

GESTIÓN de la Reputación online

CETT

Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca



Master Oficial Gestión Estratégica de la Empresa Turística

*“It takes 20 years to **build a reputation** and five minutes to ruin it. If you think about that, you'll do things differently”*

Warren Buffet, el inversor más rico del mundo, conocido como el “Oráculo de Omaha”

► Internet: Consumidores Informados

- Más de 1.600 millones de personas se sirven de la red para trabajar, estudiar, buscar información, enviar o recibir mensajes electrónicos, o, simplemente, navegar como forma de entretenimiento. (Fuente: [Internet World Stats, Junio 2009](#))
- **Internet penetration by market in Spain: 70'5%.** (Fuente: [Universal Mccan International Social Media Research - 2009](#))
- El 54% de los españoles **consultan Internet** cuando están buscando unas vacaciones, el 41% cuando quieren comprar un reproductor de MP3, y el 34% cuando se trata de un móvil. (Fuente: [El País](#) – 2009)
- Con **más de 300 millones de usuarios**, Facebook es el cuarto 'país' en población del mundo, por detrás de Estados Unidos, India y China. (Fuente: [Facebook blog](#) Septiembre 2009)
- Existen más de 133 millones de blogs y cada día se escriben casi un millón de posts. (Fuente: [Atraczion.com, Junio 2008](#))

▶ Internet: Consumidores Informados

- [Estudio Zed Digital](#) :
 - El **39% de los usuarios de blogs compraron** un producto online después de haber leído una **crítica positiva** en un blog.
 - El **41% dejó de comprar** algún producto o servicio en la Web después de haber leído una **opinión negativa** sobre el mismo.
 - Un **44,1% de los lectores de blogs** en España, aseguran estar **dispuestos a cambiar su marca habitual** si leyeran algún comentario negativo a través de este canal de información.
 - Cerca de **800.000 consumidores** que ven afectados sus hábitos de compra por el contenido de estos canales de comunicación.

▶ Estamos en la era del consumidor

- Pre-shopping. No es lo mismo que te critiquen (o alaben) tres que trescientos.
- [Prosumer](#) y futuro de Internet: predicciones de [Casaleggio Associati](#)
- [Crossumer](#): el consumidor no es tonto (Ogilvy)
- Marketing boca-oreja: el tradicional, el más eficaz, para bien y para mal.
- Solo hay una cosa más peligrosa que un votante: un consumidor (RM, Director creativo de aftershare.tv). Recordemos la vieja regla: un cliente insatisfecho habla con 11 personas y uno satisfecho con 2 ó 3.
- [Redes sociales, año 2015](#)
- Consumer generated media: [El poder de los comentarios online](#) (Trip Advisor)



miQUEJA.es



▶ El nuevo cliente 2.0

- **Es exigente con la calidad del web corporativo**
 - * que sea fácilmente **localizable** (*seo friendly* para los principales buscadores.)
 - * que sea **usable** (debe encontrar rápidamente lo que busca dentro de la *Web*, con el número de clics mínimo para llegar a la información relevante para él)
 - * que le sea atractivo, **accesible y fácilmente navegable**
 - * que le **“caiga bien”** (las relaciones públicas tienen un papel fundamental en la relación con este usuario y todos los demás a quien les pedirá consejo.)
 - * que ofrezca un sistema de **e-commerce sólido** (si hay venta online: la seguridad y facilidad durante el proceso de compra serán clave para evitar el abandono)
- **Relaciones usuario – empresa en el sitio Web (internas)**
 - * **confianza** y garantía antes, durante y después de la venta (si en algún momento durante la visita al site –o durante la venta online- se rompe esta relación de confianza, se irá sin pensarlo)

Fuente: Francesc Grau. <http://blog.francescgrau.com/el-nuevo-cliente-20>

▶ El nuevo cliente 2.0

- * **quien vende y cómo** (quiere saber quién está en la trastienda, y cómo le servirá)
 - * ¿cómo **contacto** con el vendedor... **ahora?!** (tiene que poder lanzar peticiones, casi a tiempo real: chat online, twitter support, mail inmediato... si no, “si ni cuando quiero comprar los encuentro, cuando tenga un problema , ¿quién me va a atender?”)
- **Relaciones del usuario externas al sitio Web**
 - * **comparará** (buscará competidores, y Webs que ofrezcan comparativas de precios y características)
 - * preguntará a otros usuarios (en blogs, foros y otros sitios donde pueda obtener **información contrastada y opiniones**) sobre su **satisfacción** con el producto o servicio
 - * **él mismo** podrá pasar a ser fuelle de prescripción del producto, o desaconsejará su compra/adquisición (a través de la publicación de su opinión, o dedicándole un post en su propio blog)

Fuente: Francesc Grau. <http://blog.francescgrau.com/el-nuevo-cliente-20>

▶ Algunas ideas clave

- **Sentido común, marketing y comunicación.** Antes que grandes y sesudas estrategias, sentido común. **Ponte en la piel de tu usuario** (del indignado, del fan, del pasivo, del.....). Comunicación proactiva o de crisis: ¿Nos creemos lo que comunicamos?
- **Ética y Estética:** No tenemos vocación de bomberos. A Usted no le interesa apagar un fuego. Ud, lo que necesita, es **solucionar el problema. Vamos a las raíces.**
- **Trabajo de muchos:** más allá de un Departamento o Agencia de Comunicación, hay otros implicados (Desde el Presidente de la Compañía hasta el departamento de atención al cliente de la página Web). De ellos nacen las situaciones de crisis o las propuestas de valor.

