - 87 € ▾

Paseo Marítimo, 79, 29620 Torremolinos, Málaga
952 37 65 14

[Atención al cliente](#) - [Localización](#) - [Ofertas](#)



Hotel Puente Real

87 € Reservar ▾

Cómo llegar

Escribir una reseña

Dirección: Paseo Marítimo, 79, 29620 Torremolinos, Málaga

Teléfono: 952 37 65 14

Categoría del hotel: 3 estrellas

Reseñas

3,2 ★★★★★ 27 reseñas de Google

Más reseñas: [atrapalo.com](#), [booking.com](#), [trivago.es](#), [viajar.com](#)

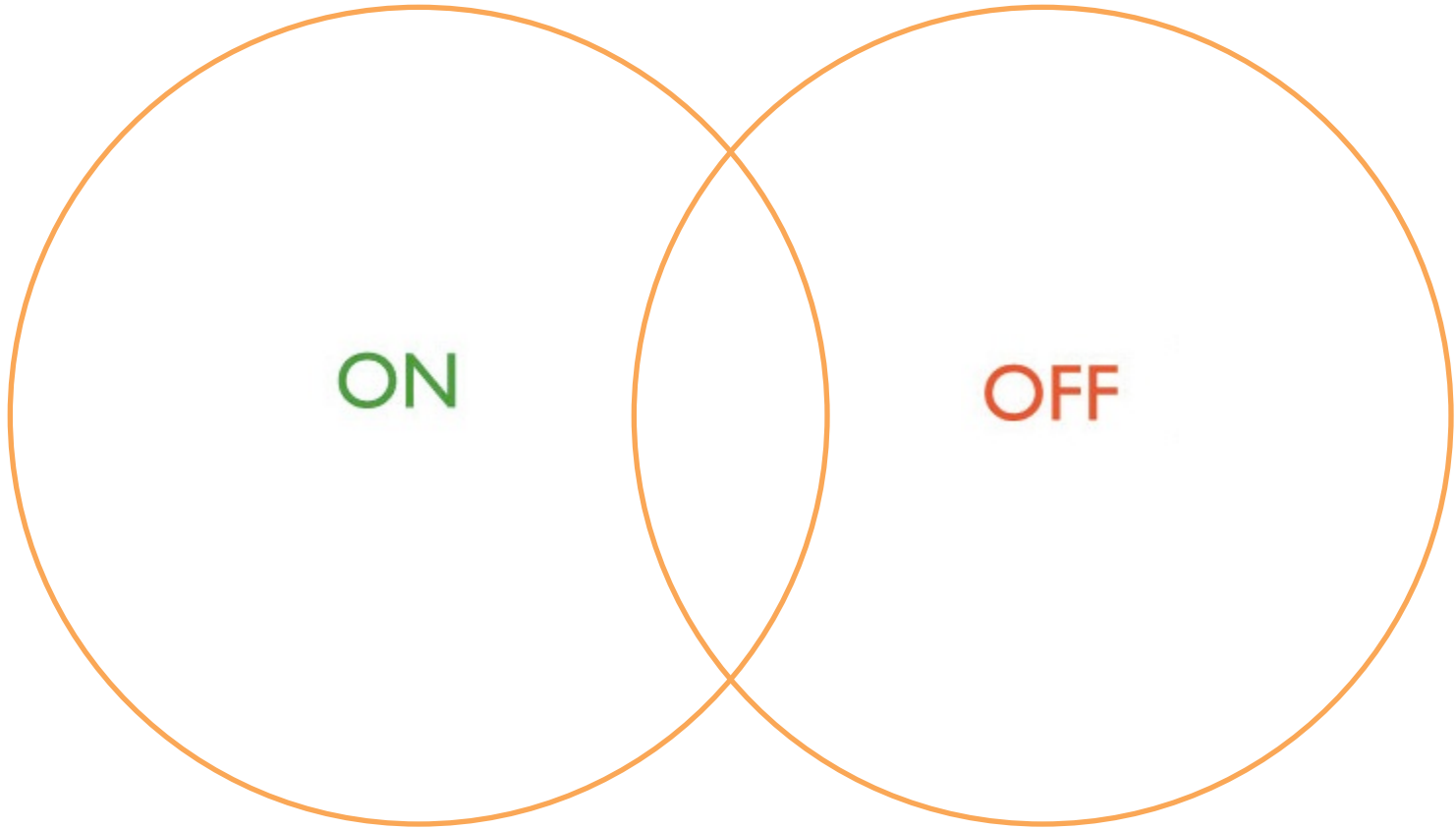
Otras personas también han buscado



Mi página web



El resultado de búsqueda en google





ON

OFF



Importancia de la reputación de marca para la generación de ingresos.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de reputación de marca en Internet?

Estrategia de comunicación para potenciar nuestra imagen de marca.

Herramientas de monitorización: Roomore.

Estrategia Off

La mayoría de los comentarios en internet nacen gracias a una conversación del cliente y una persona de la empresa



Hablar con el cliente y pedirle que nos haga buena publicidad



En online hablamos con el cliente, LE CONTESTAMOS



Que información debemos contestar

1. Soliciten una disculpa o aclaración.
2. Sean potencialmente dañinos para la reputación.
3. Destaquen los aspectos positivos sobre los que deseas llamar la atención.

Lo que Si...

- Agradece el feedback al usuario que deja el comentario.
- Responde a los comentarios positivos.
- Pide disculpas por las experiencias negativas que sean legítimas.
- Explica los pasos que vais a tomar para prevenir que no vuelva a pasar.
