

A dynamic photograph of a surfer in a blue shirt riding a large, curling wave. The water is a vibrant turquoise color, and white foam is splashing around the surfer. In the background, a coastal town with buildings and a prominent cliff is visible under a clear sky. The overall scene is bright and energetic.

El Marketing Digital en la Hotelería

Viajes, Turismo, Hoteles.... Marketing Digital



Cristóbal Luna
Director Ejecutivo

Diplomado en Gerencia Hotelera
U. de Chile
Licenciado En Turismo
USEK

17 años en la industria del turismo con experiencia en gerencias generales, comerciales, marketing, finanzas, evaluación de proyectos, operaciones y profesor en empresas tales como Fitzroy, LAN, explora – Metropolitan Touring, Turismo Chile, Tierra Hoteles, UNAB, FEDETUR y Vinolia.

QUE HAGO HOY?

Fundé BE Hotels y asesoro a inversionistas en la compra, desarrollo y puesta en marcha de hoteles alrededor de Chile.

Administro hoteles independientes.

NO soy un experto en marketing digital, fui aprendiendo con el tiempo y ante la necesidad de llegar directo a mis clientes potenciales.

Preguntas 1 y 2

Be Hotels

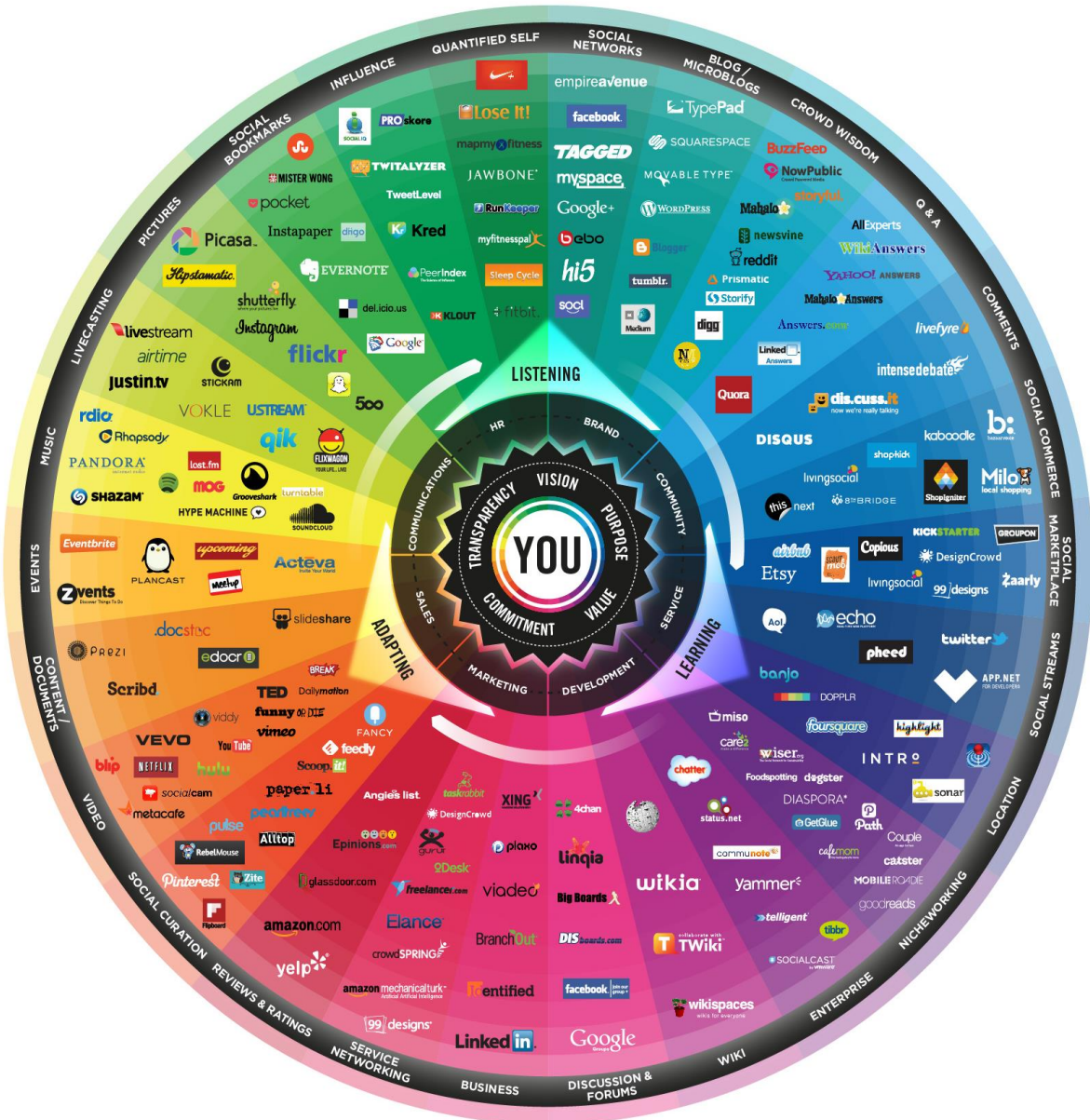
02

Dinos 1 pregunta que tengas sobre marketing digital



*Encuesta realizada por la Adventure Travel Trade Association a más de 300 empresas de turismo.

El Prisma de las conversaciones digitales. Cómo partimos?



El Prisma está diseñado para ayudar a las empresas que buscan incorporar lo "social" al proporcionar una "representación visual de la verdadera expansión de la Web social y las conversaciones que la definen".

A primera vista, el gráfico puede ser un poco confuso, especialmente cuando miras el centro del gráfico, así que déjame explicarte de qué se trata. En el centro del Prisma está tu negocio, ósea tú.

Desde aquí, puede cambiar los círculos externos de acuerdo a tu intención, ya sea sobre el valor, el propósito, la transparencia, el compromiso o la visión. Después de eso, es solo un cambio de círculos para encontrar las herramientas que se alinean correctamente con los objetivos de tu negocio.



I am offering a hotel promotion



I like hotel promotions



Checking into the hotel offering a promotion



Here is my photo showing the hotel promotion



Here I am enjoying my hotel promotion



My skills include creating hotel promotions



Here's a list of my hotel promotions



New on Google+ offering hotel promotions

Pregunta 3??

Marketing Digital para empresas turísticas independientes. Un mundo cambiante para mantenerse competitivo en el mundo Online.



- o El presupuesto de marketing de un hotel es aproximadamente un **4-5% de los ingresos totales**. El éxito de un hotel depende directamente de cuán efectivo se utiliza este presupuesto.
- o Más del **60% de las reservas** de hoteles se realizan en línea, y las consultas de búsqueda móvil han superado las consultas desde el computador (Google Research 2017).
- o Así que a medida que el mundo se sumerge profundamente en el universo digital actual, los hoteles independientes han dirigido sus recursos a este mundo, una necesidad en el actual entorno del marketing, desordenado y competitivo.
- o Lo bueno de esto es que hoy tenemos la habilidad de adaptarnos hasta que encontremos nuestro nicho.

Donde invierto entonces??

Digital Marketing Budget Allocation



- Los hoteles independientes tienen que ser eficientes y prudentes. Deben ser mucho más conscientes sobre los canales que determinan utilizar, especialmente cuando continuamente aparecen nuevas herramientas.
- Cuando surgen conceptos nuevos e innovadores como la personalización de contenido dinámico, los hoteles independientes deben ser prudentes y manejar su investigación.
- Si el retorno de la inversión (ROI) es menor de lo esperado, existe el riesgo de que se desperdicie dinero e incluso una reputación empañada que conduzca a una recuperación más difícil.
- Para los hoteles independientes, las mejoras del sitio web y las estrategias de optimización de ingresos del sitio web proporcionan una base sólida para el enfoque de marketing digital.

Que significan estas siglas??

06

Quien es quien en el mundo digital?

Search Engine Optimization (SEO) Search Engine Marketing (SEM)

Juntos, SEO y SEM podrían constituir aproximadamente el 27-29% del ppto de marketing digital de un hotel.

El SEO es vital cuando se trata de cumplir con los estándares establecidos por los motores de búsqueda. Los motores de búsqueda exigen una mejora constante de contenido web, pero también exigen el rejuvenecimiento del contenido ya existente.

