



La gestió de la conversa. Tripadvisor
Projecte Nattur. Camprodon





JOSÉ ANTONIO DONAIRE
UNIVERSITAT DE GIRONA

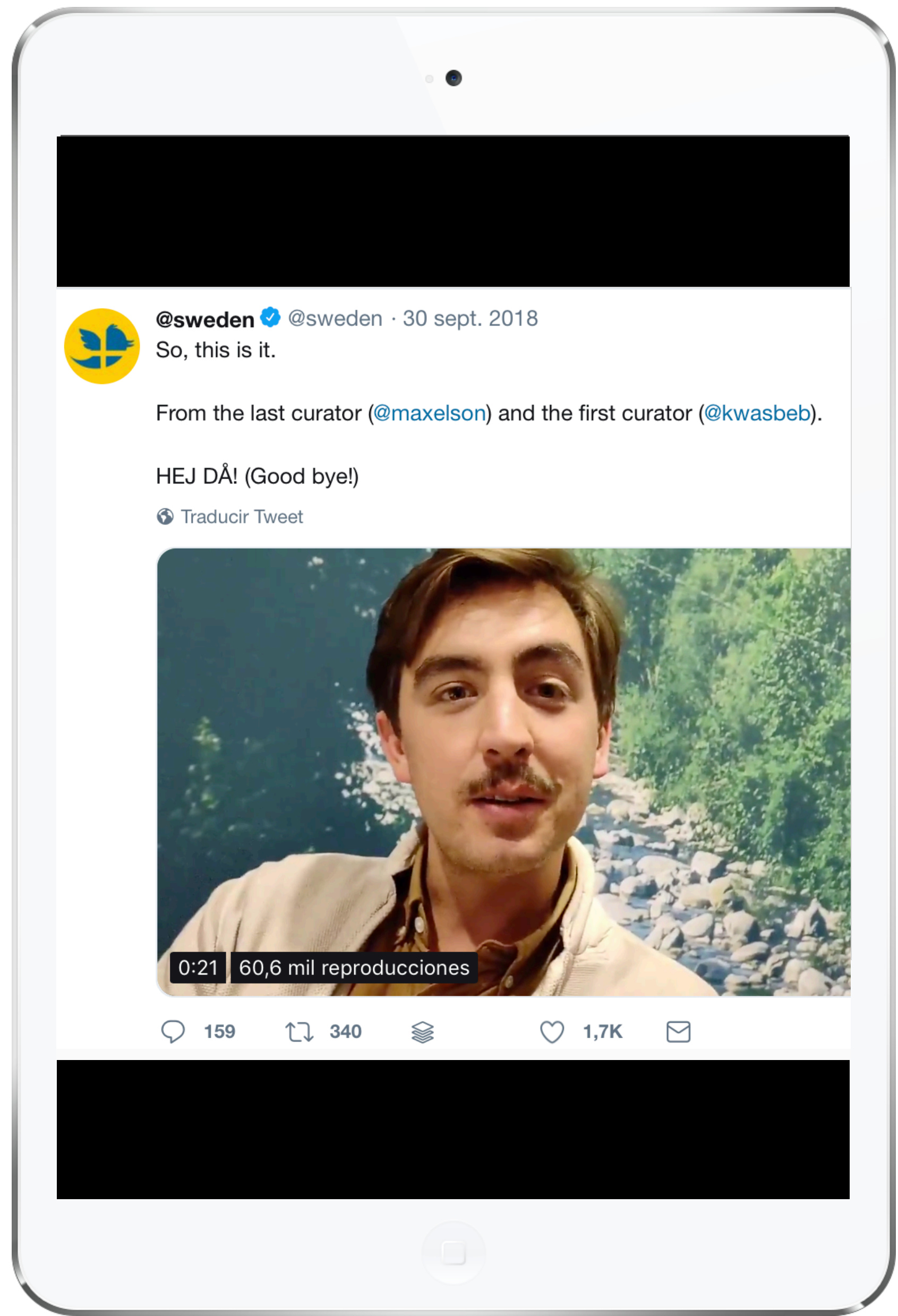


La gestió de la conversa

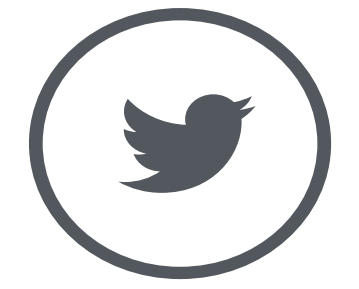
Som en un nou context, el context de la conversa.

Parlen els pre-turistes amb els post-turistes, els prestadors de serveis amb els clients, les destinacions amb les empreses, els ciutadans amb els patronats, els turistes amb els locals. La clau de volta del nou turista és el trànsit del monòleg a la conversa plural. De la publicitat al turisme 2.0.

Les regles del joc han canviat.



@sweden



@visitSeattle



@LanesButlers



@australia



El 95% del contingut del web d'Austràlia ha estat creat pels propis turistes



Austràlia ha creat un sistema de participació en la conversa global

Surfing the waves

yes, We're Alive



Iceland Academy

HUMOR 

 VIRALITAT

INFO 

 DIFERENCIACIÓ





The official travel site
of the USA.



Destinations ▾

Trips ▾

Experiences ▾

Best Instagram Spots across the USA

View more



MacBook

El 'jo' turista

Com és tripadvisor® ?

