

# Cómo sacar partido a las opiniones de los visitantes

Guía que le ayudará a acercarse a sus clientes, descubrir qué es lo que realmente quieren y, ante todo, a promover su establecimiento.



Los sitios web de TripAdvisor reúnen a la mayor comunidad de viajeros del mundo, dado que cuentan con más de 9 millones de miembros registrados y reciben más de 25 millones de visitas mensuales. Y lo que es más importante, cuentan con más de 20 millones de opiniones sobre establecimientos y destinos.

Póngase en contacto: [socios@tripadvisor.es](mailto:socios@tripadvisor.es)

## ¿Por qué son importantes las opiniones y comentarios de los visitantes?

Actualmente, los viajeros prefieren no correr riesgos e informarse acerca del establecimiento en el que se van a dejar su dinero. Así que simplemente se dan una vuelta por Internet y buscan las opiniones de otras personas que ya hayan estado en el establecimiento en el que pensaban reservar a fin de averiguar si su decisión es la correcta, o bien, si quizás hay algo negativo sobre dicho establecimiento que desconocen y preferirían saber de antemano. Este sencillo ejercicio es llevado a cabo por la gran mayoría de personas que buscan un hotel. De hecho, un 87% de las mismas acaban siendo influenciadas por las opiniones que leen<sup>1</sup>.

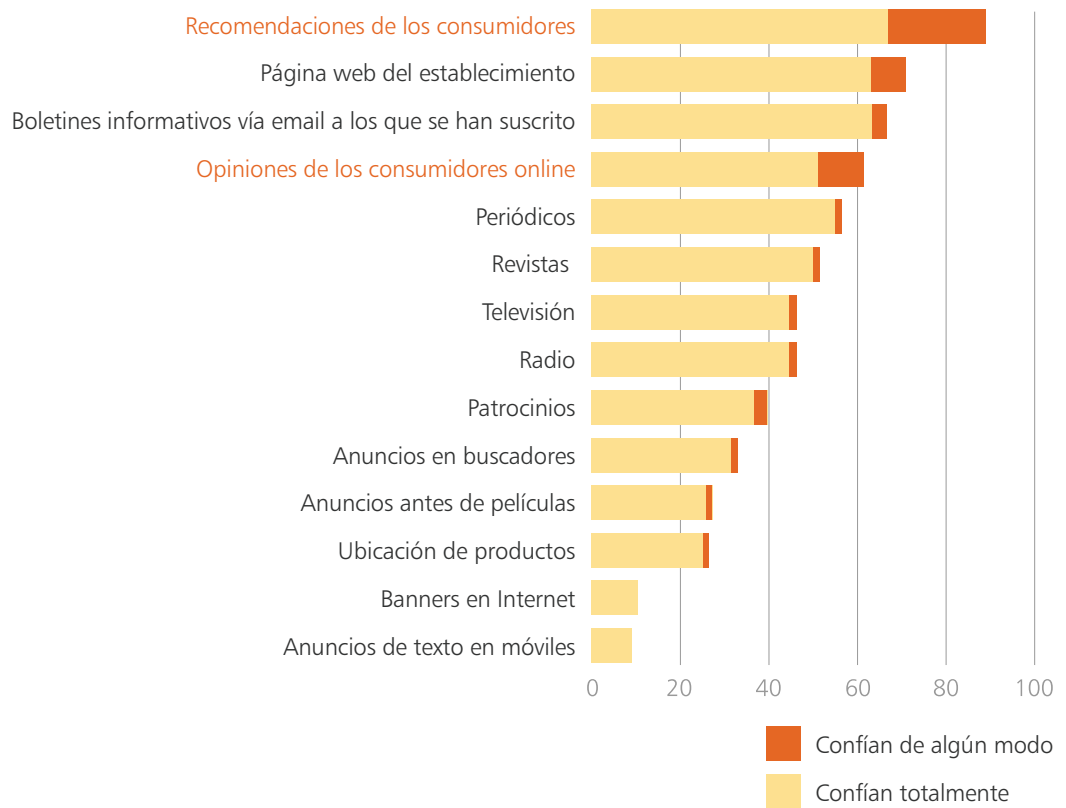
Es más, recientemente se ha llevado a cabo un estudio que demuestra que las recomendaciones hechas por otros consumidores generan más confianza que las campañas publicitarias o el propio sitio web de una empresa<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> David Pavelko, Director de equipo, Área de viajes, Google, Octubre 2008

<sup>2</sup> Informe de Forrester del Segundo trimestre de 2008

## Cómo sacar partido a las opiniones de los visitantes



### Las opiniones aumentan la tasa de conversión

Cuando clientes potenciales visitan su sitio web, no puede dejar escapar la oportunidad de intentar convencerles de que lleven a cabo una reserva. A este respecto, uno de los argumentos más eficaces a la hora de hacer que se decanten por su establecimiento son las opiniones y comentarios de otros visitantes.