El SEM o búsqueda pagada, que puede sumar 20-22% del presupuesto de marketing digital, ha experimentado la mayor cantidad de cambios a lo largo de los años.

Meta Search Marketing & Dynamic Rate Marketing (DRM)

Debe equivaler aproximadamente al 11-12% del presupuesto de marketing digital.

Es una forma de publicidad en línea que requiere información de disponibilidad en tiempo real.

TripAdvisor. 455 millones de visitantes mensuales únicos. Sus búsquedas de propiedades sirven como un canal para las reservas directas y llevan al cliente a un punto más cercano de compra directa.

La metabúsqueda no es un canal de distribución, es un formato de publicidad de costo por clic (CPC), donde el anunciante solo paga cuando alguien hace clic en el anuncio y luego se lo dirige a su motor de reservas".

Email Marketing

Da a los hoteles la oportunidad de llegar a la mayor cantidad de clientes potenciales posible.

Debe representar el 4-5% del presupuesto de marketing digital del hotel. Optimizado para todo tipo de receptores (computadoras, tablets y dispositivos móviles).

Los datos recopilados en los visitantes de los sitios web se traducen en correos electrónicos personalizados, sobre la información que acababan de ver en el sitio web.

Para esto tu sitio web debe tener acceso a inscripción en el newsletter además de un blog donde se sube el contenido de este.

07

Quien es quien en el mundo digital?

Redes Sociales Orgánicas

En Instagram ya son 1.100 millones de usuarios. El 50% son millenials.

Permite a un hotel distinguirse entre los compradores actuales, y también entregar un mensaje duradero y visual.

Utilizar varias redes sociales tales como Instagram, Facebook, Twitter y Google+

Una presencia social fuerte y orgánica es esencial, pero solo tomará una corta base de seguidores.

Las redes sociales deben actualizarse continuamente para responder a los clientes con prontitud, brindar la información más actualizada y realizar su función en tiempo real.

Deberían ser una extensión del sitio web y parte de la presencia de la red en línea del hotel.

Redes Sociales Pagadas

Las Campañas Pagadas se vuelven vitales.

Deben ser sólidas y están bien diseñadas, con el objetivo de aumentar la cantidad de reservas y crear una base de datos de correo electrónico.

Debe ser competitivo, especialmente para los hoteles que buscan sobrevivir contra marcas más grandes. Pagar por publicidad en Facebook, Pinterest y en Instagram puede tener un gran retorno de la inversión. Facebook permite una orientación de nicho y proporciona acceso a audiencias marcadas

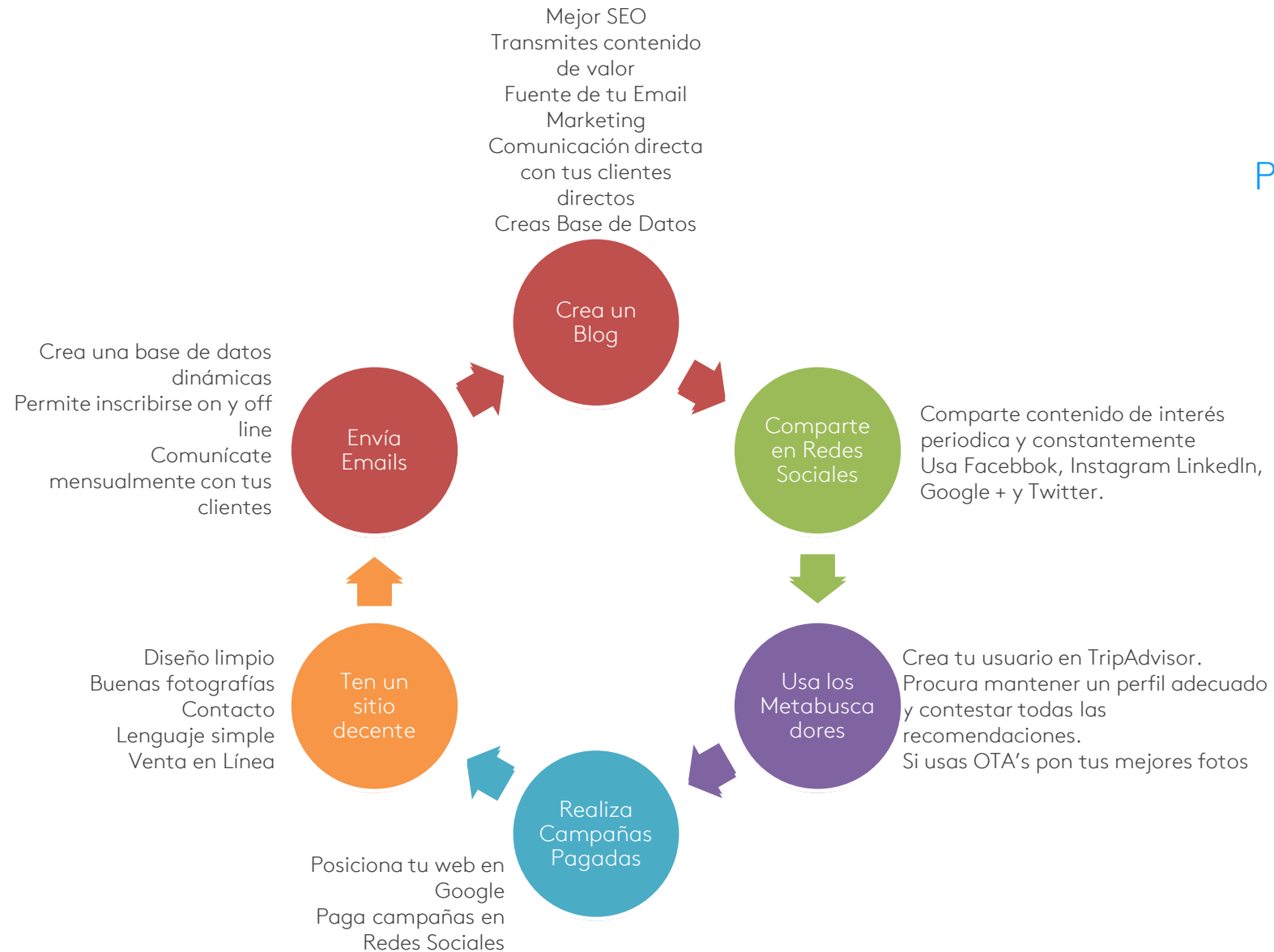
Puedes segmentar incluso por comportamiento e interés combinadas con la edad, la etapa de vida y la orientación a los ingresos.

Otras Herramientas

Indexar tu hotel en mapas (Waze, Google Maps u otros también es relevante.

Hoy puedes incluso hacer campañas pagadas en Waze para que tu propiedad destaque sobre el resto cuando alguien va a tu destino.

En Resumen, la más simple estrategia digital para empresas pequeñas o medianas son:



Pregunta 4??

09

Cómo medimos el ROI en Marketing Digital?

A menos que seas estrictamente un sitio web de comercio electrónico, calcular el ROI del marketing digital es muy desafiante.

Aquí entrego las principales métricas para medir su ROI de marketing digital (y cómo calcularlas) para empresas de servicios como nosotros.

La mayoría de estas métricas no son entradas directas en el cálculo del retorno de la inversión, pero deberían ayudarte a tener un amplio sentido de si se estás realizando mejoras en la rentabilidad como resultado del marketing digital.

Visitas únicas Mensuales

Costo por Conversión

Costo por Compra

Cada vez que considero realizar una campaña digital, siempre hay una cosa clave que siempre quiero saber.

