

# JORNADA TÈCNICA SECTORIAL “COMERCIALITZACIÓ TURÍSTICA” “COMPRES COL·LECTIVES”



LLEIDA, 25 D' ABRIL , TURÓ DE LA SEU VELLA  
CASA DE LA VOLTA, CANONJA

**Enric López**

Director Master Gestió Estratègica Empreses Turístiques, esp. “e-Tourism”

Coordinador Postgrau EUHT CETT – Universitat de Barcelona

[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / @EnricLopezC

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. “e-TOURISM”  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / @EnricLopezC

**Hostaleria  
de Lleida**

# ÍNDEX

1 .CONTEXTUALITZACIÓ

2. “COMPRES COL·LECTIVES”:  
COMUNICACIÓ + COMERCIALITZACIÓ

3. CONCLUSIONS

# OBJECTIUS

**1. COMPARTIR INFORMACIONS QUE AJUDIN  
A LA REFLEXIÓ**

**2. APORTAR ELEMENTS QUE AJUDIN  
A LA PRESA DE DECISIONS**

Centre integral de **formació i transferència de coneixement**  
**en turisme i hoteleria** adscrit a la Universitat de Barcelona



+ 40 ANYS

Grup CETT

Escola  
d'Hoteleria i Turisme  
Escola Universitària  
d'Hoteleria i Turisme  
Centre adscrit a la Universitat de Barcelona

Escola de  
Formació Contínua  
Escola d'Idiomes  
CETT Consultors

BAS Barcelona Academic Services  
Viatges Century  
Hotel Alimara  
Àgora BCN  
Qualitat i Innovació Internacional

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



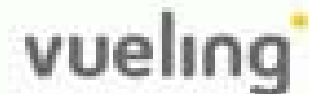
MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)

**Hostaleria  
de Lleida**

## Més de 900 organitzacions confien en el CETT

AC HOTELES – AMERICAN EXPRESS- ARAMARK –AREAS- CAMPING SANGULÍ&CAMBRILS PARK - CLUB MEDITERRANÉE -COLEUR SUD HOTELS - COSTA CRUCEROS – DOMINION TOURS CANADA – EUROPCAR- EL BULLI RESTAURANT - EUREST COLECTIVIDADES - EXPO HOTELES& RESORT-EUROHANDLING – EUROSTARS GRAN MARINA HOTEL – FOUR SEASONS HOTEL- GRAN HOTEL LA FLORIDA- GROUPE ENVERGURE – GRUPO CARLSON WAGONS LITS- GRUP SEHRS - GRUP SOTERAS - GRUPO HUSA - GRUPO IBEROSTAR - GRUPO MARTIN BERASATEGUI - GRUPO PACÍFICO – GRUPO TRAGALUZ – HABITAT HOTELS- HOTEL ARTS - HOTEL GOLF PERELADA WINE SPA - HOTEL JUAN CARLOS I –HOTEL MAJESTIC- HOTEL ROGER SMITH NEW YORK - HOTELES CATALONIA - HOTELES ET RESORTS IBEROSTAR - HOTELES HESPERIA - HOTELES SOL-MELIÁ – HOTETUR – HOTUSA - IBERSWISS CATERING - JULIÀ TOURS – KEYTEL - LASTMINUTE.COM – LIZARRAN TABERNAS SELECTAS- PARADIS GROUP-NH HOTELES - PALAU ROBERT - RACC VIATGES - RAFAEL HOTELES – RELAIS&CHATEAU – RENFE- RESTAURANT GAIG - RESTAURANT NEITCHEL - SERUNION – SHERATON HOTELS –TANDEM LUXURY TRAVELS- TRASMEDITERRANEA - TUI ESPAÑA – TUJUCA - TURISME DE BARCELONA - TURISME DE CATALUNYA - UNIVERSAL MEDITERRANEA PORT AVENTURA -VIAJES EL CORTE INGLES - VIAJES HALCÓN - VIAJES IBERIA - VIAJES TEJEDOR - VIATGES TUAREG- YETI CLUB...

# Consell Assessor Universitat Empresa CETT-UB



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC





## Más de 1.400 Demandas Laborables

E3- Espacio Estudiante Empresa  
CETT-UB. Accede a nuestra Bolsa de  
Trabajo.

### OFERTA ACADÉMICA



#### CICLOS FORMATIVOS

Cocina, restauración,  
hotelería y turismo



#### GRADO EN TURISMO

Formación Universitaria  
en Dirección Hotelera y  
Dirección Turística



#### MASTERS

Masters Universitarios  
Oficiales en Turismo y  
Hotelería



#### FORMACIÓN CONTINUA

Formación para  
profesionales y a medida  
para empresas



#### INTERNATIONAL PROGRAMS

This year, enjoy study  
and stay in Barcelona...

# Màster Universitari en Direcció Hotelera i de Restauració\*



- Direcció Hotelera



- Direcció de Restauració



- Hotel Management (English Version)

Entidades que participan en el máster:



HOTEL ARTS BARCELONA



Hotel Majestic

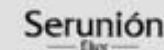
\*\*\*\*\*  
BARCELONA



Entidades que participan en el máster:



HOTEL ARTS BARCELONA



Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ  
en



## Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística



- Gestió Turística del Patrimoni Cultural i Natural

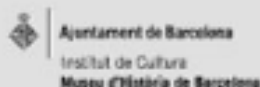
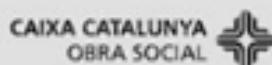
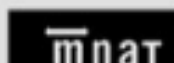
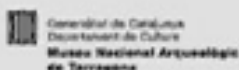


- Gestió Turística de les Destinacions Urbanes

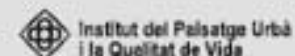


- Gestió del Patrimoni Culinari i Gastronòmic

Entidades que participan en el máster:



Entidades que participan en el máster:



Entidades que participan en el máster:



# Màster Universitari en Direcció Estratègica d'Empreses Turístiques\*



- e-Tourism: Estratègies de màrqueting i comercialització on line



- Sostenibilitat i Gestió de la Qualitat



- Events Management (English Version)

## ReviewPro

Entidades que participan en el máster:

►prestigia online

**eMascaró** tourism  
CROSSMEDIA CONSULTING

vivencialvalue®

Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

# 1.CONTEXTUALITZACIÓ



**CETT**

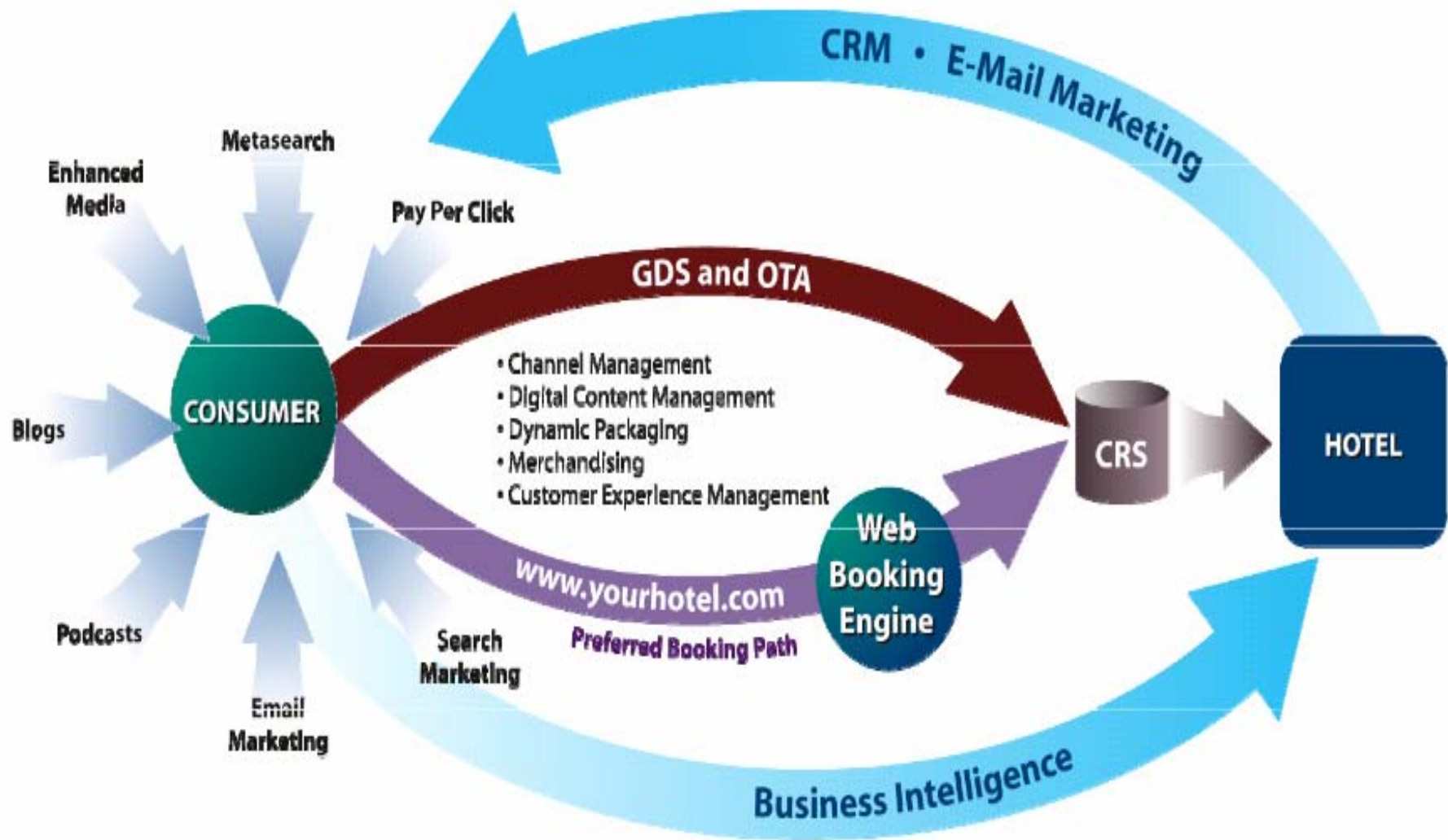
Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca

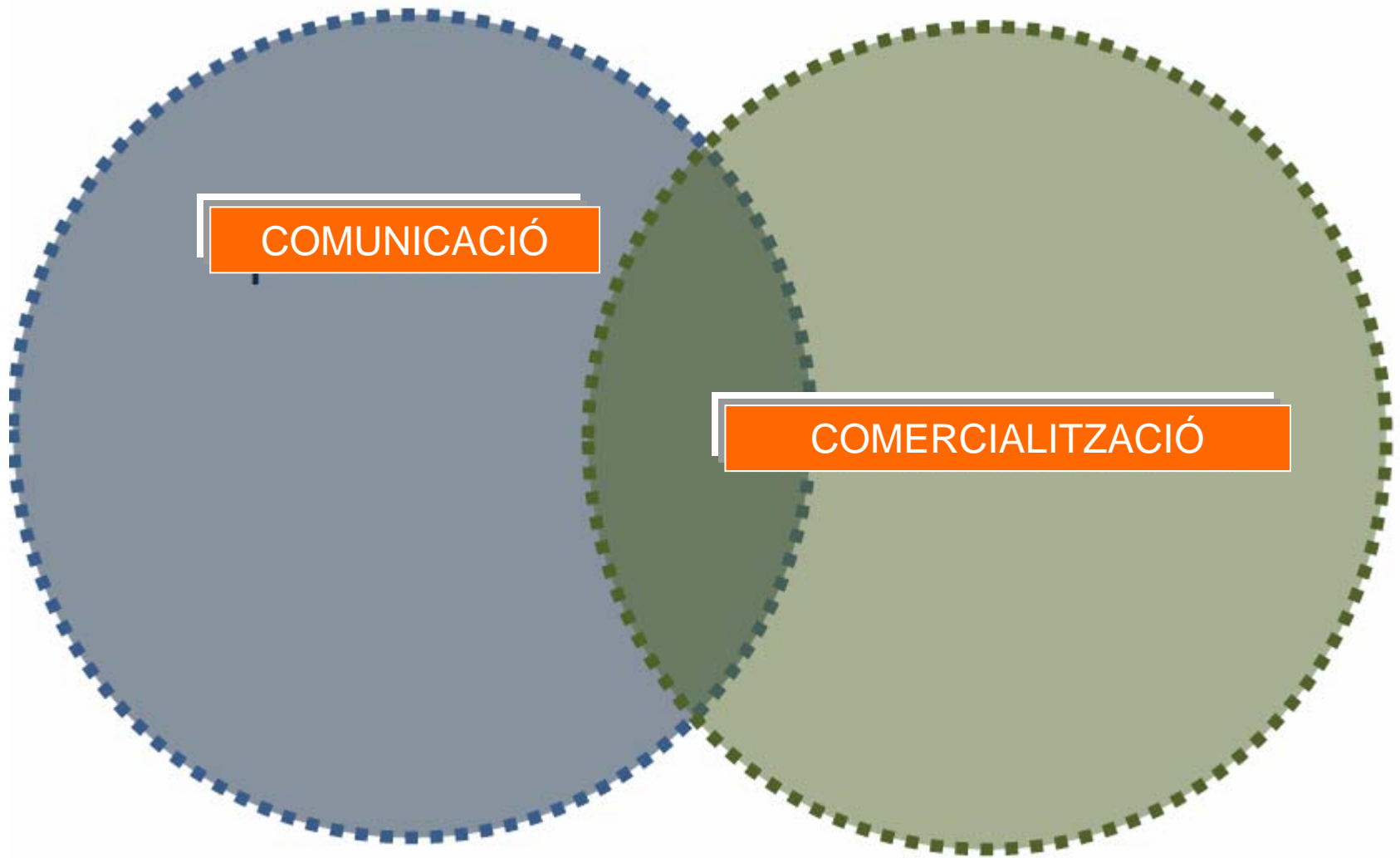


MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida







Buscar hotel

Destino/Nombre de hotel

Lleida

Distancia: seleccionar

Fecha de entrada

vie 27

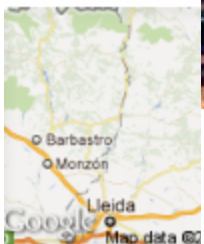
Fecha de salida

mar 1

Todavía no he decidido

Habitación 1: 2 adultos

[Cambiar la selección](#)