*“Por tanto, el **VALOR** de tu empresa está, generalmente, **offline**.
Internet es una herramienta, un entorno. Ayuda, pero **no hace milagros**. La comunicación tampoco”.*

▶ Algunas ideas clave

- **La decencia**, además de necesaria, **vende**. Incluye: sinceridad, *humildad* y transparencia (decir la verdad, saber rectificar a tiempo). Así, generas **confianza, credibilidad**.
- **Comunicación como diálogo**: la comunicación no es solo emisión, también es recepción. Verdadero interés en ESCUCHAR. Diálogo. El mercado, hoy, son conversaciones.
- **Obras son amores....**: Mimar a tu cliente / compensar al perjudicado.
- **¿Eres usuario?**. Pensar y sentir como tu target.
- [“Los blogs corporativos: una opción, no una obligación”](#)
- [“Twitter: Servicio atención al cliente”](#)
- Pensar y sentir como tu *target*. **¿Eres usuario?**

▶ Diagnóstico: Mi reputación hoy en Internet (pasado)



La Web [Imágenes](#) [Vídeo](#) [Maps](#) [Noticias](#) [Grupos](#) [Gmail](#) [Más](#) ▼

Google [Búsqueda avanzada](#)
[Preferencias](#)

Viernes, 29-05-2009 - Actualizado a las 11:04 h.

CincoDías.com

Inicio **Empresas** Mercados Economía Tecnología Finanzas personales Tendencias Empleo Opiniones

Sectores | Directorio

MERCADO Sigue la evolución de todos los valores del Ibx 35

Ranking

Mercadona y El Corte Inglés, entre las 20 empresas con mejor reputación del mundo

El top 20 del ranking Global Reputation Pulse de 2009, que recoge las 200 empresas con mejor reputación del mundo, incluye por primera vez a dos empresas españolas, Mercadona y El Corte Inglés, informó hoy Reputation Institute.

[Resultados de negocios locales que coir](#)



Mercadona - C/ Nàpols 1 [Indicaciones](#)

mercadona 0.03 seconds

... puedo creer que haya un grupo del guacamole fresco del ... Me he unido.
[Reply](#) · [View Tweet](#)

... zoocho de chocolate del **Mercadona** no puede estar más ...
[Reply](#) · [View Tweet](#)

... e pijama &helado de chocolate y cookies de **Mercadona** en ... noofa con [@oscarbarber](#) y Roser (via [@febreer](#)) jajaja :)
[Twitterrific](#) · [Reply](#) · [View Tweet](#)

[Getse: http://twitpic.com/64uka](#) - Brownie al estilo **mercadona**, k bueno está
about 13 hours ago from [TwitPic](#) · [Reply](#) · [View Tweet](#)

[rafamartin](#): Comprando en marcadona (www.mercadona.es)
about 14 hours ago from [TwitterFox](#) · [Reply](#) · [View Tweet](#)

[Visentico](#): **Mercadona**, allá voy, con la tarjeta de crédito en una mano y el DNI en la otra! ¡Deseadme suerte! ¡¡IFRÁNIIMMMMMMMMMMM!

Fuentes: [Google](#), [Cinco Días](#), [Twitter](#)

▶ Diagnóstico: Mi reputación hoy en Internet (pasado)



BANDA ANCHA FIU alojado en interdominios

el 609 de Enrique Dans
Investigación y opinión acerca de los Sistemas y Tecnologías de Información

Inicio archivos temas

portada

Movistar: Jueves, Mayo 28, 2009

En un encuesta están muy...

Según es llamadas una pregunta Movistar,...

Que Movistar está satisfecho... ¿CON QUÉ ???

