

Gestión de la Reputación On-line Hotelera

Descripción:

Este curso está enfocado a conocer el funcionamiento de Tripadvisor y Holidaycheck para mejorar las ventas directas, en OTAs y TTOO. Además de aprender diferentes técnicas para conseguir mejorar el posicionamiento y puntuación, y ayudar en la “decisión de compra” a convertir más ventas.

Así como conocer diferentes Social Media y estrategias de comunicación on-line, que nos permita mejorar nuestra reputación en internet, para aumentar las visitas y conversiones de venta.

Destinatarios:

Departamento Comercial, Marketing, Ventas y/o comunicación.

Objetivos:

- Entender y concienciar al personal de la importancia de la calidad y reputación on-line que tiene sobre las ventas.
- Conocer como funcionan los portales de opiniones y que podemos hacer para mejorar nuestro posicionamiento.
- Aprender diferentes técnicas y medios para tener controlada nuestra imagen de marca en internet, y poderla gestionar ágilmente.

Contenidos:

1. **Relación “CALIDAD- PRECIO” on-line**, como factores vitales en la decisión de compra.
 - ✓ Calidad percibida en el establecimiento versus Calidad transmitida on-line.
 - ✓ Reputación on-line: Impacto en las ventas potenciales y efecto en los precios.
2. **Mejora de la reputación en Tripadvisor y Holidaycheck, para mejorar ventas directas en OTAs y TTOO.**
 - ✓ Presentación de nuestro producto
 - ✓ Tipos de usuarios, y el peso de sus comentarios.
 - ✓ Como mejorar el índice de popularidad (cantidad, calidad y frecuencia) para
 - ✓ obtener la valoración media, vía gestión o vía pago. üüBenchmarking versus

detección de oportunidades: análisis de nuestras

- ✓ Opiniones en comparación con nuestros competidores.
- ✓ Monitorización: lectura y alertas sobre nuestra reputación.
- ✓ Factores a tener en cuenta para contestar las opiniones.
- ✓ Ejemplos de contestaciones a felicitaciones y quejas.
- ✓ Herramientas para facilitar la gestión
- ✓ Técnicas e ideas para conseguir más comentarios positivos.

3. **Mejora y monitorización de nuestra reputación en los Social Media.**

- ✓ Video marketing en Youtube: generación de videos (sencillos y a coste cero) que mejoren la imagen de marca del establecimiento.
- ✓ Foto marketing y prestación de la marca en diversas plataformas.
- ✓ Gestión de la Reputación en Páginas de Facebook:
 - Captación y fidelización de nuevos usuarios
 - Contestación a comentarios
 - Presentación de la imagen de marca, ventas y calidad de servicio.

Modalidad: Presencial

Duración: 8 horas