- Permite al cliente ponerse en contacto con vosotros de manera offline para continuar la conversación si así fuera necesario.
- Si el comentario fuera fraudulento, avisa al sitio web en el que ha sido publicado y posteriormente responde:

“No podemos encontrar ningún registro de este incidente y, por tanto, tomarlo en serio. Por favor, póngase en contacto directamente conmigo para hablar del asunto”.

Lo que No...

Te lo tomes de manera personal. Evita las respuestas maleducadas, que muestren enfado, o cualquier tipo de ataque personal.

- Cuestiones la legitimidad del usuario que deja la opinión. (Las respuestas falsas ocurren de vez en cuando pero son difíciles de probar y es mejor evitar hacer ese tipo de acusaciones.)
- Contestes con un descuento o cupón (esta práctica fomenta el abuso de manera indirecta).
- Utilices un tono corporativo, y vacío de contenido

Quiero información específica! No creo que vuelva sólo para ver si mi experiencia futura “es mucho más placentera.”



Mi hotel es diferente



Barcelo

Herencia de Servicios



Viviendas de vacaciones de lujo



IR

283 fotos de los viajeros de Barcelo Malaga

Filtrar fotos por Todo (283)



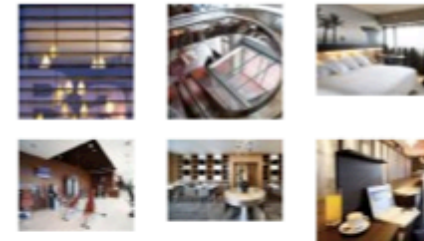
Puntuar:

Señalar como no apropiado

Slide from First floor to reception (katemaria, dic 2009)
Nice Hotel but



Ver las 39 fotos profesionales



Introducir fechas y ver los mejores precios*

Llegada: Salida: Adultos:

Mostrar precios

- Expedia.es
- Venere.com
- Barcelo.com
- muchoviaje.com
- Hoteles.com
- Atrapalo.com
- Logitravel.com
- Booking.com

*de nuestros socios

Mostrar precios

Mostrar precios

Mostrar precios

Ver (107)