Escrito a las 8:25 pm

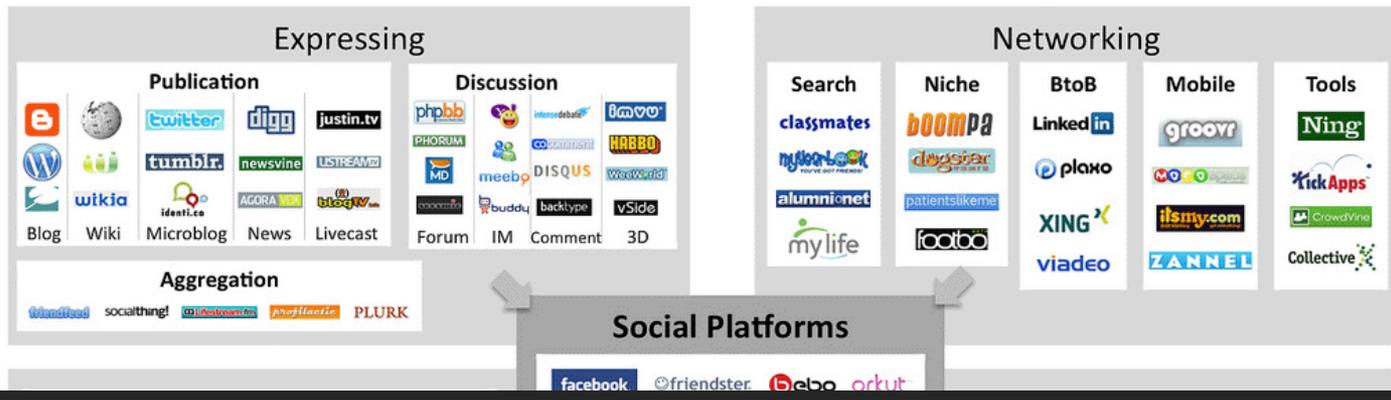


Me envía un amigo (gracias, Alberto) un titular de Bandaancha que dice ["Movistar se siente satisfecho por su servicio de atención al cliente"](#), y no puedo por menos que saltar automáticamente: ¿CÓMO? ¿SATISFECHO? ¿DE QUÉ? ¿Hablamos de verdad del 609, sin duda el peor de todos los servicios de atención al cliente que he tenido el disgusto de sufrir - nunca mejor utilizado el término - en toda mi experiencia como cliente? Revisando [la entrevista a Domingo Vallejo vinculada en el artículo de Bandaancha](#), me planteo que posiblemente se trate de un titular mal escogido, porque veo referencias a "la satisfacción con el servicio prestado por los centros de atención al cliente que dan servicio desde fuera de España", algo con lo que yo nunca he tenido ningún problema: me he encontrado operadores competentes e incompetentes, y nunca me ha parecido que la distribución de competencia tuviese nada que ver con el acento hablado por el operador u operadora de turno.

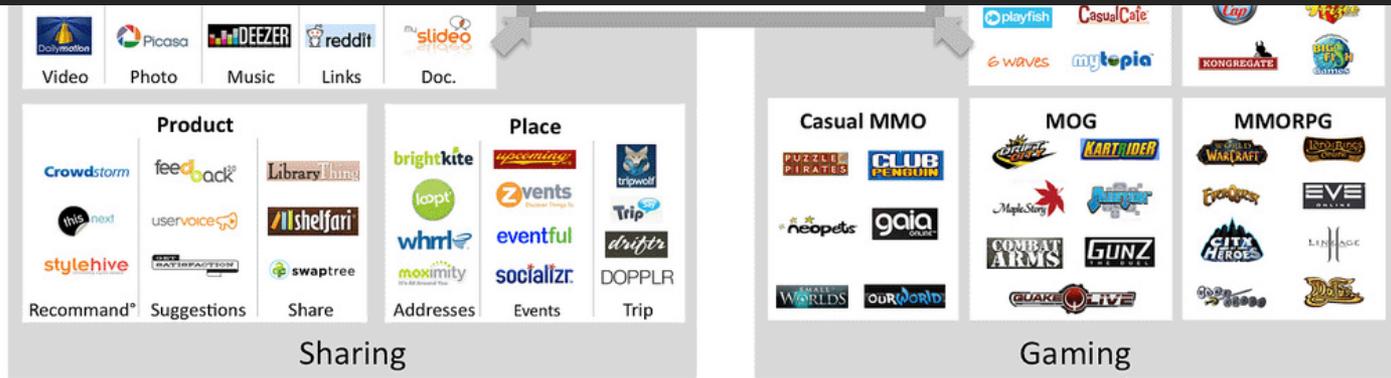
Así que lo siento, juro que no es "criticar por criticar", pero es que no puedo estar experimentando un servicio como el 609 de Movistar y ver cómo su responsable aparece en los medios diciendo que "se siente muy satisfecho", cuando lo que tendría que estar es admitiendo importantes problemas de calidad y afirmar que se está trabajando en su pronta resolución, aunque fuese mentira. Sé perfectamente que el resto de las operadoras tampoco son para tirar cohetes en este sentido, pero creo que le pregunto acerca de las continuas llamadas del 1485 que está recibiendo, las [llamadas comerciales que emite Movistar](#).

Fuentes: [Enrique Dans](#), [Banda Ancha](#)

► Monitorización de contenidos (presente)



¿Hablan de tu empresa en Internet?



FredCavazza.net

▶ Monitorización de contenidos (presente)

ALGUNAS HERRAMIENTAS:

“Escuchar la red”

[Google News](#)

[Google Blog Search](#)

[Technorati](#)

[Wikio](#)

[Icerocket](#)

[Boardtracker](#)

[Blog Comment](#)

[Boardreader](#)

[SocialMention](#)

[TimeTube](#)

[Flickr](#)

[Lissn](#)

Análisis en Facebook:

[Facebook Lexicon](#)

[Tinker](#)

“Seguimiento y monitorización en Twitter”

[Twitterment](#)

[Twitter Grid](#)

[TweetScan](#)

[TweetVolume](#)

[TweetClouds](#)

[TweetStat](#)

[TwittMeter](#)

Monitorización SEO:

[Cuwhois](#)

“Análisis”

[Page Rank de Google](#)

[Google Trends](#)

[Trackur.com](#)

[Blogpulse](#)

[Ranking Technorati](#)

[Alexa](#)

[Alianzo](#)

[Twingly](#)

[Bitacoras.com.](#)

[Bloguzz](#)

[Wikio](#)

[Emezeta](#)

[Statbrain](#)

[Walk2Web](#)

[SocialMention](#)

[Backtype](#)

[Disqus](#)

[HowSociable](#)

▶ Estrategia y Plan de Acción (futuro)

ALGUNAS POSIBLES MEDIDAS*

*Estrategia siempre *ad casum*, no todo sirve para todos.

