

Reputación online





OTAS

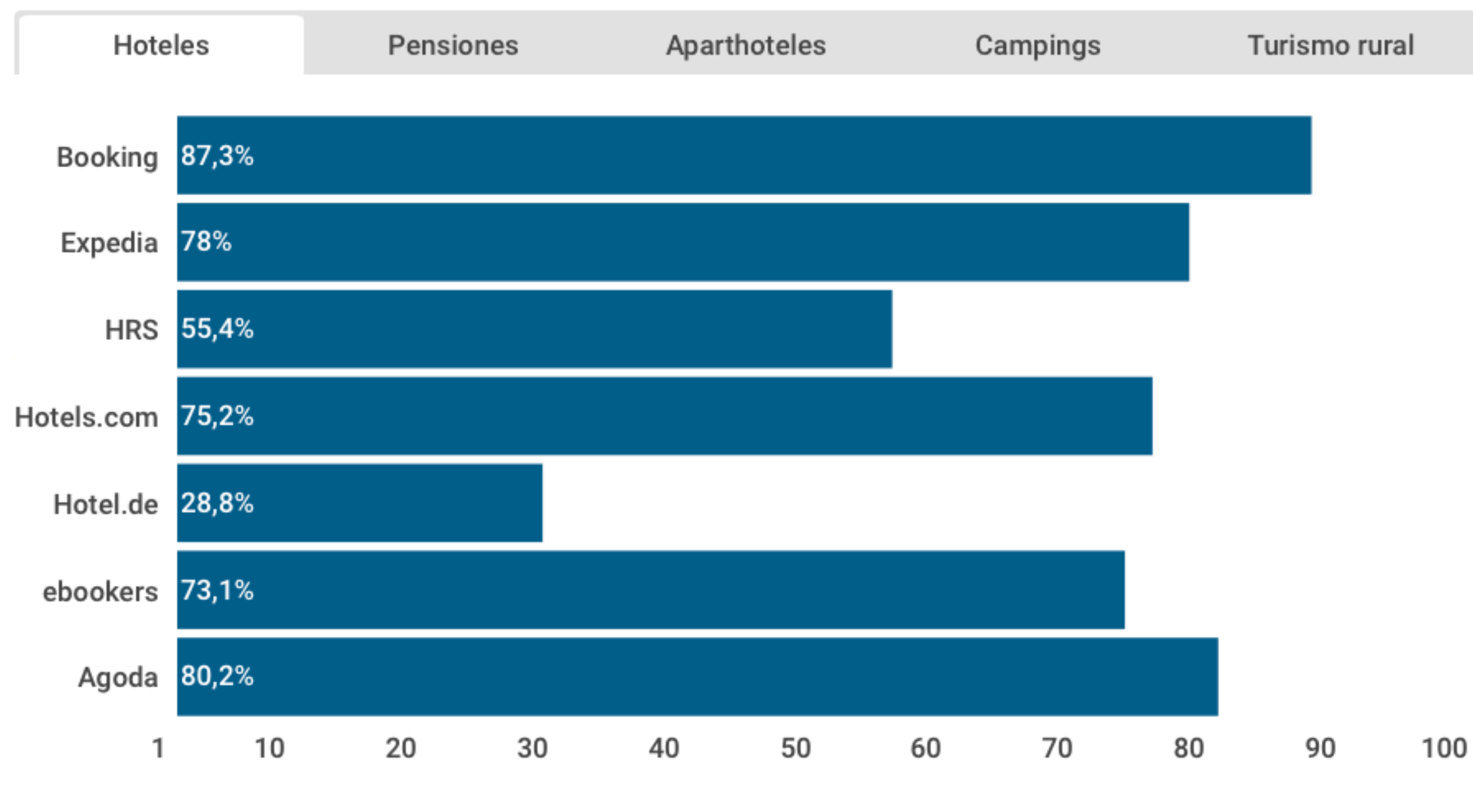
Online Travel Agencies

Objetivos, funciones y tareas de las OTAS



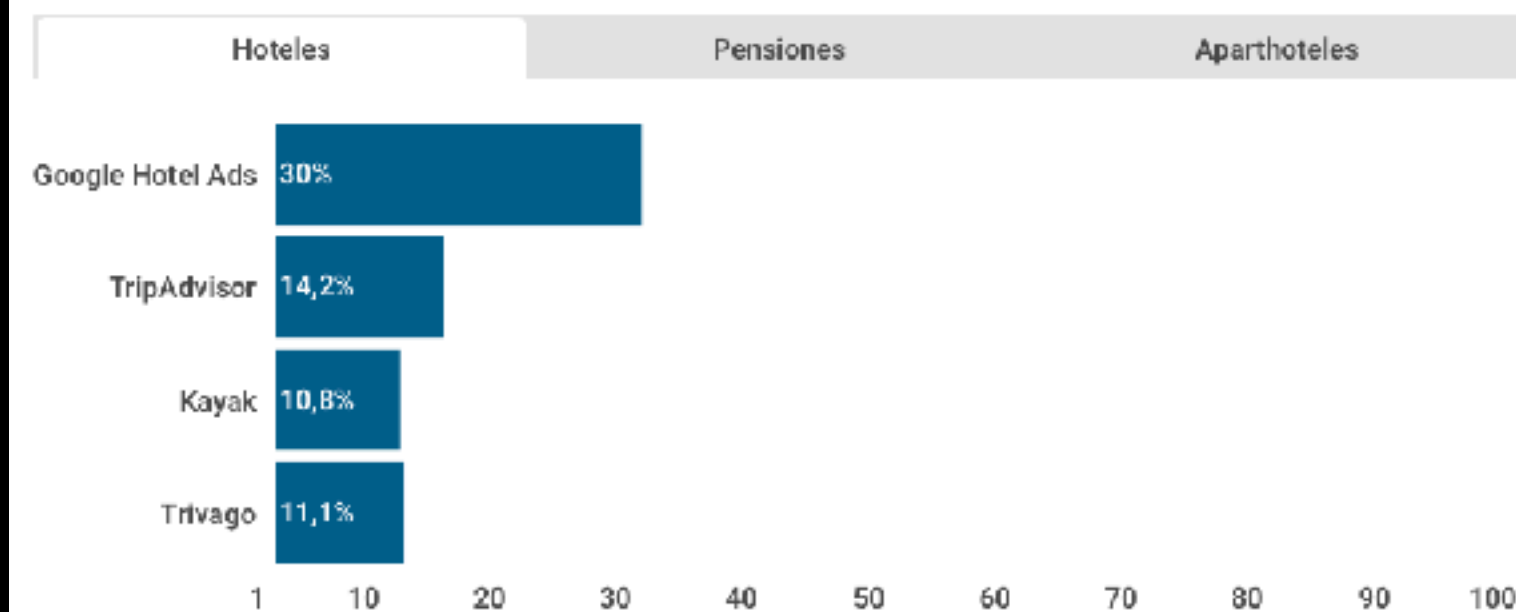
Ranking de OTAs

Porcentaje de alojamientos que está presente en cada una de las OTA analizadas



Ranking de metabuscadores

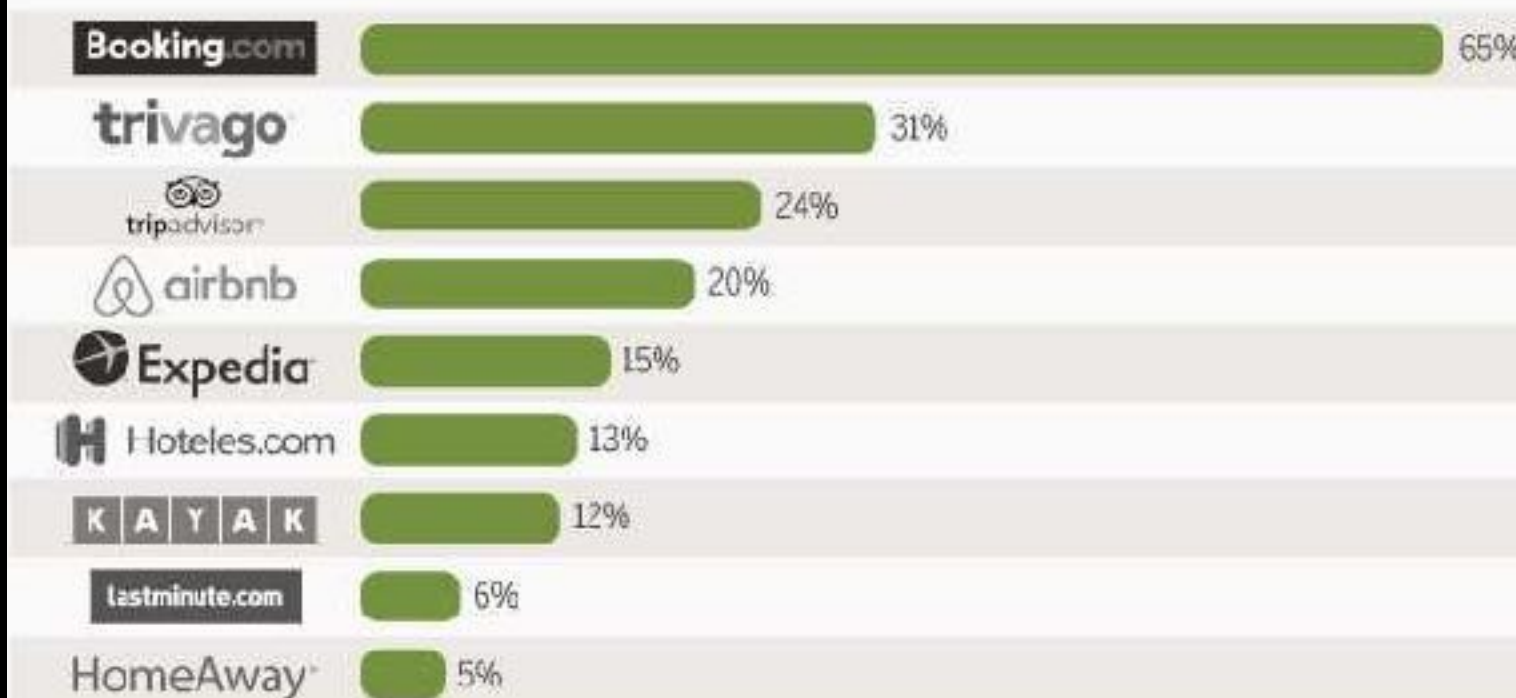
Porcentaje de establecimientos que están presentes mediante sus webs oficiales en los principales metabuscadores. Los campings y los alojamientos de turismo rural no se muestran aquí ya que la opción de mostrar en los metabuscadores el enlace a su web oficial con sus precios reales todavía no existe.



Fuente: Informe "El uso del marketing digital en el sector del alojamiento turístico en Cataluña", CETT-UB, edición 2019. Tamaño de la muestra: 323 hoteles, 283 pensiones, 154 aparthoteles, 185 campings y 333 casas de turismo rural.

LAS PÁGINAS DE RESERVA DE ALOJAMIENTO LÍDERES

¿En cuáles de estas páginas/apps has reservado alojamiento en el último año? (España, 2018)*



* Respuesta múltiple. Los datos proceden de la Statista Global Consumer Survey 2018, realizada entre el 3 y el 28 de mayo de 2018. Esta pregunta fue respondida por 1.288 personas que reservaron un hotel, apartamento o casa vacacional en los últimos doce meses.