455 M

visites / mes

7,83

pàgines per visita

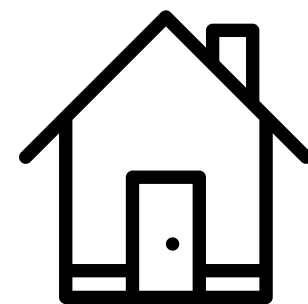
570 M

comentaris

3.800

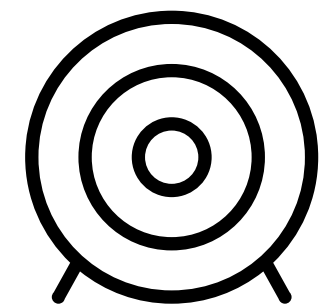
treballadors

La cartera de clients



1,2 M

hotels



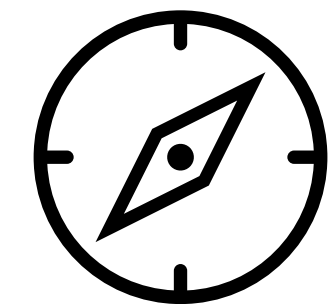
0,2 M

destinacions



4,9 M

restaurants



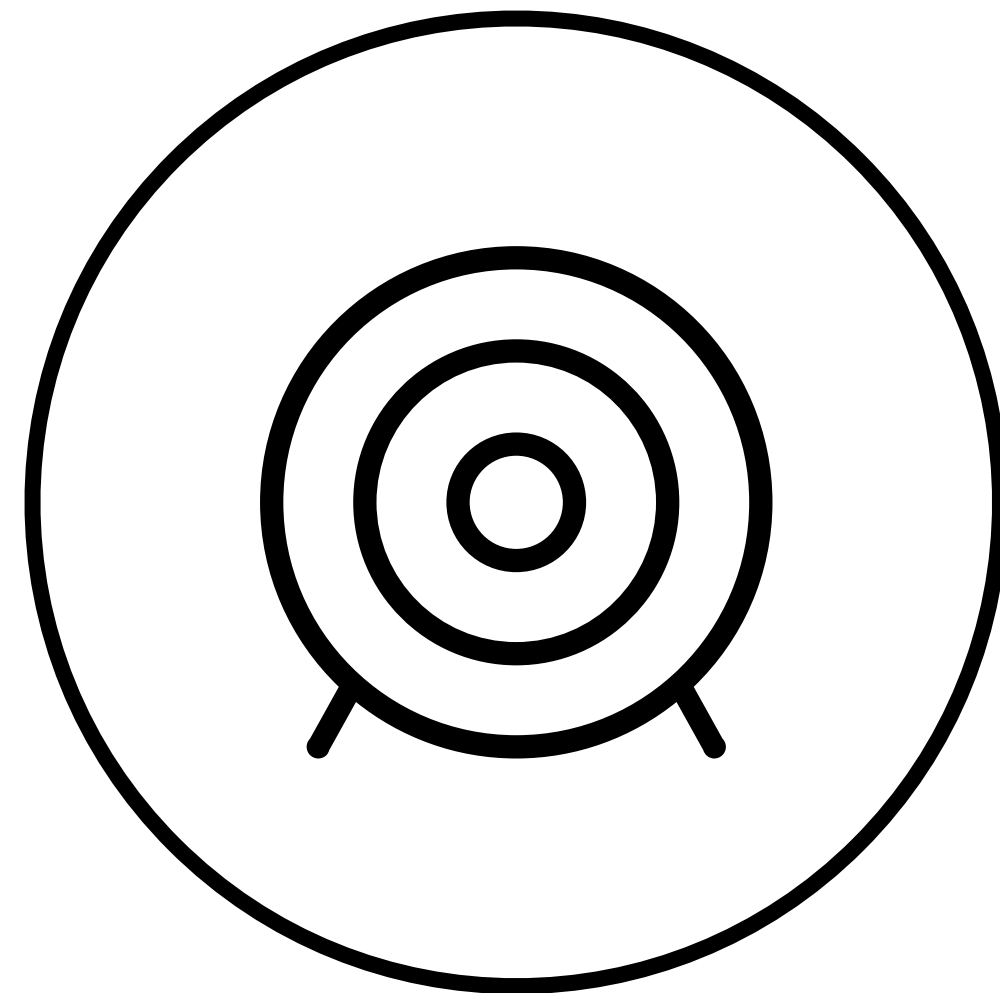
1 M

Atraccions

Evolució de Tripadvisor (2000-)

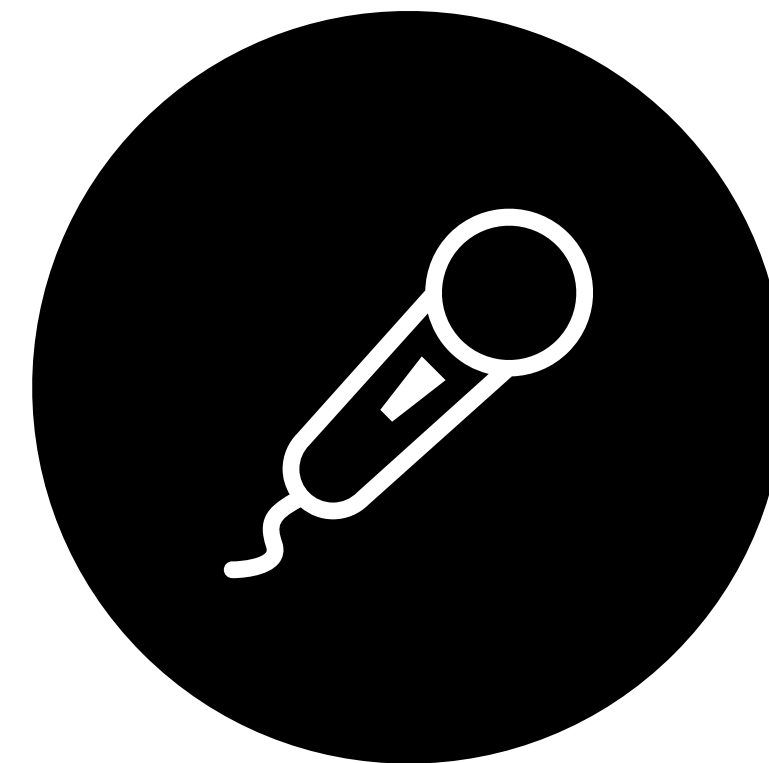


Portal
de comentaris



PCW

TripConnect CPC
(2013)



Perfil plus



Booking

Instant Booking
(2016)

