

# STRATEGIE WEB MARKETING PER IL TURISMO

Enrico Marchetto

10.01.2019 - ore 15.00

# PRIMA DI INIZIARE

Buongiorno!

Si ricorda che durante l'esposizione sarà possibile intervenire ponendo delle domande nella chat condivisa.

Al termine del webinar vi chiediamo gentilmente di compilare un brevissimo questionario di gradimento dove potete esprimere il vostro parere!

# USATE LA CHAT

Durante l'esposizione del webinar sarà possibile intervenire ponendo delle domande nella chat condivisa.

# IN BREVE

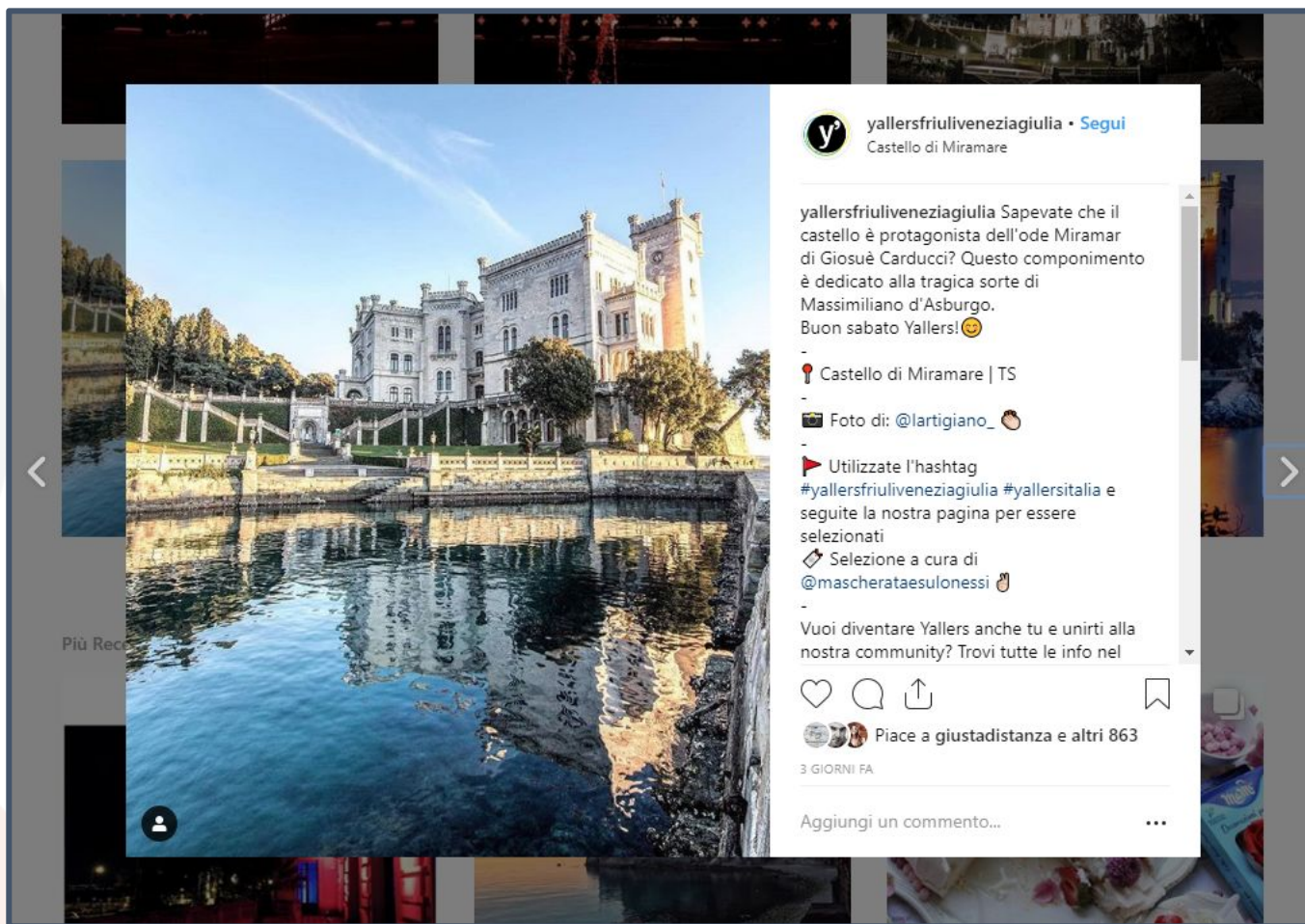
In questo seminario proveremo a spiegare come può l'albergo o più in generale la piccola struttura ricettiva possa fare del web marketing strategico e ottenere dei risultati.