@Statista ES

Fuente: Statista Global Consumer Survey

Expansión

Ventajas e inconvenientes

Visibilidad
Marketing
Seguridad

Comisiones
Dependencia
Impersonal



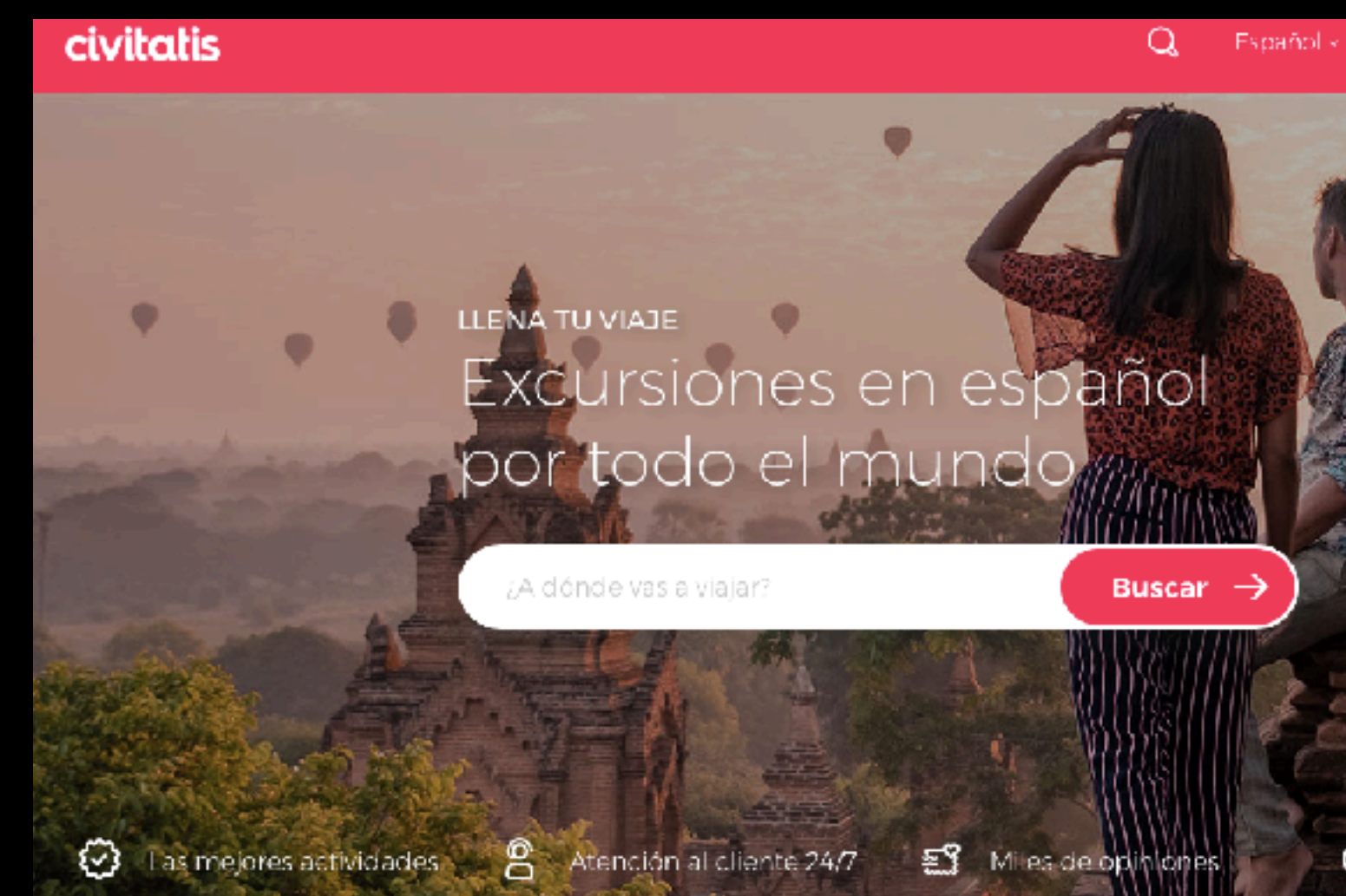
Usos en función del
establecimiento





El cliente online
después del covid

**Elementos para atraer a un
cliente**



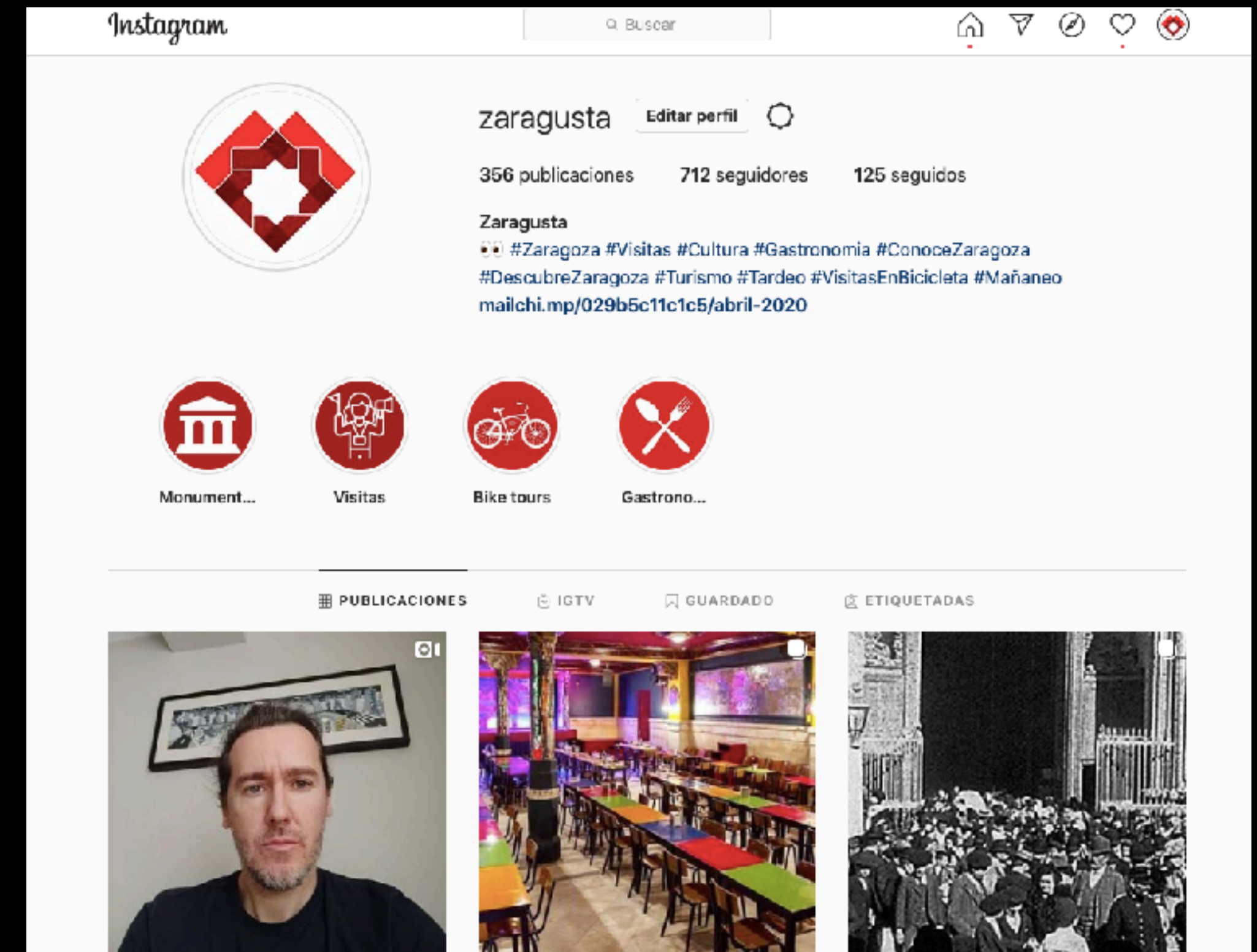
Tipología de clientes



Protocolo de gestión online

Offline Online Teléfono

Protocolo corporativo
La voz como imagen
Metodología online



Gestionar opiniones

Cliente Respuesta Fidelizar

Empatía con cliente
Metodología de respuesta
Estudiar al cliente

AGENDA

ZARAGUSTA TURISMO & FORMACIÓN ARAGUSTA



Noviembre

Visitas guiadas y mucho más





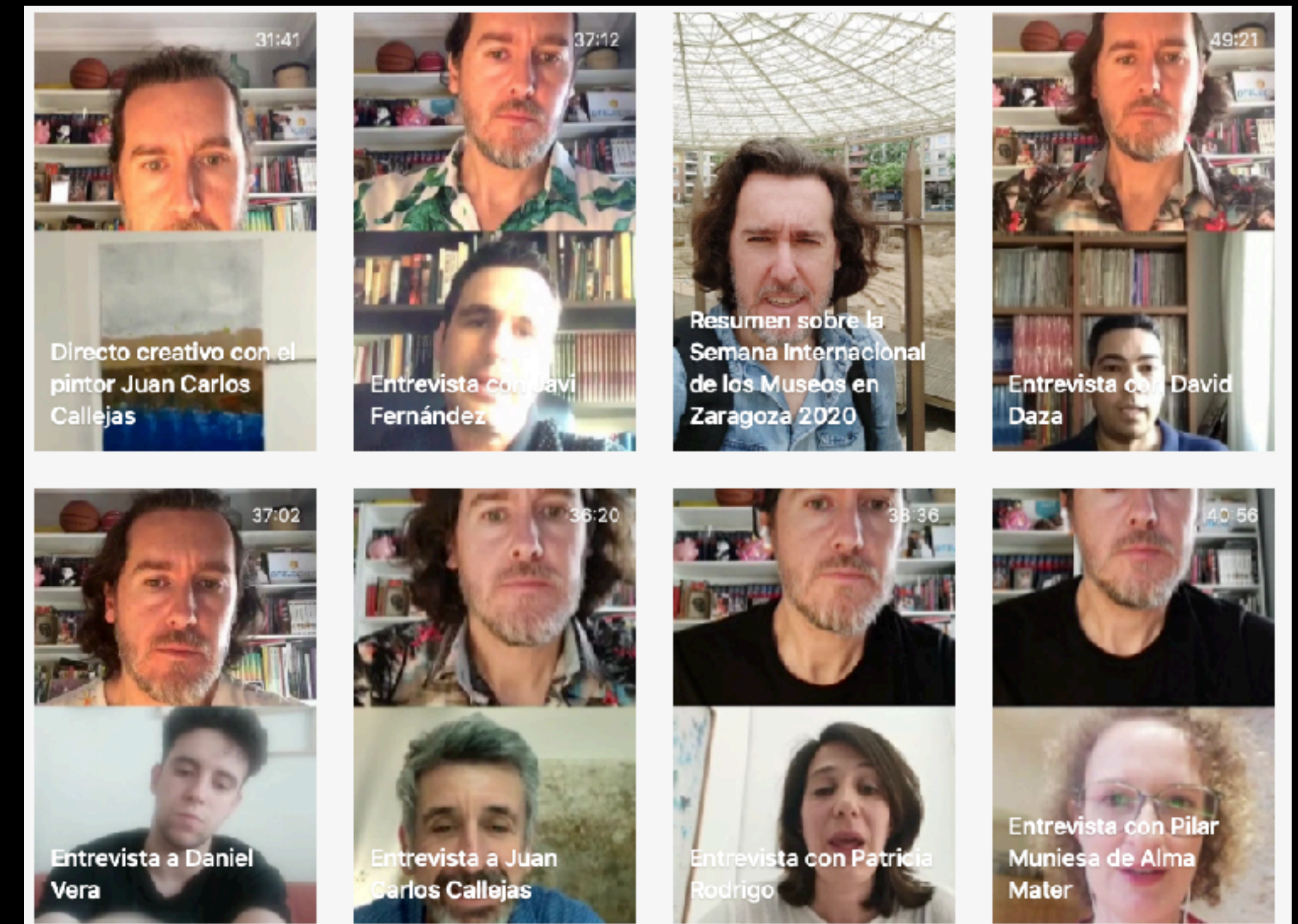
RRSS

Las Redes Sociales

Principales RRSS

Facebook
Instagram
Youtube