Filtrar por:

▼ Precio (por noche)

€ 0 - € 49

Ara Lleida



Català

Lleida

6 C°  
20 C°

[Mostrar mapa](#)

▼ Què fer ▼ Planifica el teu viatge ▼ Guia pràctica

/ bien, 8.4

Hostaleria de Lleida

del 19 al 29 d'abril

**ANEM de TAPES?**

Tapa Canya o Copa de vi 2,5€

Manual d'ús

Àrea d'usuaris

Si heu oblidat o voleu canviar la vostra contrasenya clikeu [aquí](#)

Nom d'usuari

Entrar

Clau

- La Federació
- Normatives
- Servei d'avisos
- Borsa de treball
- Mercat
- Guia immobiliària
- Guia proveïdors
- Intranet
- Atenció a l'associat
- Reserves on-line**
- Publicacions
- Productes propis
- Contacte
- Descàrregues i enllaços

Notícies

Que està passant amb la comercialització? Com podem actuar com a petits empresaris? Com podem augmentar els ingressos sense més despeses?

Tret de sortida de l'Anem de Tapes?

[+ info](#)

[www.hostalerialleida.com](http://www.hostalerialleida.com)

**reserves on-line**

Servei d'avisos

**Presentació dels comptes anuals**  
Presentació en el Registre Mercantil del balanç, compte de pèrdues i guanys i de la memòria de totes les societats mercantils.  
30/07/2012

**Declaració liquidació de l'Impost de la Renda de les Persones Físiques**  
Impost que grava la renda de les persones físiques. El període de presentació de la declaració és de l'1 de maig al 30 de juny.  
30/06/2012

[+ info](#)

Recull de premsa

Diari Segre 17/04/12

**Hostaleria de Lleida perd el 10% de socis en 2 anys per tancaments de locals i baixes**

[+ info](#)

Mercat

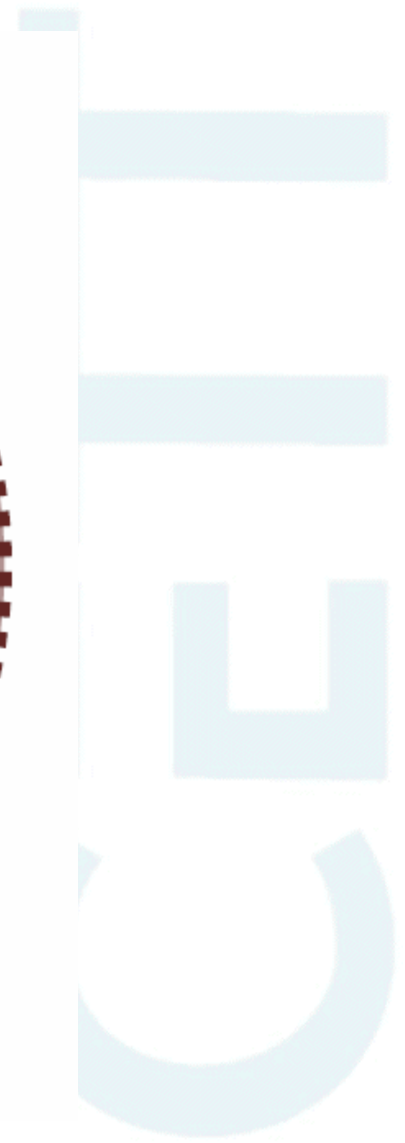
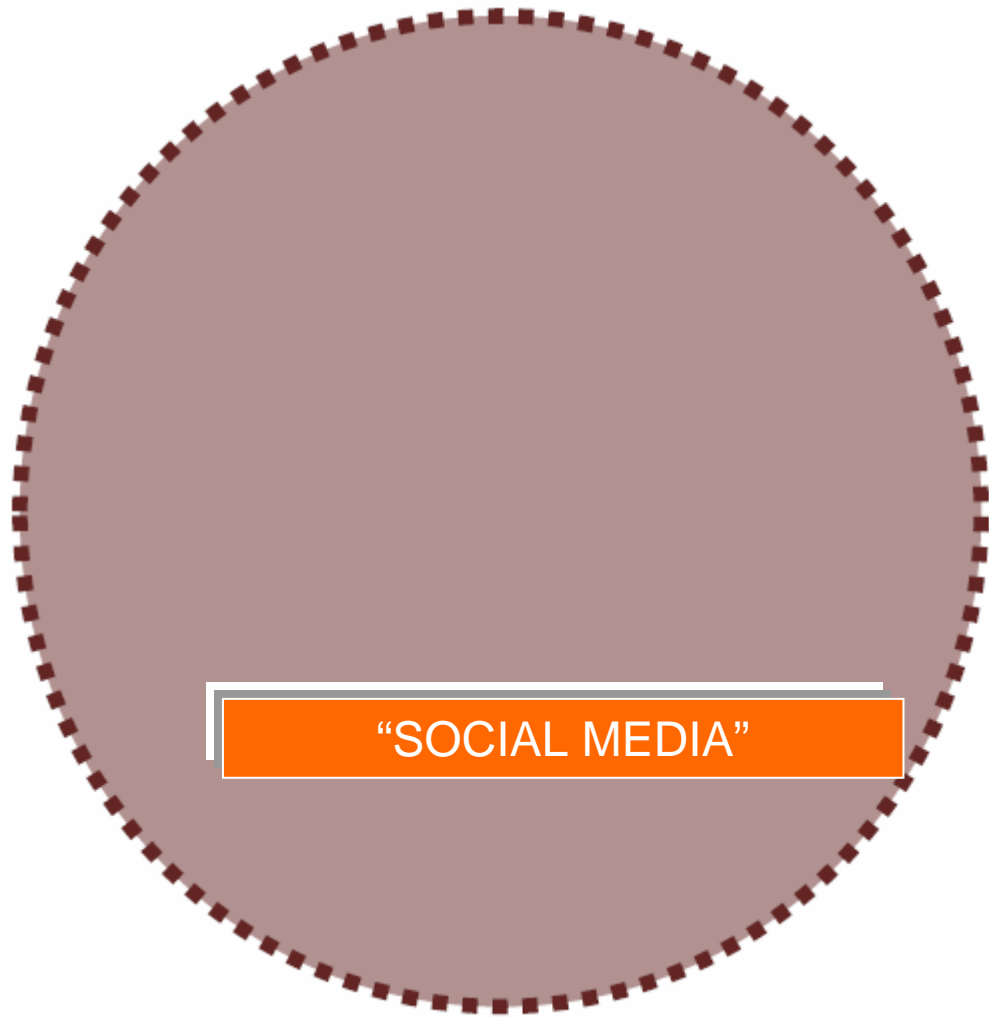
**Casa Rural Cal Xocolater**  
Casa completa de 500m2 dividida en 4 apartaments, que consta de 11 habitacions, 4 cuines i 9 lavabos. Té un terreny de 4000 m2. Casa rural en funcionament amb tots els permisos.  
09/11/2012

**Bar Restaurant i Botiga Camping El Berguedà**  
Establiment situat al costat de la carretera B400 a Saldes, en el km. 3,5 (al costat del Parc Natural Cadí -Moixeró i del Massís del Pedraforca). Lloguer de local de 65,78 m2 per dur a terme l'activitat de Restaurant-Bar-Botiga i cuina de 33 m2.

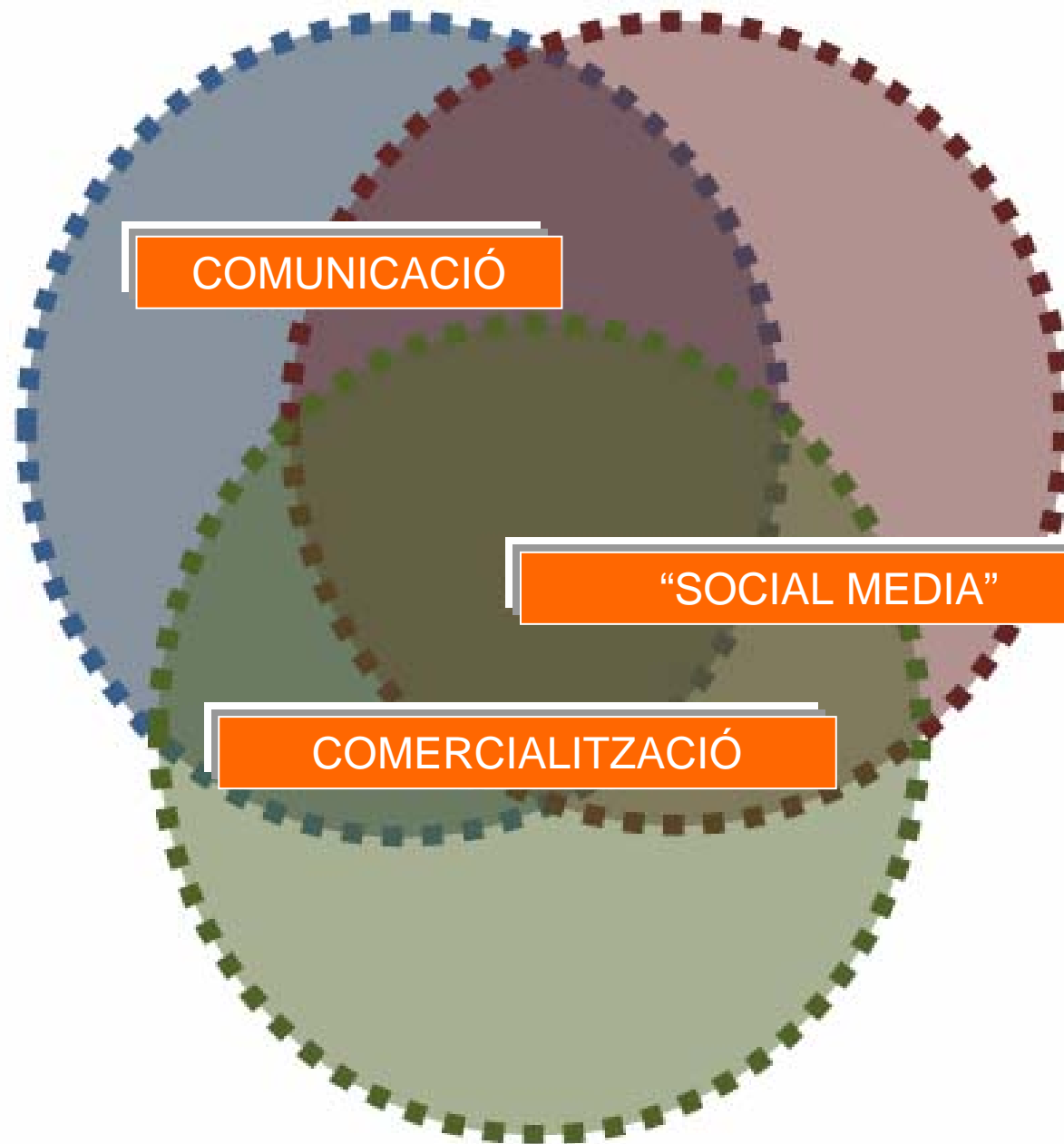
**Cafeteria Restaurant**  
Establiment de 200m2 totalment instalat, 2 lavabos, cuina totalment equipada. Pantalla TV gegant amb projector. A ple rendiment. Vendes aproximades del 2011

[+ info](#)