Microsoft Corporation
© 2012 Nokia

VERA
SISTIBLE

Fotos p

283 foto

573 op

Puntuació

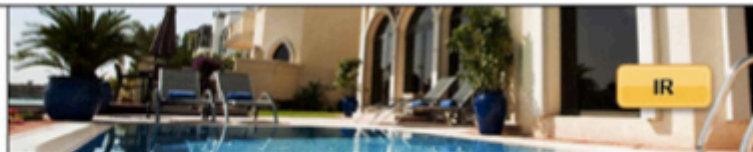
- Excelente
- Muy bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

Barcelo

Heroes de Sol
Servicios

tripadvisor

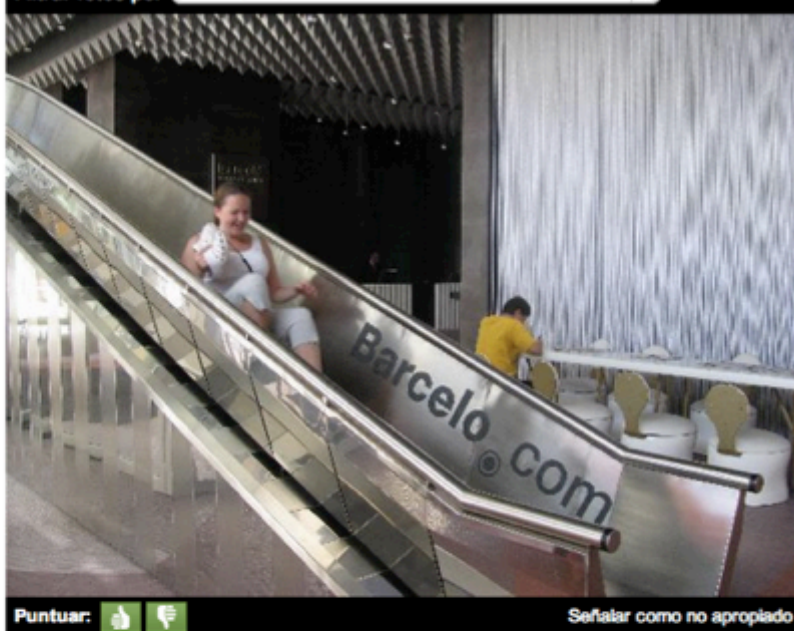
Viviendas de
vacaciones de lujo



IR

283 fotos de los viajeros de Barcelo Malaga

Filtrar fotos por Todo (283)



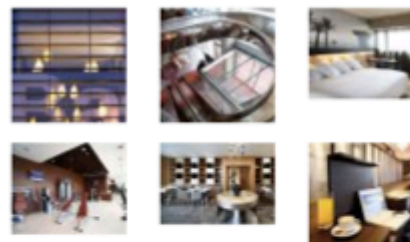
Puntuar:

Señalar como no apropiado

the slide after breakfast! (janile, ago 2009)
noche genial!



Ver las 39 fotos profesionales



Introducir fechas y ver los mejores precios*

Llegada 8/7/2013 Salida 14/7/2013 Adultos 2

Mostrar precios

- Expedia.es
- Barcelo.com
- Hoteles.com
- Logitravel.com
- Venere.com
- muchoviaje.com
- Atrapalo.com
- Booking.com

*de nuestros socios

Mostrar precios

Mostrar precios

Mostrar precios

Ver (107)

Microsoft Corporation
© 2012 Nokia

VERA
SISTIBLE

Hotel Vueling de Barcelona





SHIRLEY
APEX TEMPLE COURT
LONDON



WALLY
APEX LONDON WALL
LONDON



MICK
APEX CITY QUAY
DUNDEE



EARL
APEX WATERLOO PLACE
EDINBURGH



AUSTIN
APEX INTERNATIONAL
EDINBURGH



FLOYD
APEX EUROPEAN
EDINBURGH



EDWIN
APEX CITY OF LONDON
LONDON



BOBBY
APEX CITY
EDINBURGH



Fotos p



422 foto

Estupendas escapadas para grupos
 Encuentra un alquiler vacacional grande al gusto de todos [Buscar](#)