Gestionar el perfil



Adquirir la propietat
d'un perfil
existent



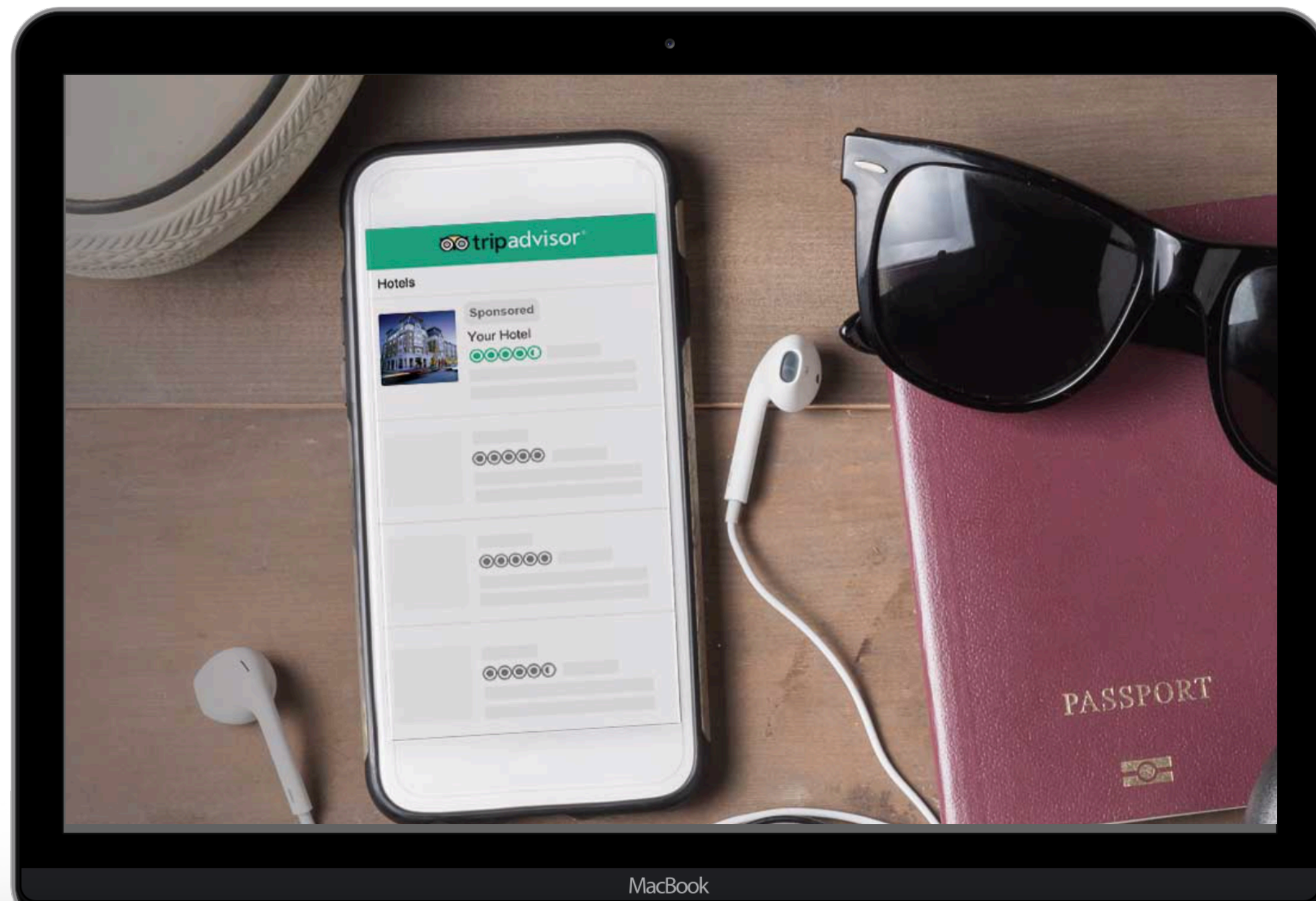
Donar d'alta un perfil
no existent

La importància de la imatge



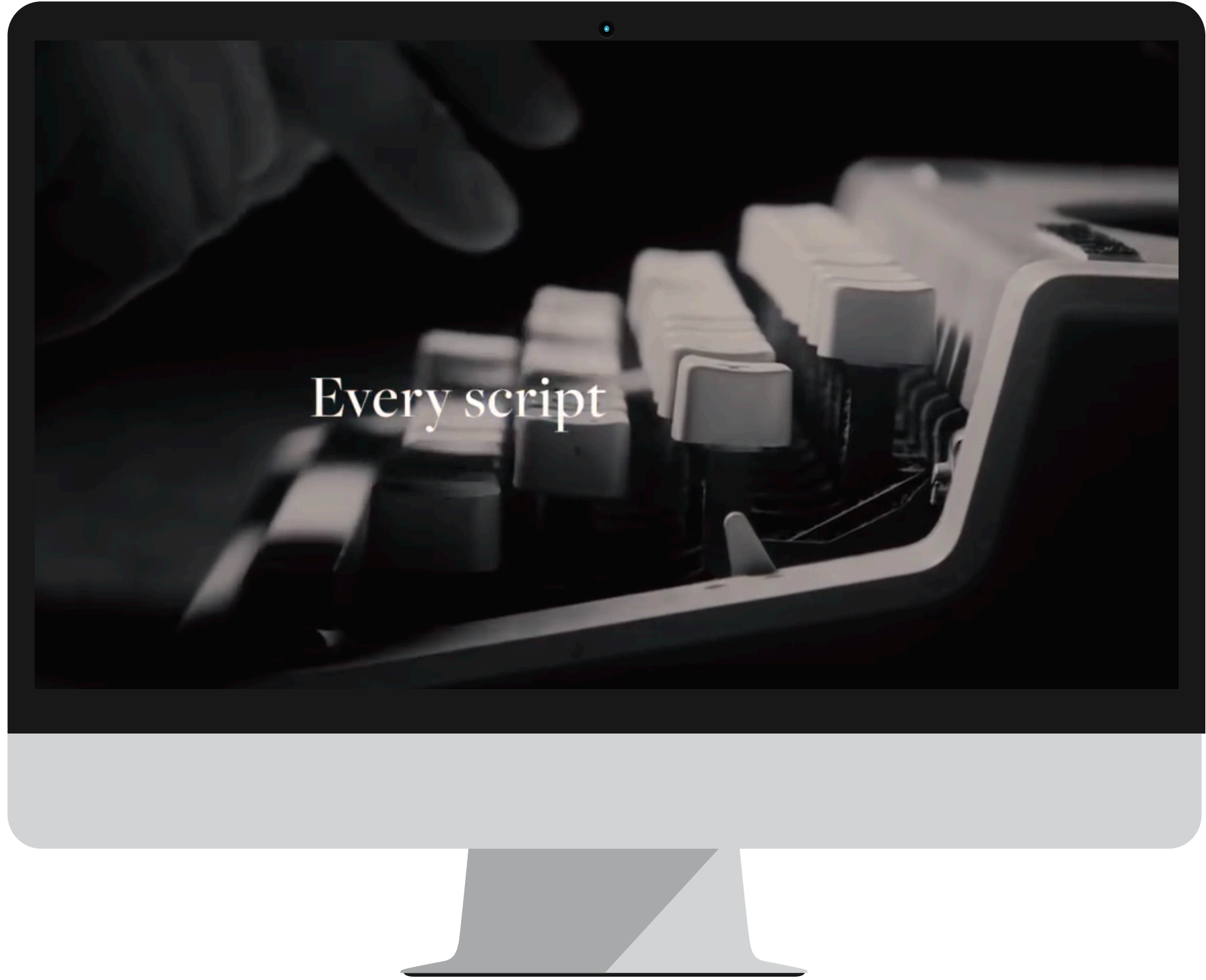
Nivell de preus

Bàsic, estàndard, preferent

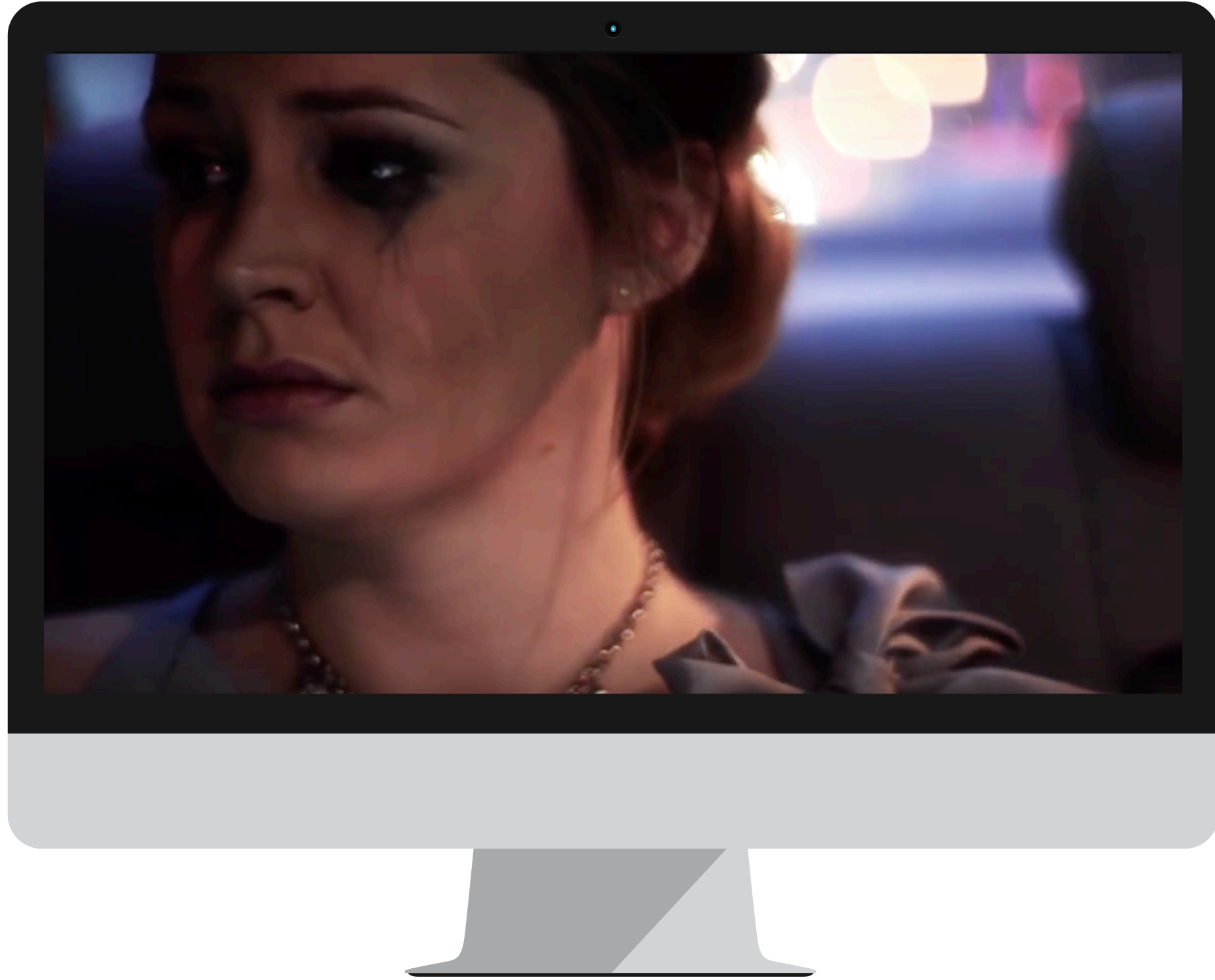


- **Enllaços directes. Web, telefon**