- ▶ Bajar la Posición en los buscadores.
- ▶ **Web exclusiva para responder.**
- ▶ **Rectificar.** No recomendamos acudir a **la vía legal, ni siquiera aunque se tenga razón.** (Produce el efecto contrario), las amenazas de demandas judiciales repercuten generalmente en la macro-difusión del asunto en la red.
- ▶ En casos de acusaciones injustificadas que sean susceptibles de constituir un delito, y tras una prudente valoración por parte de los expertos en Comunicación y de nuestros Abogados, podrían emprenderse acciones judiciales.
- ▶ Realizar una **campaña publicitaria específica Pay Per Click.** estas campañas tienen la ventaja de aparecer bien posicionadas (en el lugar correspondiente a estos anuncios) inmediatamente.
- ▶ Contactar con el responsable del sitio Web o blog conflictivo y **procurar un entendimiento.**

► Estrategia y Plan de Acción (futuro)

- **Javier Celaya** afirma en su libro *La empresa en la web 2.0*:
 - La gestión de las opiniones de los clientes es ya un área clave para muchas empresas:

"Estas entidades reconocen que los **comentarios** de sus actuales clientes publicados en la *web* social se han convertido en una de las **principales fuentes de referencia** para los potenciales nuevos clientes".
 - Esto debe ser una **oportunidad**, no una obligación.
 - La influencia de la *blogosfera*, según estudios citados por el experto, supone que "alrededor de un 3% de las **empresas ha tenido en cuenta los comentarios negativos publicados en un *blog* a la hora de modificar un determinado producto o servicio**"

Fuente: [El País](#)

▶ Ejemplos de la blogosfera

- [Balneario Blancafort, centro termal no se cierra, ¿o si?](#)

BALNEARIO BLANCAFORT (EL BLOG NO OFICIAL)

MARTES 20 DE AGOSTO DE 2008

Hace tres meses

De Expansion, enviado por un lector:

EL GRAN HOTEL BALNEARIO BLANCAFORT DE LA GARRIGA (BARCELONA) BUSCA UNA SALIDA A SU DELICADA SITUACION FINANCIERA.

EN 2008 SUS INGRESOS CAYERON UN 44%, HASTA 4.5 MM DE EUROS, Y LA OCUPACION MEDIA SE SITUO POR DEBAJO DEL 20%.

LA EMPRESA PRESENTO CONCURSO DE ACREEDORES EN ABRIL DE 2008 Y EN NOVIEMBRE EL JUEZ CESO A LA PROPIEDAD DE LA GESTION.

LA DEUDA ROZA LOS 50 MM DE EUROS, Y SU PRINCIPAL ACREEDOR ES CREDIT SUISSE, CON EL QUE ACUMULA UNA DEUDA DE 43 MM DE EUROS. EL BANCO SUIZO NO HA EJECUTADO LA HIPOTECA Y CONFLA EN EL PLAN DEL NUEVO ADMINISTRADOR.

CONTACTO

Si quieres participar en el blog, puedes o bien comentar las entradas o enviarnos un email a balnearioblancafort@gmail.com

QUIENES SOMOS

Balneario Blancafort (el blog) nada tiene que ver, ni es el vehiculo oficial con el Balneario Blancafort de La Garriga. Es una tribuna libre para aquellos que desean opinar libremente sobre el mismo. Balneario Blancafort (el blog) no se hace responsable del contenido de los comentarios publicados. Se reserva moderación en los mismos. Todos aquellos comentarios

Fuente: [Blog Balneario Blancafort](#) (No oficial)

► Ejemplos de la blogosfera

Ben Southall, 34 años:
hombre con el mejor
trabajo del mundo (mayo
2009).

Durante seis meses y por
100.000 US\$, será el
guardián de una
paradisiaca isla de
Australia.

(**Campaña publicitaria**
lanzada por el
departamento de Turismo
del Estado australiano de
Queensland).

**Publicará sus
experiencias en un blog.**

AUSTRALIA | Concurso

Un británico consigue 'el mejor trabajo del mundo'



Ben Southall (dcha) durante la final del concurso. | Ap

Fuente: [El Mundo](#)

CETT

Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca



▶ Ejemplos de la blogosfera

Jorge Gobbi, autor de Blog de Viajes, tranquiliza desde sus propias experiencias, los miedos referentes al turismo en Bolivia

Bolivia destino de vacaciones

Patricia 13
Diciembre 15th, 2008 at 5:03 pm

Hola, tengo pensado comenzar por Salta, luego Tilcara, La Quiaca, Villazón (ruta conocida el verano pasado), y la idea nueva, era llegar hasta Isla del Sol. Quiero saber si es necesario aplicarse la vacuna para la fiebre amarilla, pues me dieron tantas recomendaciones con respecto a la infraestructura sanitaria, que ya ni ganas tengo de ir. He pensado en cambiar el rumbo hacia Chile por San Pedro de Atacama. Espero algunos consejitos!! y qué onda el transporte en Bolivia?

