



40 Millones de Razones para involucrarse

Gestión de Reputación Online en TripAdvisor

Mercedes Sánchez, Territory Manager Business Listings – Spain & Portugal
Madrid, 7 de junio 2011

La oportunidad llama a su puerta

“Los sitios web de opiniones de viajeros y las críticas de hoteles que aparecen en las agencias de viajes online son dos de los aspectos más influyentes y más mencionadas por los viajeros a la hora de llevar a cabo su elección.”

-PhoCusWright, Social Media in Travel, Junio 2010

...Y continuará llamando

“Mientras que las webs transaccionales parecen estancar su crecimiento, las páginas de planificación y opiniones continúan siguen aumentando su tendencia de atraer más visitantes en 2010.”

-PhoCusWright, Online Traffic and Conversion Report 2nd ed.,
February 2011

Entendiendo el comportamiento del consumidor

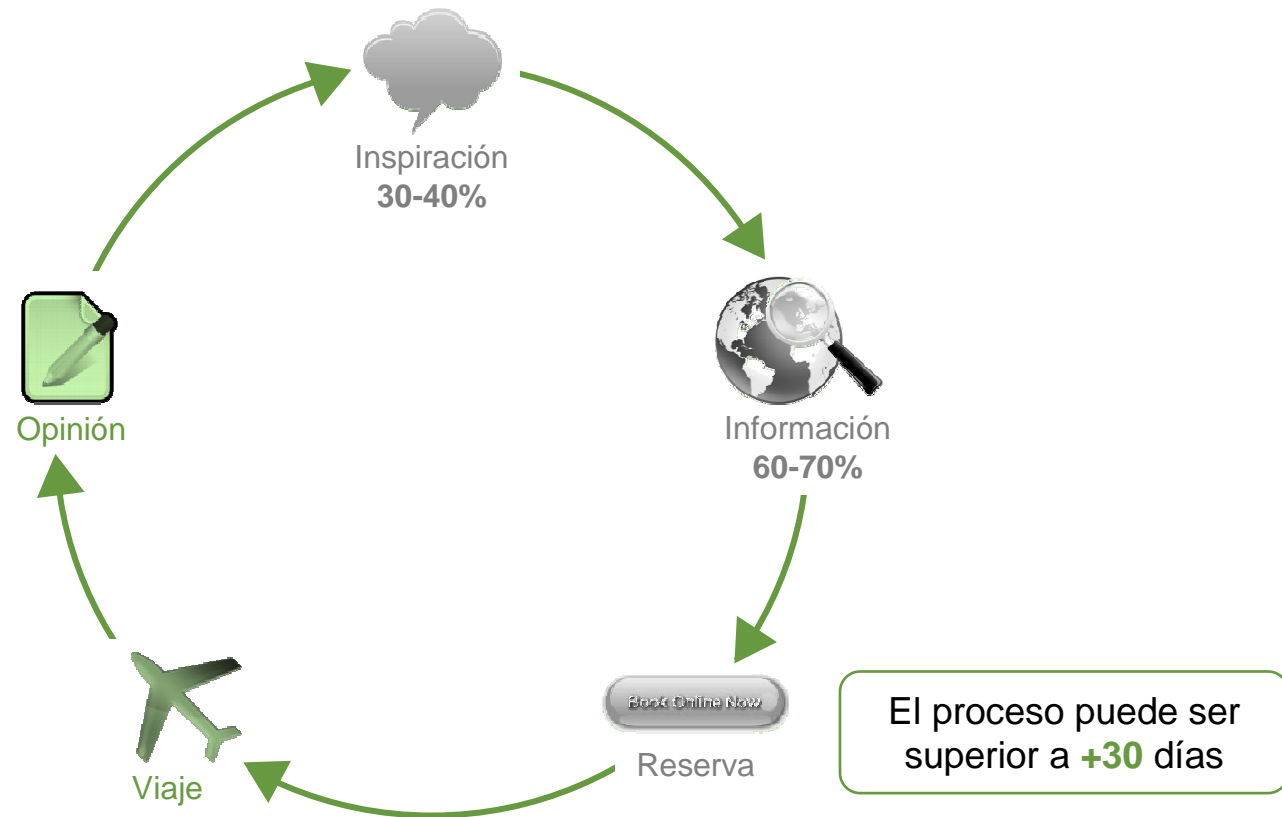
Tendencias de viaje "Yo uso TripAdvisor..."