- **Storyboard. Imatges preferents, opinió favorita, videos...**
- **Ofertes especials**
- **Accés a dades. Rendiment, competència, tendències..**

L'era audiovisual



Macq



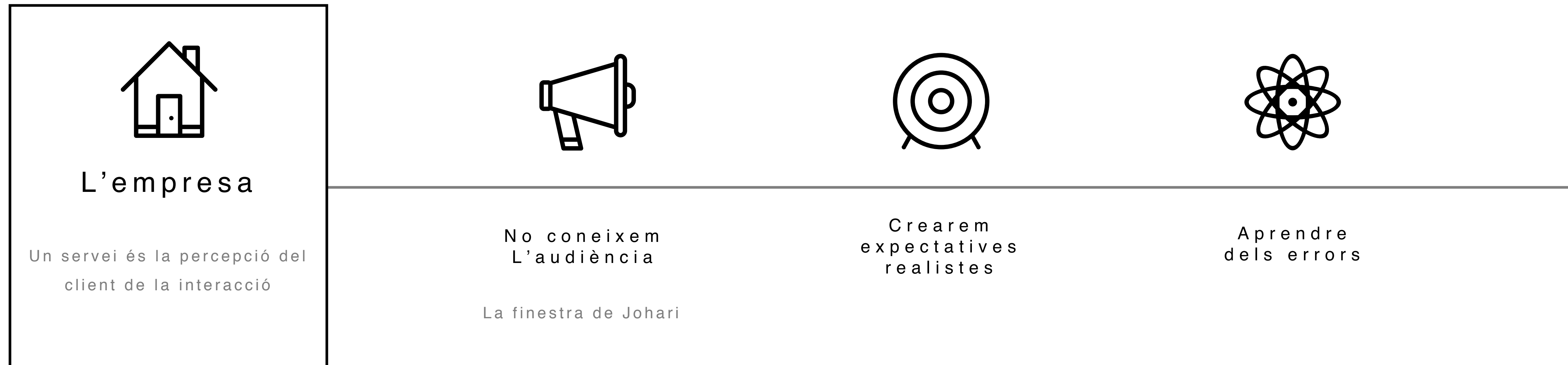
Le Saint Sulpice



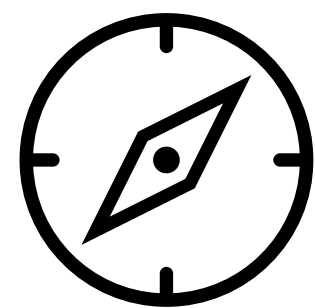
Taller 1. Inventem una història... Però sortim del turisme