Generar contenido
Ganar seguidores
Contar historias



RRSS como negocio





Ventajas e inconvenientes

Herramienta gratuita

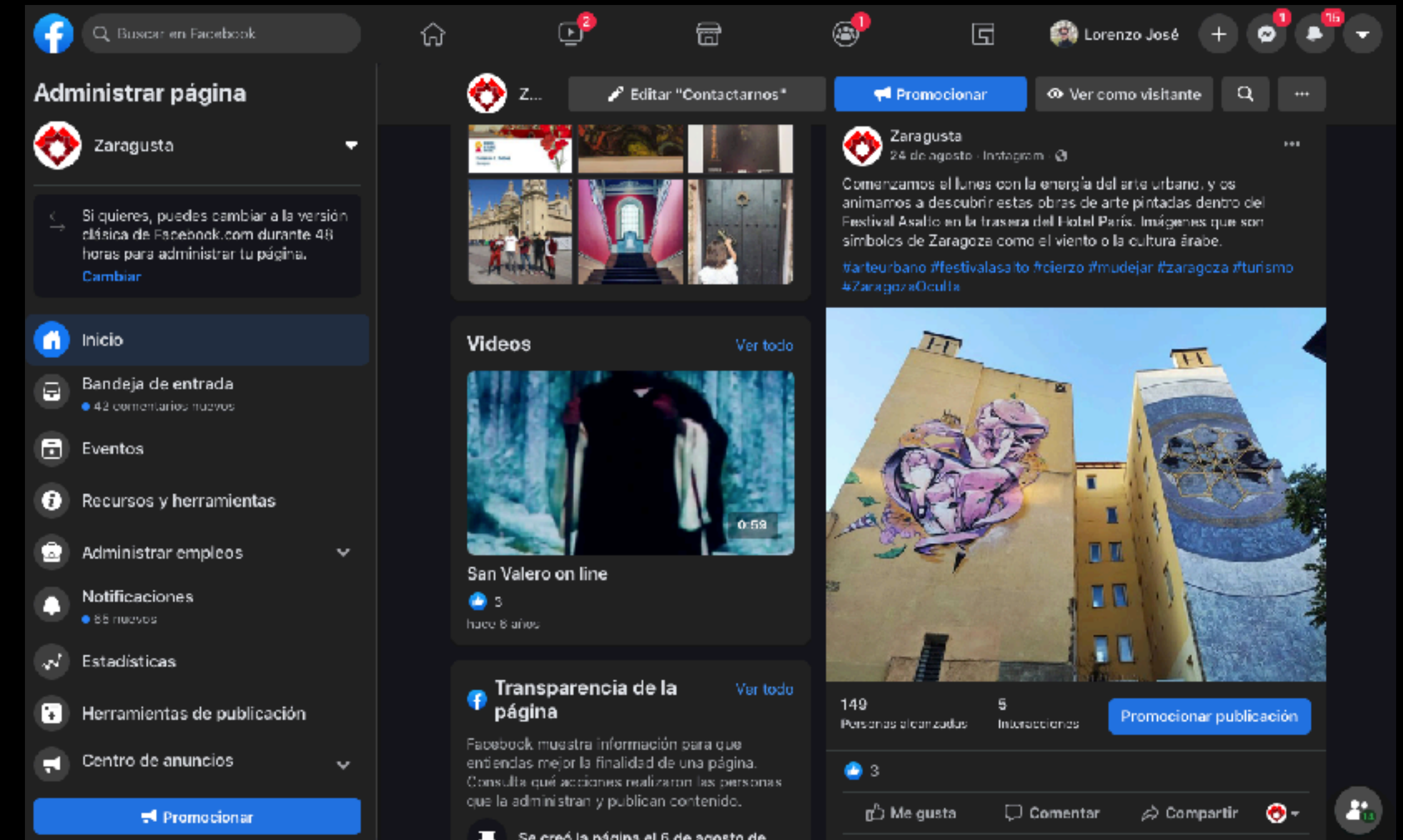
Seguidores

Fidelización

Inversión económica

Suscriptores pasivos

Mala reputación



Instagram

Repercusión online Oportunidades Directos en instagram

Contenido audiovisual
Storytelling
Marca personal

Semana Internacional de los Museos
18-24 de Mayo 2020 Zaragoza



 Directos a la 18:00 en @Zaragusta

 Lunes 18 Felipe Moreno	 Martes 19 Marcos Domingo	 Miércoles 20 Pilar Muniesa	 Jueves 21 Patricia Rodrigo
 Viernes 22 Juan Carlos Callejas	 Sábado 23 Daniel Vera	 Domingo 24 David Daza	 Modera Lorenzo J. Ibáñez

The screenshot shows the Civitatis website interface. At the top, the 'civitatis' logo is on the left, and navigation icons for search, language (Español), currency (€), user profile, help (?), and a shopping cart are on the right. Below the header, location filters for 'ESPAÑA' and 'ZARAGOZA' are visible. The main banner features a photograph of the Basilica of Our Lady of the Pillar in Zaragoza. Overlaid on the left side of the banner is a pink curved area containing the following information: the title 'Free tour por Zaragoza ¡Gratis!', a rating of '9,4' with '1.671 opiniones', a testimonial from 'Lorenzo, nuestro guía, fue muy simpático y lo explicó todo muy bien.', and a five-star rating from 'Pilar Zafrilla'. In the bottom right corner of the banner, the text 'Gratis · Español · 2 horas' is displayed.

civitatis

ESPAÑA ▼ ZARAGOZA ▼

España Zaragoza

Free tour por Zaragoza ¡Gratis!

9,4 1.671 opiniones

Lorenzo, nuestro guía, fue muy simpático y lo explicó todo muy bien.