Al comienzo, cuando estoy buscando inspiración para ELEGIR destino

31.87%

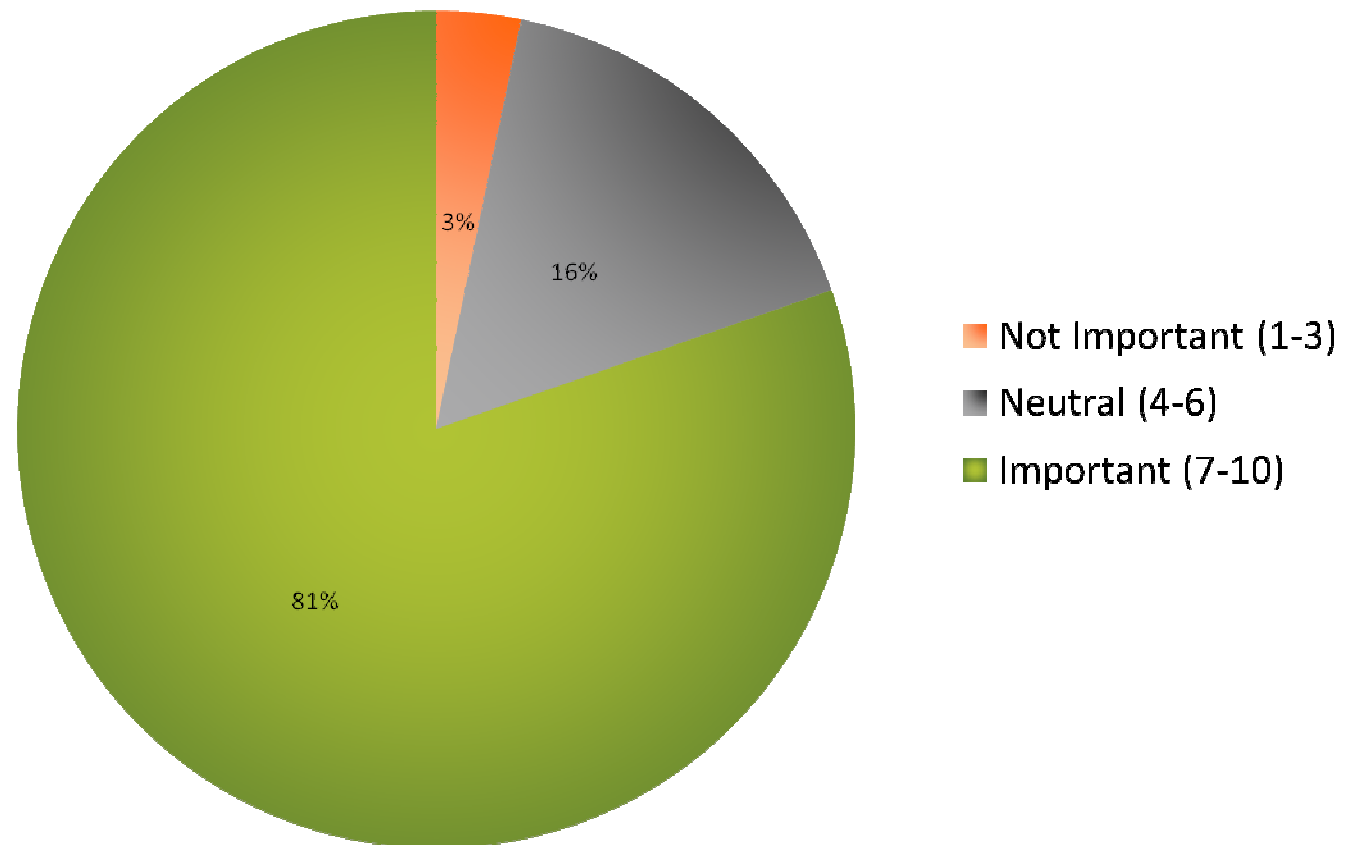
Al comienzo, cuando estoy decidiendo ENTRE destinos

39.35%



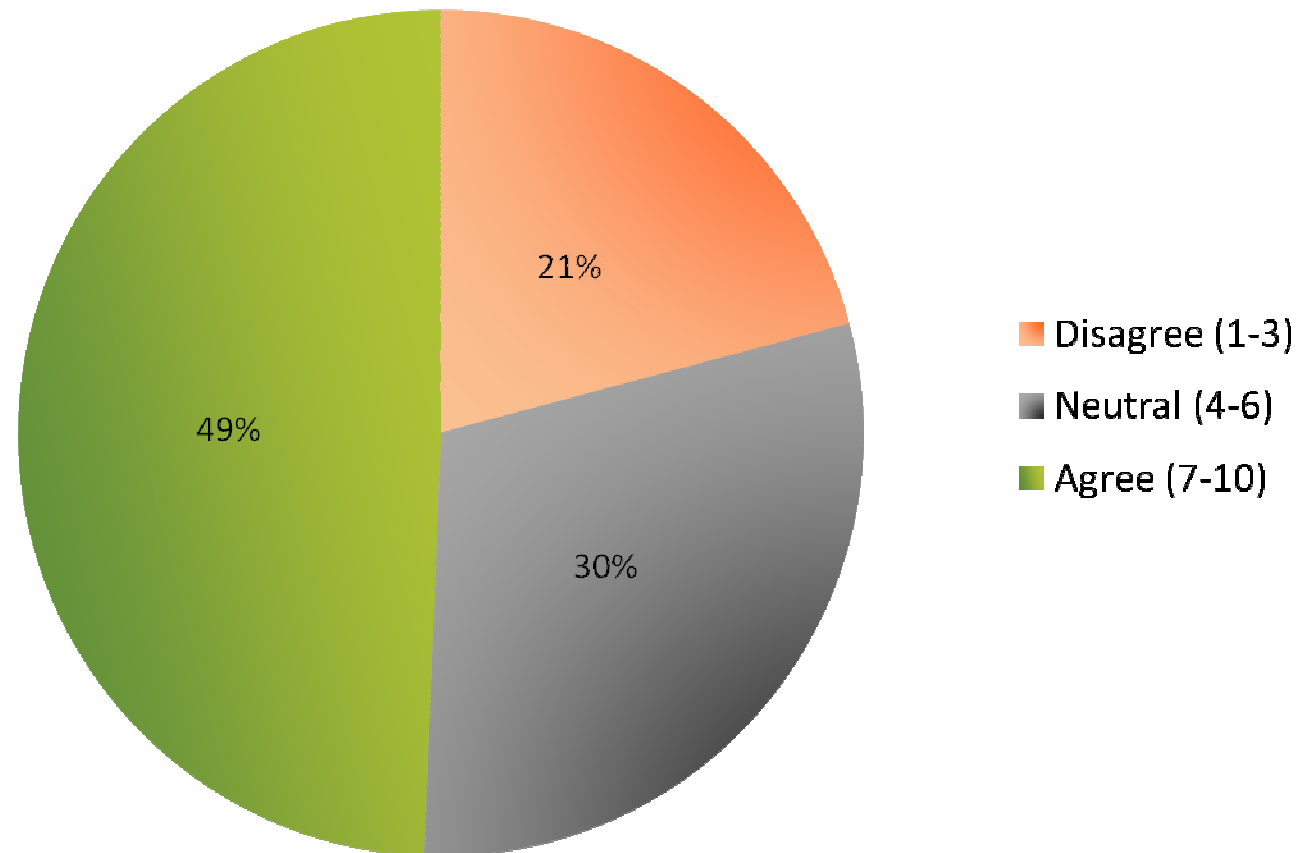
- December 2010 TripAdvisor travel trends survey – 1,200 respondent
- Advertiser feedback and Comscore / Google Study 2007

¿Cómo de importantes son las opiniones de otros viajeros cuando está decidiendo dónde reservar?