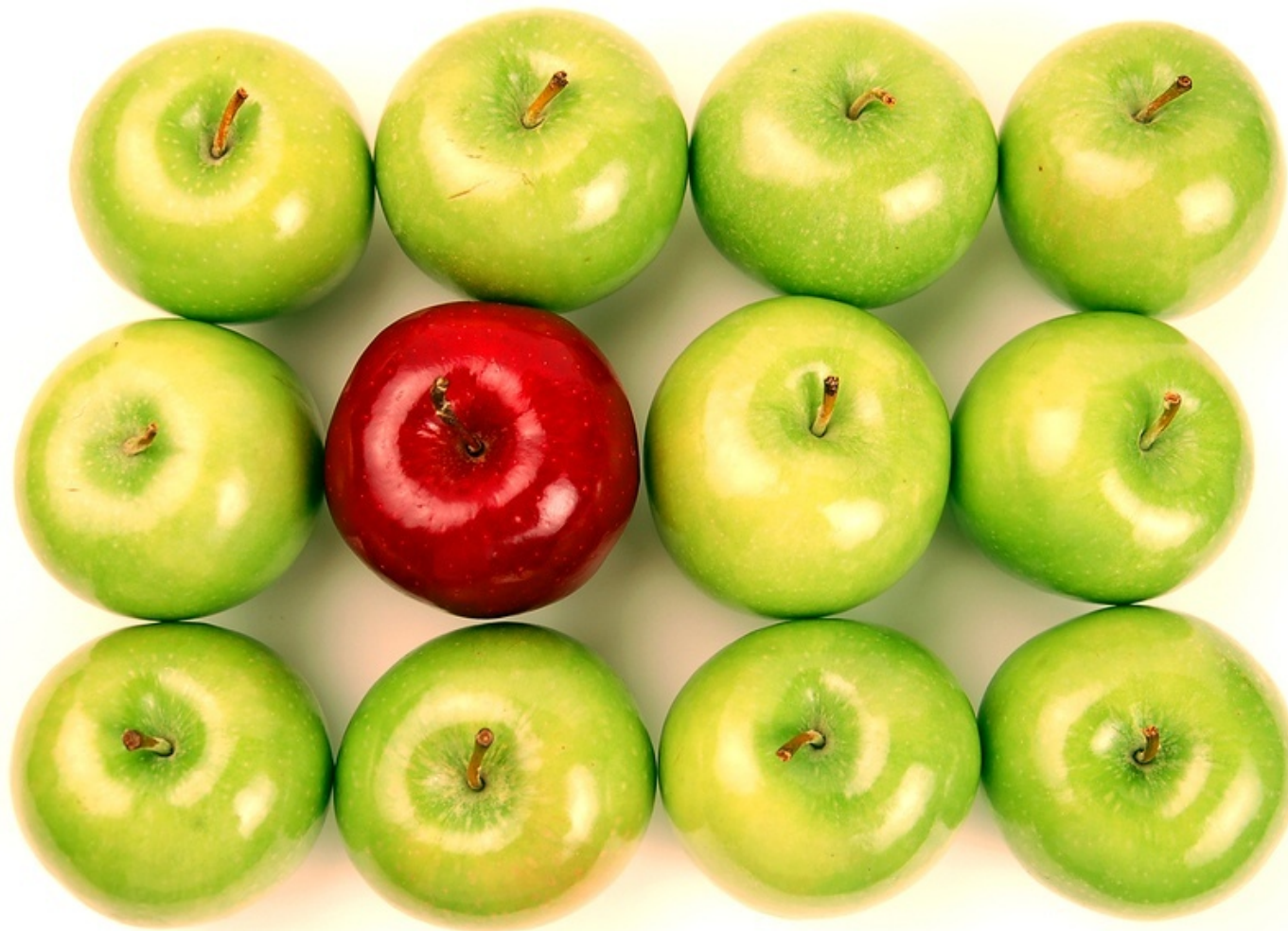
Oferta Quinzena



“SOCIAL MEDIA”







**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida

Martes, 24 de abril 2012

LA VANGUARDIA.com | Marketing y Publicidad

Ediciones | Quiero ▾ | Temas

Portada Internacional Política Economía Sucesos Opinión Deportes Vida Tecnología Cu

Declaración de la Renta Huelga general Marketing y Publicidad Fiscalidad y empresa Bolsa Emprended

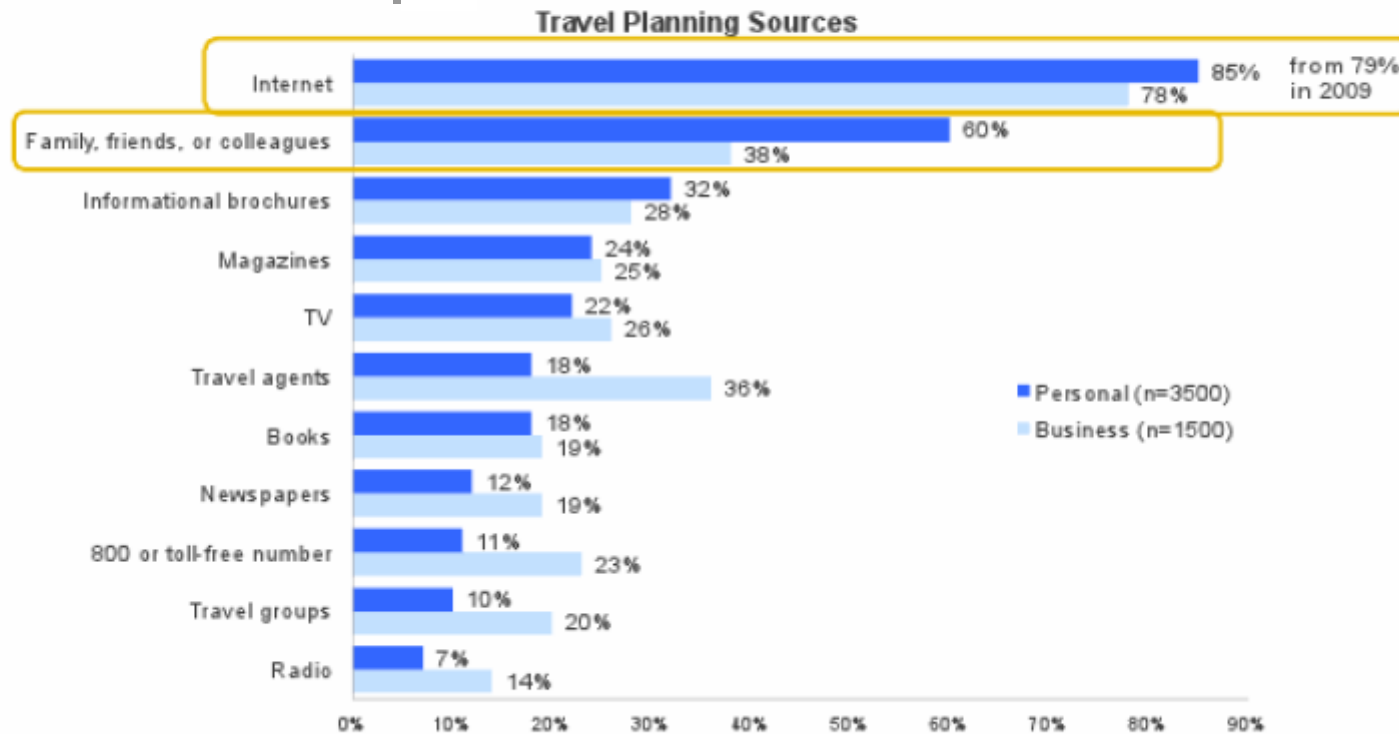
# La inversión en publicidad digital superará a la impresa en 2012

Las empresas españolas dedicaron casi 1.100 millones de euros a la comunicación y la publicidad digital en 2011, según un estudio de IAB Spain

Marketing y Publicidad | 29/03/2012 - 12:59h

# Internet es el medio nº1 de información en Viajes

En EE.UU. el 85% de quienes viajan usan Internet como fuente principal de información e investigación



Fuente: The Traveler's Road to Decision, OTX, EE.UU., oct 2010

Base: Personal Traveler 2011 (3500); Business Traveler 2011 (1500)  
Q: Which of the following sources do you typically use to plan personal or leisure trips/business trips?  
Source: Google/DTX, Traveler's Road to Decision 2011, U.S., Jul 2011  
[www.thinkwithgoogle.com/insights](http://www.thinkwithgoogle.com/insights)

Google Confidential and Proprietary 13

Google



Travelers love to dream about their next vacation



SHARING



PLANNING



EXPERIENCING



BOOKING

THE  
**FIVE**  
STAGES  
OF TRAVEL



**12345**

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida



# Traveler

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://www.instagram.com/EnricLopezC)



**Hostaleria  
de Lleida**

Pocas son las marcas que consiguen sorprender al consumidor y envolverle en una vivencia diferente. El ambiente relajado de los Starbucks Café, la sala de lectura de Fnac o la prueba de maquillaje virtual de Shiseido son un ejemplo de 'customer experience'.

## Toda una experiencia

### EXPANSIÓN. Madrid

Para conquistar a un cliente, la buena calidad de un producto o servicio ya no es suficiente. Las emociones que provocan en el consumidor se han vuelto un elemento fundamental para determinar su nivel de satisfacción. Nada mejor que una experiencia de cliente (customer experience, en inglés) positiva para lograr que el comprador elogie la marca en su círculo más cercano. Una meta difícil, ya que el público está bien informado y es sumamente exigente.

Cuando alguien entra por primera vez en un Starbucks, percibe el aroma de sus cafés, es tratado con amabilidad por el personal y puede saborear sus productos en un cómodo sofá, suele quedar gratamente sorprendido. No obstante, el fuerte crecimiento de la cadena estadounidense -Starbucks ha pasado de 1.000 a 13.000 establecimientos en diez años- ha mermado el impacto original de su filosofía. Howard Schultz, fundador y presidente de la firma, admitió recientemente que "necesitamos desesperadamente mirarnos en el espejo y volver a nuestros orígenes.



Los establecimientos de la cadena Starbucks tratan de recrear un ambiente agradable para deleitar buen café. / Bloomberg News

### Emocionar al consumidor

- La experiencia de cliente o 'customer experience' abarca toda la relación con una marca, desde que escucha por primera vez hablar de ella hasta que la recomienda o la critica.
- Esta técnica de marketing transforma el proceso de compra en una experiencia positiva y enriquecedora, innovadora y diferente, que supera sus expectativas iniciales.
- Una buena experiencia es aquella que transforma al cliente de una persona simplemente satisfecha en un 'evangelista' que elogiara la marca en su círculo cercano.
- Las empresas españolas se encuentran rezagadas en esta forma de hacer marketing.

# engagement



**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida

CAT-SALÓN TURISMO

# Lleida presenta su oferta para atraer el turismo de proximidad

20/04/2012 - 17:02 - Noticias EFE

Comentar

0 Opiniones

Recomendar

Twitter 1

+1 0

Menéame

Share

Barcelona, 20 abr (EFE).- Lleida ha presentado su oferta en el Salón Internacional del Turismo de Cataluña (SITC) con el objetivo de atraer turismo de proximidad para las próximas [vacaciones de verano](#), salidas de fin de semana y puentes.



# Resum Executiu

## Estudi Exploratori de les Marques Turístiques de Catalunya a la Web 2.0

Vivential Value, Octubre de 2010

**viventialvalue**<sup>®</sup>  
customer experience management

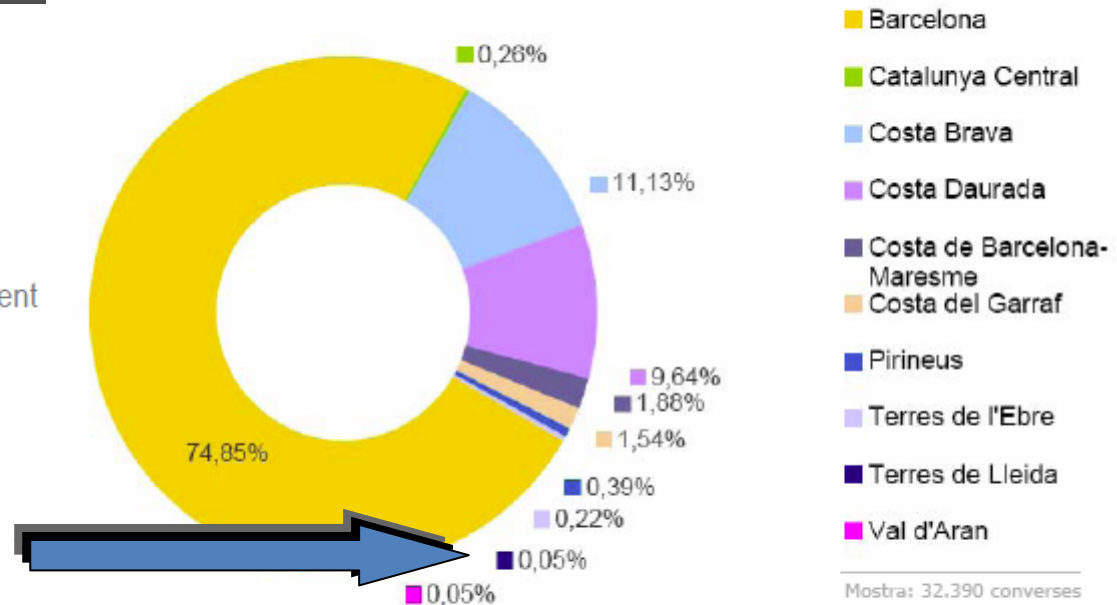


Estudi encarregat per  
l'Observatori de Turisme de Catalunya  
Direcció General de Turisme