Filtrar fotos por **Todas las fotos de viajeros (423)**

Puntuar: [Señalar como no apropiado](#)

Cute duck (Roxy-Popsy, Jul 2013)
 Excelente para fin de maratón

53 de 423

Introducir fechas y ver los mejores precios*

Llegada Salida

[Mostrar precios](#)

- Booking.com
- HotelTravel.com
- AMOMA.com
- Venere.com
- Logitravel.com
- Agoda.com
- Hoteles.com
- Expedia.es
- Hotelsclick.com
- Otel.com

*de nuestros socios

Ver las 16 fotos profesionales







Monitorizar las redes

*Just in case you still have a craving for
cornbread. We hope that you enjoy
your stay*

*From all your friends at
Gaylord Hotels, Opryland, Palma*



Promoción y Posicionamiento

OTAS



Marketing



Lo mejor de Orgiva

Hostales y pensiones favoritos de los viajeros en Orgiva

Puesto #1
Jaramuza Retreats
★★★★★ 10 opiniones



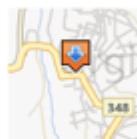
> [Ver los 4 hostales y pensiones de Orgiva](#)
> [Ver los 3 hoteles de Orgiva](#)



Puesto #2
Art & Adventure
★★★★★ 1 opinión



Puesto #3
Hostal Rural Venta Canadas



Puesto #4
Hotel el Semaforo

Restaurantes más populares



Puesto #1
Almazara El Jardín
★★★★★ 19 opiniones

Atracciones imprescindibles



Puesto #1
Semana Santa

Para: Juan Castañon
Responder a: TripAdvisor
¿Te has olvidado de algo?

[Ocultar detalles](#)
Entrada - jcastanon@gmail.com 1

No te olvides de opinar sobre tu viaje



Hola, soyjcastanon
2 opiniones 2 votos útiles

No te olvides

Has buscado varios lugares en TripAdvisor recientemente. ¿Acabaste yendo a alguno? Si es así, no te olvides de dejar tu opinión ahora que tienes fresco el viaje.

Estos son algunos de los lugares que estuviste mirando:



Casa Particular Delia
La Habana



[Puntuar y opinar](#)



Casa Jazmin
Orgiva



[Puntuar y opinar](#)



Hola, soyjcastanon

Tú eres el protagonista de esta actualización mensual. ¡Sigue escribiendo opiniones!

[Escribe una opinión](#)

3
opiniones

4.485
lectores

2
votos útiles

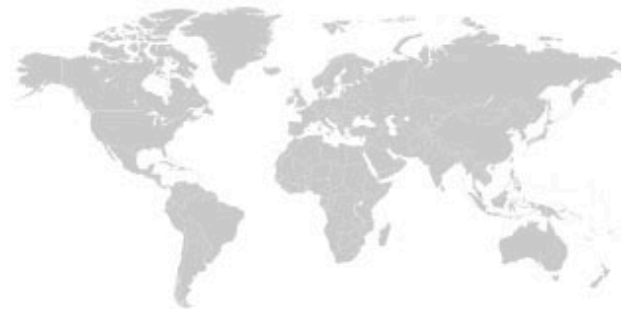
Tus lectores son de

70% España

20% Estados Unidos

2% Argentina

8% otros países



Entrada

Salida

Huéspedes

23/5/2014

25/5/2014

2



300 €

Precio para 2 noches

+18 €

Tarifa de reserva

Subtotal

318 €



Estancia mín. de 1 noche

Reservar este alojamiento

O envía un mensaje al propietario

Enviar mensaje

Plantilla de TripAdvisor

Este es su mensaje predeterminado en Español

Guardar como

De: Schrute Farms (schrute@tripadvisor.com) [Editar]

Asunto: Un mensaje de Schrute Farms [Editar]

Presentado por 



Schrute Farms
Main Street
Honesdale, PA 18431

[Editar una foto](#)

¿Qué le pareció el Schrute Farms? [Editar]

Gracias por elegir Schrute Farms en su última estancia en Honesdale.