De acuerdo con los resultados de un estudio realizado en 2007 con 360 páginas web que disponían de plataformas de comercio electrónico, cuando se añaden críticas de usuarios se logra el impacto siguiente<sup>3</sup>:

- Las conversiones aumentaron en un 56% de los casos
- El tráfico se incrementó en un 77% de los casos
- La compra media subió en un 42% de los casos

*La empresa Hayes and Jarvis se dio cuenta de que los clientes que leían críticas y comentarios de TripAdvisor en su página web reservaban el doble de viajes que los que no las leían.*  
- [hotelmarketing.com](http://hotelmarketing.com)

### Las opiniones hacen que los clientes confíen en su marca

La confianza en las críticas y comentarios online funciona mucho mejor cuando aparecen los dos lados de la historia<sup>4</sup>. La gente busca información contrastada, y si únicamente aparecen opiniones positivas los visitantes podrían pensar que los comentarios no son verídicos.

La buena noticia es que, normalmente, la mayoría de las críticas son positivas. Por ejemplo, en TripAdvisor, la puntuación media es de 3,74 sobre 5.

---

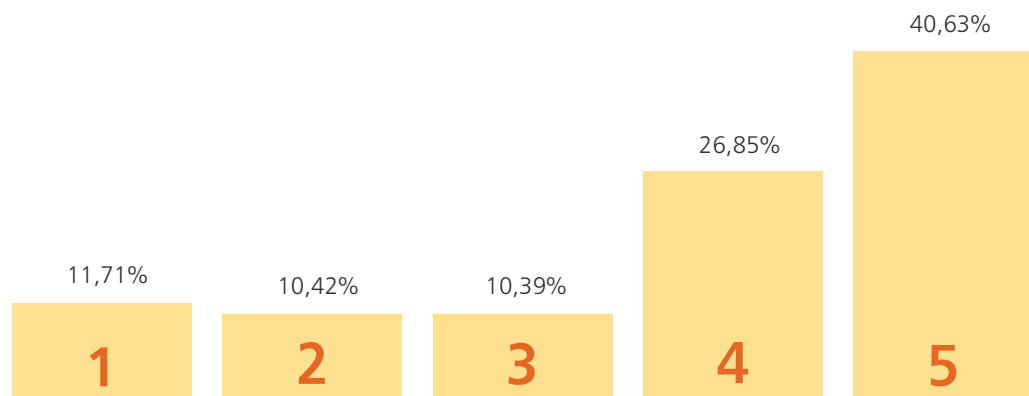
<sup>3</sup> e-consultancy/Bazaarvoice, 2007 Online

<sup>4</sup> Estudio realizado por Jupiter Research/Bazaarvoice en el que se entrevistó a 1000 compradores online, Diciembre de 2007

*“Al incorporar críticas a una página web se logra tanto aumentar la confianza en la marca cómo se evita que los visitantes tengan que abandonar la página web del establecimiento para ir a recabar opiniones sobre el mismo.”*

- Andrew Walmsley, Marketing Magazine (UK), September 2007

### Puntuaciones en TripAdvisor



### Las opiniones pueden revelar lo que los clientes quieren

Las críticas y opiniones le dan la oportunidad de conocer qué es lo que más valoran sus clientes para que así pueda responder rápidamente a sus exigencias y lograr una mayor calidad en el servicio. De paso, estará contribuyendo a aumentar la confianza en su marca.

## Cómo sacar el máximo partido a las opiniones de usuarios de TripAdvisor

Las críticas escritas en TripAdvisor son consultadas diariamente por millones de viajeros que buscan opiniones imparciales sobre hoteles, restaurantes y atracciones de todo el mundo. Cualquier persona puede escribir una crítica, desde los clientes que visitan un establecimiento por primera vez hasta aquellos que han repetido cientos de veces.