Jorge Gobbi 14
Diciembre 15th, 2008 at 5:42 pm

Patricia, salvo que vayas a la selva o Yungas, no es necesario ponerte la vacuna de la fiebre amarilla (de todos modos, esa vacuna se consigue gratis en la zona de Puerto Madero, justo detrás del edificio de la Policía Federal donde se saca el pasaporte). En tu caso, y siempre que quedes dentro de la zona del altiplano, por lo general aconsejan la triple,  alcance pagarla, la de la hepatitis. El transporte en Bolivia es económico, pero bastante precario en algunas rutas. De todas maneras, entre las principales ciudades se consigue transporte sin problemas.

Vanis, saludos a Luis Carlos 😊

Roy, sacá buenas fotos (bueno, en esa zona no cuesta mucho hacer buenas fotos 😊)

Provincia de Buenos Aires sobre Patrimonio Cultural y Vida Cotidiana (todo el día)

- Categorías**
- aerolíneas
 - argentina
 - buenos aires
 - asia
 - Asides
 - blogs
 - brasil
 - Cafe
 - chile
 - ciudad
 - colombia
 - concursos
 - cruceros
 - españa
 - estados unidos

Fuente: [Blog de Viajes](#)

Gestión de la reputación corporativa online

Balneario Blancafort

“ Decepcionante en todos los aspectos ”
Gran Hotel Balneario Blancafort

JJGM
España

1-11 de 11 opiniones de Gran Hotel Balneario Blancafort, La Garriga

ordena por: **Utilidad** | Evaluación del producto | Fecha

★☆☆☆☆ **El mal servicio pq estan en suspension de pagos**
Evaluación del producto Gran Hotel Balneario Blancafort, La Garriga por gonzabox

Ventajas: Debido a que estan sin dinero han recortado todo todo y exprimen al cliente
Desventajas: carisimo para lo que se recibe

Saludetes a todos! Voy a contaros mi opinion de un fin de semana con mi mujer en este Balneario. Vivimos en Barcelona y teniamos un articulo antiguo que salio hace tiempo en una revista y que hablaba maravillas del hotel. Ademas, segun el articulo, era de los pocos que pertenecia a Small Luxury Hotels y que contaba con un chef Michelin, y un monton de cosas. Como era nuestro aniversario, y a pesar de los precios, nos fuimos un fin de semana ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

Relación calidad precio: muy útil
Comodidad del colchón: 31.01.2008
Atención al cliente del...
Limpieza del hotel
Ubicación del hotel

★★★★☆ **Tratamientos muy completos**
Evaluación del producto Gran Hotel Balneario Blancafort, La Garriga por Tribeca25

Ventajas: quedar como nueva
Desventajas: algo caros, aunque es muy bueno el servicio q dan

Quisiera hablaros del Balneario Blancafort Gran Hotel, cuya clasificación es de Cinco Estrellas. Este balneario se encuentra en La Garriga, una localidad que es muy conocida por las propiedades que tienen sus aguas termales. Otra de las grandes ventajas de La Garriga es su proximidad a la Ciudad Condal, Barcelona se encuentra una media hora más o menos, concretamente a 35 km. Este hotel conserva su antigua fachada interior, pero está dotado ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

Relación calidad precio: muy útil
Comodidad del colchón: 22.12.2008
Atención al cliente del...
Limpieza del hotel
Ubicación del hotel

★☆☆☆☆ **Te cobran por TODO. Carisimo y no es 5GL**
Evaluación del producto Gran Hotel Balneario Blancafort, La Garriga por AZAZUZ

Ventajas: impactante al principio...pero luego todo roto, nada funciona.
Desventajas: Mal servicio. Cargos ocultos. Pensabamos gastar 300€/dia y acabamos en 800.

Hola Recientemente fui a este hotel contratando una reserva directamente con ellos. Os voy a contar mi experiencia, que se resume en "en que mala hora"... El Balneario tiene buena pinta en fotos, pero una vez estas allí, la mitad de las cosas no funcionan (sauna estropeada, la mitad de las camas de agua no van, los chorros de agua...tampoco). Luego, te pegan cobran sin advertirte por ABSOLUTAMENTE todo. A saber: - Nos invitan a que aparcemos ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

Relación calidad precio: muy útil
Comodidad del colchón: 08.01.2008
Atención al cliente del...
Limpieza del hotel
Ubicación del hotel

Miembro desde: 16 marzo 2009

Fuente: búsqueda "balneario Blancafort" Google, [Tripadvisor](#) , [Ciao](#), [www.balnearioblancafort.net](#)

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Reputation Defender



ReputationDefender™ | 123people

Remove personal info from the Internet! Take back control today with ReputationDefender.

€14.95 / month

Sign up now ▶

MyReputation

Is there something on the Internet that is ruining your reputation? Hurting your chances at career opportunities, love, or personal improvement? Take action and remove unwanted content from the Internet today with ReputationDefender and 123people.com!

* Thanks to 123people.com, you know what search engines say about you. What about the deep internet? Do you know what social networks, message boards, and blogs say about you? If you want the professionals to find EVERYTHING about you on the Internet, get MyReputation from ReputationDefender and 123people.com.