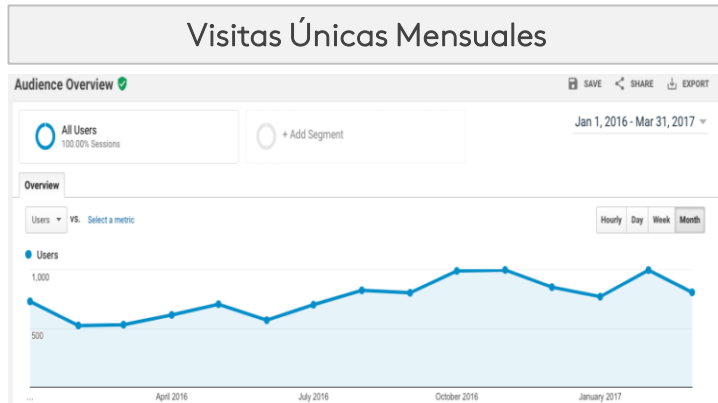
- ✓ *Cuanto más lograré vender a igual período del año anterior?*
- ✓ *Podré cobrar más caro en esta oportunidad?*
- ✓ *Que valor agregado entrego a mis clientes?*
- ✓ *Podré medir las ventas reales de mis campañas online?*

Posicionamiento en Google

Retorno en Gasto de Marketing Digital

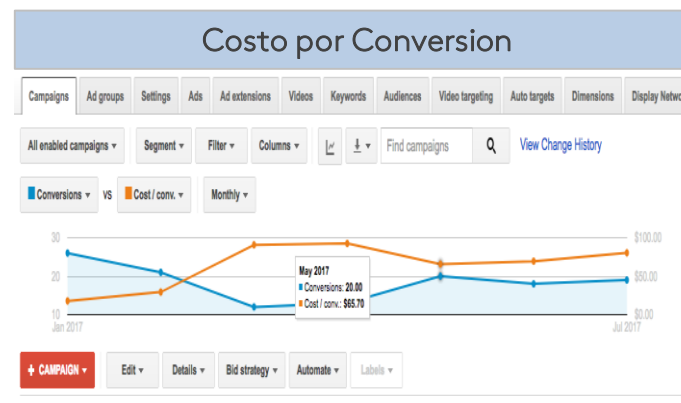
10

ROI



Esta métrica te informa cuántas personas visitan tu sitio mensualmente. Es muy amplio en el sentido de que sin profundizar, no sabemos cuán valioso puede ser o no este tráfico. No es necesario realizar cálculos ya que se rastrea directamente en Google Analytics.

Para ser más específicos, podemos segmentar el tráfico por fuente (paga, orgánica, social, etc.) y luego mirar las métricas basadas en el valor en estos segmentos.



Con el costo por cliente potencial, debes poder tener una idea general de si sus esfuerzos de marketing digital son rentables o no.

Esta métrica está asociada con el tráfico pagado. Se calcula directamente en AdWords (y otras plataformas publicitarias) y generalmente se denomina "costo por conversión".

Depende de ti asegurar que tus conversiones se alinean con lo que consideras es una ventaja comparativa frente a tu competencia. Esto puede dar como resultado datos asimétricos de costo por conversión si no se configuran correctamente.

Costo por Compra (CPC)

Esta métrica te dice lo que estás pagando para adquirir un cliente real, no solo un cliente potencial. Para medirlo debes ser capaz de saber si ese nuevo cliente llegó a ti a través de que medio.

El CPC se calcula por tu gasto total de marketing digital pagado dividido por el número de clientes nuevos.

10

ROI

Posicionamiento de Sitio Web

El posicionamiento promedio muestra qué clasificación recibes en promedio por los motores de búsqueda para palabras clave.

Puede rastrearlo en Google Analytics para orgánico y en la plataforma editora pagada.

Una posición promedio de 1 significa que apareces como el resultado principal para cada palabra clave.

Si tu posición promedio está cayendo más cerca de 1 con el tiempo, entonces tus esfuerzos de SEO y de marketing de contenido están comenzando a tener resultados positivos.

Una posición promedio más baja generalmente generará tasas de clics más altas, lo que significa más tráfico. Si su estrategia de SEO estaba orientada a términos de búsqueda valiosos para clasificar, entonces es probable que vea un aumento en los ingresos también.

Retorno en gasto de Marketing Digital (ROAS)

Tu web vende habitaciones en Putre y tus clientes están en Santiago.

Gastaste 500 USD en campañas de AdWords que trajeron 50 clientes potenciales. 20 de estos compraron su estadía contigo a un valor promedio de 500 USD.

Su valor de conversión total: 10.000 USD (20 x 500)

ROAS: 20 o 2.000% (10.000 / 500) Tu ROAS de los últimos 30 días fue del 2.000%, lo que significa que por cada dólar gastado en publicidad, ganaste \$ 20 USD.

MILODGE

EJEMPLOS:

Informe Mensual Agosto 2018

Tabla Inversiones

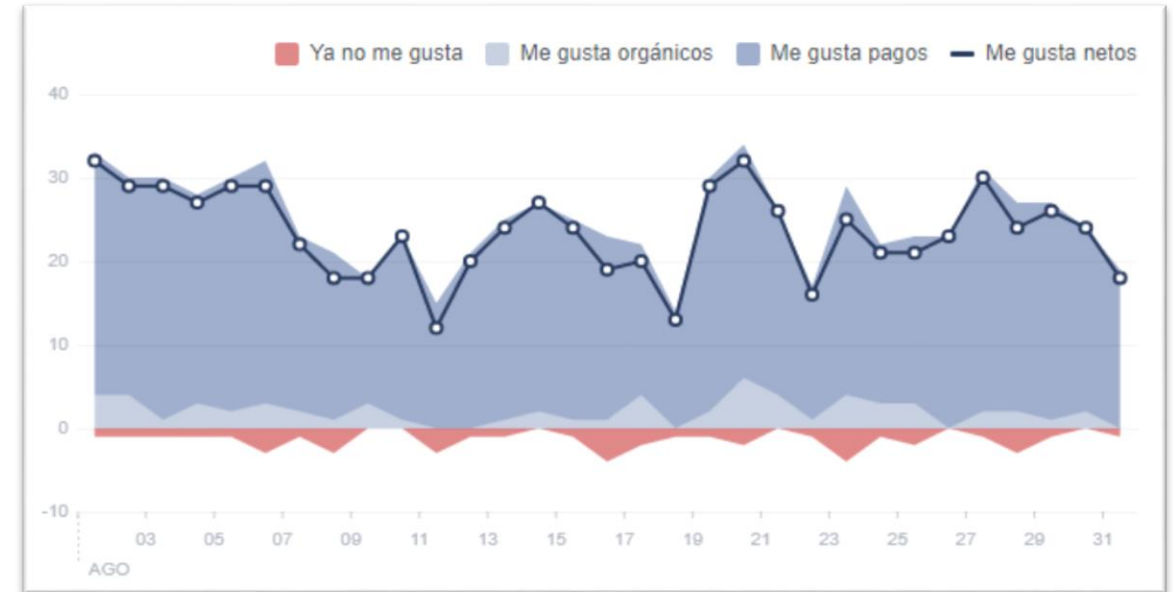
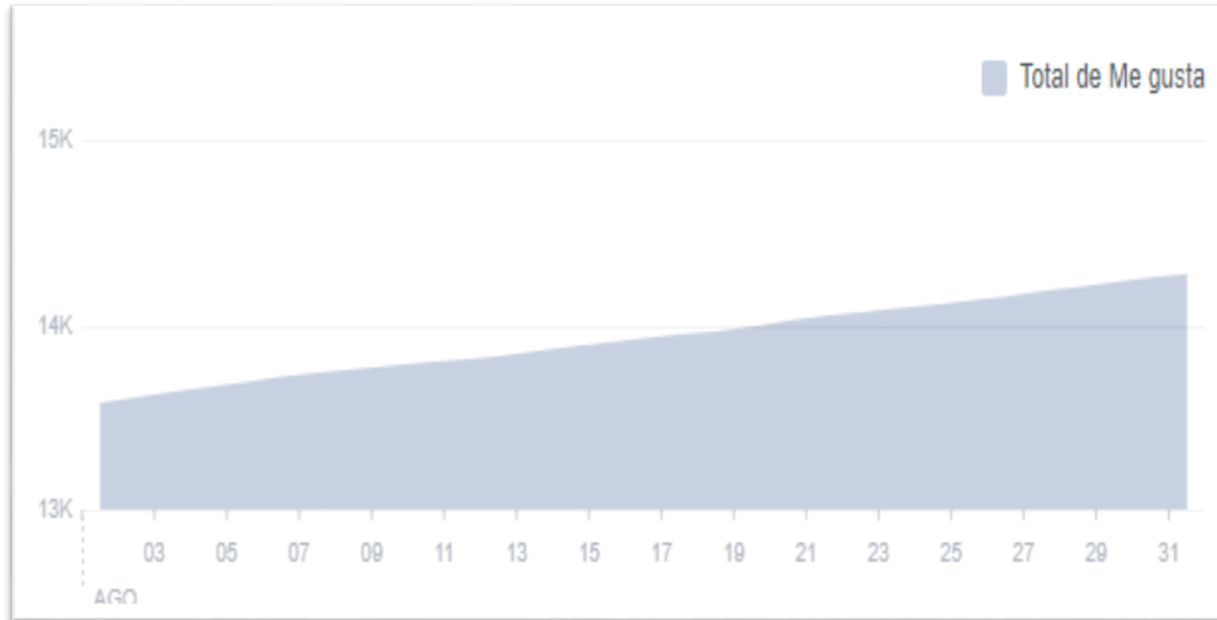
Plataforma	Alcance	Clicks	Monto
Facebook Likes	15.968	618	\$50.000
Facebook Posts	15.806	5.705	\$20.000
Facebook Redirección	47.920	1.711	\$50.000
Waze	4.946	249	\$50.000
Google AdWords	98.386	1.170	\$130.000
TOTAL	183.026	9.453	\$310.000



Publicidad

Facebook

Fans



- El mes de Julio hubo un crecimiento de 696 fans, de los cuales el 89% provino del anuncio pagado. El restante de fans provino en su mayoría de los post patrocinados.