**CETT** Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca  
UNIVERSITAT DE BARCELONA



Distribució de converses \_ Segmentat per Marques Turístiques \_ Fòrums de viatges



### Concentració i "Invisibilitat"

MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. e TOURISM  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

Hoteleria  
de Lleida

# Resum Executiu

## Estudi Exploratori de les Marques Turístiques de Catalunya a la Web 2.0

Vivential Value, Octubre de 2010

**viventialvalue**<sup>®</sup>  
customer experience management



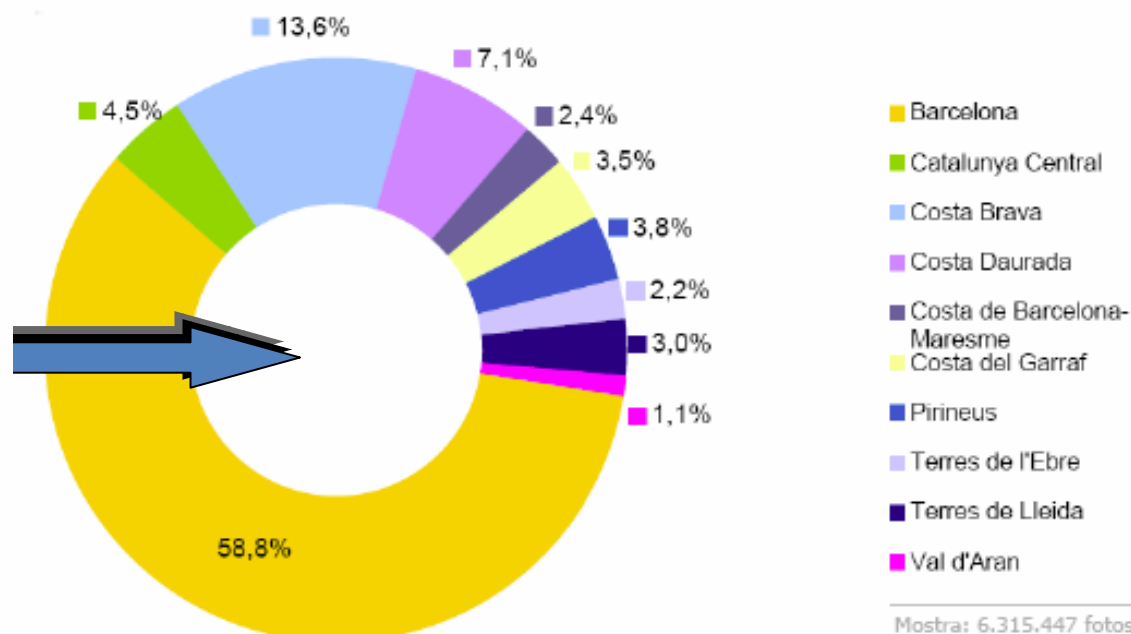
Estudi encarregat per  
l'Observatori de Turisme de Catalunya  
Direcció General de Turisme

**CETT** Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca  

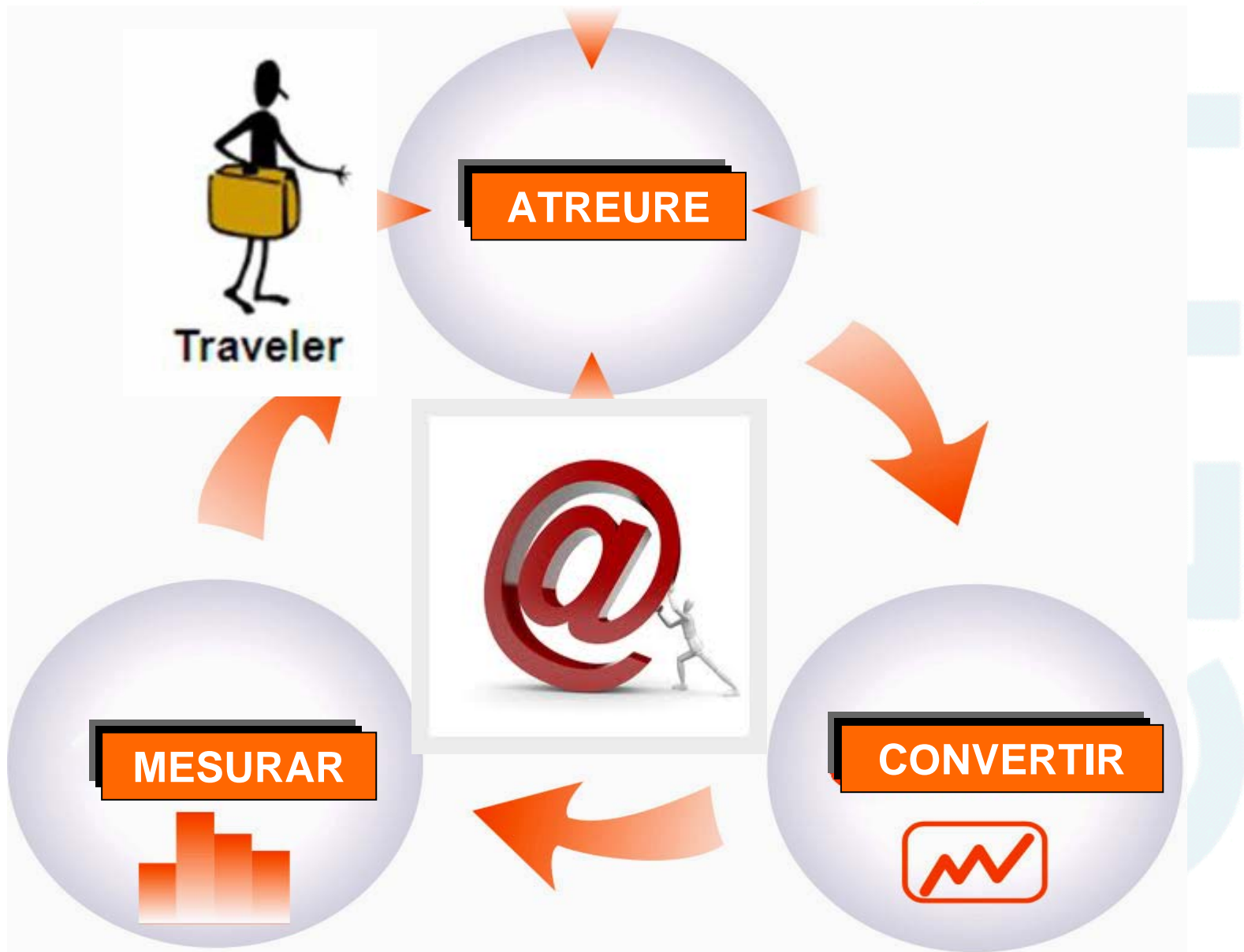

MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

**Hostaleria de Lleida**

Presència agregada per Marques Turístiques \_ Galeries fotogràfiques "on-line"

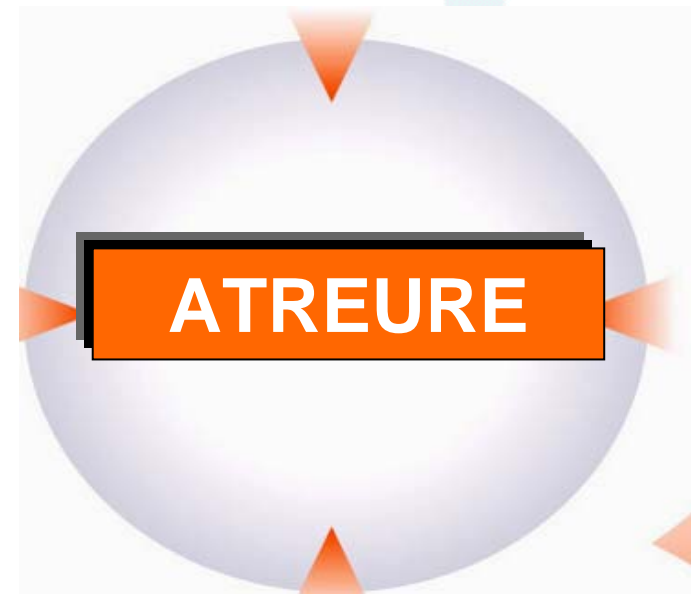


### Concentració i "Invisibilitat"





Traveler



Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://www.instagram.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida

**SEO: Search Engine Optimization**  
**SEM: Search Engine Marketing (Pay per click)**  
**SMO: Social Media Optimization → “Social Business”**



HOTEL en lleida



Enric LopezC

2



Aproximadamente 30.700.000 resultados (0,31 segundos)

SEM

Anuncios relacionados con HOTEL en lleida

¿Por qué estos anuncios?

[15 Hoteles en Lérida - Con ofertas especiales | booking.com](#)

[www.booking.com/Lleida-Hoteles](http://www.booking.com/Lleida-Hoteles)

Reservar un Hotel en Lérida

3.236 personas han hecho +1 en Booking.com.

↳ Más Populares - Hoteles Económicos - Mejor Puntuados - Hoteles de Lujo

[Hoteles en Lleida - trivago™ Hotel Barato hasta -78%.](#)

[www.trivago.es/Lleida/hotel](http://www.trivago.es/Lleida/hotel)

Compara precios de 500.000 hoteles!

↳ Hoteles baratos - Hoteles céntricos - Hoteles populares

[Hotel en Lleida | rumbo.es](#)

[www.rumbo.es/hoteles-Lleida](http://www.rumbo.es/hoteles-Lleida)

Si buscas ofertas en Lleida, ¡Fracciona el pago sin intereses!

[HOTEL REAL Lleida. Hotel centrico en Leri...](#)

[www.hotelreallleida.com/](http://www.hotelreallleida.com/)

★★★★★ 18 opiniones de Google - 49 €▼

Avinguda de Blondel, 22  
Lleida  
973 23 94 05

[As Hoteles: Hoteles en las principales autopistas de España](#)

[www.ashoteles.es/](http://www.ashoteles.es/)

AS Hoteles WEB OFICIAL. Hoteles en ruta en las principales autopistas españolas, hoteles de buena calidad-precio para tu ... Lleida Hotel 3 estrellas en Lleida ...

[Hoteles Lleida - 140 hoteles en Lleida capital y provincia - hoteles.es](#)

[www.hoteles.es/lleida.htm](http://www.hoteles.es/lleida.htm)

140 hoteles en Lleida y Lleida capital desde 35€. Reserve de forma fácil y rápida, comparando con opiniones de nuestros clientes.

CETT

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

Hostaleria  
de Lleida

Mapa de HOTEL en lleida



Anuncios - ¿Por qué estos anuncios?

[Hotel Con Encanto 55€](#)

[www.hotelreallleida.com/](http://www.hotelreallleida.com/)

En Pleno Centro de Lleida  
Desayuno Gratis. Reserva Ya

[Hotel spa lleida](#)

[www.letsbonus.com/Spa](http://www.letsbonus.com/Spa)

Descuento Del 70% En Spas Y Belleza  
¡Accede A Las Ofertas De Lleida!

[Hotel Zenit Lleida](#)

[www.zenithoteles.com/](http://www.zenithoteles.com/)

Oferta Hotel 4 Estrellas en Centro  
Llérida desde 50€ habitacion doble  
Lleida  
912 18 20 28 - Cómo Llegar

Hotel En Lleida

[www.booking.com/Lleida-Hoteles](http://www.booking.com/Lleida-Hoteles)

Reservar un **Hotel en Lérida**

3.236 personas han hecho +1 en Booking.com.

↳ Más Populares - Hoteles Económicos - Mejor Puntuados - Hoteles de Lujo

**Hoteles en Lleida - trivago™ Hotel Barato hasta -78%.**

[www.trivago.es/Lleida/hotel](http://www.trivago.es/Lleida/hotel)

Compara precios de 500.000 hoteles!

↳ Hoteles baratos - Hoteles céntricos - Hoteles populares

**Hotel en Lleida | rumbo.es**

[www.rumbo.es/hoteles-Lleida](http://www.rumbo.es/hoteles-Lleida)

Si buscas ofertas en **Lleida**, ¡Fracciona el pago sin intereses!

[HOTEL REAL Lleida. Hotel centrico en Leri...](#)

[www.hotelreallleida.com/](http://www.hotelreallleida.com/)

★★★★★ 18 opiniones de Google - 49 €▼

As Ho

[www.a](http://www.a)

AS Ho

hotele

Hot

[www.f](http://www.f)

140 h

comp

AC H

[www.e](http://www.e)

4 opin

Hotel

[www.f](http://www.f)

★★★★★ 11 opiniones de Google - 60 €▼

[Hotel Catalonia Transit](#)

[www.hoteles-catalonia.com/...hoteles/.../lleida/...](http://www.hoteles-catalonia.com/...hoteles/.../lleida/)



Formació / Recerca



A Avinguda de Blondel, 22  
Lleida  
973 23 94 05

[es autopistas de España](#)

en las principales autopistas españolas,  
**Lleida Hotel 3 estrellas en Lleida ...**

[Lleida capital y provincia - hoteles.es](#)

e 35€. Reserve de forma fácil y rápida,  
entes.