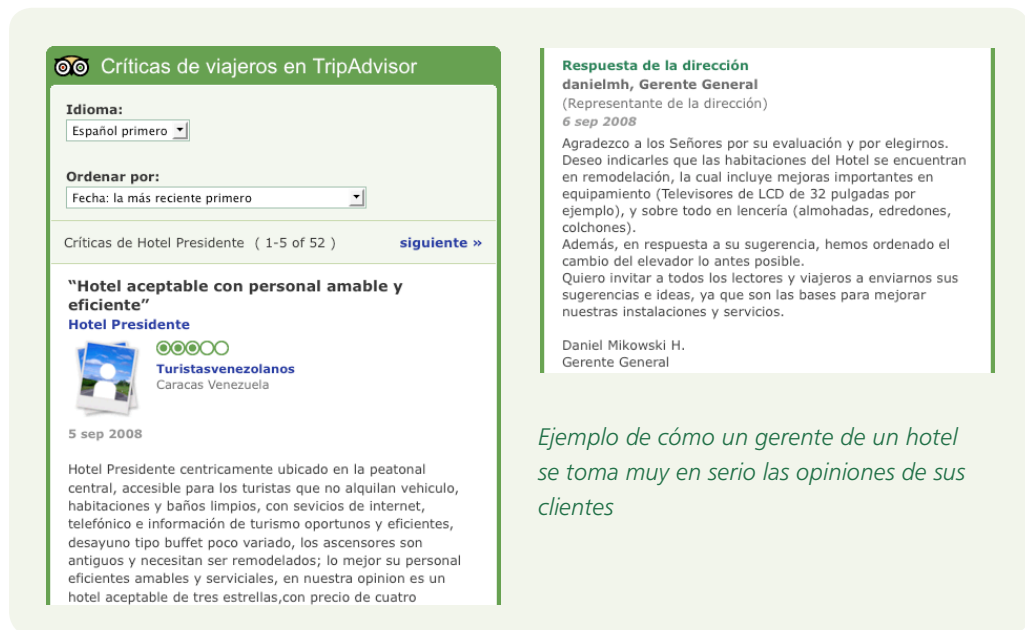
Si quiere conocer todos los recursos que ponemos a su alcance, visite la página de Recursos comerciales disponibles para su establecimiento en [www.tripadvisor.es/owners](http://www.tripadvisor.es/owners)

**¿Su establecimiento aún no aparece en TripAdvisor?**

Vaya a [www.tripadvisor.es/pages/getlisted.html](http://www.tripadvisor.es/pages/getlisted.html) para aparecer en TripAdvisor.

## Descubra lo que piensan sus clientes acerca de su establecimiento

Una de las ventajas de TripAdvisor es que le permite utilizar a un servicio gratuito que le avisa cada vez que un viajero escribe una opinión acerca de su establecimiento. Además, si desea responder a los comentarios de dicho cliente, lo puede hacer fácilmente, con lo que el compromiso de su establecimiento con la atención al cliente queda patente.




The image shows a screenshot of a TripAdvisor review for Hotel Presidente. The review is in Spanish and is titled "Hotel aceptable con personal amable y eficiente". It is written by a user named "TuristasVenezolanos" from Caracas, Venezuela, on September 5, 2008. The review text describes the hotel's location, amenities, and staff. To the right of the review is a response from the general manager, Daniel Mikowski H., dated September 6, 2008. The response thanks the reviewer and mentions ongoing renovations and improvements to the hotel's facilities and services.

**Idioma:**  
Español primero

**Ordenar por:**  
Fecha: la más reciente primero

Críticas de Hotel Presidente ( 1-5 of 52 ) [siguiente >>](#)

**"Hotel aceptable con personal amable y eficiente"**  
**Hotel Presidente**  
  
**TuristasVenezolanos**  
Caracas Venezuela

5 sep 2008

Hotel Presidente centricamente ubicado en la peatonal central, accesible para los turistas que no alquilan vehículo, habitaciones y baños limpios, con servicios de internet, telefónico e información de turismo oportunos y eficientes, desayuno tipo buffet poco variado, los ascensores son antiguos y necesitan ser remodelados; lo mejor su personal eficientes amables y serviciales, en nuestra opinion es un hotel aceptable de tres estrellas, con precio de cuatro

**Respuesta de la dirección**  
**danielmh, Gerente General**  
(Representante de la dirección)  
6 sep 2008

Agradezco a los Señores por su evaluación y por elegirnos. Deseo indicarles que las habitaciones del Hotel se encuentran en remodelación, la cual incluye mejoras importantes en equipamiento (Televisores de LCD de 32 pulgadas por ejemplo), y sobre todo en lencería (almohadas, edredones, colchones). Además, en respuesta a su sugerencia, hemos ordenado el cambio del elevador lo antes posible. Quiero invitar a todos los lectores y viajeros a enviarnos sus sugerencias e ideas, ya que son las bases para mejorar nuestras instalaciones y servicios.