Beneficis dels comentaris

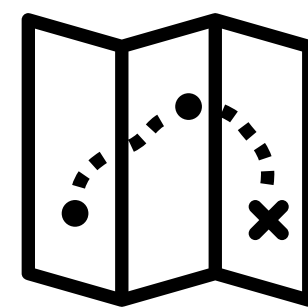
Els comentaris són els àtoms de la conversa



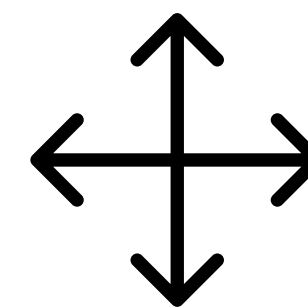
Beneficis dels comentaris



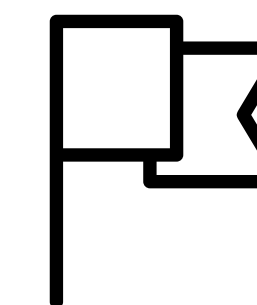
Permet
la interacció



Informació
sobre
la diversitat



Els clients
valoren
la imperfecció



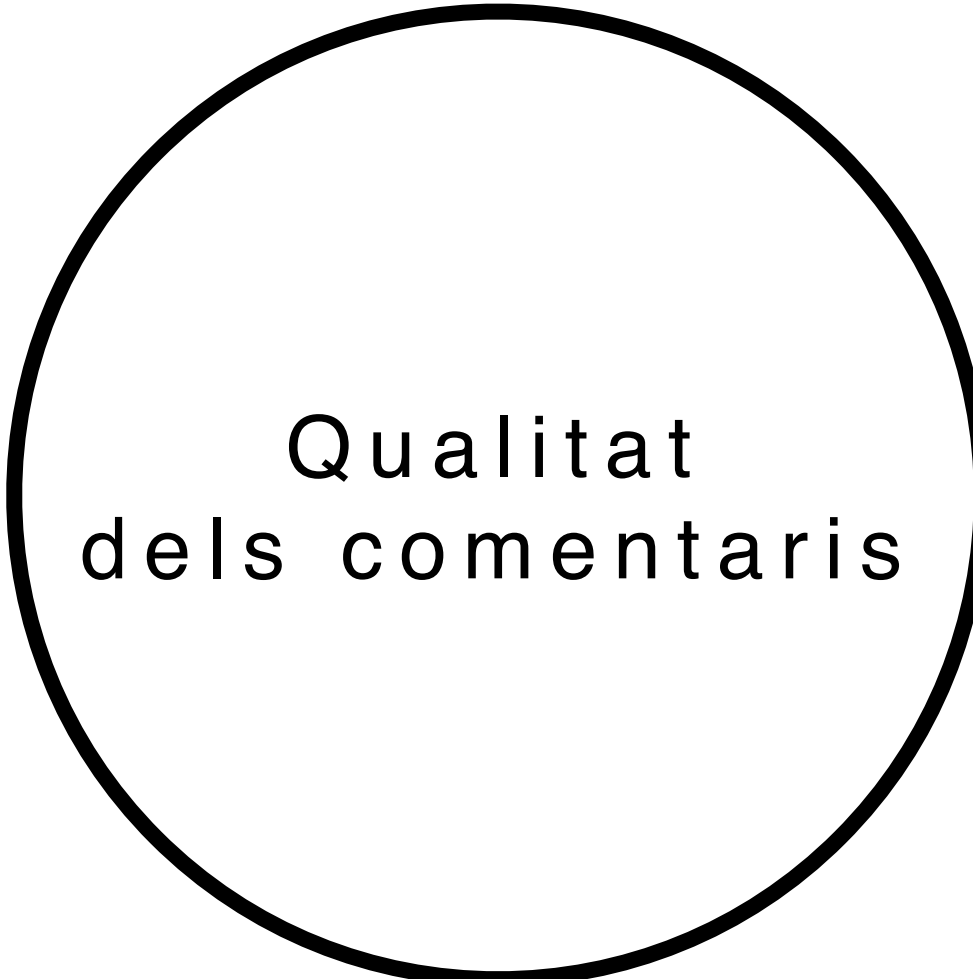
Objectiu

Re-construir l'empresa
a partir de la interacció
(Beta permanent)