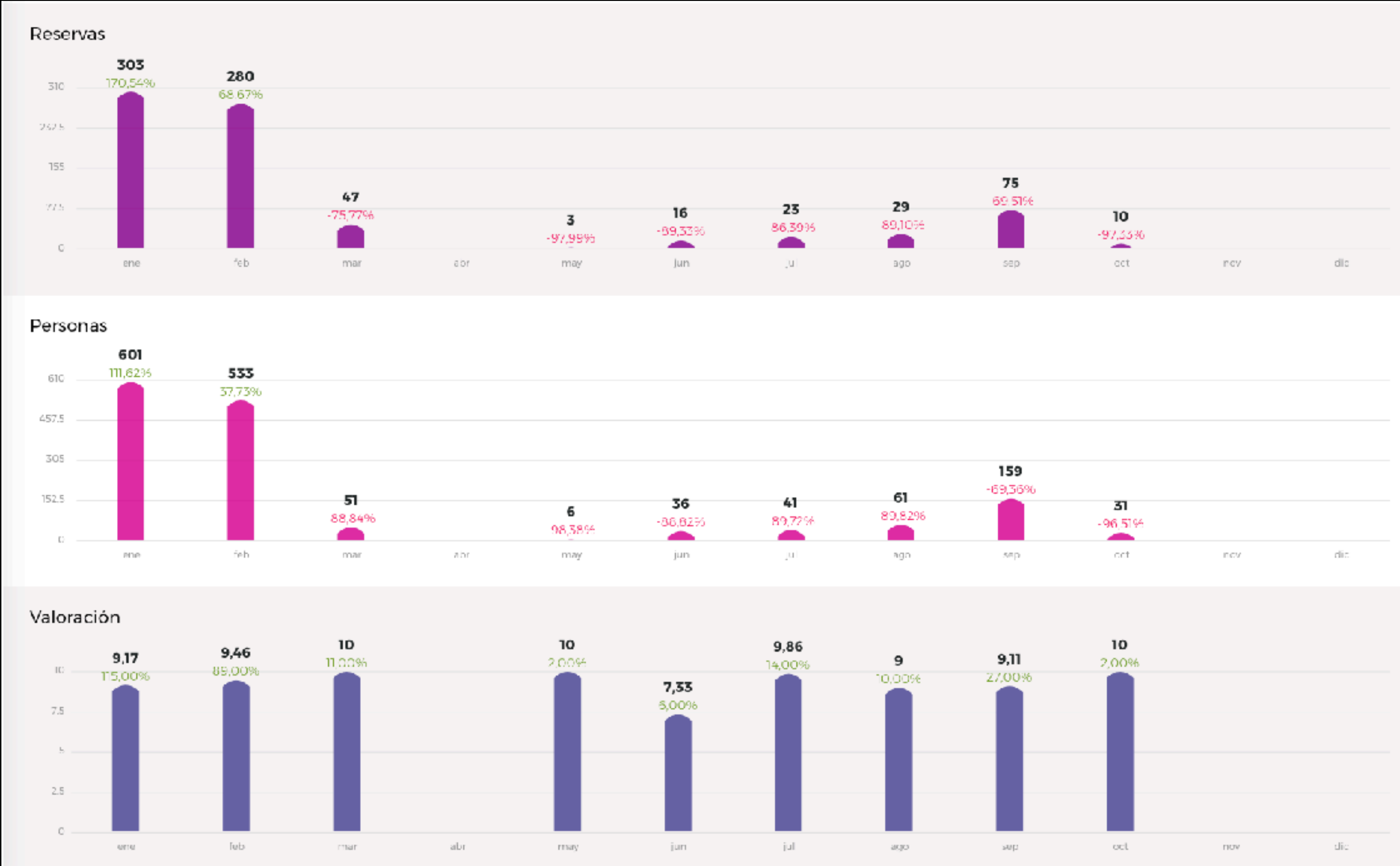
***** Pilar Zafrilla

Gratis · Español · 2 horas

Reputación online

Impacto

Medir la satisfacción



civitatis

Reservar

Facturación

Mi cuenta

Logout

Panel V2

Reservas

Últimas reservas

Opiniones

Estadísticas

Facturación

Últimas opiniones aprobadas

Id	Fecha	Nota	Reserva	Opinión
9781734	08-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Lorenzo nos ha explicado muy bien todo, ha sido muy interesante y ameno el tour, hemos aprendido muchas cosas y además nos ha recomendado visitar muchos sitios y dónde comer ciertas cosas por la zona del tubo. Sin duda muy recomendable
9748617	04-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	La experiencia ha sido muy buena. El guía, Lorenzo, nos ha dado unas explicaciones muy amenas. Muy buena.
9774343	05-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Tour muy entretenido. Lorenzo nos lo ha hecho muy ameno y muy positivo que también se adaptará a nuestros gustos. Un 10!
9756439	04-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	un guía excelente y muy simpático. Se nota que le gusta la ciudad y enseñado a los visitantes. Un 10.
9780992	04-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Muy interesante, un privilegio poder escuchar al guía.
9788621	03-10	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Lorenzo el guía muy bien
9767616	28-09	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Lorenzo nos hizo el tour muy ameno y llevadero, dándonos un montón de datos históricos y de interés. 100% recomendable.
9756457	23-09	3	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Quizás un poco lento. Muy amable y educado el guía pero me fallaron los chascarrillos que hacen divertida la visita. Por ejemplo novelas en las que se habla de cada año que nacen, o algo de las vidas de los principales pobladores.
9780499	23-09	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Maravilloso tour, recomendable al 100%.
9764321	22-09	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	
9748071	11-09	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	
9771248	26-08	3	Free tour por Zaragoza (Gratis)	No terminé de gustarme la manera en que el guía explicaba las cosas. Pocas lecturas y poca exaltación a la hora de explicar los movimientos artísticos de los edificios. He tenido la suerte de hacer muchos free-tours y considero este en los que menos he aprendido y menos me he sentido involucrado en la historia de la ciudad. Aún así me es imposible ni mucho menos, es un 8/10.
9756529	26-08	4	Free tour por Zaragoza (Gratis)	
9737626	24-09	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	El guía (Lorenzo) lo ha hecho muy bien, una persona competente, ha explicado todo de manera muy amena. Lo recomendaríamos sin duda.
9769461	22-08	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	
9771381	28-08	5	Free tour por Zaragoza (Gratis)	Muy interesante y amena. Lorenzo un excelente guía que sabe captar la atención. Totalmente