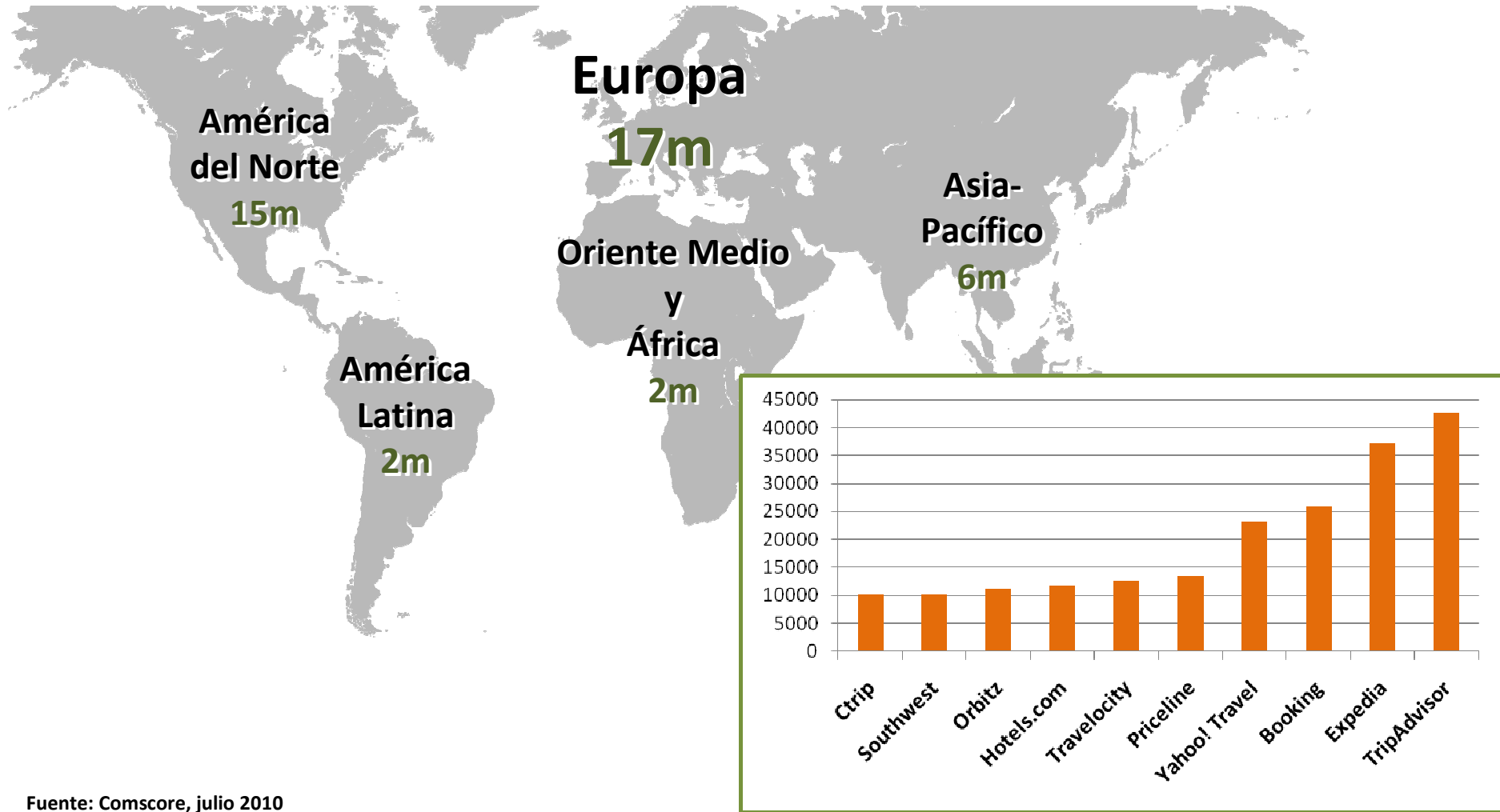
*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

No reservaría un establecimiento a no ser que tenga opiniones



*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

El mayor Sitio Web de Viajes en el Mundo



Fuente: Comscore, julio 2010


All Travel Offers

TripWatch

Your weekly e-mail update with deals, reviews and news for:

- ▶ Boston
- ▶ Update your destinations
- ▶ Add Chatham to your TripWatch list.

advertisement



SELECT DISNEY
VALUE RESORTS


7 DAYS/6 NIGHTS

TripAdvisor Traveler Reviews

Language: English first | Sort by: Date: Oldest first

Reviews of Captain's House Inn (1-5 of 81) [next >>](#)

"British Hospitality on Cape Cod" Captain's House Inn



5 stars
A TripAdvisor Member

Feb 28, 2001
3/3 found this review helpful

A small "compound" of buildings, each housing unique guest rooms, most with fireplaces, all well-appointed. The all-British staff was courteous and went out of their way to satisfy a special request. The bed was so high it had steps! Breakfast was the most elegant and gourmet I've had on the Cape. Part of the Distinctive Inns of New England network -- stay at all 12 and get a free weekend.

A bit pricey -- in the \$200 to \$300 range, but a most pleasant experience.

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC.

Was this review helpful? [Yes](#) | [No](#)

Friends who know

- ▶ Their Hotel Review
- ▶ Favorite Destination
- ▶ Can Advise Me (0)
- ▶ Been There (4)

Rachel Kraus

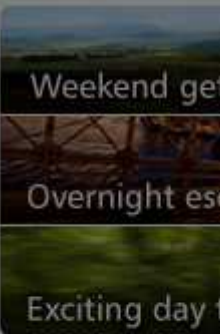
Claire Dienhart

Karen Kirsten

Zoe Wakefield

- ▶ Going There (0)

advertisement



Weekend getaways

Overnight escapes

Exciting day trips

Find places to go

Shop All Departments

Search Books

GO

Cart

Wish List

Books

Advanced Search

Browse Subjects

New Releases

Bestsellers

The New York Times® Bestsellers

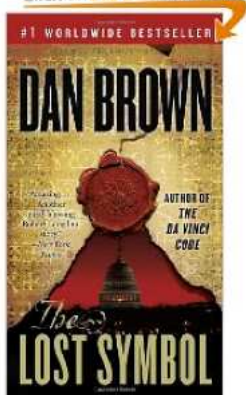
Libros en español

Bargain Books

Textbooks

The Lost Symbol and over 700,000 other books are available for Amazon Kindle - Amazon's new wireless reading device. Learn more

Click to LOOK INSIDE!



The Lost Symbol [Mass Market Paperback]

Dan Brown (Author)

★★★★☆ (2,607 customer reviews)

Price: \$9.99 & eligible for FREE Super Saver Shipping on orders over \$25. Details

Special Offers Available

In Stock.

Ships from and sold by Amazon.com. Gift-wrap available.