L'algoritme



Quantitat
de comentaris



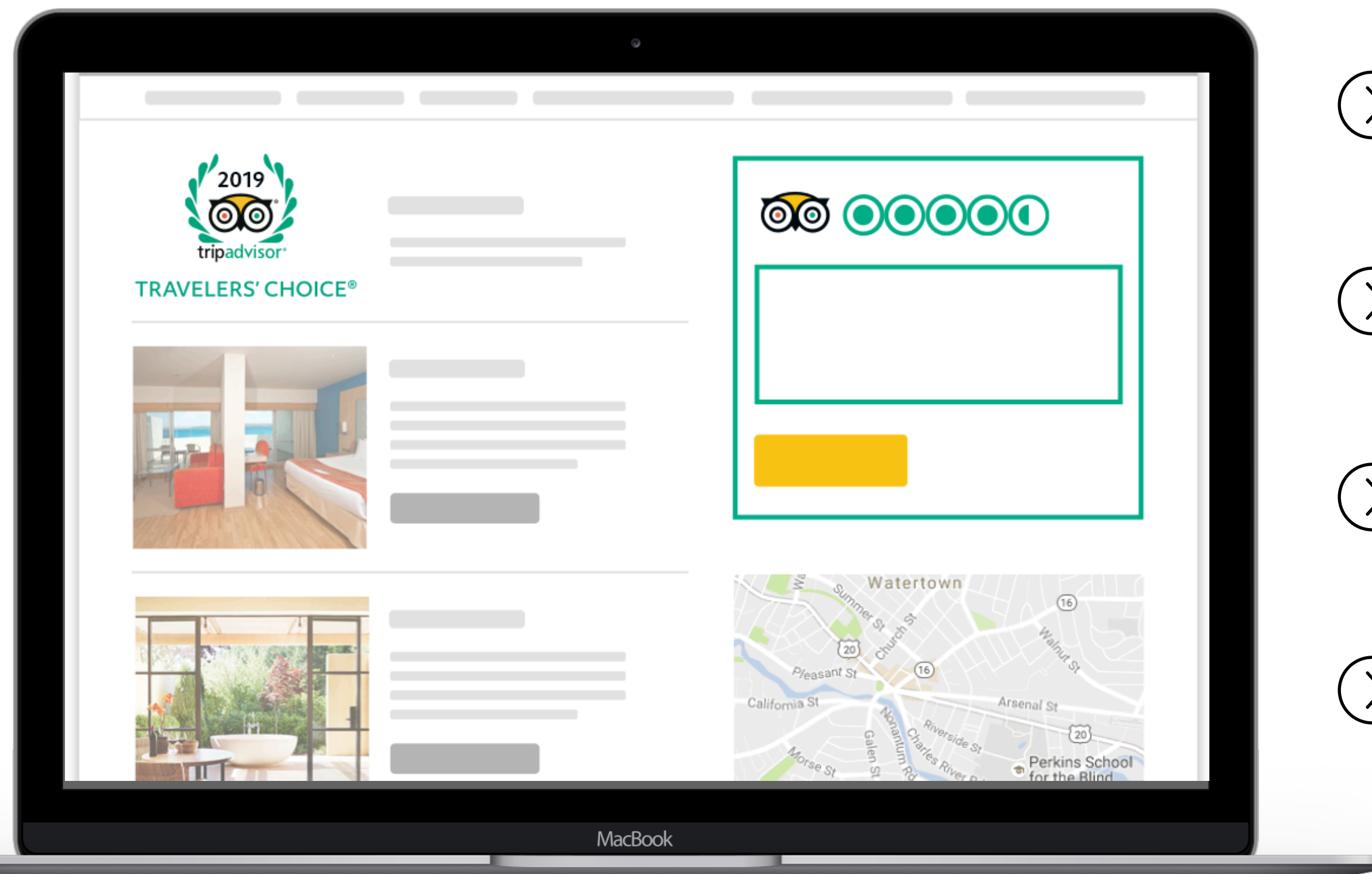
Qualitat
dels comentaris



Antiguitat
dels comentaris



El valor dels widgets



- **Promoció**
- **Veracitat**
- **Vinculació amb altres xarxes*
(f)**
- **Call to action**



Taller 2. Multiplica per 3 les valoracions d'una empresa de buceig



Artur Martínez

@artur_martinez

Seguir



22

Cuelga tu relato ficticeo-cachondo sobre [#capritx](#) en TripAdvisor y riámonos un rato. Primera crítica inverosímil...

T o t s s o m # C a p r i t x

Lluitar contra TripAdvisor



alainducassecuiner

Sabadell,
España



Opinión escrita ayer

Cósmico, galáctico y más allá

Me recomendó este restaurante Loli (una amiga de la prima de mi vecina Carmina) y la verdad es que me alucinó. Queríamos ir a desayunar pero ese día estaba lleno. Así que fuimos a comer. Una experiencia trambólica que te hace subil y bajal. Me hizo volar. El metre muy guapo, simpático y fuerte. Es cubano. Al final nos puso un mojito seco maridado con la última de Shakira. En fin... La carta de vinos tiene 3.951 referencias de todos los rincones del planeta. Escogimos un Mateus Rosé del 81 y luego un Lambursco Tinto de Túnez pues estábamos de celebración por la copa del rey del Barça. El menu tiene 43 platos muy buenos pero que se nos quedaron cortos. Salimnos con un poco de hambre. Pero es lo de menos porque probar esos platos es como un viaje astral. Rozas el orgasmo y el desmayo con 14 de ellos, sobre todo el postre de pulpo al perejil. Salimos a 340 por persona. Nos encantó el estilo del chef calvito que cocinaba con bañador y guantes de lana. Cosa de genios! Volveremos! 300% recomendable.

[Mostrar menos](#)



Relación calidad-precio



Servicio



Comida

[Pregunta a alainducassecuiner sobre CAPRITX](#)

23:11 - 31 may. 2017 desde [Terrassa, España](#)

33 Retweets 71 Me gusta



- ✓ La atención está disponible las 24 horas
- ✗ El control excesivo sobre la clientela, olvídate de ligar con alguien y subir a tu habitación. Grifería montada al revés. Paredes "de papel"

Respuesta del alojamiento:

gracias por su respuesta, por supuesto es absolutamente cierto, si usted liga, ole campeón, pero vete a otro sitio o registra a esa persona y por supuesto paga por ella, no esta permitido por la ley que nadie sin registrar duerma, como comprenderas por 15 euros por persona, no me juego mi licencia porque tu hayas ligado, acaso no ves las noticias, vamos que nos tienes 15 años, aqui hay libertad si se cumplen unas normas básicas que son simplemente no fumar, no colarse nadie y no molestar, a partir de aqui puedes entrar salir volver a entrar cantar, ahora bien si crees que esto es un garito para traer tus ligues indocumentados y gratis, mejor los llevas a tu casa. gracias myla-reservas

[Redacted] 3 de mayo de 2017

Comentario auténtico

6,3 Agradable

- ✓ El trato del personal
- ✗ Las paredes son demasiado finas

Respuesta del alojamiento:

estimado jesus, quejarse por quejarse, no tiene sentido, por lo demas una pensión no tiene repito ninguna obligación de insonorizar nada, la proxima vez el convento de las carmelitas descalzas te dara la paz necesaria, amen. gracias myla-reservas

[Redacted] 4 de mayo de 2017

Comentario autentico

4,2 Decepcionante

- ✓ El sitio está bien situado.
- ✗ El personal desagradable y maleducado. Y además, no me quisieron dar ni otra toalla para las manos y la cara cuando la ducha está separada del baño. Una pena.