[Lleida](#)

-h...

B Carrer de l'Unió, 8  
Lleida  
973 28 39 10

[a - W...](#)

C Avinguda de Barcelona,  
87  
Lleida  
973 202 300

D Plaça de Ramón  
Berenguer IV

Mapa de **HOTEL en lleida**



[www.hotelreallleida.com/](http://www.hotelreallleida.com/)

En Pleno Centro de **Lleida**

Desayuno Gratis. Reserva Ya

[Hotel spa lleida](#)

[www.letsbonus.com/Spa](http://www.letsbonus.com/Spa)

Descuento Del 70% En Spas Y Belleza

¡Accede A Las Ofertas De **Lleida**!

[Hotel Zenit Lleida](#)

[www.zenithoteles.com/](http://www.zenithoteles.com/)

Oferta **Hotel 4 Estrellas** en Centro  
Lérida desde 50€ habitacion doble  
Lleida

912 18 20 28 - Cómo llegar

[Hotel En Lleida](#)

[www.nh-hoteles.es/NH-Lleida](http://www.nh-hoteles.es/NH-Lleida)

Disfruta los **Hoteles NH** en **Lleida**  
con hasta 25% de Dto. Aprovechal

[Hoteles en Lleida](#)

[www.wego.com.es/Lleida](http://www.wego.com.es/Lleida)

Ahorra hasta 75% en Wego.com.

Salva Tiempo, Paga Menos, Viaja Mas

[11+ Hoteles en Lleida](#)

[www.hoteles.com/Lleida](http://www.hoteles.com/Lleida)

¿Buscas **Hoteles en Lleida**?

Ahorra hasta un 70% en **Hoteles.com!**

MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC



# SMO → Social Business

“Los mercados son conversaciones”



Doc Searls y David Weinberger  
*The Cluetrain Manifesto*

facebook



You Tube

Pinterest

flickr

LinkedIn

Google+



# Ushuaia Hotel Ibiza, un hotel 2.0 que integra Facebook a sus instalaciones



**Maria Sol Rizzo**

30 de agosto de 2011 | 18:26

COMENTARIO 1

ME GUSTA

0

+1

0

Tweet

26

Me gusta

23



## New Facebook Presence at the Ushuaia Ibiza Beach Hotel

by fiestahotelgroup



0:46 / 2:39



360p



YouTube



**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



Así, una vez en su perfil, los usuarios podrán realizar todas las acciones que la red social permite: hacer check-in, publicar fotos, escribir y dar a conocer un estado, realizar comentarios, etiquetarse en imágenes y decir que algo les gusta.

# e-COMMUNICATION



**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)




Hostaleria  
de Lleida

# e-MAIL MARKETING

## El email marketing y el correo electrónico continúan bien establecidos entre las empresas

Las tasas de apertura experimentaron un ligero descenso durante el en 2011

 **Tags:** e mail marketing | correo electronico | marketing correo electronico

**Valoración** ★★☆☆☆ 0 votos

 Comentar

 Imprimir

 PDF

**Compartir**

 Facebook

13-09-2011 (09:53:57) por [Marcelo Ferrando](#)

El correo electrónico se ha convertido en una forma ubicua de comunicación en línea para consumidores y empresas por igual. De acuerdo a los últimos informes de Yahoo! e Ipsos OTX MediaCT, el usuario de Internet promedio en EEUU tiene más de dos cuentas de correo electrónico personales, otorgando así una gran oportunidad a las empresas para llegar tanto a sus clientes actuales como a los potenciales.

# Newsletter Mensual

**AXEL HOTELS**  
¡Party Time en Axel! Diviértete como nunca y disfruta de los mejores descuentos del otoño!  
¿Te lo vas a perder?

**AXEL HOTEL BARCELONA**  
**Vive los 80' en el Axel Hotel Barcelona**  
¿Quieres revivir la música de los años 70' y 80' con Axel Hotel Barcelona? Las mejores noches de los jueves, viernes y sábados para vivir tiempos inmemorables. Las Shimal y Dj Simone te harán disfrutar las mejores noches de Barcelona en el The Ground Bar...  
¿Te lo vas a perder? [Ver más](#)

**AXEL HOTEL BERLIN**  
**Berlin Express**  
¡Queremos que disfrutes del mejor ambiente y diversión de la ciudad berlinesa a precios increíbles! En Axel Hotel Berlin, te ofrecemos un hotel de diseño y perfectamente ubicado con un 15% de descuento desde hoy hasta el 17 de noviembre de 2010, y podrás disfrutar de esta oferta sin límites. ¿Vas a dejar escapar esta oportunidad? [Ver más](#)

**AXEL HOTEL BUENOS AIRES**  
**¡Sumérgete en nuestra Pool Party cada domingo!**

**AXEL'S GAYLIFE BLOG**  
Solo un tanclo de los chilenos apoya el matrimonio gay.  
Un diario de leganda pide que ahorquen a los "100 principales" homosexuales del país.  
¡Avienten soono nuevo incremento de los crímenes contra homosexuales en Brasil!  
BBJJJ: Un obispo les dice a los jóvenes gays que "Dios los ama" y que "no hay nada que curar".  
38 años de cárcel para el asesino de la pareja gay de Vigo.

**CUSTOMER REVIEWS**  
"Fue una estancia perfecta, el personal excelente!"  
Fernando, Barcelona - TripAdvisor.  
"Como siempre muy agradable, bonito y relajante..."  
Zueriman, Zurich - TripAdvisor.  
"He estado en otros hoteles gay, pero ninguno tan recomendable como este. Me encantó y estoy deseando de volver."  
Luis Alberto - atrápalo.com.  
"La decoración interior estupenda. Un placer estar alojado en Axel Hotel Buenos Aires!"  
Un viajero de España.  
"Exquisito!"  
Saraclia, Buenos Aires - TripAdvisor.

# CAMPANYES COMUNICACIÓ ON LINE



PUENTE de MAYO  
27 Abril  
1 Mayo

Hoteles en CANARIAS



¡Vive la Zarzuela en Hesperia Getafe 4\*!



PUENTE de MAYO  
27 Abril  
1 Mayo

Hoteles 4\* en CÓRDOBA,  
SEVILLA y GRANADA

desde **97€** /noche

**HESPERIA**  
somos hoteleros



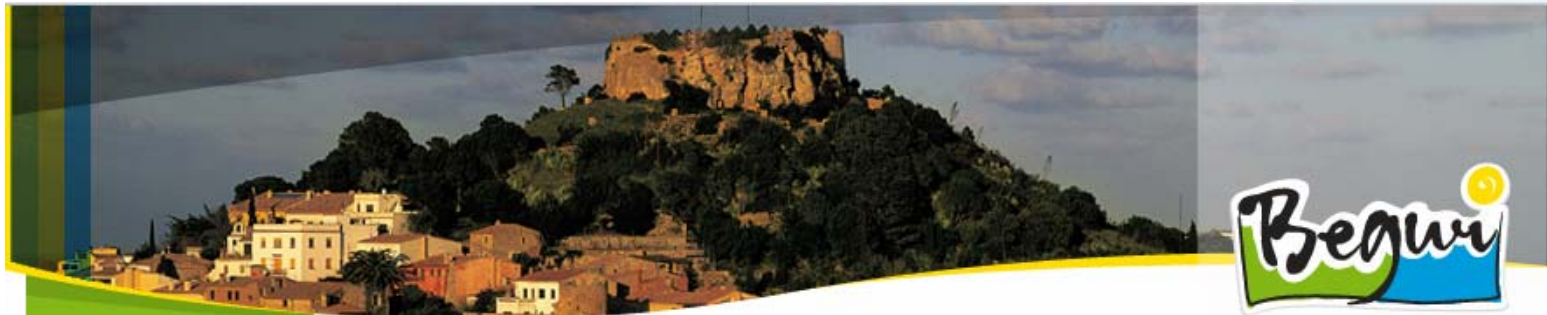
May Bank Holiday

Book Hotels in CANARY ISLANDS (Spain)

from **40€** night

**HESPERIA**  
we are hoteliers

# MOBILE



## BEGUR

Situación

¿Donde estamos / Como llegar?

Centro histórico

Esclanyà

Playas y calas

## TURISMO ACTIVO

¿Qué hacer?

Senderismo

Caminos de ronda

## CULTURA

Actos culturales

Feria de los Indianos

## DÓNDE COMER

Gastronomía

Restaurantes

Bares

Campaña gastronómica del Pescado de Roca

## La guía en tu móvil

### La guía en tu móvil

La guía de Begur es una aplicación para móvil que da información general del pueblo de Begur y de Esclanyà, información de playas, caminos de ronda, datos de los establecimientos del municipio, mapas ... y todos los datos de interés turístico que cualquier persona puede necesitar cuando visita Begur y Esclanyà.



Lunes, 4 Abril 2011

EL TIEMPO 10° 22°  
MIN. MAX.

Quiero información sobre

Formulario de CONTACTO

4t CONCURS DE DIBUIX I PINTURA



4t CONCURS DE CUINA POPULAR



CETT

Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

Hostaleria de Lleida

# APPS

## Los pueblos con más encanto de España están en tu móvil

Posted: 18 Apr 2012 06:53 AM PDT



La asociación *Los Pueblos más Bonitos de España* ha creado una aplicación **Android** e **iOS** que pueden acceder desde sus dispositivos a una guía con más de **350 pueblos** donde podrán consultar información sobre cada destino, como los monumentos o las fiestas. Además, utiliza las funciones de **geolocalización** de los teléfonos para que los usuarios puedan encontrar el pueblo o lugar de interés al que quieren llegar. Todos los pueblos que aparecen en la aplicación tienen menos de **15.000 habitantes**, mientras que se pueden encontrar edificios como monasterios, abadías, o castillos, lagos, acantilados, etc.





Traveler



Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://www.instagram.com/EnricLopezC)



Hostaleria  
de Lleida



# WEB DESIGN



- Sobre Catalunya ▶
- On vols anar? ▶
- Què vols fer? ▶
- Planifica el viatge ▶
- Consells pràctics ▶



**CONTINGUT  
USABILITAT  
ACTUALITZACIÓ  
MULTIDISPOSITIU  
"STORYTELLING"**

Mapes

Mapes de Catalunya

Guia de carrers

Destinació



Lleida

Val d'Aran

Casc històric de Begur. (Serveis Editorials Georama, S.L.)



Mostra més fotos »

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

**Hostaleria  
de Lleida**

L'HOTEL GASTRONOMIA **ohla hotel** OFERTES BARCELONA  
 BARCELONA \*\*\*\*\*

BARCELONA SHOPPING CHRISTMAS CARD  
 Grans descomptes a les millors boutiques de Barcelona. BCN Christmas Card és una...  
 Veure més?

RESERVES ONLINE

NEWSLETTER NOTÍCIES CONTACTE TEL. (+34) 933 415 050

CATALÀ

Crèdits By eMascaró



Traveler



Formació / Recerca

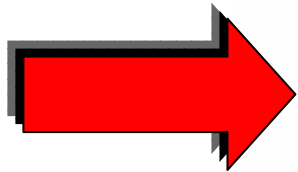


MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC



Hostaleria  
de Lleida

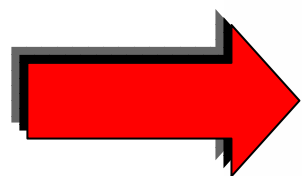
10 abril 2012 · Digital



## 3 de cada 10 anuncios display pasan inadvertidos a ojos de los usuarios



En el mundo digital las **impresiones** han servido durante mucho tiempo de referente para los empresarios a la hora de posicionar su publicidad con la finalidad de obtener el efecto esperado, pero los resultados ofrecidos por **comScore** y la compañía de medios de comunicación **AdSafe** revelaron que el pago por impresión estaba costando un dinero a los anunciantes que no se correlacionaba con la eficacia obtenida