Once Upon  
A Time...



# “UNA VACANZA A TRIESTE VISTA CON GLI OCCHI DI UN ALBERGATORE!”





Più Rec



Google

Places near Trieste, Province of Trieste About these results

★ Guest favorites
♥ Luxury stays
📅 For tonight

**B&B Hotel Trieste**  
3.9 ★★★★★ (475)  
"Friendly service nice room in a great"

**Nuovo Albergo Centro**  
4.2 ★★★★★ (402)  
"The location and the service are"

**Albergo alla Posta**  
4.2 ★★★★★ (274)  
"Good location & breakfast & staff."

**Hotel Italia**  
3.6 ★★★★★ (163)  
"Front desk speaks English and staff are"

[More hotels](#)

Google

Trieste

Fri, Jan 11

Sun, Jan 13

Guest Rating

Amenities

### Trieste hotels

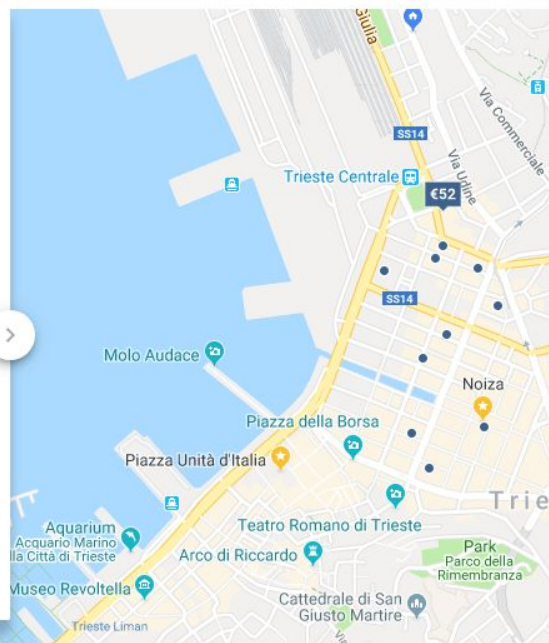


#### B&B Hotel Trieste

3.9 ★★★★★ (475) · 3-star hotel

Simple rooms in a neoclassic venue, plus breakfast (fee) & Wi-Fi.

January							February						
S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28		





Recensito il 28 ottobre 2018  da dispositivo mobile

## Ospitalità pefetta

Ero già stato ospite dell'hotel l'anno scorso su consiglio di amici e mi ero ripromesso di tornare.

Quest'anno ho prenotato per tempo in modo da riuscire a garantirmi la disponibilità della camera nei giorni della Barcolana, quando la bellissima Trieste spalanca le porte alla manifestazione velica più bella e coinvolgente che si possa immaginare... una vera festa della vela!

In questa cornice colorata e gioiosa ho potuto apprezzare ancora meglio la cortesia e la professionalità dei gestori e del loro staff, sempre disponibili e sorridenti anche in giorni di massima affluenza e grande viavai...

L'hotel è ubicato in una posizione strategica: a pochi passi dalla stazione ferroviaria e subito a ridosso del centro storico della città, Piazza Unità d'Italia raggiungibile con una breve passeggiata.

Trieste colpisce dritto al cuore.

B&B Hotel Trieste è una location giusta, con un buon rapporto qualità/prezzo.

Tornerò presto!

[Mostra meno](#)

“LA STORIA CHE VI HO  
RACCONTATO È  
COMPLETAMENTE FALSA!”

# COSA VI HO RACCONTATO?

Quello che vi ho appena raccontato è una simulazione di qualcosa di ben preciso che si chiama **CUSTOMER JOURNEY**

La CUSTOMER JOURNEY è il **percorso che fa un consumatore dal momento dello stimolo al momento in cui condivide il proprio entusiasmo** (o delusione) per l'acquisto.