Respuesta del alojamiento:

Esperaba este comentario, Aunque mucho más ordinario. Si por 25 euritos quieres traer a tu amiguito, Mejor lo llevas a tu casa y lo dejas escondido. Si por no salirte con la tuya somos maleducados y desagradables Encima mientes y exageras, pero nosotros seguimos siendo afables.

[Redacted] 2 de julio de 2017

Milagros diu el que pensa

3 reseñas

★★★★★ en la última semana

La cama supletoria no tenia un colchon adecuado

👍 1

Respuesta del propietario en la última semana

Antes de denunciar esta reseña como falsa, asumiendo que es posible que Google no la elimine, nos gustaría aclarar que es usted un adelantado a su tiempo.

El Hotel Landaben todavía no ha abierto sus puertas y ya está usted probando sus camas con una antelación de tres semanas.

Aprovechando esta paradójica situación nos encantaría conocer más detalles sobre su pasada futura estancia, de este modo podremos prevenir y solucionar las posibles incidencias el día que inauguraremos el Hotel Landaben.

A este respecto, tenemos particular interés en saber si la decoración será de su agrado o no le gustó; así como si el servicio de WiFi fue correcto o dará problemas.

Hay, por supuesto, más preguntas que nos gustaría hacerle (apuestas, lotería, catástrofes naturales...), pero existe un riesgo terrible de romper la cadena lógico-temporal de nuestras vidas si conocemos con antelación aquellos hechos cruciales de nuestro devenir. Así pues, mantengámonos en ascuas.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo de todo nuestro personal, que estará encantado de saludarle el día de la inauguración, siempre y cuando no llegue usted muy pronto.

Atentamente,
Hotel Restaurante Landaben. Ahora y siempre; en ese orden.

L' e r a B l a d e R u n n e r

Viatgers del futur



Answers

return

alt

control

Hem de contestar?



Sempre les opinions
negatives



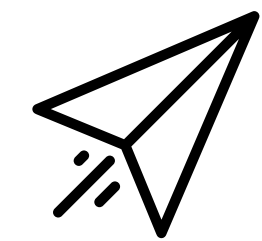
Amb el mínim temps
possible

Principis bàsics



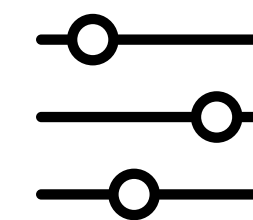
Breu

Economia de l'atenció



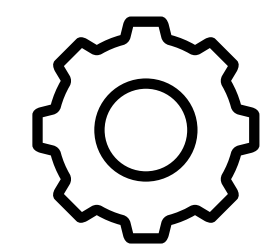
Empàtic

Lluita de frames



Personalitzat

Sé qui ets



Diplomàtic

Transmetre
professionalitat

“Muchas gracias por dedicar tiempo a dar su opinión sobre el Lounge and Bar en el The Ritz-Carlton, Hong Kong.

*Lamento comprobar que, aunque haya disfrutado de las vistas y de la tarta de manzana, el resto de la experiencia no haya estado a la altura de sus expectativas, por lo que **me gustaría pedirle mis más sinceras disculpas**. En el The Ritz-Carlton nos esforzamos continuamente para garantizar que tanto los platos y bebidas que servimos como nuestro servicio mantienen un alto nivel de calidad. **A raíz de sus comentarios, me encargaré personalmente de comunicar estos problemas a los empleados del Lounge and Bar para garantizar que ofrecen un servicio de 5 estrellas a todos nuestros clientes.***

Esperamos que su experiencia no sea un obstáculo para volver al The Ritz-Carlton, Hong Kong, donde esperamos poder ofrecerle un servicio más acorde. Le recomiendo especialmente nuestro brunch con Dom Pérignon que servimos los domingos en Ozone, el bar más alto del mundo, situado 16 plantas por encima del Lounge and Bar.

***Póngase en contacto con el gerente del Lounge and Bar, el señor Philip Howard** (la dirección de correo electrónico se indica a continuación) la próxima vez que venga a visitarnos para que podamos asegurarnos de que disfruta del mejor servicio”.*

*“¡Nos ilusiona mucho saber que ha disfrutado de la cena, Treesha! **Gracias por elegir nuestro restaurante y dedicar parte de su tiempo a compartir sus impresiones.** Esperamos volverla a ver si alguna vez regresa a la ciudad!”*

En otro caso, si la opinión es menos positiva, deles las gracias por su visita y por el tiempo que han invertido en dejar sus comentarios. El siguiente es otro ejemplo del Tip Tap Room, que responde a una opinión de 3 burbujas en la que un cliente se quejaba del ruido:

*“**¡Gracias por sus comentarios! Siempre agradecemos que los clientes sean francos al dejar una opinión,** y, de hecho, es cierto que aquí el ambiente se anima bastante. Por otro lado, nos alegra que haya disfrutado de las bebidas”*

“Gracias por enviarnos su opinión. Nos alegra saber que ha disfrutado de la visita.

*Somos conscientes de que el nombre del restaurante puede resultar un poco engañoso hoy en día y lamentamos el malentendido. En un principio, nos propusimos abrir un restaurante especializado en vinos y tapas, pero con el paso de los años el concepto ha dado lugar a un **estilo más orientado a la gastronomía con un menú completo que se basa en los ingredientes de temporada de la zona**. El cambio no es reciente, sino que es más bien fruto de un proceso constante que ha durado años hasta adoptar la idea actual.*

¡Le agradecemos una vez más su visita!”

Antes de nada gracias por dedicar tu tiempo en escribir una opinión sobre nuestro restaurante. Me preocupa mucho la pésima sensación que te llevaste de nuestro local y trataré de explicar cada uno de los puntos de tu opinión.

Por lo que se refiere a la comida comentarte que ciertamente en ese tipo de menús en los que ofrecemos un pica-pica con un segundo a elegir, servicio, postre y bebida por sólo 16 € el coste de algunos productos frescos no nos permite que formen parte de nuestra oferta por lo que efectivamente la tempura de calamares no lo era, pero nunca dijimos que lo fueran, en un futuro si me lo permites te recomiendo que tanto si vuelves por nuestro local como si vas a otro preguntes si los productos son frescos o no antes de contratar un menú ya que así será más fácil que se cumplan tus expectativas.