Likes



Página sugerida

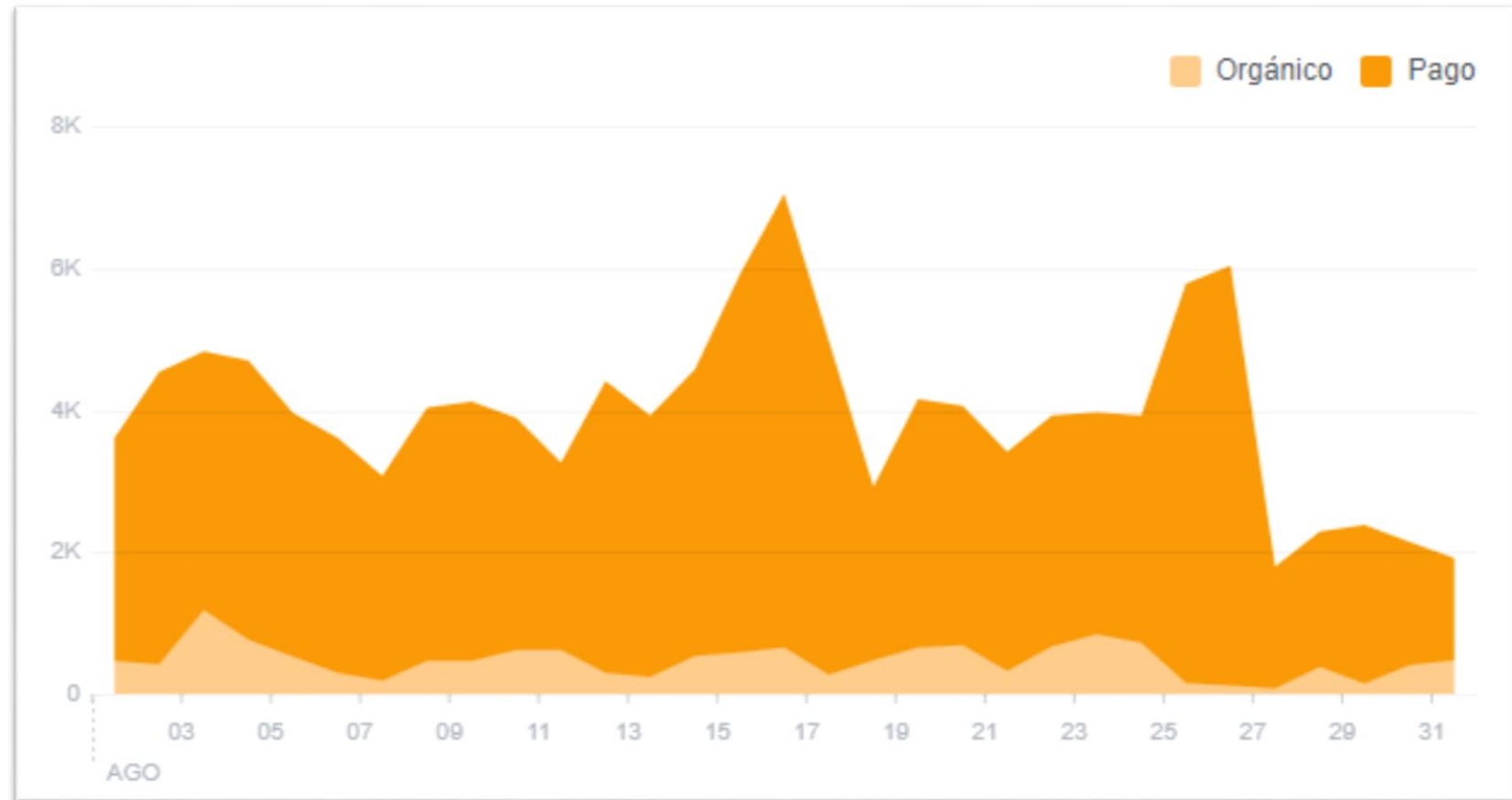
MI LODGE **MI Lodge**
Publicidad

Lodges en Valle Las Trancas de Chillán y
Dormos en Valle del Elqui, Chile

MI Lodge
Hotel
A 9686 personas les gusta esto

- El anuncio de Fans tuvo un costo por fan de \$83, logrando un aumento de 618 seguidores en el período.
- El grupo de mayor reacción fue el de mujeres de entre 25 y 44 años.

Alcance



- El alcance total muestra a cuántas personas se les mostró alguna actividad, mención, publicación o acción relacionada a nuestro Fanpage. El fan page se vio reforzado este mes por los posts patrocinados entre el 14 y 27 de Agosto.

Posts Patrocinados

MI LODGE **MI Lodge**
 Publicado por Megan Mathilda Hume Ewertz [?] · 14 de agosto · 🌐

¡Empezamos bien nevada la semana! Ven a esquiar y contemplar estos maravillosos paisajes de invierno en MI Lodge Las Trancas aprovechando nuestro 3x2 durante agosto.



MI LODGE
LAS TRANCAS

14 - 17 agosto

Alcance	Clicks	Monto
8.074	956	\$5.000



MI Lodge...
 ¡Sigue nevando en MI Lodge Las Trancas! Ven y aprovecha nuestro 3x2 en agosto para que no te pierdas los últimos días de ski de la temporada 2018 🌨

0:14 · Subido el 23/08/2018 · Ver enlace permanente 🔗

23 - 27 agosto

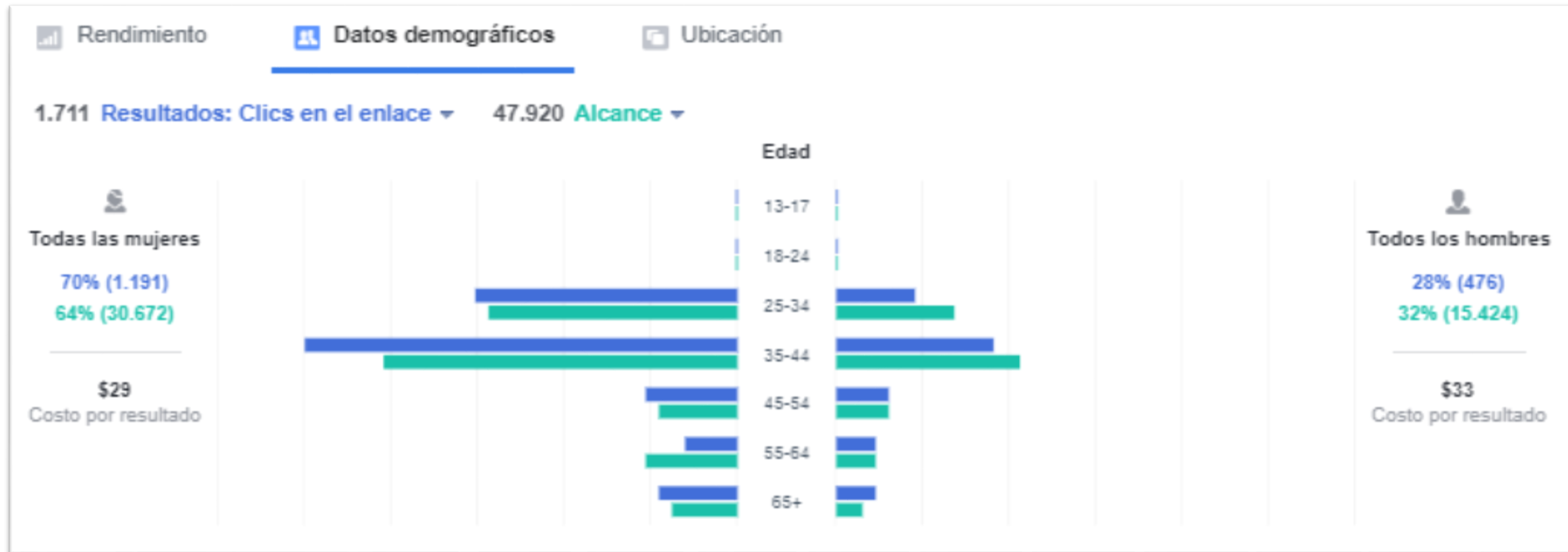
Alcance	Clicks	Monto
7.732	4.749	\$15.000