Semplificando molto, possiamo distinguere 5 grande tappe del percorso:

- 1) **Lo stimolo** - prendere l'ispirazione per un viaggio
- 2) **La considerazione** - comincio a cercare, magari confrontando i prezzi
- 3) **L'acquisto** - è il momento in cui prenoto
- 4) **L'esperienza** - è il momento in cui vivo il viaggio
- 5) **L'advocacy** - è il momento in cui testimonio il mio viaggio

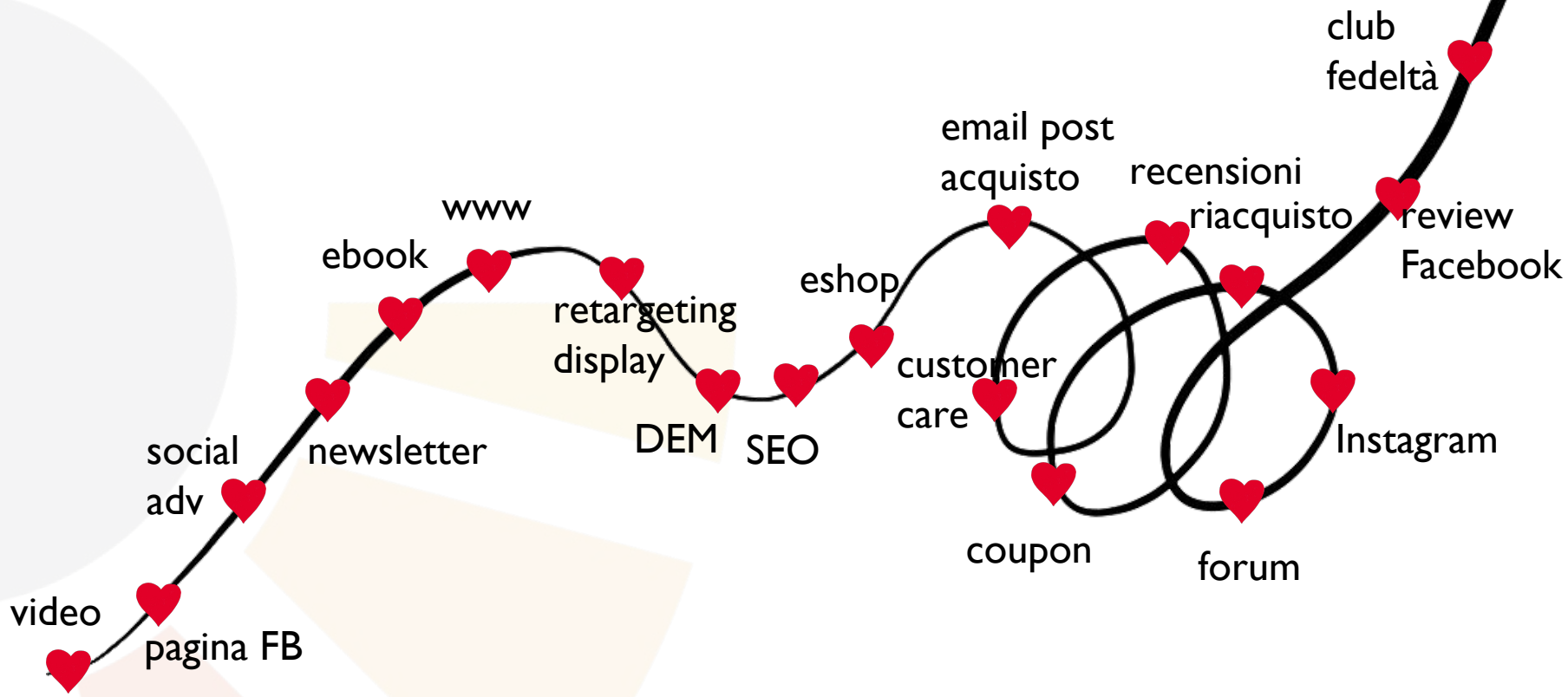
AWARENESS

CONSIDERATION

PURCHASE

RETENTION

ADVOCACY



# CUSTOMER JOURNEY

# COSA DOBBIAMO SAPERE?

Che caratteristiche ha la Customer Journey nel turismo?