Want it delivered Friday, November 12? Order it in the next 7 hours and 23 minutes, and choose One-Day Shipping at checkout. Details

55 new from \$5.15 22 used from \$2.80

Quantity: 1

Add to Cart

or

Sign in to turn on 1-Click ordering.

or

Add to Cart with FREE Two-Day Shipping

Amazon Prime Free Trial required. Sign up when you check out. Learn More

Add to Wish List

Customer Reviews

2,607 Reviews

- 5 star: (536)
- 4 star: (384)
- 3 star: (524)
- 2 star: (592)
- 1 star: (571)

Average Customer Review

★★★★☆ (2,607 customer reviews)

Share your thoughts with other customers:

Create your own review

Most Helpful Customer Reviews

2,079 of 2,247 people found the following review helpful:

★★★★☆ **A Fair Review and Some Advice**, September 18, 2009

By Justin Lee (New York, NY USA) - See all my reviews

This review is from: *The Lost Symbol (Robert Langdon, No. 3) (Hardcover)*

I want to be fair to Dan Brown.

Elitist literary critics say that Brown is not a good writer, and that his stories are bland. I personally think that if you manage to genuinely entertain and awe your audiences, then you have accomplished something worthy of reading. I also think that "The Da Vinci Code" was nearly an impossible act to follow. People will have all sorts of crazy expectations for your next book that you won't be able to fulfill. As such, I write this review as fair as I can, trying to assess it on its own merits, but comparisons are inevitable.

The Lost Symbol isn't a bad book, but it is a letdown. I didn't like this one for the same reason I didn't like Angels and Demons as much. Also, Brown doesn't advance the story at a good pace. A good two-thirds of the book (I'm not

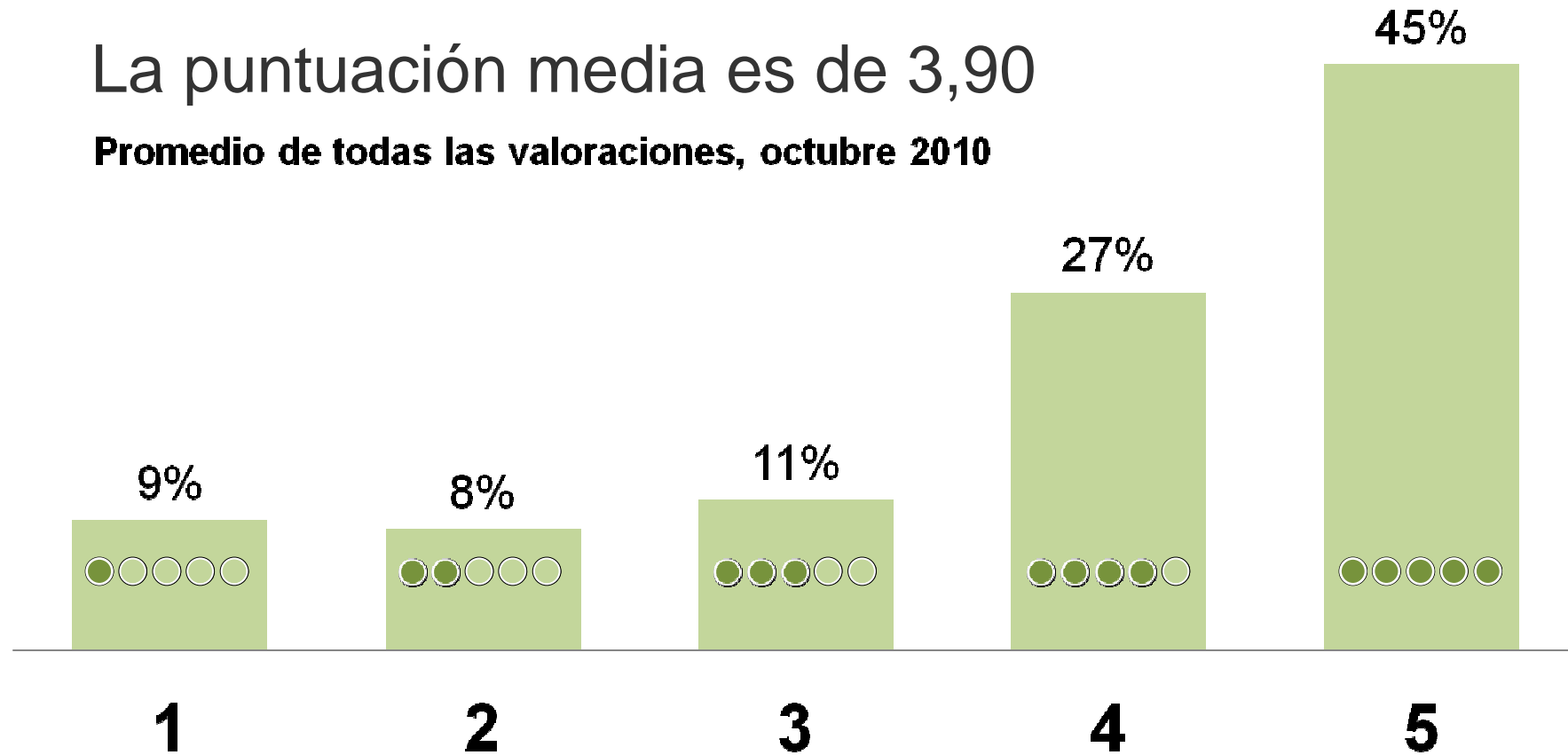
ADVERTISEMENT

Ad feedback

Las críticas de TripAdvisor son en gran parte positivas

La puntuación media es de 3,90

Promedio de todas las valoraciones, octubre 2010



Fotos

Videos

Mapa

Ofertas para Marbella

Hoteles Baratos

Todas las ofertas de viaje

Criticas recientes sobre hoteles alrededor de Marbella

Gran Melia Don Pepe
 107 criticas
 Ultima critica 30 mar 2011
 No. 22 de 77 hoteles en Marbella

La Villa Marbella - Charming Hotel
 455 criticas
 Ultima critica 30 mar 2011
 No. 1 de 77 hoteles en Marbella

Melia Marbella Banus
 152 criticas
 Ultima critica 30 mar 2011
 No. 27 de 77 hoteles en Marbella

Melia La Quinta Golf & Spa Resort
 34 criticas
 Ultima critica 28 mar 2011
 No. 35 de 77 hoteles en Marbella