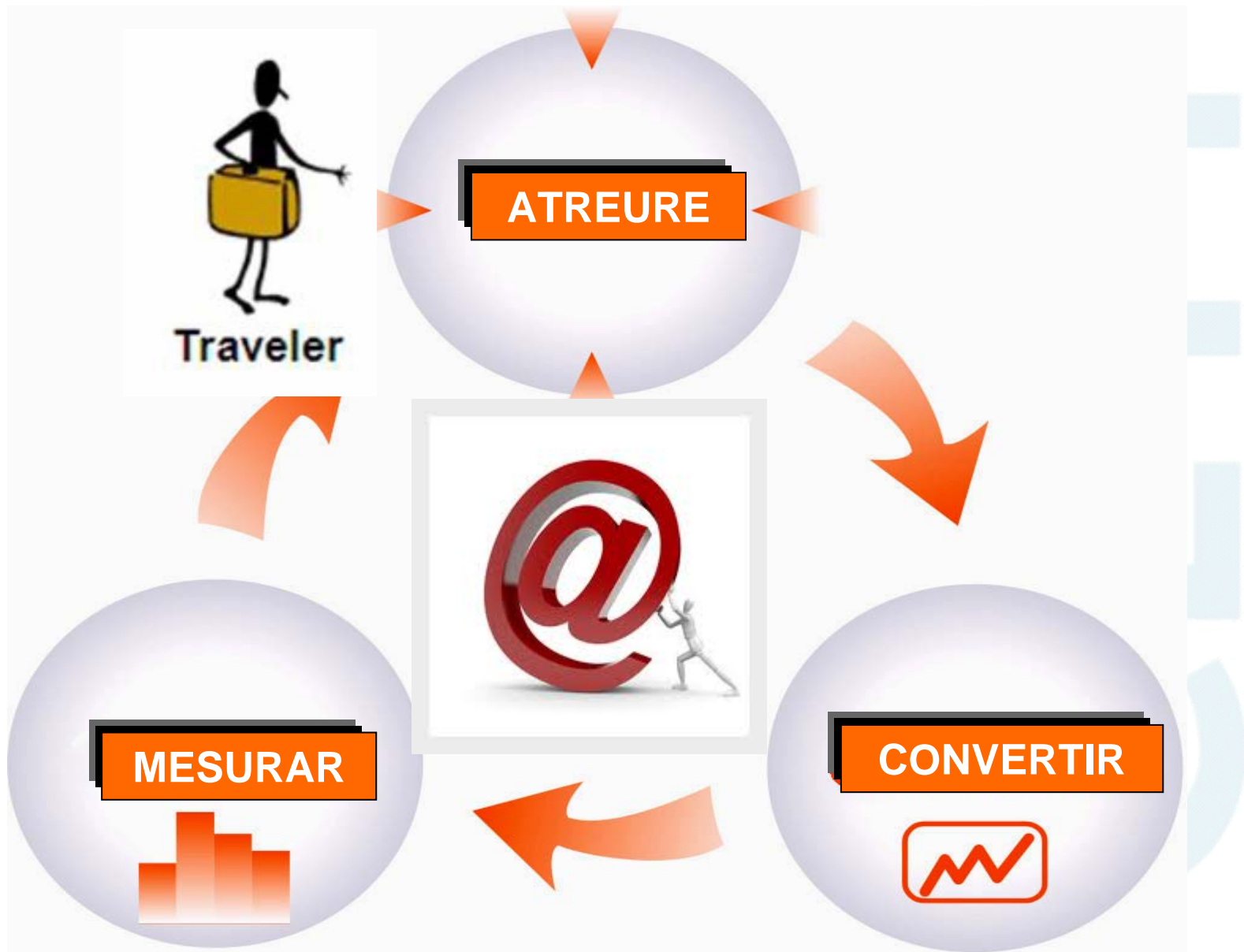


## La publicidad en Facebook está más cara: la red social incrementa un 41% el CPM



**TBG Digital** ha llevado a cabo un estudio sobre las tasas de participación en los **anuncios CTR de Facebook** en los cinco principales mercados: Canadá, Francia, Alemania, Reino Unido y EE.UU. Los datos revelan que el porcentaje de clics por anuncio se ha **reducido en un promedio del 6%** en el primer cuatrimestre de 2012.

Esta bajada viene después del **aumento del 18%** que se produjo a finales del pasado año, una reducción





**VISIBILITAT**

**INVERSIÓ mínima**

**GRAN DIFUSIÓ**

**CAMPANYES “CLAUS EN MA”**

**INCENTIVAR LA “PROVA”**

**CLIENT PROXIMITAT + “LASTMINUTE”**

**RECOMANACIÓ (efecte viral)**

**AJUSTAMENT DE DEMANDA**

.....

## 2 .COMPRES COL·LECTIVES: COMUNICACIÓ + COMERCIALITZACIÓ

DealsGoRound *where daily deals get a 2nd chance*



go vallès

clicplan  
iVive tu ciudad!

Parati  
mi amor

elgrupazo  
explora, disfruta, ahorra

dooplan COMPRA COLECTIVA

vivirvip.com  
Powered by LetsBonus

GROUPON

offerum

planeo  
los mejores descuentos cerca de ti

LetsBonus

a livingsocial company

Productos  
exclusivos  
de las mejores marcas

Groupalia

“Son los usuarios quienes recomiendan unos a otros las oportunidades”  
Pablo Amate, director de Comunicación de Groupon en España

CETT

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. “e-TOURISM”  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

Hostaleria  
de Lleida



# MACRODADES ESPANYA

23 – 30 EMPRESES A ESPANYA

FACTURACIÓ: 12 M. €/ mes  
INCREMENTS ANUALS DEL 20-30%

GROUPALIA: 6 M. (Esp.+Itàlia...)  
OFFERUM: 2 M.  
GROUPON: 5 M.  
LETSBONUS: 3 M.

# FUNCIONAMENT

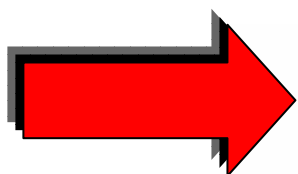
OFERTA “ESPECIAL”

CREATIVITAT

ENVIAMENT A SUSCRIPTORS

**GESTIÓ DE LES VENDES:**

1. DISPONIBILITAT
2. “VENDA CREUADA”
3. REPETICIÓ → BBDD
4. COMISSIONS



## Los cupones de descuento son sinónimo de emoción para el 49% de los consumidores



Las marcas que ofrecen **cupones de descuento** a sus clientes saben que les están ayudando a ahorrar dinero. De lo que quizá no son tan conscientes es de que los cupones suponen también una inyección de emoción para el cliente.

Según un reciente estudio llevado a cabo en [CouponCabin.com](http://CouponCabin.com), el **49% de los consumidores consultados confiesan sentirse “emocionados”** cuando reciben un cupón de descuento.

La emoción despertada por los cupones de descuento en el consumidor tiene mucho que ver, según el informe, con la **utilización de las compras como terapia**. No en vano, el 53% de los consumidores admiten que celebra las buenas noticias yéndose de compras, informa *Marketing Pilgrim*.

16 abril 2012 · Marketing Directo



## Facebook vuelve a ir de compras y adquiere Tagtile, una start-up especializada en cupones de descuento



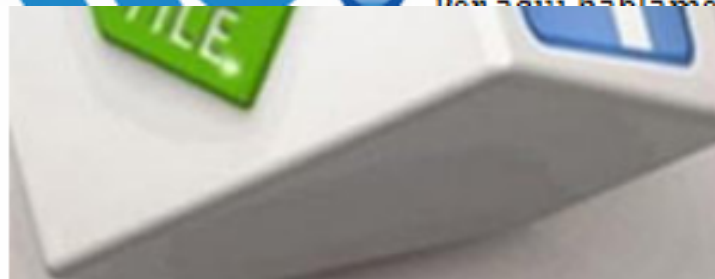
Poco después de la compra por 1.000 millones de dólares de

### Groupon compra Ditto: buscando los nuevos momentos de compra de cupones

Posted: 16 Apr 2012 10:43 PM PDT



Por aquí hablamos en su momento de Ditto, aplicación móvil que



A través de **Tagtile**, los usuarios pueden solicitar **cupones de descuento** a los comercios minoristas. Los puntos para conseguir vales de descuento se acumulan a través de una aplicación móvil

desarrollada por Tagtile. El servicio ofrecido por la start-up sirve fundamentalmente para **fidelizar a la clientela de los comercios minoristas**.

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC

**Hostaleria  
de Lleida**



**VISIBILITAT**

**INVERSIÓ mínima**

**GRAN DIFUSIÓ**

**CAMPANYES “CLAUS EN MA”**

**INCENTIVAR LA “PROVA”**

**CLIENT PROXIMITAT + “LASTMINUTE”**

**RECOMANACIÓ (efecte viral)**

**AJUSTAMENT DE DEMANDA**

.....



- **44%** ¡Entra en un cuento de princesas! Disfruta del espectacular Hotel Sant Pere del Bosc 5\* + Spa + Fish Pedicure, por sólo 118€

**118 €**

**Ver oferta**



- **41%** ¡Romántico hechizo! Circuito termal + Tratamiento Facial embellecedor o Masaje Corporal relajante + Cava para 2 personas

**59 €**

**Ver oferta**

← Volver a Escapadas

## **-58%** ¡Sublime escapada a la paz del siglo XVI! Disfruta de 2 Noches en Convento de S. Diego + Copa de Vino + Bombones y frutas

**Comprar** 79 €

Precio	Descuento	Ahorro
190 €	58%	111 €

🕒 **Tiempo restante 2d 11h 1m**

📦 **¡Regálase a un amigo!**

❤️ **¡Quiero que me lo regalen!**

### Lo mejor:

- 2 noches en un convento del siglo XVI
- En una habitación doble superior



📌 Compartir

🐦 Tweet

👤 +1 Compartir

✉️ Enviar por email

👍 Me gusta

👤 A 2 les gusta una página. [Regístrate](#) para ver qué les gusta a tus amigos.

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)

**Hostaleria  
de Lleida**



*Carolina Bengueda*  
lo tiene claro,  
compra en LetsBonus

# LetsBonus

a livingsocial company

Descuentos de hasta el 70% en  
**Barcelona**

Suscríbete a los planes

Introduce tu email

¡Apúntate Gra

Acepto la [Política](#)

Planes del día

Planes de Viaje

Boutique de Productos

Planes Flash

Family &

[< Volver a los Planes](#)

precio  
**36€** **¡Compra ya!**

Valor <del>70€</del>	Dto. <b>50%</b>	Ahorro <b>34€</b>
-------------------------	--------------------	----------------------

Tiempo para comprar  
**0d 13h 46m 49s**

Comparte este plan:

Enviar Tweet

Regala a un amig@!

**50% Dto. ¡En Sant Jordi, regala el Pirineo! 1 noche en el Hotel Dolcet de la Seu d'Urgell, Lleida**  
Compra una escapada de 70€ por 36€/pers







**REVOLUCIONA  
TU DÍA A DÍA**



### LetsBonus Barcelona

A 95.836 personas les gusta esta página · 861 personas están hablando sobre esto

Me gusta

Mensaje

Viajes/Ocio  
Letsbonus es una divertida plataforma de compra colectiva, con la que conseguimos increíbles descuentos ¡Porque muchos compramos juntos! ¡Revoluciona tu día a día!



95.836



Chat

Información



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
enric.lopez@cett.cat/ @EnricLopezC





**Groupalia España**

A 162.315 personas les gusta esta página · 2.410 personas están hablando sobre esto

Me gusta

Mensaje

Viajes/Ocio

Compra colectiva online de Planes de ocio

<http://es.groupalia.com/>



4

Chat

**CETT**

Turisme i Hoteleria  
Formació / Recerca



MASTER Univ. Gestió Est. Emp. Tur. "e-TOURISM"  
[enric.lopez@cett.cat/](mailto:enric.lopez@cett.cat/) [@EnricLopezC](https://twitter.com/EnricLopezC)

**Hostaleria  
de Lleida**

facebook 2 Buscar Enric López C Buscar a



## Offerum

A 5.441 personas les gusta esta página · 14 personas están hablando sobre esto

Me gusta Mensaje

Empresa  
Offerum es un servicio que te permite acceder a los mejores descuentos en actividades de ocio en tu ciudad, descuentos de hasta el 90%.

Información

Fotos **Me gusta 5.441** Apúntate iInvita!

Lo más destacado

**Offerum** ha compartido un enlace.  
11 de abril

¡Se acabó la maravillosa Semana Santa y toca apechugar! ¡Offerum os anima a que la cosa no sea tan peliaguda!

[El apechugamiento post-fiestas « Offerum](#)

**3 amigos** han indicado que les gusta Offerum



Chat (1)



## Groupon España

A 47.397 personas les gusta esta página · 850 personas están hablando sobre esto

Me gusta

Mensaje



Sitio web

Síguenos en Twitter: [http://twitter.com/Groupon\\_ES](http://twitter.com/Groupon_ES) Entra en nuestro blog <http://blog.groupon.es/> Pregúntanos tus dudas <http://gr.pn/grouponteayuda>

Información



Fotos

Me gusta 47.397

Me gusta



Atención al Cliente



¿Vacación o devoción...