Redirección al Sitio Web



- Durante el mes de julio tuvimos 1.711 visitas al sitio web desde el anuncio en Facebook, a un costo promedio muy bajo (\$30 el click), teniendo un mejor rendimiento.

Redirección al Sitio Web



- El público **femenino** fue el que más vio nuestro anuncio, siendo también el grupo que reacciona con mayor facilidad. Es destacable la participación de **mujeres de entre 35 y 44 años**.



hotel astronomico elqui domos



[Todo](#) [Maps](#) [Imágenes](#) [Noticias](#) [Vídeos](#) [Más](#) [Preferencias](#) [Herramientas](#)

Cerca de 57.000 resultados (0,65 segundos)

Ofertas en el MI Lodge - Elqui Domos, Horcón - Booking.com

[Anuncio](#) www.booking.com/

Calificación de booking.com: 4,5 ★★★★★

Precios óptimos. Pague en el hotel. Reserva más de 660.000 hoteles..

Mejor precio garantizado · Hablamos tu idioma · Confirmación inmediata · Lee opiniones reales

Tipos: Hoteles, Apartamentos, Villas, Albergues, Resorts, B&Bs

[Reservar ahora](#) · [Reserva para Esta Noche](#) · [Reserva para Mañana](#) · [Reserva segura](#)

Hotel Astronomico Elqui Domos | Busca Tu Hotel al Mejor Precio

[Anuncio](#) www.despegar.cl/Elqui-Domos/Paiguano

Calificación de despegar.cl: 4,8 ★★★★★

Hotel Astronomico Elqui Domos. Reserva Fácil y Rápido Tu Hotel en Despegar.com

Tipos: Hoteles, Resorts, Suites, B&Bs, Apartamentos, Hostels, Chalets, Bungalows, Posadas, Cabañas

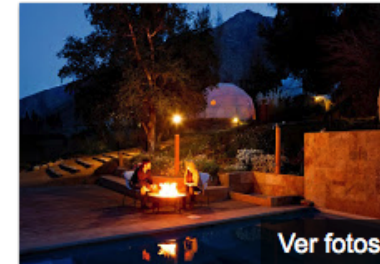
Hotel astronomico elqui domos | Hotel Astronomico Elqui Domos

[Anuncio](#) www.tripadvisor.cl/

No gastes más de lo necesario. Lee más de 153 opiniones en tu próxima reserva.

Fotos de viajeros · Comparación de precios

[Planifica tu viaje](#) · [Foro de viajes](#) · [Restaurantes](#) · [Cosas que hacer](#) · [Encontrar hoteles](#)



Ver fotos



Ver exterior

Elqui Domos ★

[Sitio web](#)

[Indicaciones](#)

4,1 ★★★★★ 51 comentarios de Google

[RESERVAR UNA HABITACIÓN](#)

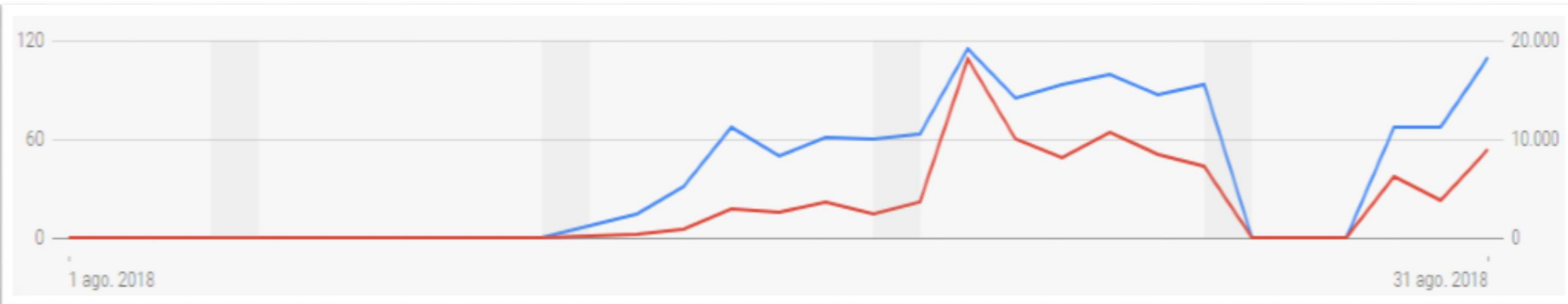
Dirección: Camino Publico Pisco Elqui a Horcon, Km 3.5, Paihuano, Región de Coquimbo

Teléfono: 09 7709 2879

Publicidad

AdWords

Impresiones y Clicks



- El mes de julio hubo **1.170** visitas al sitio web desde los anuncios pagados de Google, con **98.386** visualizaciones.

Palabras Clave y Búsquedas

	Coste ▼	Clics ▼	CTR ▼
● lodge chile	19.444 CLP	131	1,42 %
● domos chile	13.637 CLP	120	5,64 %
● hotel spa	10.917 CLP	60	2,31 %
● termas	8.385 CLP	46	1,55 %
● hotel valle del elqui	6.778 CLP	52	8,04 %

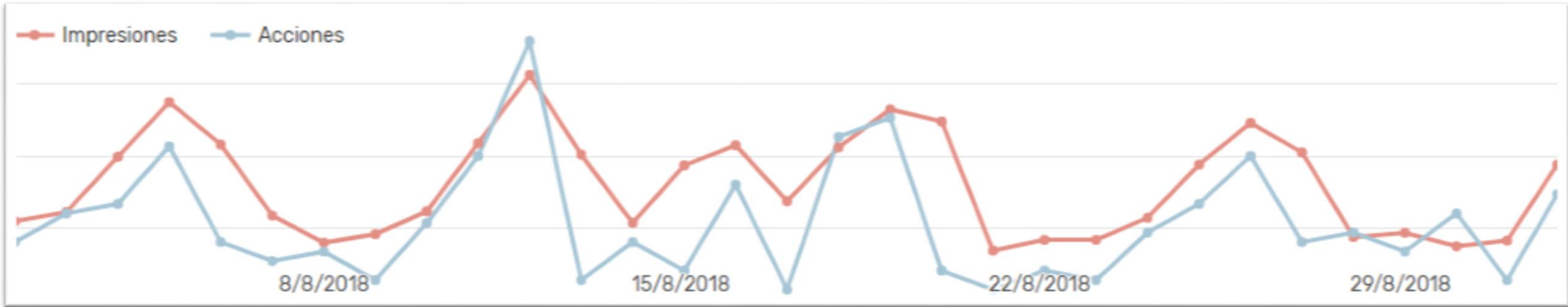
- Las palabras clave con mejor rendimiento son “lodge chile” y “domos chile”.