Fuerte Miramar Spa
 108 criticas
 Ultima critica 25 mar 2011
 No. 9 de 77 hoteles en Marbella

H10 Andalucia Plaza
 343 criticas
 Ultima critica 25 mar 2011
 No. 28 de 77 hoteles en

[Página de inicio del foro](#) → [Foros de Costa del Sol](#) → [Foro de Marbella](#)

1-5 de 5 respuestas 1

Empezar una nueva conversación [Ver este tema](#)



“ como es Marbella en enero se puede hacer playa? ”

04 septiembre 2010, 20:41

Hola como son las playas? el agua? se puede hacer playa en marbella? o que lugar es mas calido para ir en enero?gracias

silviaelena20...
 argentina
 mensajes: 154
 criticas: 3

[Denuncia contenido inapropiado](#) [Responder](#)

5 respuestas [Expandir vista](#) ➤



1. Re: como es Marbella en enero se puede hacer playa?

05 septiembre 2010, 1:03

Hola silviaelena, me temo que enero no es el mejor mes para ir a la playa en Marbella. A pesar de ser la Costa del Sol, en enero hace algo de fresco, y no apetece para nada la playa. Puede ser que algún día soleado puedas ir a tomar el sol, pero no creo que te den ganas de bañarte.

En España, el lugar más cálido en enero creo que pueden ser las Islas Canarias: Tenerife, Lanzarote, Las Palmas.....etc.

Un saludo.

[Denuncia contenido inapropiado](#) [Responder](#)



2. Re: como es Marbella en enero se puede hacer playa?

05 septiembre 2010, 9:04

Hola, recuerda que enero es pleno invierno por aqui. Por mas que estemos en la Costa del Sol, y que Marbella tenga un microclima

 victorhannuq
 23 mensajes en el foro

Usuarios que conocen este destino y se ofrecen de forma voluntaria a responder a las preguntas de otros viajeros sobre el mismo.

Guías gratuitas de Marbella

Consigue tu guía rápida de los mejores hoteles, restaurantes y cosas que hacer.


Hoteles


Restaurantes


Qué hacer

¡Listo para llevar!

Foros temáticos

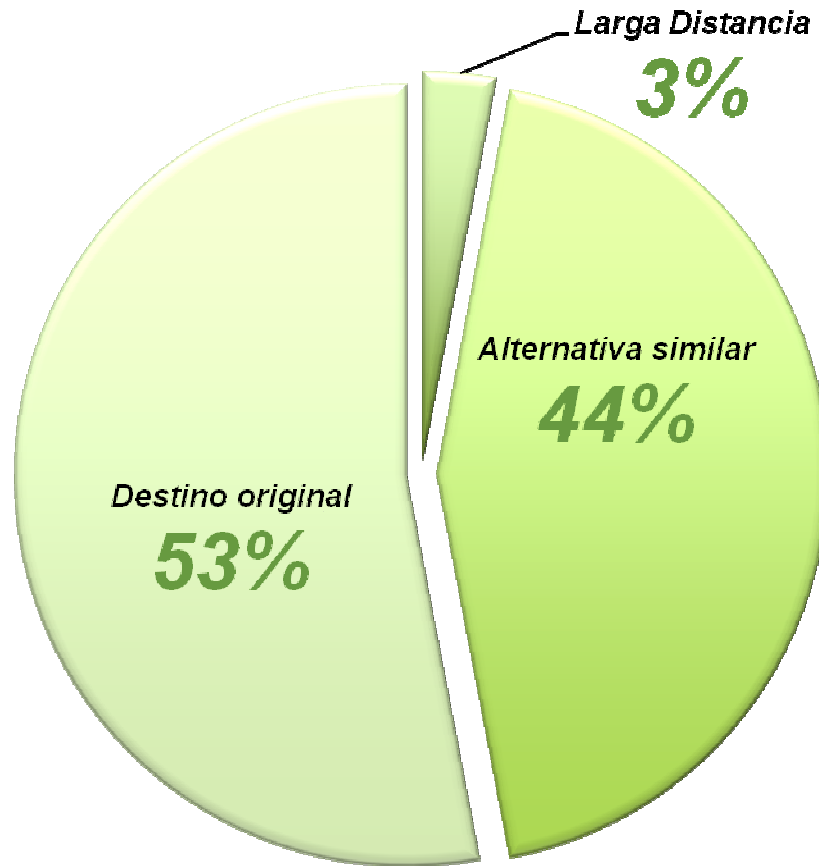
- Viaje en avión
- Discusión general
- Cruceros
- El sofá de la comunidad
- Soporte técnico
- Turismo rural
- Viajar con niños
- › Ver todo

La sabiduría de los amigos - inspiración

44% de los viajeros siempre o casi siempre piden consejos para sus viajes a amigos y familia