Le agradeceríamos que diese su opinión sobre nosotros en TripAdvisor. Es el sitio web de viajes más grande del mundo y ayuda a millones de visitantes al mes a planear el viaje perfecto.

Nuestros huéspedes a menudo nos indican lo útiles que les han resultado las opiniones que han leído antes de reservar. Además, siempre estamos encantados de saber qué le gustó y en qué podemos mejorar.

Gracias de nuevo, esperamos que vuelva a decantarse por el Schrute Farms la próxima vez que visite Honesdale.

¿Qué puntuación global nos daría?



[Hacer clic para opinar](#)

Este correo electrónico de Opinión expresa se ha enviado de parte de Schrute Farms. Si tiene cualquier comentario o duda, envíe un correo electrónico a .

Cancelar suscripción a los correos electrónicos de Opinión expresa

Este correo electrónico de Opinión expresa lo ha enviado un propietario de un alojamiento a través de TripAdvisor. TripAdvisor no está afiliado con este negocio y este mensaje no refleja ninguna aprobación o relación especial con el mismo. TripAdvisor no es responsable del envío o del contenido de este mensaje.

Si tiene preguntas o necesita ayuda, correspondencia@tda.com.

Los perfiles tienen que estar completados por los establecimientos.

tripadvisor® ESPAÑA Casa de Aldea El Caseron Rancho, Cangas de Onís, Asturias UNIRSE INICIAR SESIÓN EUR ▼

Cangas de ... Hoteles Vuelos Alquileres Restaurantes Qué hacer Lo mejor del 2014 Tendencias actuales Más Escribe una opinión

Europa España Asturias Cangas de Onís Otros alojamientos en Cangas de Onís Casa Rural en Cangas de Onís Buscar

Casa de Aldea El Caseron

Los 27 alojamientos especiales de Cangas de Onís

Soto de Cang



Barceló Formentor *** Mallorca**

Barceló
HOTELS & RESORTS

Casa de Aldea El Caseron

Tipo de alojamiento: Rancho ?

Los precios de estos sitios de viajes no se encuentran disponibles para esas fechas

Llegada	Salida
16/05/2014	18/05/2014

No hay disponibilidad para las fechas seleccionadas en estos sitios

- Booking.com
- AMOMA.com
- Logitravel.com

Fotos

4 foto

lgas de

semanas

Opiniones (159)

Fotos (56)

Servicios

Servicios



Centro de negocios con acceso a Internet



Gimnasio / Sala de entrenamiento



Internet de alta velocidad gratuito (wifi)



Aparcamiento gratuito



Restaurante



Servicio de habitaciones



Piscina



Acceso para sillas de ruedas

Estilo del hotel



N.º4 de hoteles de lujo en Antequera

Categoría del hotel



Número de habitaciones

180











¿Pie
a



Hotel Becquer

Servicios del hotel

-  Bar / Salón
-  Centro de negocios con acceso a Internet
-  Internet de alta velocidad gratuito (wifi)
-  Se admiten mascotas (Acepta mascotas / perros)
-  Servicio de habitaciones
-  Suites
-  Piscina
-  Acceso para sillas de ruedas