FREETOUR.com

Products

Bookings

Reviews

Guides

Managers

Reports

Billing

Conversations

Settings

Welcome, Zaragoza

Verify your account

HELP Center

Sign out

Online Products

Offline Products

Bidding

Reviews

Create New Tour

"Visita muy completa del casco "★★★★★
by Clara on 21.09.2020 10:54

Free Walking Tour Zaragoza / 2020-09-20 / 11:00 AM
Org 5, Cui 5, Atm 5, Use 5, Can 5

Reply

Lorenzo fue un guía que nos proporcionó una visita muy completa del casco histórico de Zaragoza. La visita son dos horas que se pasan volando y que te da muy buenas nociones de la historia de la ciudad. Lorenzo es muy agradable y atento que se le haga preguntas. Una sugerencia para el equipo: que vendan ese merchandising de Zaragoza que es chulísimo!

Report

"Buena visita, muy informativa. "★★★★★
by Aida Alvarez on 13.09.2020 10:55

Free Walking Tour Zaragoza / 2020-09-12 / 11:00 AM
Org 5, Cui 4, Atm 5, Use 5, Can 4

Reply

Buena visita, muy informativa.

Report

"Buen recorrido"★★★★★
by Francisco Fernandez on 27.06.2020 18:15

Free Walking Tour Zaragoza / 2019-10-11 / 11:00 AM
Org 5, Cui 5, Atm 5, Use 5, Can 5

Reply

Muy bien organizado y magnífica atención.

Necesidades del cliente

Conocimiento del cliente

Contenido de las visitas

Seguimiento

Opiniones y encuestas

Prueba error de contenidos

Histórico de clientes



The screenshot shows the TripAdvisor interface for Zaragoza. At the top, the TripAdvisor logo is on the left, and navigation links for 'Zaragusta', 'Gestionar perfil', 'Opiniones', and 'Reservas' are on the right. Below the navigation bar, the heading 'Responder a opiniones sobre Zaragusta' is displayed in green. A button labeled 'Filtrar opiniones' is positioned below the heading. The main content area lists three reviews, each with a title, a 5-star rating (represented by five green dots), the location 'Zaragusta', the date, and the response status.

Review Title	Rating	Location	Date	Response Status
Amazing tour with Alba	5 stars	Zaragusta	8 mar 2020	Sin respuesta
Zaragoza oculta	5 stars	Zaragusta	23 feb 2020	Respuesta publicada
Quedamos encantados	5 stars	Zaragusta	11 feb 2020	Sin respuesta