Internet no olvida

Gestión de la reputación corporativa online

- Inmobiliaria persigue a su inquilina por un comentario en Twitter

*"¿Quién dijo que dormir en un apartamento húmedo es malo para usted?
Horizon piensa que es estupendo".*

- La empresa Horizon pide **50.000 dólares de resarcimiento** por el mensaje colgado en mayo-2009
- Amanda (inquilina de Horizon en Chicago, USA) tiene en Twitter 20 seguidores.
La blogosfera considera este episodio algo más que una anécdota.

Fuente: [El País](#)



401 tweets
retweet

Earlier today, it came to light that Chicago-based Horizon Realty Group was suing one of its former tenants, Amanda Bonnen, for \$50,000 over a single tweet. While filing a \$50,000 lawsuit for a 140 character comment is just shocking, the quote from Horizon's Jeffrey Michael just boggled our minds:



"We're a sue first, ask questions later kind of an organization."

Twitter didn't take to that very kindly and propelled its backlash towards Horizon Realty to the top of the Twitter charts. Now the embattled organization has put out a statement to clarify its position. Oh, and before you're ask, they're still going to take Ms. Bonnen to court.

Still, the statement starts immediately with an apology over his "tongue in cheek" quote, but then quickly provides an overview of their version of the facts surrounding the case, specifically accusing Ms. Bonnen of trying to manipulate the system to her benefit. Instead of us trying to explain their defense of their actions, here's the entire statement:

Gestión de la reputación corporativa online



- Clickair

- [“Clickair: pésimo servicio al consumidor”](#)
- 5º empresa con más quejas en Cataluña (*offline*) [Fuente: [El País](#), Mayo 2009]

1-15 de 94 opiniones de clickair.com ordena por: [Utilidad](#) | [Evaluación del producto](#) | [Fecha](#)

Click Air: pésimo servicio al consumidor

★☆☆☆☆ Anulan vuelo sin más avisando sólo con un mail
Evaluación del producto clickair.com por hlagos

Ventajas: NINGUNA
Desventajas: SON UNA PANDA DE CARADURAS

Este verano pretendía irme a Moscú y San Petersburgo. Para los que habéis ido, sabéis que conseguir el visado es toda una odisea, pues bien. Nosotros, yo y mi novio, fuimos preparando las cosas con tiempo para conseguir los mejores precios y llevar el viaje medianamente organizado. Lo primero que cogimos es el vuelo, que nos salió muy bien de precio comparado con lo hubiéramos tenido que pagar en una agencia. Poco a poco reservamos hotel, hicimos ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

muy útil
02.07.2007

★☆☆☆☆ Love is in the (Click)Air z.z
Evaluación del producto clickair.com por andresmartinezgarcia

Ventajas: Que te guste que te cancelen vuelos
Desventajas: Querer cumplir las normas

Llamad a esta opinión opinión, queja, experiencia o experiencias, o aplicadle el adjetivo calificativo o sustantivo de la lengua castellana (incluso otras) que os sea de mayor agrado, ya que ... por lo que a mi respecta, agrado me produce más bien poco. CLICKAIR Por si alguien a día de hoy no sabe que es ClickAir, es fácil la explicación, es una aerolínea de vuelos nacionales y europeos (no vuela a otros continentes exceptuando el Norte ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

muy útil
29.11.2007
(17.12.2007)

★☆☆☆☆ NO compréis vuelos ofertados por Clickair
Evaluación del producto clickair.com por juegodeotallas

Ventajas: ^
Desventajas: ^

Intentaré resumir brevemente la situación, ya que si la explico con todos los detalles esto va a ser un no acabar: * TV3 (Televisión de Catalunya SA), organiza un concurso para celebrar su 25 aniversario - Un viaje per recordar. Durante un mes, sortea 25 vuelos diarios a diferentes destinaciones, "cortesía" de Clickair. * Mi hermana decide participar, ya que durante unos días del mes de Agosto va a irse a Malta estudiar, y si le tocara un viaje ... [Leer opinión](#)

Los miembros de Ciao han valorado esta opinión como **muy útil**

muy útil
20.07.2008

Fuente: [Ciao!](#)

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos negativos:
Hotelbeds

***Crítica en un foro de clientes, año 2004!.
Ocupaba 2º posición en búsqueda natural por
“hotelbeds españa” en 2008***



Fuente: <http://www.rumorismo.com>

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos negativos

Hotel Corbeta Lanzarote

*Video del año 2006.
Ultimo comentarios en
Youtube: **septiembre 2009***



▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos negativos
United Airlines

Video de Julio 2009. A octubre de 2009, más de 5,7 millones de visitas.



Gestión de la reputación corporativa online



- Domino's Pizza

- Crisis – “[Disgusting Dominos](#)”
- Respuesta inmediata del Presidente de la compañía. (en 48 horas ya existía respuesta oficial)
- 1º resultado hoy de “[Disgusting Dominos](#)” en Youtube:

The screenshot shows a YouTube search results page for the query "Disgusting Dominos". The search bar at the top contains the text "Disgusting Dominos" and the search button is labeled "Buscar". Below the search bar, the results are displayed in a grid. The first result is highlighted with a yellow box and is titled "Disgusting Dominos People - Domino's Responds". The video description reads: "Patrick Doyle, President, Domino's USA, responds to video of (now former) Domino's team members. Follow us at twitter.com". The video has 710260 reproducciones and was uploaded 1 mes ago. Other results include "Disgusting Dominos People! Disgusting Dominos People!" and "beebee890's QuickCapture Video - April 16, 2009, 01:28 PM Disgusting Domino's ...".