Daniel Mikowski H.  
Gerente General

*Ejemplo de cómo un gerente de un hotel se toma muy en serio las opiniones de sus clientes*

Si lo desea, también puede averiguar qué es lo que la gente opina sobre su establecimiento en otras páginas web. Por ejemplo, gracias a la herramienta Alertas de Google puede recibir cómodamente en su propio correo electrónico información acerca de críticas, noticias que se hayan publicado y cualquier otro tipo de información en la que aparezca su establecimiento.

*"Los hoteles que no disponen en la actualidad de un miembro del personal dedicado a supervisar las críticas de sus huéspedes en la red están perdiendo la tremenda oportunidad de acceder a lo que se ha convertido en el canal más eficaz a la hora de conocer de primera mano las opiniones de sus clientes."*

- Bill Walshe, ex Director de marketing de Jumeirah Hotels

## Promocione su establecimiento añadiendo críticas y galardones a su propio sitio web

Los viajeros confían en otros viajeros, así que puede beneficiarse al añadir comentarios de viajeros en la página web de su establecimiento. Le proporcionamos varias formas de hacerlo.

### Widget con puntuaciones y críticas de su establecimiento en TripAdvisor

- Difunda lo que los clientes satisfechos están diciendo.
- Haga que los viajeros sigan en su página web a lo largo de su búsqueda.
- Motive a los clientes en el momento justo en el que van a hacer la reserva.

### Insignia "Recomendado en TripAdvisor"

- Demuestre el reconocimiento obtenido.
- Asocie su establecimiento con una de las marcas más conocidas de la industria viajera.
- Facilite a sus visitantes el acceso a las críticas y opiniones sobre su establecimiento disponibles en TripAdvisor.

Si su establecimiento ya aparece en TripAdvisor pero aún no dispone de ninguna crítica también podrá lucir la insignia "Mostrado en TripAdvisor" con la que motivará a sus visitantes a que escriban comentarios acerca de su establecimiento.



**tripadvisor**  
Críticas de viajeros sobre Hotel Area Central

---

**Hotel Area Central**

**Puntuación de los viajeros:**  
○○○○○  
Basado en 12 críticas de viajeros

---

**Índice de popularidad de TripAdvisor:**  
**N.º 19** de 69 hoteles en Santiago de Compostela

---

**Críticas recientes:**  
23 jun 2007: "Excelente habitación"  
15 jun 2008: "good location if your wife likes shopping"  
27 may 2008: "Strange location"  
25 may 2008: "A good choice"  
16 may 2008: "Surreal but what a great deal"

[Lee críticas](#) | [Escribe una crítica](#)

© 2008 TripAdvisor LLC

*Presentado por TripAdvisor*





### Invite a sus clientes a que expresen su opinión

Anime a sus clientes a que escriban una crítica acerca de su experiencia en su establecimiento antes de que se les olvide. Envíeles un enlace a la página de su establecimiento en TripAdvisor.es para que puedan hacerlo fácilmente. Obtenga el enlace personalizado con los datos de su establecimiento en la página de Recursos comerciales disponibles para su empresa en TripAdvisor.es (registro gratuito), y no olvide añadirlo a todos sus mensajes de correo electrónico y a su página web.

### Suscríbase a nuestro boletín informativo para dueños

Regístrese como dueño o gerente en TripAdvisor.es y recibirá nuestro exclusivo boletín informativo con las últimas noticias del sector así como útiles sugerencias.

## Acerca de TripAdvisor

Los portales de TripAdvisor, con más de 25 millones de visitantes únicos al mes, reúnen a la mayor comunidad de viajeros del mundo. Los portales de TripAdvisor contienen una ingente cantidad de críticas y opiniones de usuarios de todo el mundo. De hecho, sus 9 millones de miembros han escrito más de 20 millones de críticas y opiniones; enviado más de 1.380.000 fotografías. En conjunto, contamos con opiniones sobre más de 817.000 hoteles, atracciones y restaurantes en más de 61.000 ciudades.

TripAdvisor presta sus servicios en los países siguientes:

- EE.UU. ([www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com))
- Reino Unido ([www.tripadvisor.co.uk](http://www.tripadvisor.co.uk))
- Irlanda ([www.tripadvisor.ie](http://www.tripadvisor.ie))
- Francia ([www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr))
- Alemania ([www.tripadvisor.de](http://www.tripadvisor.de))
- Italia ([www.tripadvisor.it](http://www.tripadvisor.it))
- España ([www.tripadvisor.es](http://www.tripadvisor.es))
- La India ([www.tripadvisor.in](http://www.tripadvisor.in))
- Japón ([www.tripadvisor.jp](http://www.tripadvisor.jp))