5

Lo más destacado

## ESTUDI CORNELL UNIV. HOTEL ADM. (3/12)



**200 HOTELERS INTERNACIONALS**

**42 % HAN FET OFERTES**

**COMISSIONS: ENTRE 45-55 %**



## OBJECTIU PRINCIPAL:

1. ATREURE NOUS CLIENTS

## PROBLEMES:

1. BAIX ÍNDEX REPETICIÓ (> 10%)
2. PERJUDICIS A LA MARCA

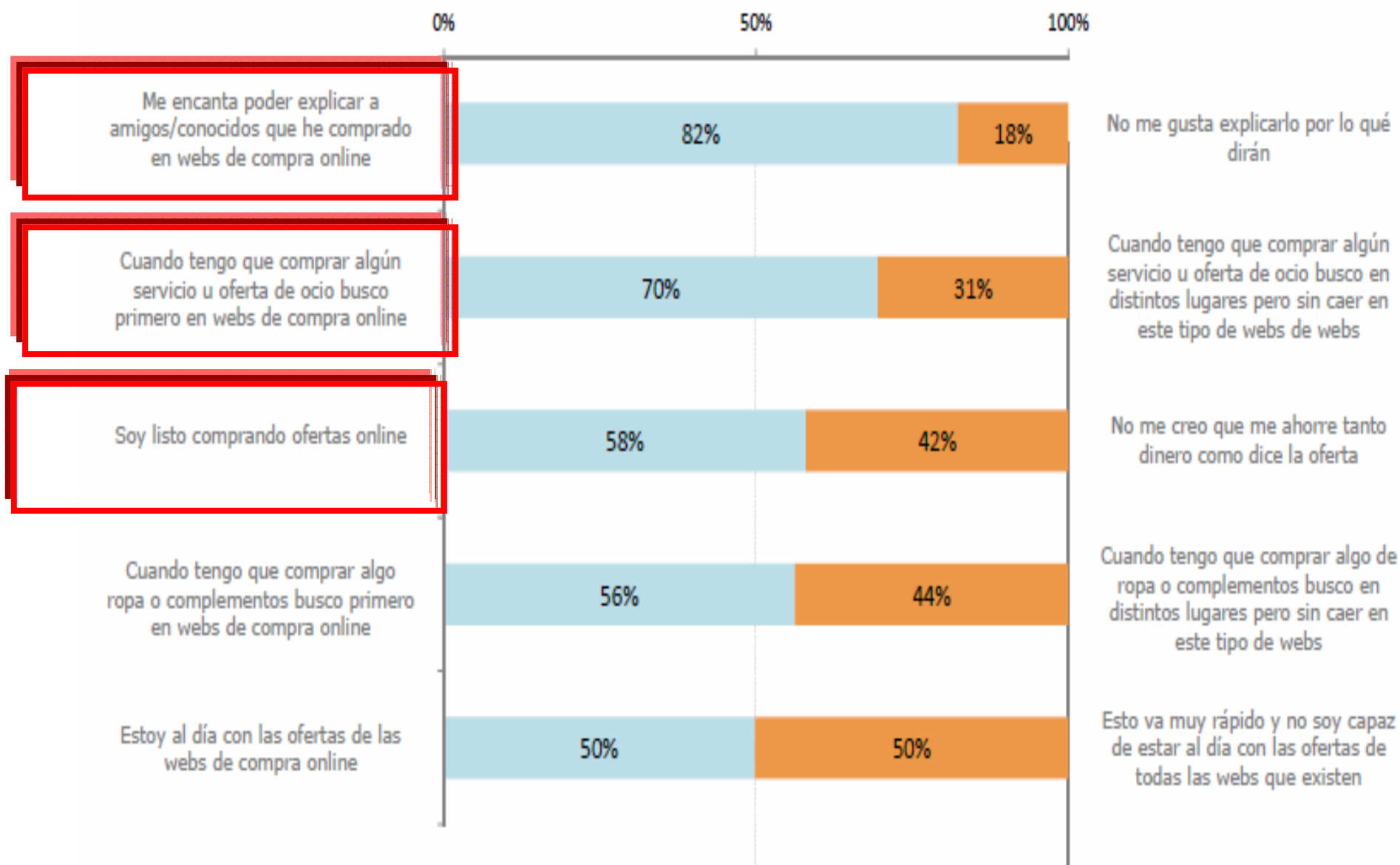


# Hábitos y usos de webs de compra *Flash Sales*

## Informe ejecutivo

Abril de 2012









Projecte Final de Grau  
4t CURS. 2011-2012

**LA PROMOCIÓ PER CUPONS ONLINE**  
**EN EL SECTOR TURÍSTIC.**  
**Una primera investigació.**

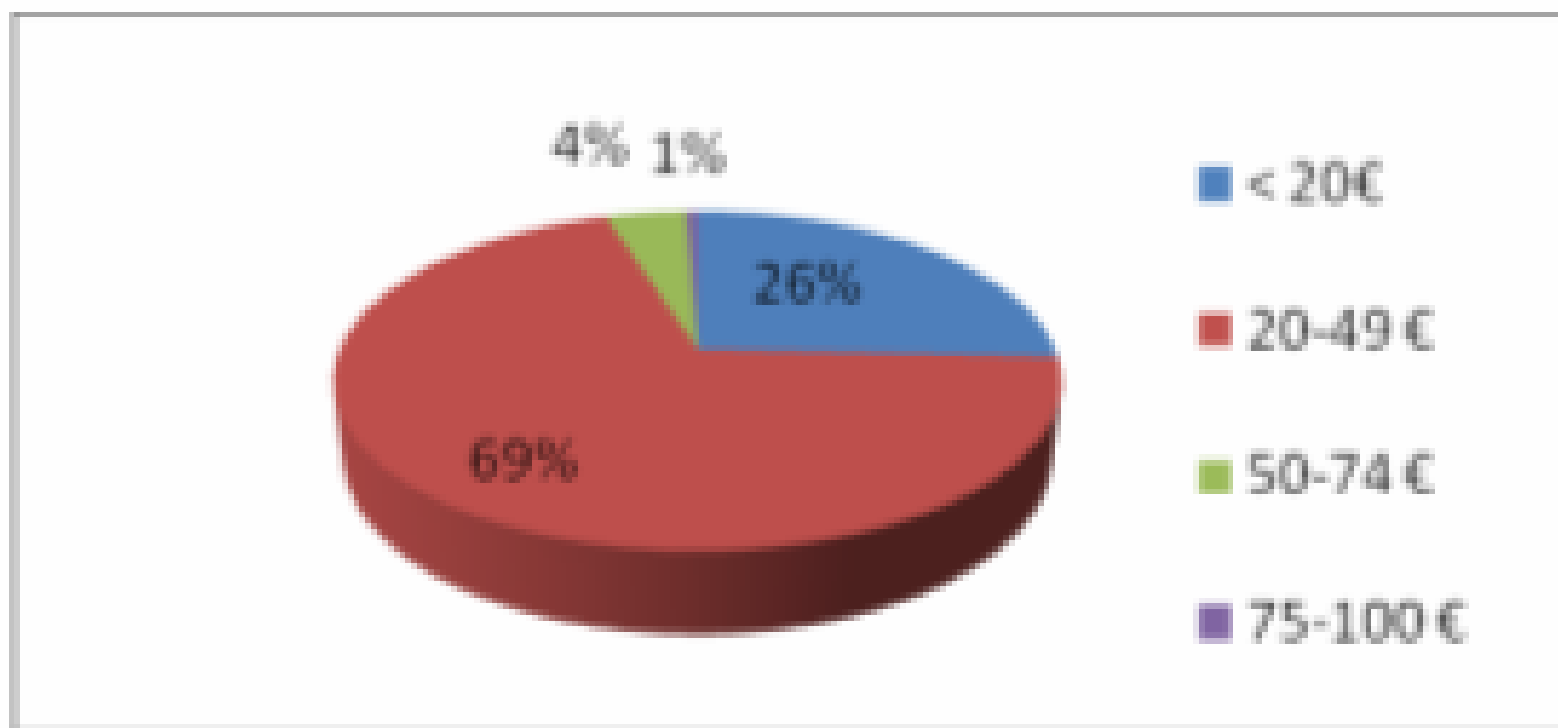
Tabla 3: Resumen de las promociones



EMPRESA	PROMOCIONES HOTELERIA	+	PROMOCIONES RESTAURACIÓN	=	TOTAL
GROUPON:	11	+	39	=	50
GROUPALIA	29	+	59	=	88
LETSBONUS	37	+	40	=	77
OFFERUM	15	+	25	=	40
SUMA SÓLO HOTELERÍA					92
SUMA SÓLO RESTAURACIÓN					163
SUMA TOTAL					255 promociones

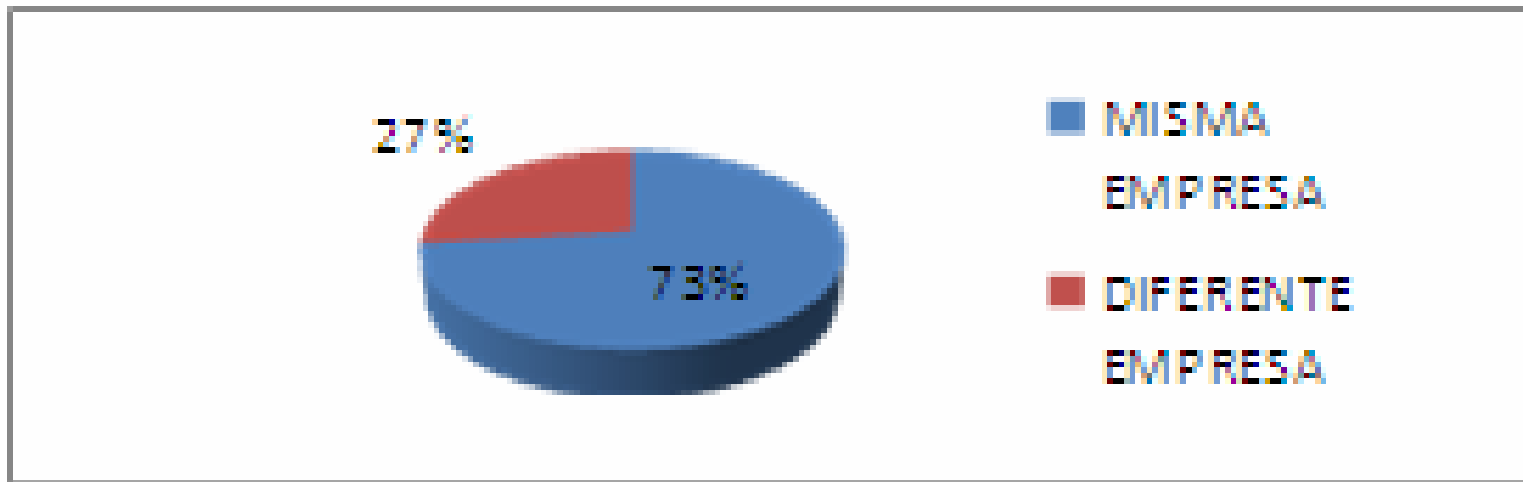
Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 5: Ahorro de las promociones de restauración (€)