Fuente: [YouTube](#)

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- US Navy

- Saber aprovechar la Web 2.0 para potenciar su imagen de marca, para reforzar su buena reputación...consiguiendo unos mejores y mayores resultados (conversaciones) que si se hubiera enviado una nota de prensa.

How to Change the World
A practical blog for Impractical people.

[◀ The Art of Admonishment](#) | [Main](#) | [Guy's Index of Absurdity: The Top Ten Ways to Tell if Things Are Really Bad](#) ▶

October 08, 2008

26 Hours at Sea: The Longest Posting in the History of Blogging

I've been to many interesting places, but nothing compares to my twenty-four hour visit to the USS John C. Stennis, an aircraft carrier. I was a guest of the Navy who operates this program in order to bolster recruiting, retention, and overall awareness of what it does. I hope that you enjoy these pictures and videos. I would be overjoyed if you spotted someone you know in one of them.

Incidentally, this is probably the longest posting in the history of blogging. It contains over 130 photos (I lost count) and five videos. You might question the wisdom of posting this many pictures ([here's](#) one person's reaction). After all, I could create a slide show so that people who were really interested could click through the pictures. There are three reasons why I didn't:

First, I can't figure out Flickr.

Second, I want folks to click and scroll through **all** the pictures and videos

Contact Me

[FOLLOW ME ON TWITTER](#)

[Email Me](#)

Alltop Widget

Slavery news

10 Reasons Trafficking Victims Can't Leave
[en.worldpress.com](#)

Sick: 10 arrested in east China over brick kiln slavery (these slaves are handicapped)
[onevictorendslavery.nhg.com](#)

Fuente: [Guy Kawasaki](#) Vía: [Viendo Vídeos](#)

Gestión de la reputación corporativa online

- Hotel Husa Serrano



“le hace falta una reforma integra”

¿Has estado en Hotel Husa Serrano? Comparte tus experiencias

Escribe una crítica

Añade fotos

Opiniones en las que puedes confiar

Un 63% lo recomiendan

23 críticas

Excelente	1
Muy bueno	7
Normal	6
Malo	6
Pésimo	2

Por tipo de viaje

Total (23)
De negocios (3)
En pareja (3)
En familia (3)
Con amigos (3)
En solitario (1)

Ten
Val
por
día

1-10 de 23

« 1 2 3 »

Ordenar por [Fecha ▼][Puntuación]

Español primero

“Decrépito. Necesita una reforma urgente”



JorgeMiraVallet
Barcelona

11 ago 2009 | Tipo de viaje: De negocios

Cometí el error de no informarme en Internet antes de ir, y me dejé guiar por las (retocadas) fotografías que ofrece la Web del hotel. Decepcionante. Está viejo y descuidado, necesita una reforma urgente. No merece las 4 estrellas que tiene. Lo único bueno que tiene es la ubicación. más interferencias que había. más

▶ Gestión de la reputación corporativa online

• Zumos Odwalla

- Facilitar el diálogo, dar toda la información posible a los públicos (crear un sitio web para ello), fomenta la transparencia, asume las críticas...



▶ Gestión de la reputación corporativa online

• Racó d'en Baltà

« Muy mal servicio, camareras poco profesionales y mal educadas ... »

El Racó d'en Balta



pasadosdevueltas
barcelona

16 nov 2009 **NUEVO**

Fuimos a cenar y francamente os recomiendo que no vayais!!! Yo os aseguro que no pienso volver!!!. Pedí información de un plato y cuando me lo sirvieron no se parecía en nada a lo explicado por la camarera, dicha camarera en lugar de ofrecermela la posibilidad de otro plato o darme una lógica explicación, se llevo el plato con muy malas maneras y me lo trajo de nuevo sacando parte de la comida.... Eso no fue todo nos traen la botella de vino de 15 euros y la deja tal cual en la mesa sin servirla ni darla a "catar".... Nos quejamos diciendoles que un vino de esa calidad hay que darlo a probar y que las camareras parecían "robots" no personas y con muy poca educación. La única respuesta obtenida fue que lo sentían... En fin vosotros mismos pero NO OS LO ACONSEJO...

Esta crítica es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC.

¿Ha sido útil esta crítica?

NO FUE ÚTIL ÚTIL

A a juzgar por los comentarios, ¿iríais?

Opiniones de Racó d'en Baltà

[Escribe tu opinión](#)

Mostrar 20

Recientes

Música y cocina de mercado



lucasalar

4 out of 5 stars 16-04-2008

Una guapísima esquina en el Eixample. Tanto para la ruta nocturna como para la comida del mediodía. La cartas de menú son reproducciones de discos, y gran parte de la decoración del local tiene referencias para aficionados a la música. No es un sitio excesivamente económico, pero tienen una cocina muy buena, combinando la...

[Leer más..](#)

Retro y colorista



miss_dud

4 out of 5 stars 04-04-2008

En la calle Aribau esquina Rosselló, si vas un poco despistado te saltarás este bonito y agradable restaurante de cocina catalana con toques creativos. En el lugar se respira aromas antiguos de los locales de "L'Eixample" con decoración retro y colorista. La comida está a la altura de las circunstancias; platos sencillos...