Número de habitaciones: 134

El Hotel Bécquer, esta situado en pleno Centro Histórico y Comercial de la ciudad, junto al Río Guadalquivir, a tan sólo 5 minutos a pie de la Catedral, Giralda, Barrio de Santa Cruz y a un paso de la zona de Tapas (Triana). Cuenta con 134 habitaciones totalmente equipadas (aire acondicionado, TV de pantalla plana, WIFI, Minibar, Caja de Seguridad, Servicio gratuito de Té y Café,...) y con baño completo (Secador de pelo, Espejo de aumento,...).Sujeto a disponibilidad: I-Pad, Portátil, PlayStation3, Videojuegos, Reproductor de DVD.El Hotel Bécquer alberga un snack-bar de estilo ingles y cuenta con Garaje Privado y Salas de reuniones, completamente equipadas con WIFI, megafonía y audiovisuales gratuito con capacidad hasta 180 personas.Ponemos a su disposición nuestra Terraza-Solárium-Piscina donde podrán disfrutar de unas maravillosas vistas de la Catedral y Giralda.Además el Hotel Bécquer le ofrece un espacio específicamente dedicado a la relajación, la belleza y el bienestar a través de la hidroterapia: Bécquer-SPA.

La descripción la proporciona el hotel.

Introduce

Llegad

Lleg



Los perfiles tienen que estar completados por los establecimientos.

Buscar

Destino/Nombre del hotel:
Arenas de Cabrales

Fecha de entrada
Día Mes

Fecha de salida
Día Mes

Todavía no he decidido las fechas

Huéspedes
2 adultos (1 habitación)

Buscar



Los Apartamentos Montecaoru están situados en Arenas de Cabrales, a solo 6 km del Parque Nacional de los Pic
establecimiento ofrece apartamentos con calefacción y vistas al monte Caoru.



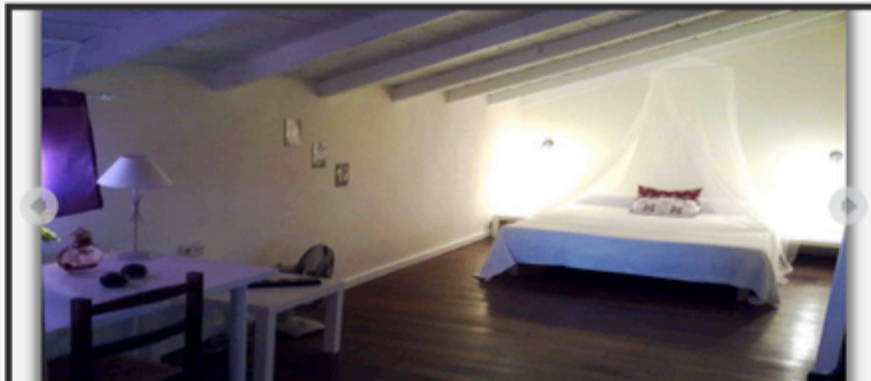
958 345 560
669 445 830

Gor - Granada - Andalucía
Cerca de Baza y Gorafe

Buscar...



[INICIO](#) [HABITACIONES](#) [RESTAURANTE](#) [OFERTAS](#) [EVENTOS](#) [ENTORNO](#) [CONTACTO](#) [RESERVAS](#) [TARIFAS](#)



Recibe nuestras publicaciones en tu email:

Suscribete



WhatsApp

669 44 58 30

Bloquear

Editar

Añadir

Mensajes anteriores

17 de enero de 2013

Tres sierras 10:09

10:09 ✓✓ Efectivamente

10:09 ✓✓ En que le puedo ayudar

Esto queda cerca de sierra nevada? 10:09

10:10 ✓✓ A 80 km de Granada

10:10 ✓✓ Aprox 1h 30m

Vale. Y los precios? Es que no me funciona internet 10:11



Enviar

25 euros por persona y
10:11 ✓✓ noche hab. Doble

10:11 ✓✓ 30 uso individual

Perfecto. Y para el 25 de la
semana que viene habria
problema?