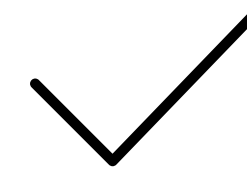
En lo referente al solomillo de cerdo que forma parte de ese menú de 16€ te tengo que comentar que en este caso compramos un solomillo de alta calidad y jamás lo servimos a tiras, sino a medallones abiertos en forma de libro por lo que no entiendo tu comentario de "a tiras".

En cuanto a la decoración comentarte que lamentablemente es muy difícil acertar con el gusto de todos los comensales, en cualquier caso si en un futuro eres más explícito con aquellos aspectos que no te han gustado los tendremos en consideración para futuras reformas del local.

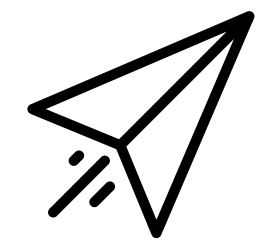
Esperamos verte pronto para que pueda cambiar tu opinión sobre nuestro local.

Un cordial saludo,

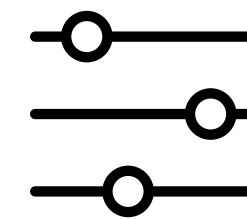
Comentaris bomba



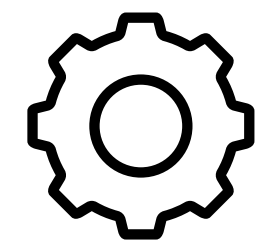
Explicar



Matisar



Disculpar



Millorar



**R G****Local Guide** · 75 reviews · 34 photos

★ ★ ★ ★ ★ 3 months ago

No sound absorbing materials, extremely loud. Party groups right next to people trying to dine. Fish the size of a thick cell phone battery. Good flatbread pesto. Excellent cinnamon ice cream. But never again.



Like

Response from the owner 3 months ago

While it's great the ice cream and flatbread pesto impressed you, I'm sorry if your experience could've been better. If you had any preferences with the seating, we would've been happy to accommodate if something else had been available. We are a Tavern but we do have an upstairs available for dining that is a little better on the ear. I hope you'll give us another chance so you can get the kind of excellent experience we're known for. -Bonni

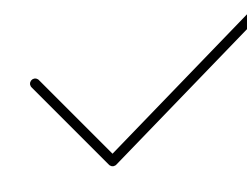


Taller 3.
Escriu una resposta
a aquesta crítica
d'una travessa en
vaixell

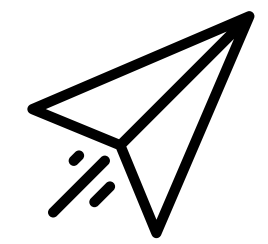
Un malson

Vaig contractar la visita en vaixell per mi i la meva família i va ser la pitjor decisió del meu viatge a la Costa Brava. I això que durant la setmana infernal que hem passat a Sant Cristòfol de Daró ens ha passat de tot (mal hotel, pèssims restaurants, tot caríssim...). Havíem contractat el servei per les 10 i no vam sortir fins les 11,30. Ens va tocar compartir el trajecte amb un grup de joves borratxos i maleducats. Als deu minuts ja volíem tornar. Els meus dos fills es van marejar perquè el conductor no sap portar ni una zodiac i la mar estava molt picada. El menjar a bord va ser un pollastre empanat congelat i uns refrescos calents. Ens van aturar a dues cales que estaven plenes de vaixells. L'acompanyant no es va explicar res sobre la costa ni sobre els peixos ni sobre res. Estava tota l'estona mirant el mòbil. No li recomanaria ni al meu pitjor enemic.

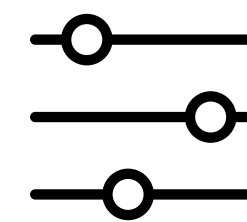
Respostes - anunci



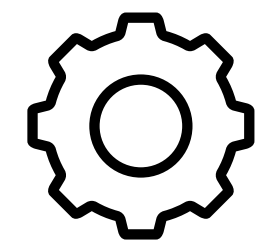
Reforçar



Ampliar



Empatizar



Segmentar

“Gracias por enviarnos su opinión. Nos alegra saber que ha disfrutado de la visita.

*Somos conscientes de que el nombre del restaurante puede resultar un poco engañoso hoy en día y lamentamos el malentendido. En un principio, nos propusimos abrir un restaurante especializado en vinos y tapas, pero con el paso de los años el concepto ha dado lugar a un **estilo más orientado a la gastronomía con un menú completo que se basa en los ingredientes de temporada de la zona**. El cambio no es reciente, sino que es más bien fruto de un proceso constante que ha durado años hasta adoptar la idea actual.*

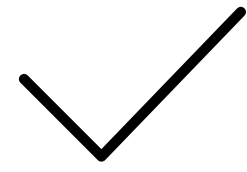
¡Le agradecemos una vez más su visita!”

“Pros and cons”

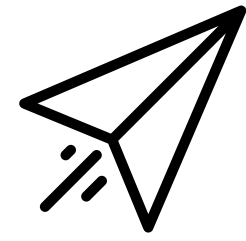
The staff was warm and friendly but not very familiar with the local area. They recommended an art gallery that was closed on Sundays, and they didn't know any of the local museums. The restaurant was excellent but service was a bit slow. And we loved our room but thought that it was ready for a renovation.

Dear Guest,

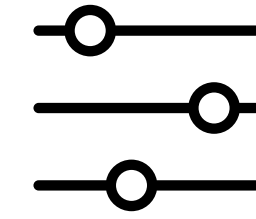
I'm so happy to hear that you found our staff warm and friendly and our restaurant excellent. Our sincere apologies for the misinformation about the art gallery hours. It sounds like our newer staff need to be more familiar with our wonderful neighborhood and its offerings. I'll be sure to follow up. Thank you so much for taking the time to share your thoughts – your feedback helps us get better.



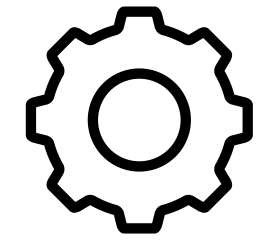
Humils



Relacionals



Superadors



Segmentats



Comentaris positius

*“Muchísimas gracias por enviar su opinión. **Fue un placer traducir nuestro menú del día para ustedes. Espero que mi acento no haya sido un obstáculo para entender lo que decía :).** Esperamos volverles a ver la próxima vez que se pasen por la zona. ¡Les deseamos lo mejor!”*



Taller 4. Repondre a una crítica positiva