[Leer más..](#)

Fuente: salir.com, Tripadvisor

► Gestión de la reputación corporativa online

- Cotton On

Una usuaria pide explicación de los *slogans*. No recibe respuesta. Comentarios, *retweets*. Crisis. Retiro de las camisetas del mercado



Fuente: Francesc Grau <http://www.consultor.com/>

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos positivos:
 - [Facebook: gestión de una crisis](#)
 - [La cadena hotelera Sol Meliá se incorpora al Foro de Reputación Corporativa](#)
 - [Hotel Aguas del Narcea, respuesta justificada de la Dirección en Tripadvisor](#)
 - [Hoteles de Málaga y Coruña: mejor valorados bajo el Índice de Reputación Online](#)

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Hotel Le Meridien Ra



 **Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa**, El Vendrell, Costa Dorada, Cataluña, España
 Criticas de Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa
[VER PRECIOS PARA ESTE HOTEL](#)

Lo que dicen nuestros usuarios Resultados 1 al 10 de 23 para le meridien ra

 Critica: **Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa**, El Vendrell, Costa Dorada, Cataluña, España
 4.0
Buen hotel pero un poco caro para lo que es
14 agosto 2009 Lunita1515, barcelona
Me regalaron una estancia en este hotel en una habitación suite. La verdad es que era una habitación muy amplia, con vistas a la playa. A parte de una cama enorme, tenia ...

[VER PRECIOS PARA ESTE HOTEL](#)

 Critica: **Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa**, El Vendrell, Costa Dorada, Cataluña, España
 5.0
Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa, perfecto para descansar
27 agosto 2008 niama, Barcelona
... vacaciones y lo en contramos..... **Le Meridien Ra** ... mi marido dichos tratamientos no le gustan nada, sin embargo, en esta ocasión salió encantado y con ganas de repetir el año que viene ...

[VER PRECIOS PARA ESTE HOTEL](#)

 Critica: **Le Meridien Ra Beach Hotel & Spa**, El Vendrell, Costa Dorada, Cataluña, España
 4.0
Fantastico
03 mayo 2007 Kajava, Zaragoza
... todos aquellos que busquen un hotel para disfrutar de su spa, en un ambiente selecto, con una atención esmerada y ademas bien situado..... Eso si, y que no les importe el precio

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos positivos:

La semana pasada tuve la posibilidad de vacacionar unos días en un complejo hotelero fuera

de España. La verdad es que cogimos estuvo de novedad con mis bien. La elección puramente por internet fue un completo acierto, ya que cumplió con lo que esperábamos: conseguimos descansar, hallamos tranquilidad, nos reecontramos con la salud y contenía ciertos puntos exóticos que nos mantuvieron distraídos. La relación con el hotel fue vía twitter, correo electrónico, y el poteroso tripadvisor, que consiguió hacernos

cambiar -a última
confianza, y c
cuidado con e

El caso es que todo estuvo *la mar* de bien, pero la sensación final de más satisfacción que nos llevamos a casa (a parte del descanso, *of course* 😊) es el excelentísimo trato humano que allí recibimos. Podíamos haber contratado el mejor hotel del mundo, pero con un trato nefasto, todo se va al garete. **Nuestro sector online ayuda a empresarios turísticos a comunicarse mejor con sus públicos, para así, fidelizarlos, atraer nuevos visitantes y generar más negocio.** Y es así. Pero por favor, no nos olvidemos que la base de nuestro turismo no está en las cuentas twitter que tenga, ni en las *fanpage* de facebook que mantenga. La base donde se solidifica el recuerdo de si querer volver o no, sigue siendo el clásico del trato que da el personal de servicio hacia los clientes. Luego, todas las herramientas online con que trabajamos expandirán con fuerza las ventajas, virtudes y rasgos diferenciales frente sus competidores.

Fuente: Francesc Grau <http://www.consultor.com/>

▶ Gestión de la reputación corporativa online

- Ejemplos positivos:
 - [Hotel de Madrid premiado por Trivago](#)
 - [El Estudio KAR 2009 \(Key Audience Research\) de Reputación Corporativa en España elaborado por Ipsos indica que la cadena hotelera Paradores tendrá mayor éxito en el futuro. Le siguen AC y NH.](#)



▶ Para ir cerrando

- **Internet** en general y las opiniones de otros usuarios en particular se han convertido en fuente de consulta habitual **que influye notablemente en la decisión de compra.**
- **El nuevo usuario de Internet es exigente** en cuanto a confianza y calidad, está informado, comenta, critica y participa cada vez más.
- En el momento es que nuestra empresa está en internet, tenemos presencia y generamos **reputación online.** Y, si no estamos, probablemente la generamos también.
- Monitorización de contenidos > ***El mercado son conversaciones.*** Y queremos participar en ellas.
- Existen **herramientas gratuitas de alertas y medición** de nuestra marca online.
- En la gestión de una crisis es tan importante reaccionar rápido como reaccionar bien.
- **Internet no olvida. Todo deja rastro.**

Preguntas, dudas, críticas, regalos...

Jorge Mira | Prestigia Online
jorge@prestigiaonline.com

MUCHAS GRACIAS :-)