Toma de decisiones

Dirección Equipo Clientes

Directrices de la empresa
Delegar en el equipo
El cliente es el jefe



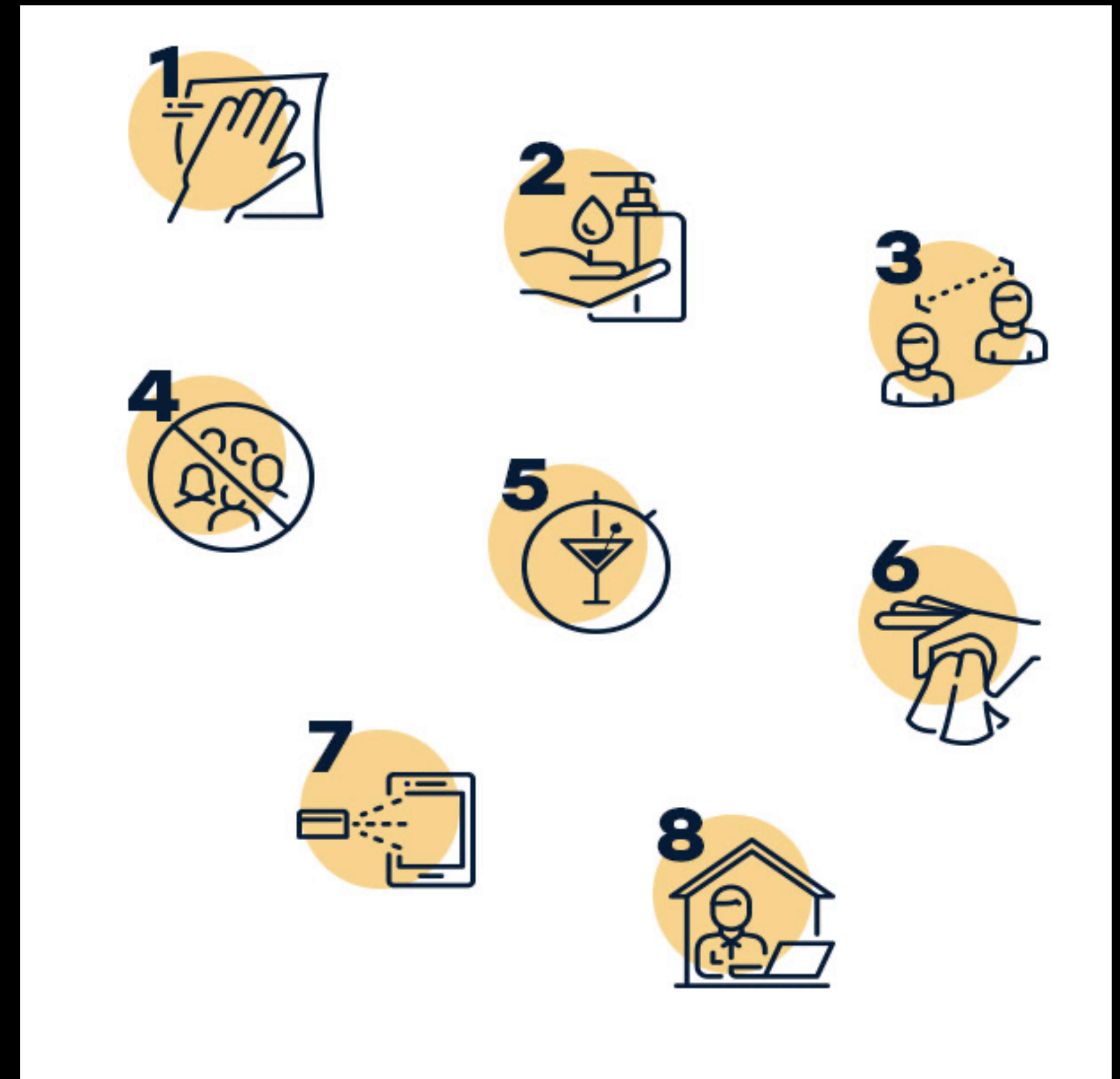
Mejora de reputación online

Equipo · Prensa · Contacto · Free Tour · Rutas Turísticas · Visitas a la carta · Tapas Tour · Bike tour · Rutas de Misterio · **Visitas guiadas por Aragón** · Proyectos.

Seguridad en tiempos de Covid

Empresa Personas Entorno

Medidas Covid-19
Trasmitir normalidad
Entornos cerrados y al aire libre

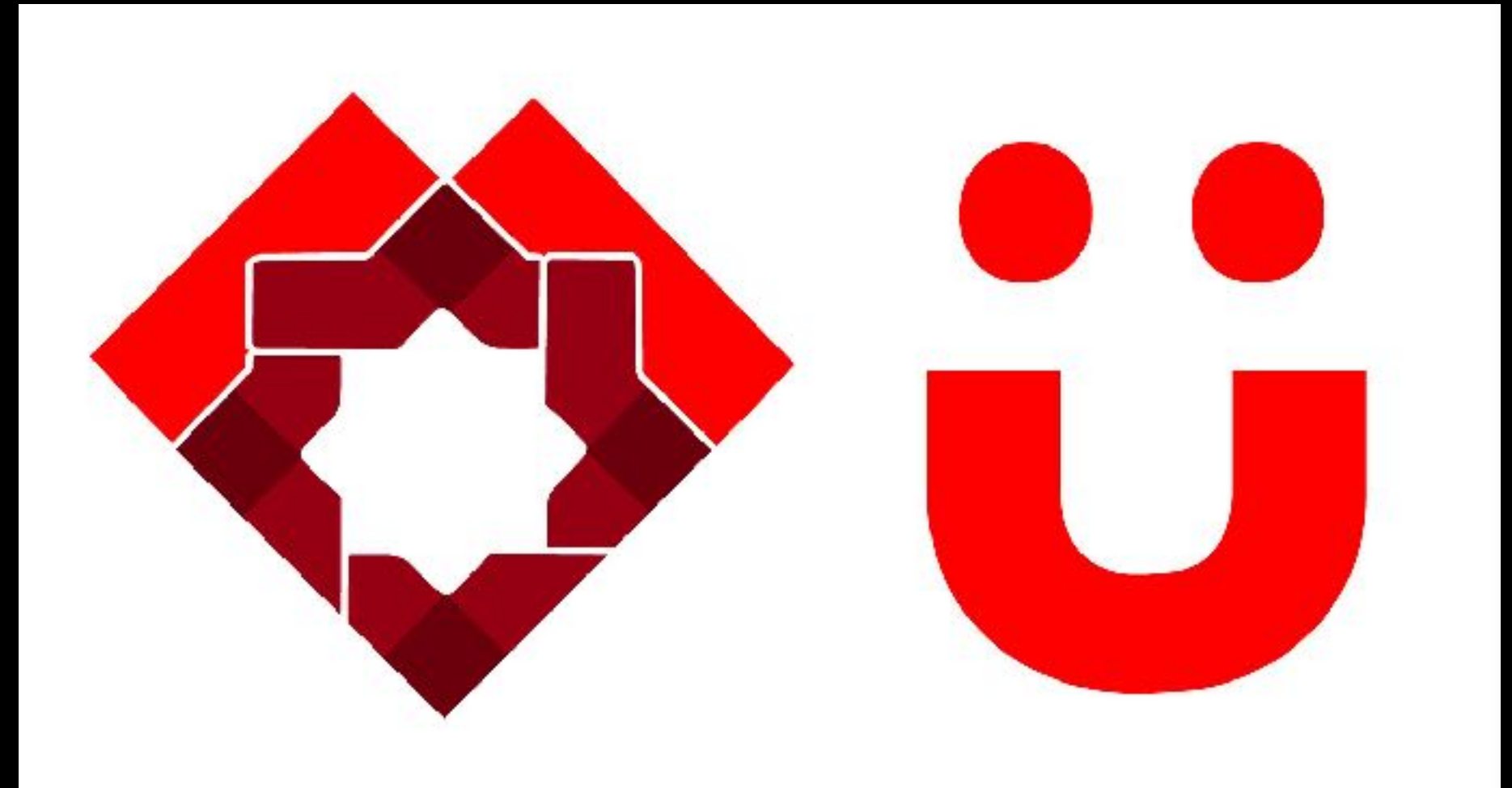


Sugerencias

Identidad Marca Branding

Imagen de la empresa
Nombre y logo

Proceso de construcción de marca





Turismo rural Turismo lento Clientes

Empresas, viajeros y locales
Experiencia auténtica y memorable
Turismo corporativo, familias y colegios



Actualidad turística Hosteltur Monopolio en la web

Turismo de Aragón
Plan de sostenibilidad Cinco Villas
52 acciones durante 2022-23-24

A wide-angle photograph of the Basilica of Our Lady of the Pillar in Pamplona, Spain, at night. The basilica is brightly lit with warm yellow lights, highlighting its intricate Baroque architecture, including its central dome and four tall, ornate bell towers. The lights are reflected in the calm waters of the Ebro River in the foreground. To the left, a long, low building with many windows is also lit up. In the background, a bridge with modern lighting spans the river. The sky is a deep, clear blue.

Gracias



Lorenzo J. Ibáñez Espiago



info@zaragusta.com
www.zaragusta.com
www.aragusta.es



@Zaragusta