Inspiración – Elección de destino



47%

de los viajeros reservaron un destino distinto al que comenzaron buscando

32%

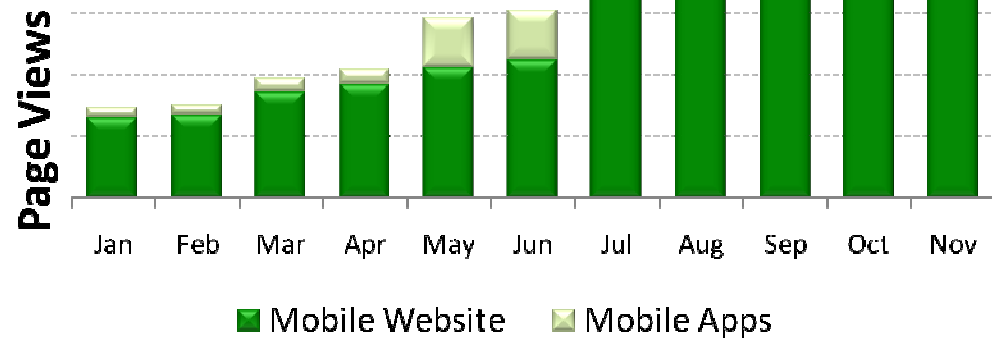
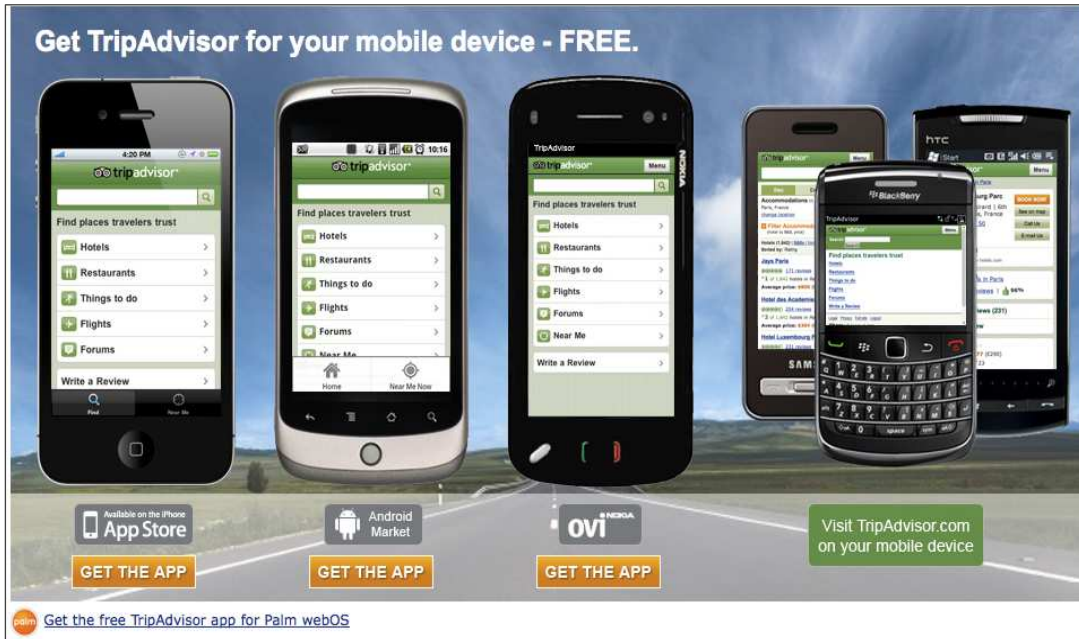
Utilizan TripAdvisor al comienzo del proceso de compra, cuando se está buscando inspiración sobre el destino

39%

Utilizan TripAdvisor al comienzo del proceso de compra, cuando se está eligiendo entre destinos

- OTA report Q1 2010
- December 2010 TripAdvisor Travel Trends Survey – 1,200 respondents **

El móvil entra en escena



Herramientas de Gestión de Reputación:

Mantenga a los clientes en su página con ayuda de la información de TripAdvisor



Herramientas y recursos gratuitos

Promocione su negocio ←

Dé a conocer al mundo lo que los miembros de TripAdvisor comentan acerca del **Malaga Centro Hotel**. [Ver todas las insignias »](#)



Obtenga esta insignia »

Puntuación de los viajeros:
●●●●●
Basado en 510 críticas de viajeros

Críticas recientes:
29 jul 2008: "Un hotel estupendo"
14 jun 2008: "Un buen hotel"
30 ago 2007: "Buen hotel"

Obtenga este widget »

Seguir métricas de rendimiento ←

Ver el rendimiento de la página de su establecimiento **Malaga Centro Hotel** y aprender a optimizarlo. [más »](#)

Obtenga más críticas ←

Facilite a sus clientes que escriban una crítica sobre su establecimiento. Ponga un enlace directo al formulario para escribir críticas sobre su establecimiento **Malaga Centro Hotel** en su sitio web y en sus correos electrónicos y boletines informativos. [más »](#)

Gestione la ficha de su establecimiento ←

Mantenga la información sobre su establecimiento en TripAdvisor actualizada. Añada una foto, responda a críticas, y reciba notificaciones cuando se agreguen nuevas críticas. [más »](#)

- Ponga al día su información
- Cuelgue fotos y vídeos
- Controle las críticas y respóndalas
- Solicite más críticas
- 245.000 propietarios inscritos (en aumento)

Respuestas de la gerencia

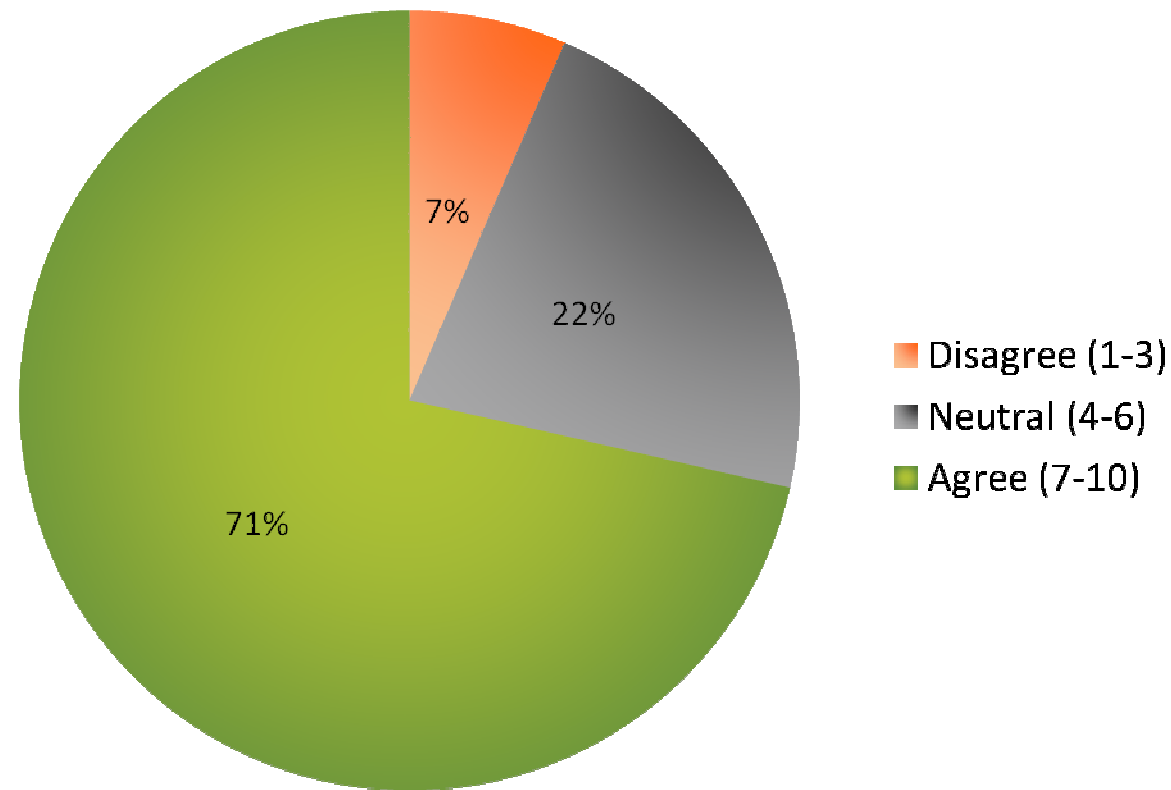
¡Reciba un aviso a diario con nuevas críticas!



