

Redes sociales: los amigos no sirven si están callados

eDreams, Logitravel y Viajes Iberia, agencias con más menciones en internet

Los expertos en reputación online diferencian entre calidad y cantidad. Entre volumen de amigos/seguidores en las redes sociales y menciones en la red. Esto último es el baremo que marca el nivel de la presencia en internet de la marca.

En reputación online las líderes son **eDreams** entre las agencias online y **Viajes Iberia** entre las presenciales, según un informe de reputación online. Sin embargo, en número de seguidores y amigos en Twitter y Facebook, los líderes son **Atrapalo** y **Halcón Viajes**, según ha comprobado **HOSTELTUR**.

Pero según los expertos, la reputación online se calibra cuantificando las menciones que se hacen de determinada empresa o marca tanto en las redes sociales -especialmente **Facebook** y **Twitter**- los blogs, los foros, los agregadores de noticias y los medios de información.

Según el mencionado informe, la online **eDreams** es, con mucha diferencia, la líder en reputación online entre las agencias de viajes del mercado español. El segundo puesto es de otra online, **Logitravel**, aunque tiene muy cerca a la primera agencia presencial en reputación online, **Viajes Iberia**.

El siguiente lugar es para **Atrapalo**, agencia online que, aunque ocupa el cuarto lugar en reputación online por número de menciones, es la primera en número de amigos Facebook (más de 180.000) y de seguidores en Twitter (más de 10.000), según publicó **HOSTELTUR**



en el artículo titulado "Halcón entre las presenciales y Atrapalo entre las online, líderes en las redes sociales"

El quinto lugar en número de menciones en la red es **Viajes El Corte Inglés**, seguida de **Halcón Viajes**. El séptimo lugar es para la online **Rumbo**, mientras que **Viajes Barceló** ocupa el octavo lugar del informe. Es decir, mientras que eDreams es la líder absoluta en reputación online, Viajes Iberia lo es entre las presenciales, incluso por delante de otras online importantes, como Atrapalo y Rumbo.

Las redes, como herramienta de apoyo al cliente

Los expertos en reputación online distinguen claramente entre número de amigos en Facebook o seguidores en Twitter y las menciones que las agencias tienen en los diversos medios de internet. "Lo importante no es tanto el número, sino la actividad que tengan, las menciones que se haga de la marca", señala a este diario **Antonio Toca**, responsable de estrategia digital de

Tinkle en Madrid.

"Lo relevante es que la agencia esté ahí, respondiendo a la preguntas y solucionando los problemas que puedan surgir". Para Toca, la base de una buena estrategia de reputación online "son los contenidos, que sean útiles, sin que estén marcados por una presión comercial, salvo que esté relacionada con la conversión que se genere".

El segundo paso de la estrategia debe ser "relacionar esos contenidos con acciones y promociones puntuales, e ir construyendo la reputación a partir de ahí". Según Toca esta estrategia puede acabar llevando a "una conversión en venta relacionada".

En cuanto a los principales medios donde más menciones se hacen de las agencias de viajes, destacan las redes sociales Twitter y Facebook, y los blogs, si bien se observa un creciente cambio de tendencia a favor de las redes sociales, especialmente Twitter. El menor papel de Facebook se explica por la abundancia de grupos cerrados, a cuyos comentarios no se pueden acceder

para cuantificar las menciones, si bien se considera que es el marco más adecuado por su diseño para la mejor relación de la agencia de viajes con los usuarios.

Atrápalo y Halcón Viajes, las que más amigos tienen

En cuanto al volumen de seguidores y amigos, **Halcón Viajes** tiene 7.600 fans en **Facebook** y 1.400 seguidores en **Twitter**, lo que la convierte, dentro de las grandes, en la primera agencia de viajes presencial en las redes sociales. No obstante, queda muy lejos de los 183.000 en Facebook y 10.300 en Twitter que tiene **Atrapalo**, la primera de las online.

La comparativa realizada por **HOSTELTUR** apunta un claro dominio de las agencias online respecto a las presenciales en el número de seguidores que tienen en ambas redes sociales. Tras las dos mencionadas, está **Muchoviaje** (32.500 y 5.000 respectivamente), y **eDreams** (22.000 y 6.300). En el caso de eDreams hay que destacar que es tercera en Facebook, pero segunda en Twitter. El cuarto lugar es para **Destinia** (20.000 y 1.200), seguida de

Rumbo (16.700 y 1.800) y de **Logitravel** (8.800 y 1.300).

Hay que irse al séptimo lugar para encontrar a la primera agencia de viajes presencial. **Halcón Viajes** tiene 7.600 fans en Facebook y 1.400 seguidores en Twitter.

Un alto número de seguidores de Twitter o de amigos en Facebook no garantiza reputación online

La sigue **Viajes Iberia** (4.300 y 1.000), la franquicia **Almeida Viajes** (2.000 y 750) y **Nautalia**. La agencia de Pullmantur lanzada hace tres meses por el ex director de **Marsans**, **José María Lucas**, ha dejado claro su interés por Internet desde el primer momento, tiene 1.200 fans en Facebook y 330 en Twitter.

También turoperadores

Pero no sólo las minoristas apuestan por las redes sociales, algunos turoperadores promocionan su marca en estos canales, si bien se echan en falta a grandes

como **Iberojet** o **Travelplan**. El primero es **Nobel tours** (3.800 y 240) seguido de **Politours** (1.800 y 160). Mención aparte merecen las cruceristas, que fueron los primeros turoperadores en estar presentes en las redes sociales. Así, **MSC** tiene

17.500 fans en Facebook y 800 seguidores en Twitter, mientras que **Costa Cruceiros** tiene 11.000 y 1.400, y **Pullmantur** 5.200 y 1.500.

Por otro lado, conviene aclarar que la agencia líder del mercado español en volumen de ventas, **Viajes El Corte Inglés**, no tiene perfil propio, sino que está incluido en el del grupo **El Corte Inglés**, que tiene más de 80.000 fans en Facebook y poco más de 1.000 en Twitter, cuyo perfil está inactivo.

José Manuel de la Rosa

"Cualquier excusa es buena para viajar con el nuevo TGV Figueres-París"

5h27' para llegar al centro de París

CON TGV

Figueres / París desde **54,50€***



Paradas en Perpignan, Narbonne, Montpellier y Nîmes

Múltiples enlaces con otras importantes ciudades francesas



El nuevo TGV Figueres-París: ¡Ya está a la venta!

Las agencias pueden reservar el TGV Figueres-París exclusivamente en Rail Europe: a través de la web www.raileurope.es, en el Call Center para grupos y mediante GDS Amadeus.

Con Rail Europe también se pueden reservar los trenes de Renfe del Enlace Internacional Barcelona-Sants/Girona/Figueres-Vilafant, para los clientes que conecten con el TGV.

► www.raileurope.es

► Nuevo número Call Center para grupos: 91 758 86 30

*Tarifa Prem's, según condiciones y disponibilidad.

RAILEUROPE SNCF
Europa a gran velocidad