Publicidad

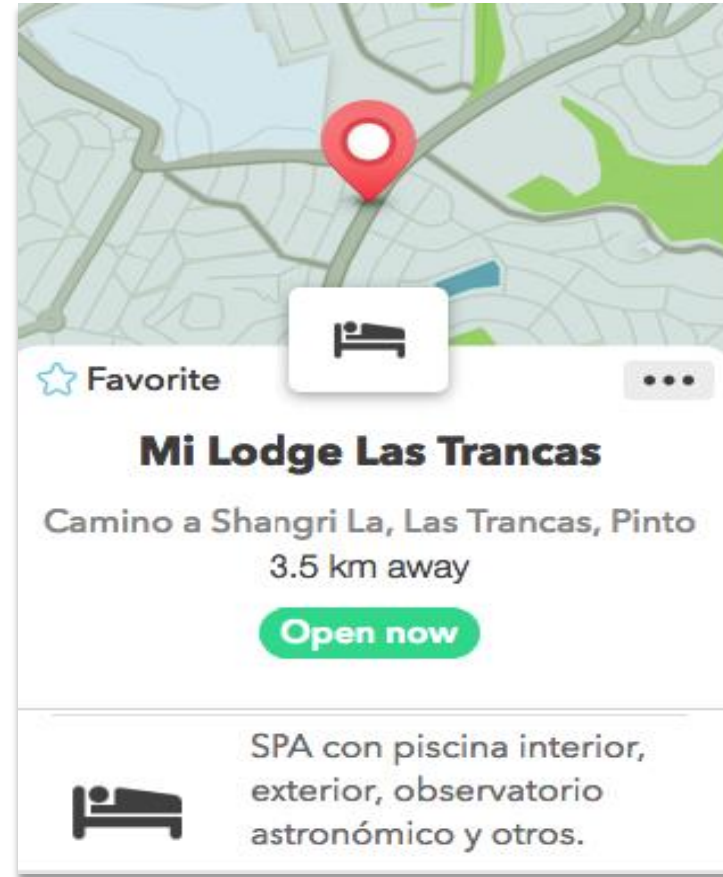
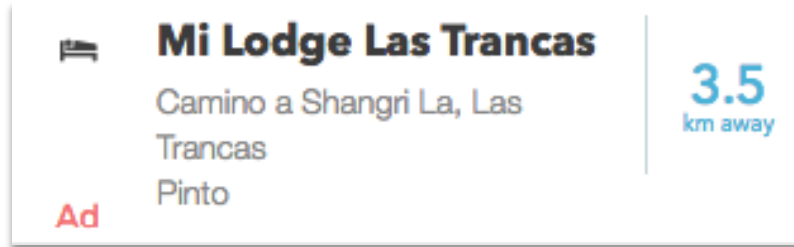
Waze

Campaña Agosto



UBICACIÓN	VISTAS	ACCIONES TOTALES	COSTE EFECTIVO/ACCIÓN	OFERTA DE PINES	CLICKS
Camino a Shangri La, Las Trancas,Pinto	3,989	189	\$0.01	\$1.00	101
Valle del Elqui,La Serena	957	60	\$0.01	\$1.00	28

Ejemplos de anuncios



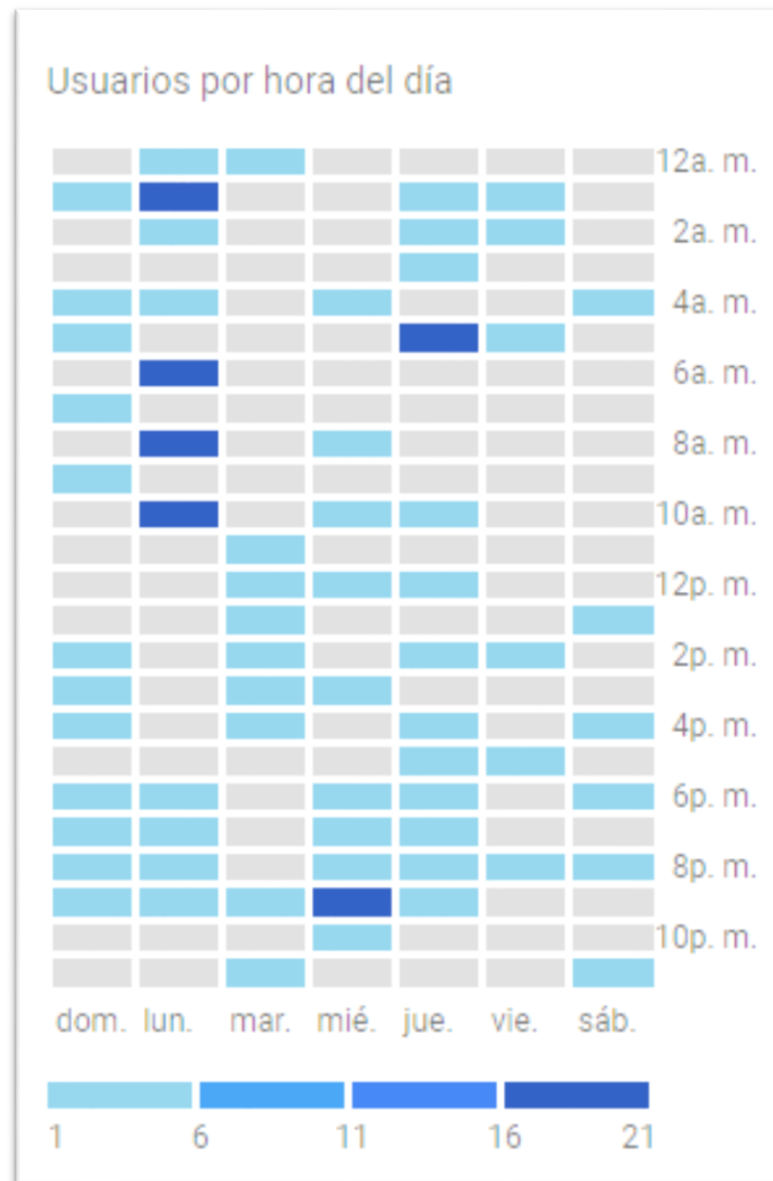
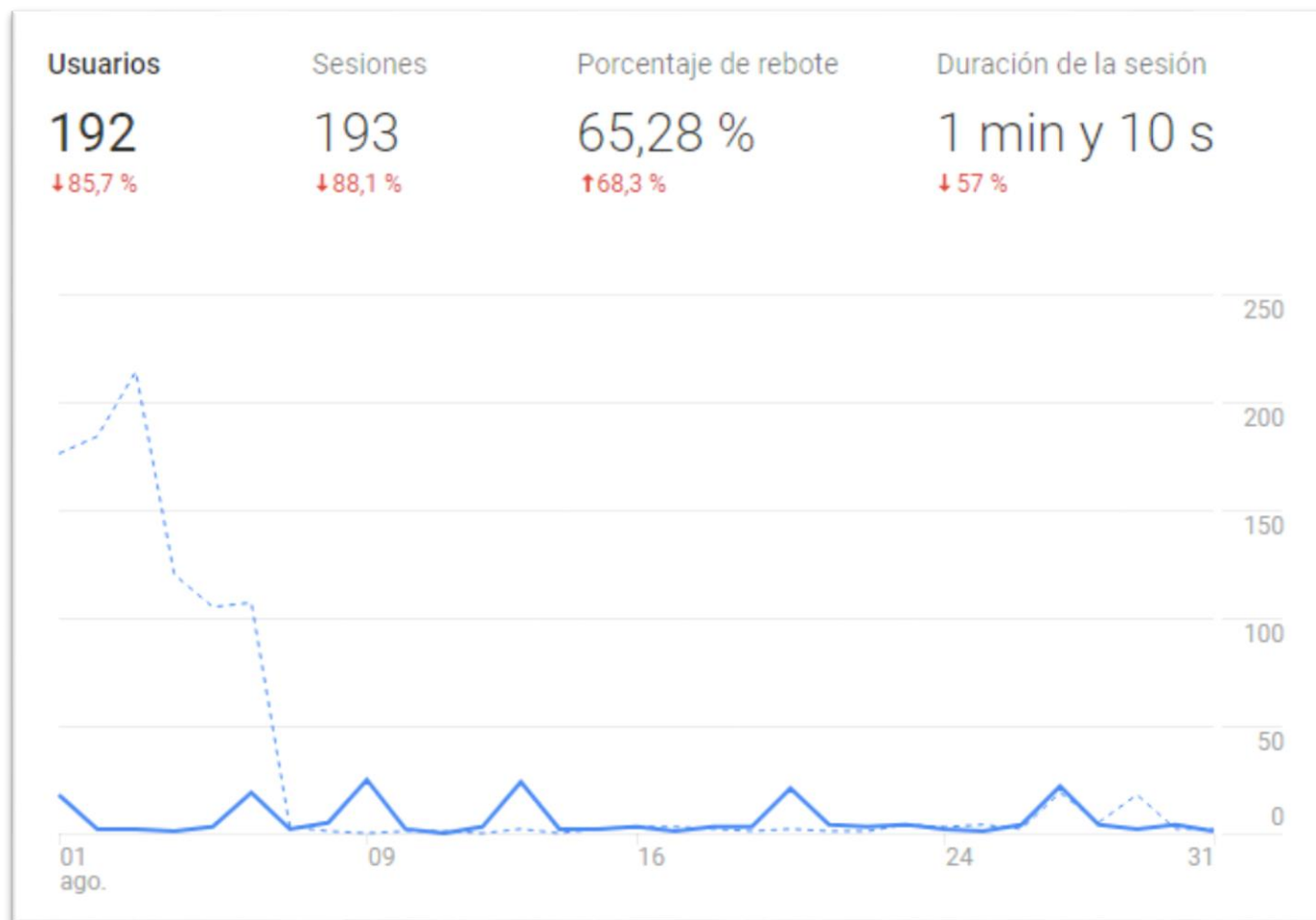
- Este mes se registraron visitas para ambos hoteles, sin embargo, Las Trancas sigue teniendo mejores resultados que Elqui Domos.