10:12

Hasta domingo

10:12

10:13 ✓✓ Les gustaría apartamento o
hab. de hotel

Apartamento

10:13

10:13 ✓✓ Sin problema

Pues yo le comento a mi
pareja y me pongo en
contacto con usted

10:14



Enviar

Les gustaria apartamento o hab. de hotel

10:13 ✓✓

Apartamento 10:13

10:13 ✓✓ Sin problema

Pues yo le comento a mi pareja y me pongo en contacto con usted

10:14

10:14 ✓✓ Ok perfecto

Desde la web puede hacer la reserva

10:14 ✓✓

10:14 ✓✓ O directamente por esta vía

Gracias por confiar en

10:14 ✓✓

nosotros

Perfecto. A ustedes 10:15



Enviar

ENGLISH ESPAÑOL



Mis reservas | Atención al cliente | Localización | ITC Hoteles

(+34) 956 350 462



INICIO HABITACIONES SERVICIOS OCIO ENTORNO OFERTAS IMÁGENES

Reserva ahora

MEJOR PRECIO ONLINE

Fecha de Entrada

Fecha de Salida

Habitaciones

Adultos Niños (De 2 a 12 años)

Código promocional

Reservar

- Pago directo en el hotel
- Sin gastos de gestión
- Reserva online 100% segura

EL ARTE ANDALUZ ESTÁ EN JEREZ

Disfruta de la ciudad europea del vino,
flamenco puro y el mejor ambiente



Estrategia Off

La mayoría de los comentarios en internet nacen gracias a una conversación del cliente y una persona de la empresa



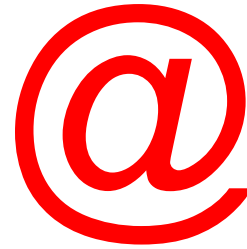
direccion

administracion

rrhh

info

nombre



dominio.com

hotmail.com

Mi experiencia

Como adaptar la estrategia online a los recursos de la empresa.



Hemos Detectado

- Las empresas reciben mucha información sobre Reputación de Marca Online, sólo en el último año más de 250 eventos para pymes sobre esta materia.
- Los empresarios se ven sometidos a la “presión” de estar en facebook.
- El 40 % de las pymes no tienen presencia online y del 60% que tienen presencia, más del 25% no se preocupa ni ha cambiado su página web.
- No hay personal en la empresa implicado de forma directa por:
 - Falta de formación
 - Falta de convencimiento
 - Falta de visión como útil
 - Falta de tiempo
 - Falta de recursos

Grandes

Familiares

Pymes

Sectores

Autónomos

Sin cultura TIC

Menos de 3 trabajadores





Empresa



Brecha Digital



Ha cambiado



Hay buenas ideas pero los
empresarios no se atreven
a ponerlas en práctica

Nuevo Turismo = Nuevo Marketing

el Molino de Tresgrandas HOTEL RURAL

EL HOTEL

ACTIVIDADES

GALERIA

CALENDARIO

RESERVAS

BLOG



Fin de semana detectivesco

¿Alguna duda?

Pica aquí y comenta

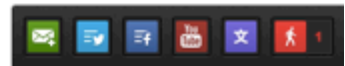
Seleccionar idioma

Con la tecnología de Google Traductor de Google

Desconectado - Deja tu mensaje

voki

¿Te fascinan los novelas de detectives?



Nuevo Turismo = Nuevo Marketing

¿Cómo se añade valor a la marca turística?

Entre los dos hoteles, desde su lanzamiento en 2008, se han comercializado más de...

5.500 Paquetes

del “Fin de Semana Detectivesco”, lo que se traduce en una !
media de unos 400 participantes al año.

El valor del paquete es de...

320"

Uso de la tecnología, no es tan real

Pon un friki en tu establecimiento
sino un día vendrá a alojarse y
perderás un cliente.

El “enemigo” está en casa



Error en el mensaje







Diferencias de la competencia



Importancia de la reputación de marca para la generación de ingresos.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de reputación de marca en Internet?

Estrategia de comunicación para potenciar nuestra imagen de marca.

Herramientas de monitorización: Roomore.