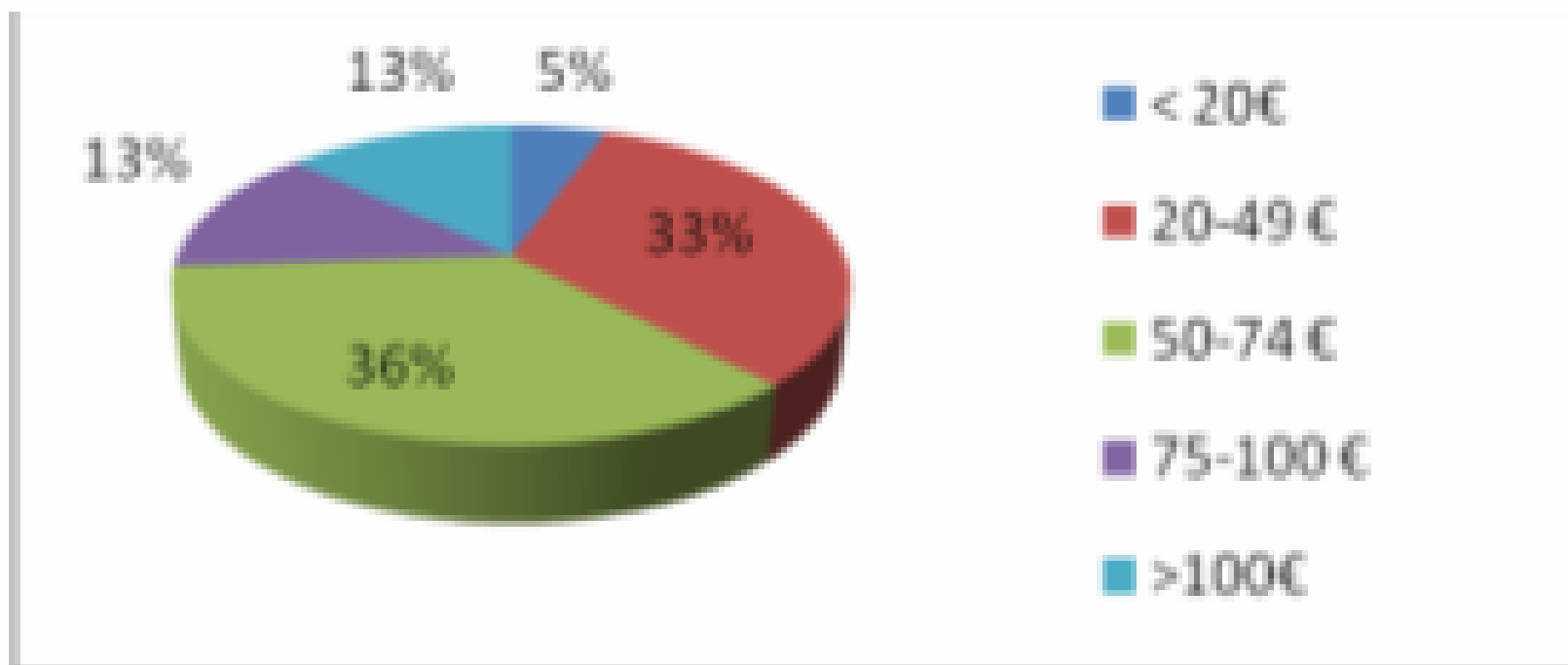
Fuente: Elaboración propia

## Gráfica 10: Repetición de las promociones de restauración



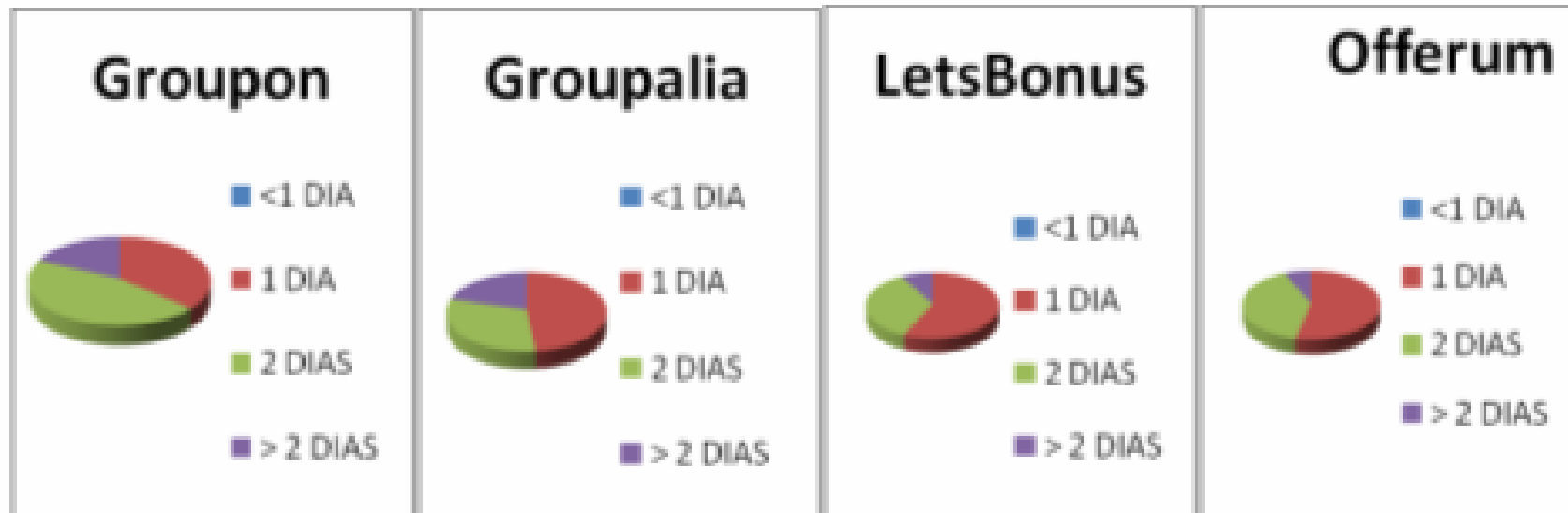
Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 15: Ahorro de las promociones de hotelería (€)



Fuente: Elaboración propia

Gràfics 17: Días de duración de las promociones de hotelería por empresa



Fuente: Elaboración propia

# ESTUDI CETT: Entrevistes Restauració (10\*)

1. OFERTES → SUPERA LA CRISI
2. FREQUÈNCIA: 2-3 MESOS
3. A MÉS FREQUÈNCIA, RISCOS IMATGE
4. MAJORIA “BUSCADORES de OFERTAS”
5. OFERTES CREADES PER A LA PROMOCIÓ
6. PERSONAL INFORMAT
7. S’ ADAPTARÀ A LA “NO CRISI”

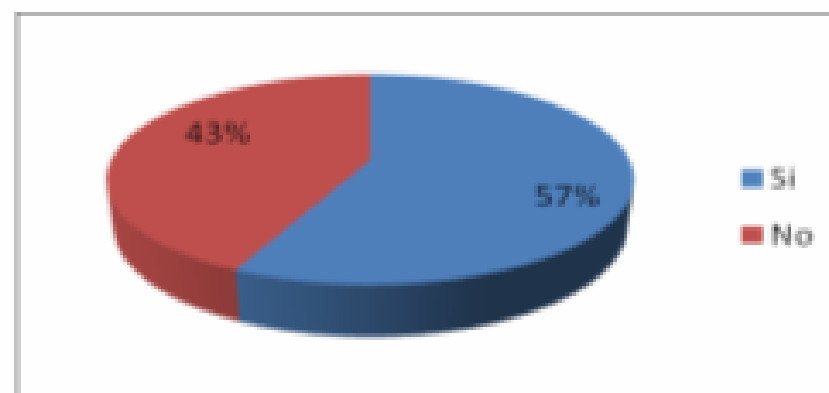
*\*(REST. 1 \* MICHELIN)*

# ESTUDI CETT: Enquestes Hotels (15/100)

Tabla 17: Conocimiento de los encuestados sobre las empresas de compras sociales

Empresa de compras sociales	Conocimiento de los encuestados
<u>Groupon</u>	92.86%
<u>Groupalia</u>	100%
<u>LetsBonus</u>	100%
<u>Offerum</u>	35.71%
Otras	21.43%

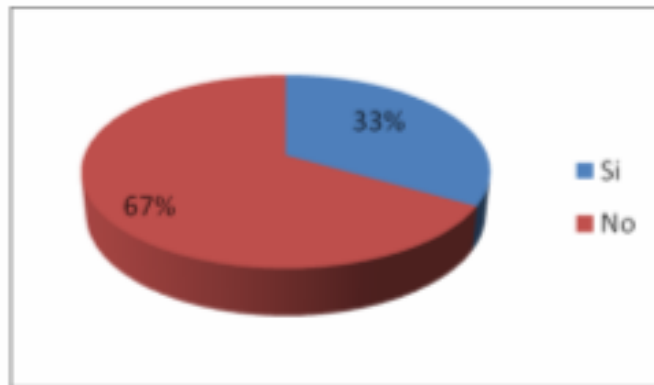
Fuente: Elaboración propia. Gráfico 21: Lanzamiento de campaña con las empresas indicadas



Fuente: Elaboración propia

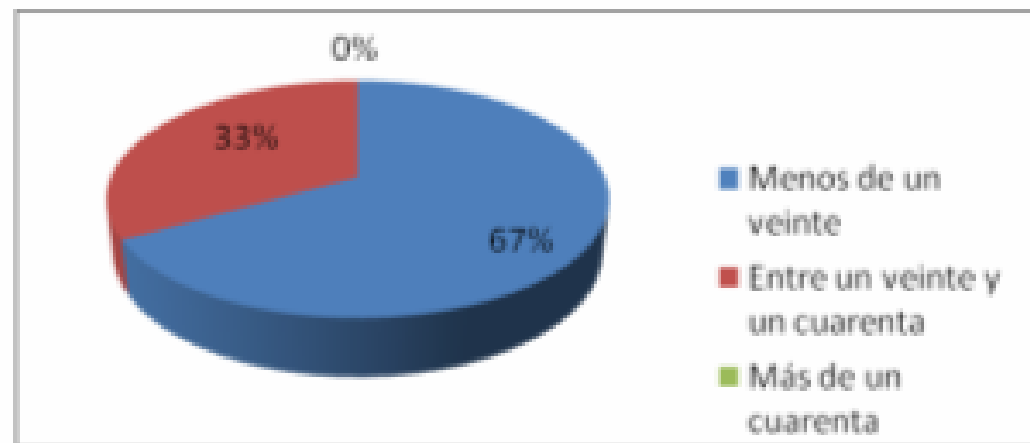


Gráfico 23: Creen que afecta negativamente a la imagen



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: Porcentaje de los nuevos clientes que se han fidelizado



Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Rentable económicamente

RENTABILIDAD	PORCENTAJE
Muy rentable	0%
Rentable	50%
Poco rentable	50%
No rentable	0%

Fuente: Elaboración propia

**VISIBILITAT**

**INVERSIÓ mínima**

**GRAN DIFUSIÓ**

**BAIXOS COSTOS**



**CAMPANYES “CLAUS EN MA”**

**INCENTIVAR LA “PROVA”**

**CLIENT PROXIMITAT + “LASTMINUTE”**

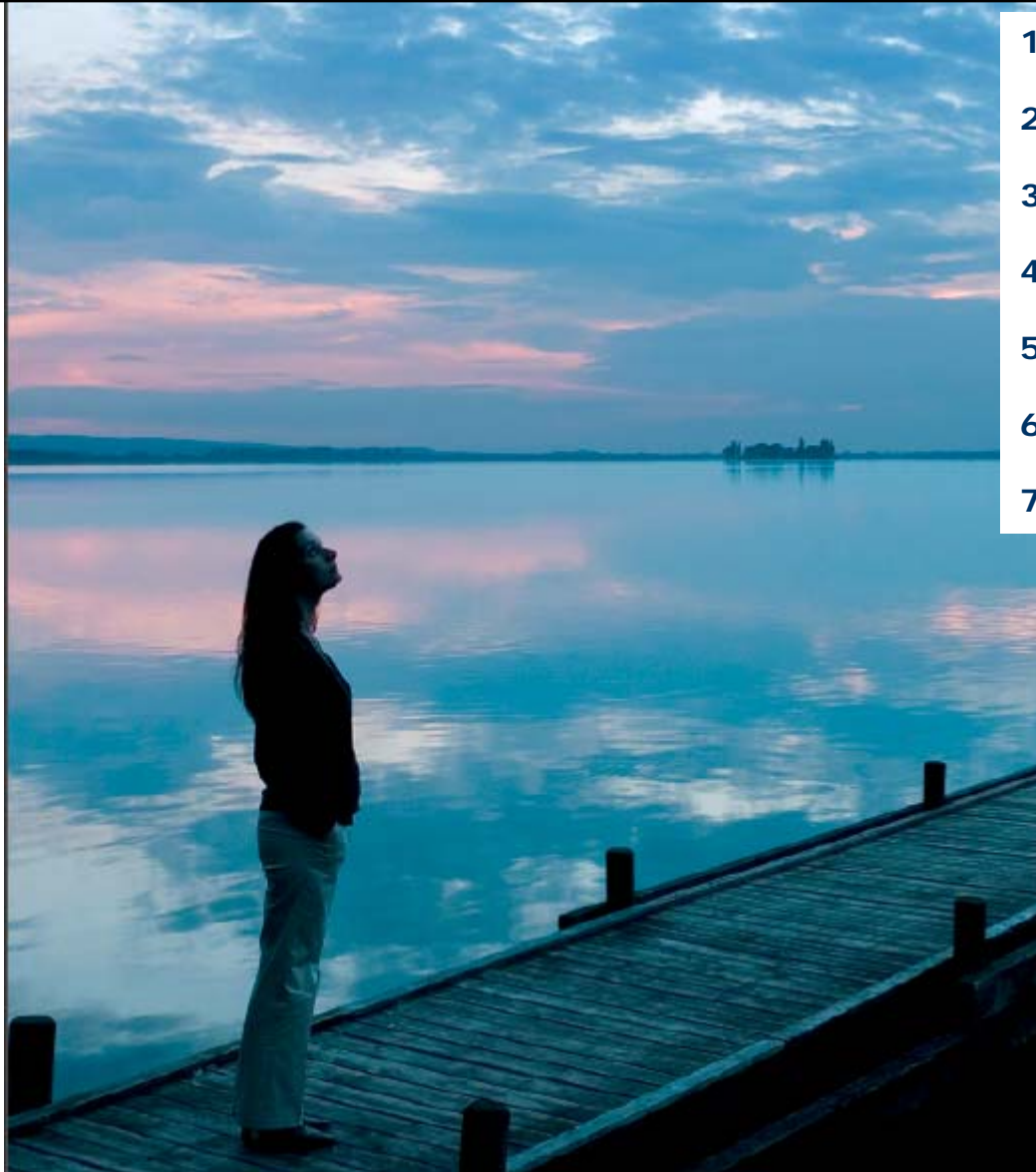
**RECOMANACIÓ (efecte viral)**

**AJUSTAMENT DE DEMANDA**

.....

# 3.CONCLUSIONS

1. PLA DE MÀRQUETING
2. COMUNICACIÓ ON LINE vs
3. COMERCIALITZACIÓ ON LINE
4. REDEFINICIÓ "PRICING"
5. INVERSIÓ vs "GASTO"
6. CONTROL DE RESULTATS
7. PROFESSIONALS



**“La innovación no es cuestión de dinero, es cuestión de personas.”**

*Steve Jobs - fundador de Apple -  
Fortune, 9 de Noviembre, 1998*

**MOLTES GRÀCIES.**

**Enric López**

**Director Master Gestió Estratègica Empreses Turístiques, esp. “e-Tourism”**

**Coordinador Postgrau EUHT CETT – Universitat de Barcelona**

[enric.lopez@cett.cat](mailto:enric.lopez@cett.cat) / @EnricLopezC