Estadísticas

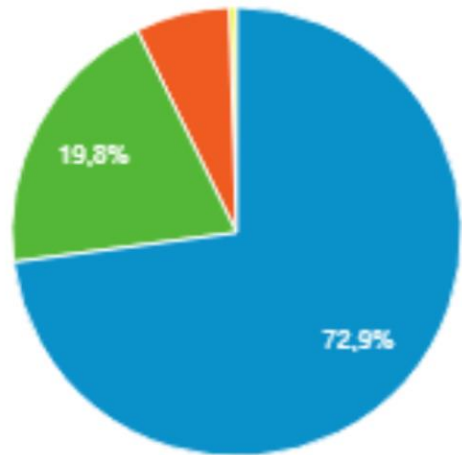
Sitio Web

Sesiones



Adquisición

Canales principales



- Referral
- Direct
- Social
- Organic Search

	Adquisición			Comportamiento		
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión
	192	192	193	65,28 %	1,36	00:01:11
1 ■ Referral	140			56,74 %		
2 ■ Direct	38			94,74 %		
3 ■ Social	13			76,92 %		
4 ■ Organic Search	1			0,00 %		

Adquisición

Directo

Página de destino ?	Adquisición	
	Usuarios ?	
		38 % del total: 19,79 % (192)
1. /en/en	8 (21,05 %)	
2. /sitei/	7 (18,42 %)	
3. /sitio/	4 (10,53 %)	
4. /en/	3 (7,89 %)	
5. /english/index_files/main.htm	3 (7,89 %)	
6. /en	2 (5,26 %)	
7. /en/room/	2 (5,26 %)	
8. /observatorio-astronomico/	2 (5,26 %)	
9. /site/	2 (5,26 %)	
10. /english/index_files/fotografias.htm	1 (2,63 %)	

Referido



Fuente ?	Adquisición	
	Usuarios ?	
		140 % del total: 72,92 % (192)
1. accept-bitcoinser-plugin.info	21 (15,00 %)	
2. wiscomsolutions.com	21 (15,00 %)	
3. nubuilderist.info	20 (14,29 %)	
4. earniz-money.info	18 (12,86 %)	
5. get-clickpy.info	18 (12,86 %)	
6. nubuilderfy.info	18 (12,86 %)	
7. www2.latercera.com	10 (7,14 %)	
8. www2-latercera-com.cdn.ampproject.org	9 (6,43 %)	
9. astrovida.cl	3 (2,14 %)	
10. io9-gizmodo-com.cdn.ampproject.org	1 (0,71 %)	

RRSS

Red social ?	Adquisición	
	Usuarios ?	
		13 % del total: 6,77 % (192)
1. BuzzFeed	8 (61,54 %)	
2. Facebook	4 (30,77 %)	
3. Blogger	1 (7,69 %)	

Flujo de Comportamiento





Google  


[Todo](#) [Maps](#) [Imágenes](#) [Noticias](#) [Vídeos](#) [Más](#) [Preferencias](#) [Herramientas](#)


Cerca de 1.860 resultados (0,64 segundos)


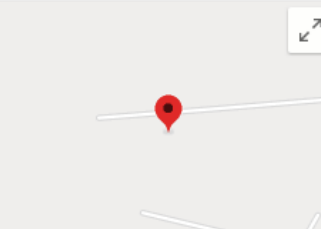
Quizás quisiste decir: [MI Lodge Las Trancas Camino a Shangri La, Las Trancas Pinto Biobío](#)

Las Trancas - Location - Mi Lodge
<https://milodge.com/en/las-trancas/ubicacion/> 
21 dic. 2017 - Estamos ubicados en el sur de Chile, en el corazón de la Cordillera de los Andes. A sólo 2hr de Concepción y cercano a las de Termas de Chillán.

Parcela camino a Shangri la, Valle las Trancas 2017-04-24 ...
<https://www.economicos.cl/.../parcela-camino-a-shangri-la-valle-las-trancas-codAAJR...> 
Bello sitio con arboles nativos, cuenta con río, vista al glaciar, a pasos de hotel Roca Negra y mi lodge. Sitio a orilla de camino, colinda con cabañas CAYALA. Ideal para desarrollo de cabañas o lodge. ... Parcela camino a Shangri la, Valle las Trancas. km 2,5 camino a Shangri la, Valle las Trancas, Pinto Pinto, Biobío.

Hoteles en Valle las Trancas - Termas de Chillán - Nevados de Chillán
<https://www.vallelastrancas.net/es/listings/hoteles/> 
★★★★★ Calificación: 5 - 1 opinión
Los mejores datos de Hoteles en Valle las Trancas, Los Lleuques, Recinto, La Invernada, Nevados y Termas de Chillán, reservar y consulte precios.

[PDF] Trancas Ndsg2.indd - Bio bio | Sernatur
www.biobioestuyo.cl/wp-content/uploads/2017/04/GTLasTrancas_web.pdf 
Biobío. Hace 20 años en este lugar no había prácticamente nada de infraestructura turística. Hoy, es el