Google™

Búsquedas relacionadas con **casa rural granada**

casa rural granada **jacuzzi**

trivago

casa rural granada **2 personas**

cortijo rural granada

casa rural granada **capital**

casa rural **alpujarra**

casa rural granada **barata**

hotel rural granada

Goooooooooooo**g**le >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Siguiente







New Tweet

Search

- Home @soycastanon
- Notifications @soycastanon
- Messages @soycastanon
- Scheduled All accounts

+ Add column

<< Collapse

≡ Lists

≡ Custom timelines

⚙ Settings

TweetDeck

Messages @soyca... 📧

Francisco A. Tapias @gestionexper 8d
Gracias por seguirme y atento al lanzamiento de mi próximo producto ecommerce. Te haré ganar mucho. Nos leemos.

Viclone @VICloneCorp 15d
Finally Webinars is online! Now you can publish your content marketing and grow with us! Enjoy with webinars[dot]com It's Free for you!

viHotel @viHotel 24d
Webinars is waiting for you to publish your webinars for free! Go to webinars .com and get your content marketing to the next level

Oscar Del Santo @OscarDS 69d
El día 4 taller de #reputaciononline y

Scheduled All accounts 🕒

No recent Tweets.
New Tweets will appear here.

“tripadvisor” @soycastanon 🔍

Merk @bigdaddymerk 18s
[@SavernLife](#)
tripadvisor.co.uk/Restaurant_Rev...
Chez Maw at @bwvalley is great too!
← View

↳ Lili retweeted

Asdrubal R. Oliveros @aroliveros 5d
Ajá: Italia abre una investigación contra TripAdvisor por falsas reseñas --->
[economia.elpais.com/economia/2014/...](#)
Details

Merk @bigdaddymerk 1m
[@SavernLife](#) can't go much wrong with Restaurant Severn -
tripadvisor.co.uk/Restaurant_Rev... or D'arcys
tripadvisor.co.uk/Restaurant_Rev...
← View

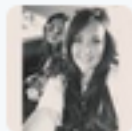
“sevilla y flamenco” @s... 🔍

kid @JuliChavesGlez 1h
[@alberto_GH_97](#) Sevilla y betis con el Arrebato y Fondo Flamenco...
Anda ya! Jajajaj
← View

↳ María José Santiago retweeted

Nazaret Gutiérrez @NazaretGuuti 2h
Mi tía Aurora y mi tío José, dos grandes del flamenco, galardonados con la medalla de oro de Sevilla. Ole de verdad!
[elmundo.es/andalucia/2014...](#)
Details

Nazaret Gutiérrez @NazaretGuuti 2h
Mi tía Aurora y mi tío José, dos grandes del flamenco, galardonados con la medalla de oro de Sevilla. Ole de verdad!
[elmundo.es/andalucia/2014...](#)
Details



Hannah @HannahMooreox · 59 min

@LaurenJacobs_x lauren you're a marbs girl! Can you recommend any restaurants I can pre book for mums birthday, or in **Puerto Banus** x

[Abrir](#)

[← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)



Marcado como favorito 12 veces



MOWLIHAWK @mowlihawk · 2 días

Gran noticia, la semana que viene estaré grabando en **Puerto Banús** a Rick Ross, en dos semanas a LMFAO y en un mes a Snoop Dogg! 2050films

[Abrir](#)

[← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)



MOWLIHAWK

@mowlihawk

Artista, Director de vídeos (2050Films.com), vivo recorriendo el mundo haciendo escala en Cádiz. youtube.com/mowlihawk 2050.

Mundial · facebook.com/mowlihawkwm

TWEETS

7 286

SIGUIENDO

602

SEGUIDORES

34,1K



Seguir

www.roomore.es

Hotel Puente Real



20,0 90-DAY LOW 73,22 THIS MONTH -9,52 30-DAY CHANGE 100,0 90-DAY HIGH



Hotel Luca Costa Lago



Hotel Pueblo Camino Real



Marconfort Beach Club



-  atrapalo Ver evolución en esta OTA
-  booking Ver evolución en esta OTA
-  holidaycheck Ver evolución en esta OTA
-  tripadvisor Ver evolución en esta OTA



Juan Castañón

juan@experimento.es

@soyjcastanon