Suscríbese para recibir e-mails con las críticas más recientes sobre su establecimiento.

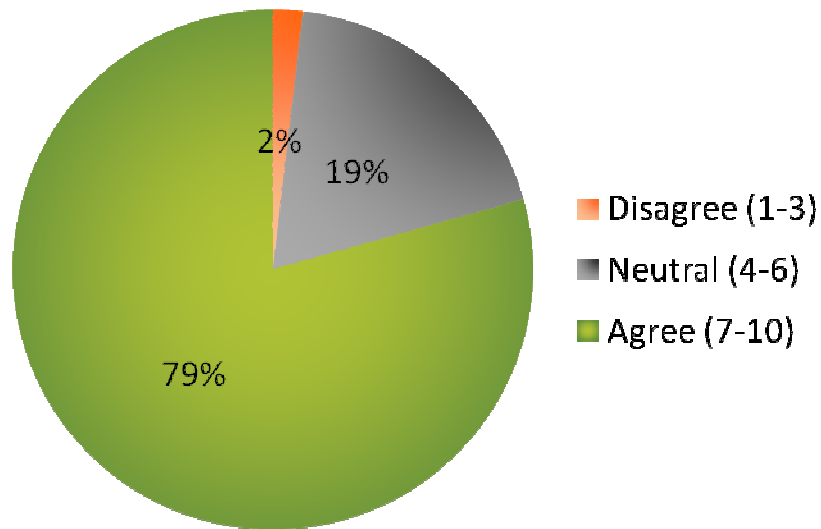
[Registrarse](#)

Ver una respuesta de la dirección es importante para mí

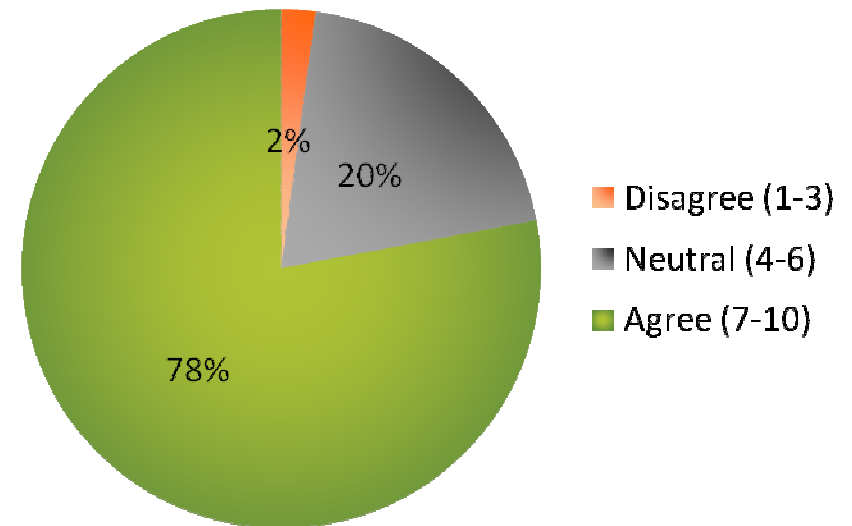


*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

Una respuesta a una mala crítica me tranquiliza

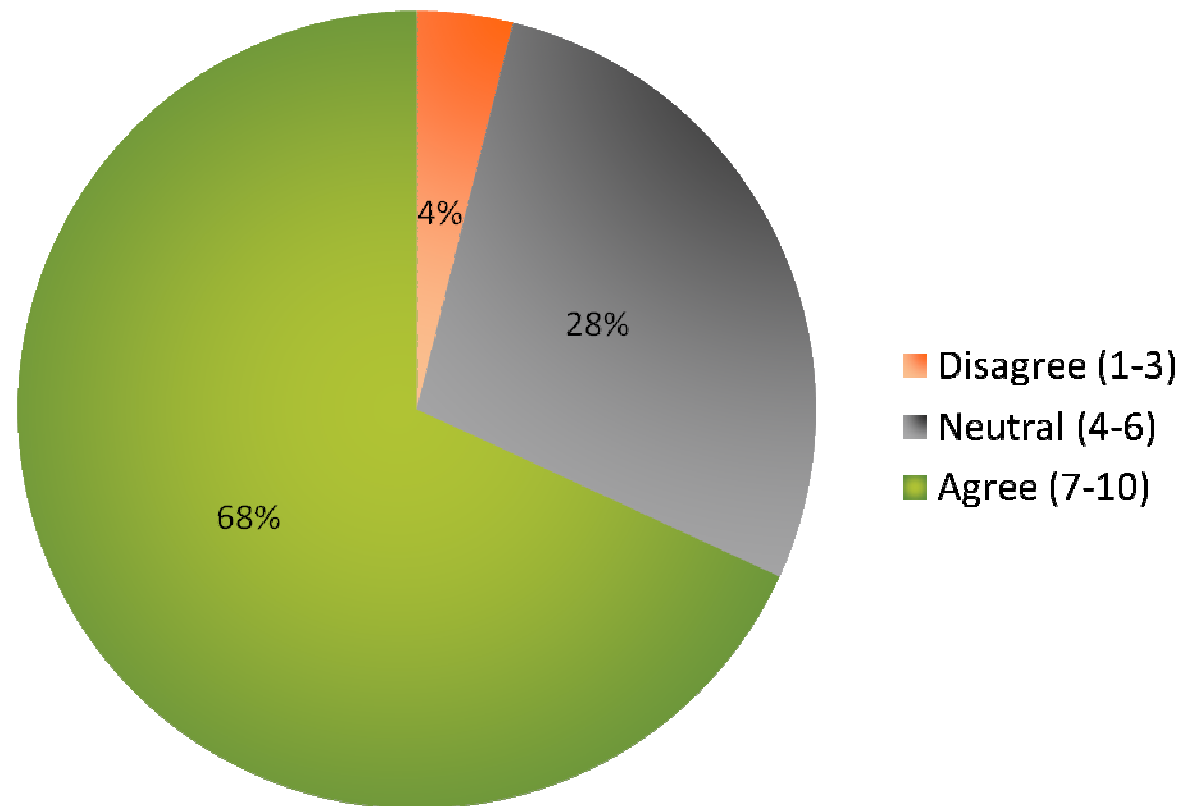


Una respuesta a una buena crítica mejora mi opinión del hotel



*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

Si estuviera comparando dos establecimientos, la presencia de respuestas de la dirección en uno de ellos me influiría a su favor