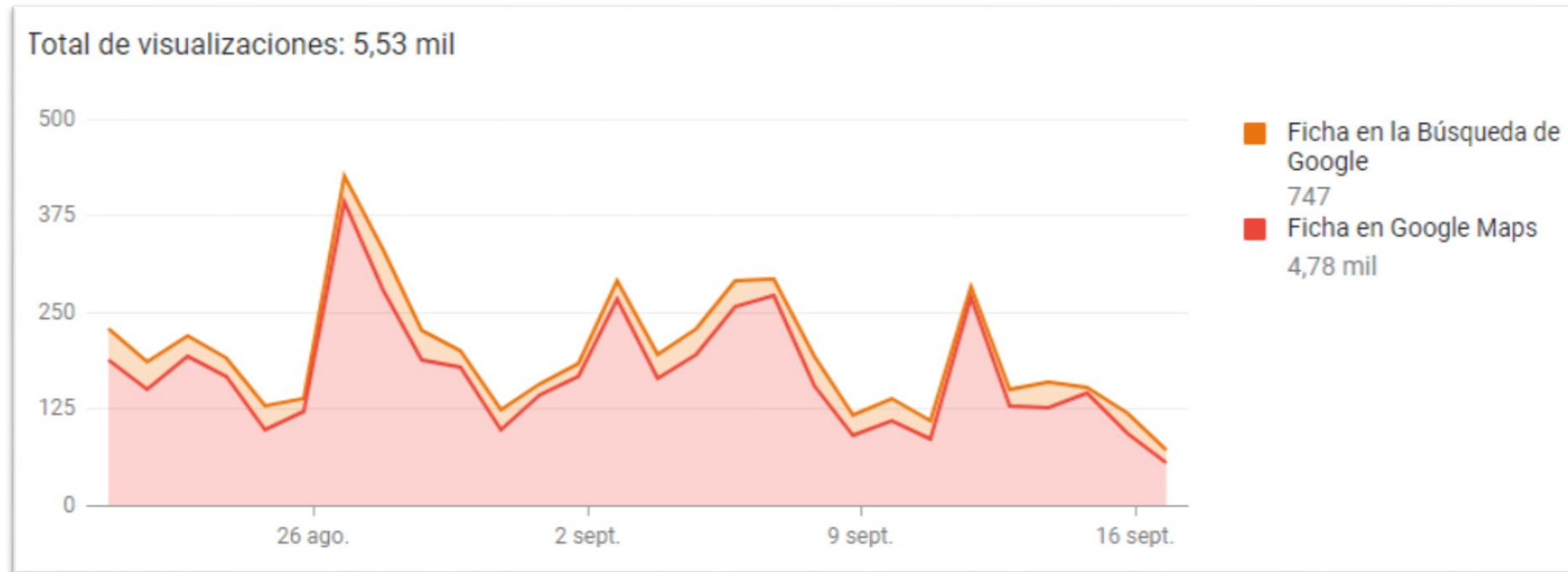
 
MILodge Las Trancas ★
[Sitio web](#) [Indicaciones](#)
4,5 ★★★★★ 11 comentarios de Google
Hotel de 3 estrellas
[RESERVAR UNA HABITACIÓN](#)
Dirección: Camino a Shangri La, Las Trancas, Pinto, Región del Bío Bío
Teléfono: 09 9321 7567
[Anuncios](#) [Comprobar disponibilidad](#) ⓘ
Entrada Salida

Estadísticas

Google My Business

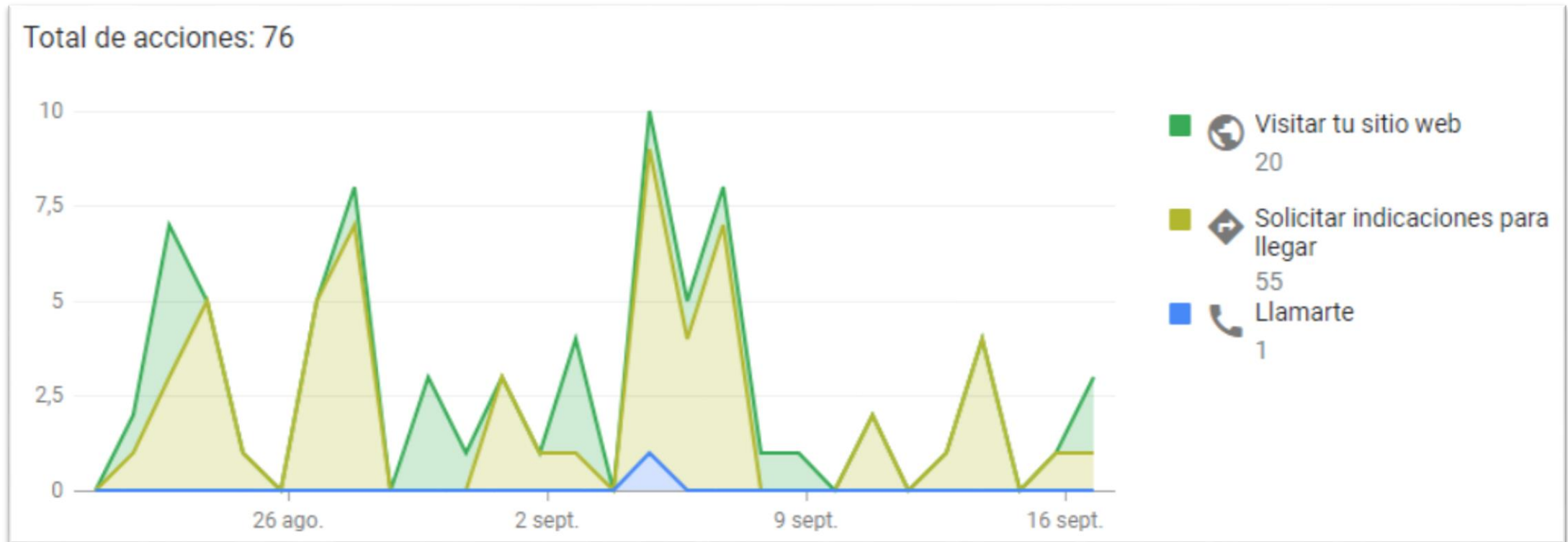
Google My Business

¿Desde dónde nos encuentran en Google?



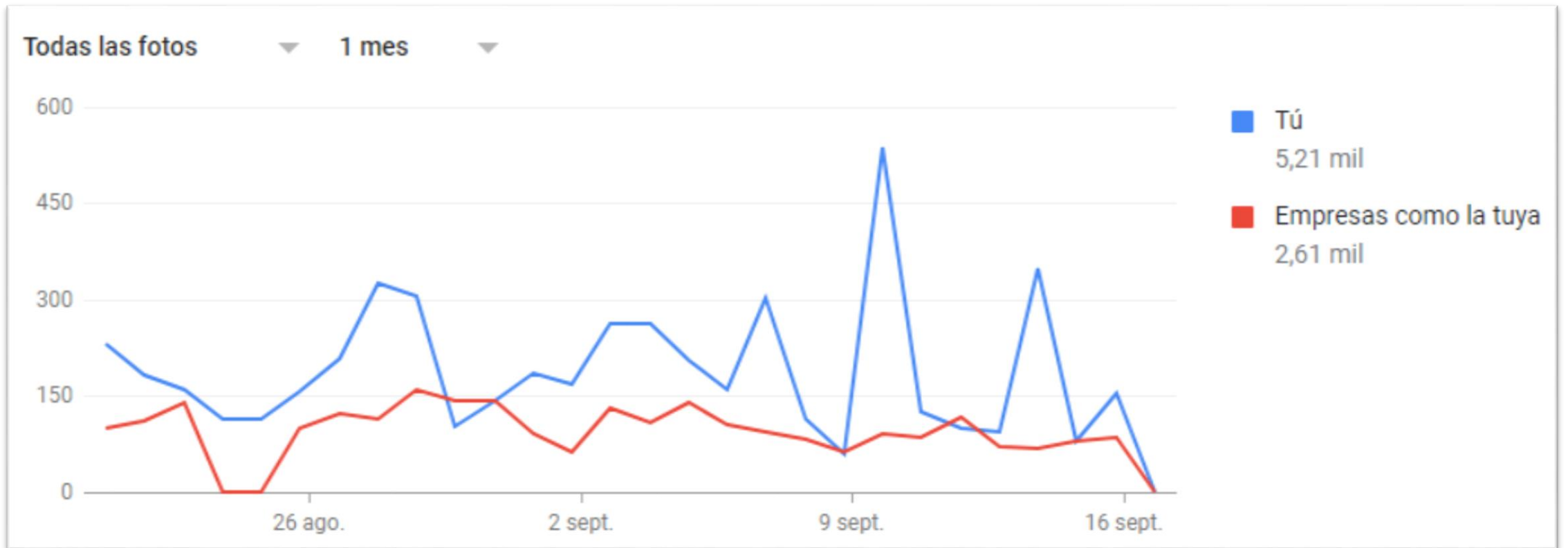
Google My Business

Acciones de los visitantes desde Google



Google My Business

Visualizaciones de fotos en Google





Resumen

Inversiones, conclusiones y recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

- Este mes hicimos 2 posts patrocinados, teniendo uno principal con foco a la venta de la promoción de Agosto, lo que arrojó resultados positivos con 5.705 clicks en total.
- Los costos publicitarios, tanto en Facebook como en Google están siendo muy bajos, por lo que es necesario aprovechar esa ventaja para realizar otras acciones; más anuncios de promociones, mayores montos en redirección al sitio desde Facebook y aumentar la puja en AdWords.
- Al estar finalizando la temporada de invierno, es necesario reestructurar las campañas y enfocarla al hotel que será próximamente el objetivo. Esperamos establecer estos parámetros luego de la reunión mensual de septiembre para comenzar octubre con el cambio.
- Waze tiene un valor extraordinario, reduciendo los costos esperados de forma notable, por lo que seguramente tendremos campaña en esa plataforma hasta fin de año con el monto ya pagado.
- Recomendamos hacer nuevamente newsletter porque esto nos trajo un peak de visitas en julio y no lo tuvimos en agosto.

Be Hotels

cristobal@behotels.cl

+56 9 7986 5729 - +56 9 7885 2430

Av. San Josemaría Escrivá de Balaguer 6467
Vitacura, Santiago, Chile

www.behotels.cl