*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

“ Our car was broken into ”

Hilton Minneapolis



The
The
park
us to
car
car
the
park

Respuesta del propietario/gerente

(Respuesta de la gerencia)

24 Sept 2010

Muchas gracias por hacernos saber lo que ocurrió con su coche. A modo de simple aclaración, le informo de que el garaje de aparcamientos es propiedad de la Ciudad de Minneapolis y de su contratista independiente y lo llevan ellos. Sí, el hotel está ubicado sobre el garaje y los huéspedes pueden cargar su coste a la habitación. No obstante, ni los empleados ni las ganancias del parking se comparten con el hotel. Siento mucho lo ocurrido. Nuestra relación laboral con la Ciudad de Minneapolis y con su contratista independiente es magnífica y le expresaremos nuestro descontento con el modo en que su empleado manejó la situación. Tenga la seguridad de que se trata de unas circunstancias muy poco comunes y una vez más, le ofrecemos nuestras disculpas.

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

“ Great Value, Comfort and Service ”

Hilton Garden Inn Los Angeles / Montebello

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.

Pero no de *esta* forma...

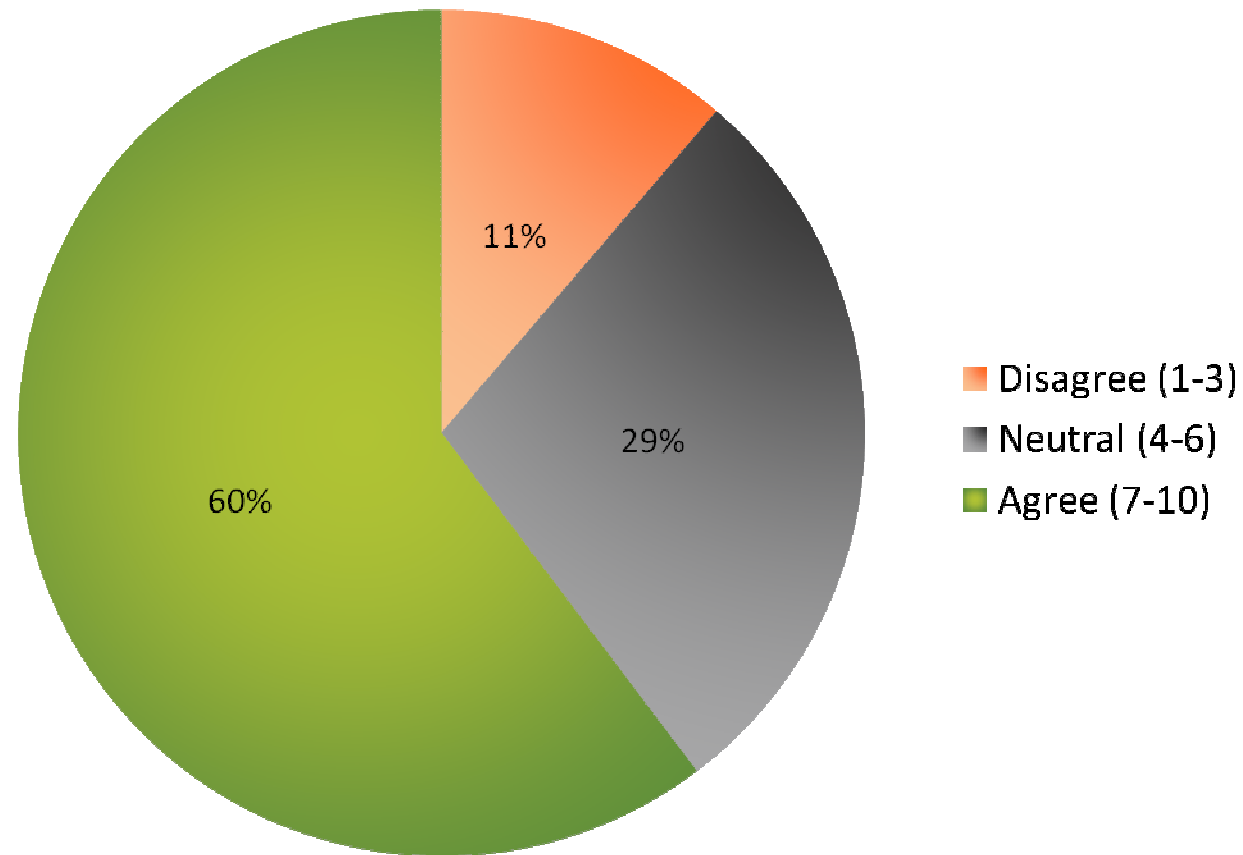


“La gente sin gusto ni vida propia debería salir a la vida real en vez de esconderse detrás de un ordenador y soltar una retahíla de palabras sin base ni sentido”.

“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”.



Una respuesta agresiva a una opinión negativa hace al hotel quedar peor



*A commissioned survey conducted by Forrester Consulting on behalf of TripAdvisor, "2010 Q4 Forrester/TripAdvisor Custom Online Survey"

Directrices sobre las respuestas de la gerencia

Su respuesta de la dirección debe:

- *Ser adecuada para familias*
- *Ser única e independiente*
- *Ser original*
- *Ser profesional*
- *Ser relevante para todos los usuarios de TripAdvisor*
- *Respetar la privacidad personal*
- *Carecer de fines comerciales*
- *Usar el mismo idioma*
- *Seguir la etiqueta para emails*
- *Ser enviada utilizando una dirección de email válida*

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

¿En qué podemos ayudarle?

- **Teléfono**
 - 900 809 757 (teléfono gratuito)
- **URL**
 - <http://www.tripadvisor.com/Owners>
- **Mercedes Sánchez** – msanchez@tripadvisor.com
 - @MerSanchez_TA
 - 657.433.110