- 1) è interessante sapere **una customer journey turistica è una delle più lunghe e complesse in natura**. Fatta di una MAREA di tappe!
- 2) è importante che la nostra struttura sia presente in tutte queste tappe della Customer Journey:
  - a) una [pagina Facebook](#) è un ottimo modo per suscitare uno stimolo o può svolgere un ottimo ruolo nella fase di considerazione. Ma anche nell'advocacy
  - b) un [sito web](#) è un ottimo modo per lavorare bene nella fase di considerazione o di acquisto
  - c) [stimolare una recensione](#) funziona bene in tutte le parti

“SOLO CHE LA CUSTOMER  
JOURNEY CHE VI HO  
RACCONTATO PRIMA È  
COMPLETAMENTE FALSA.  
PERCHÉ È FALSA? ”



● albergo trieste

Termine di ricerca

+ Confronta

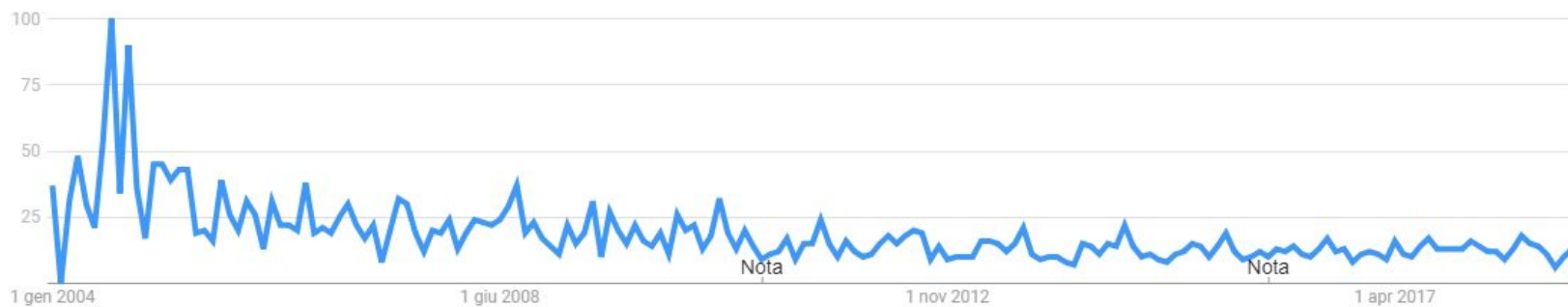
Italia ▾

2004 - Presente ▾

Tutte le categorie ▾

Ricerca Google ▾

Interesse nel tempo ⓘ



● booking trieste  
Termine di ricerca

+ Confronta

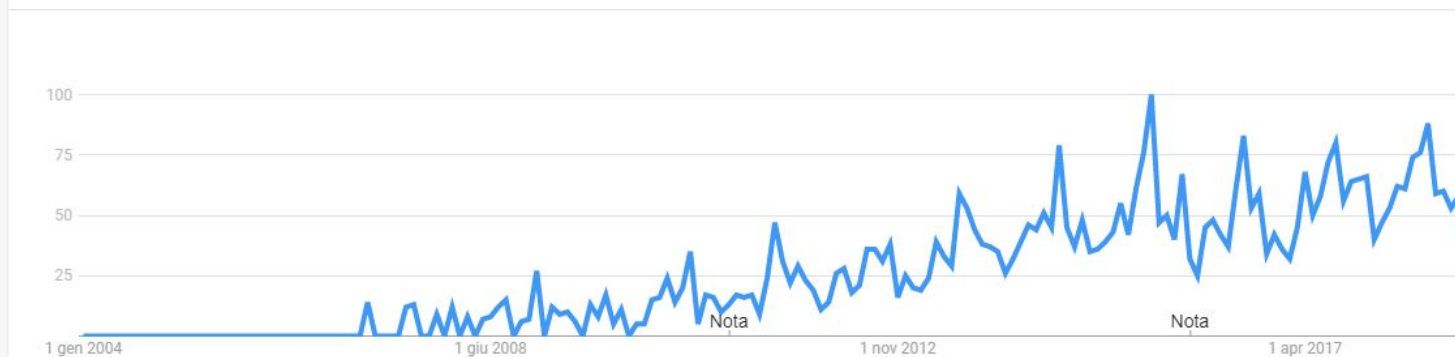
Italia ▾

2004 - Presente ▾

Tutte le categorie ▾

Ricerca Google ▾

Interesse nel tempo ⓘ



● **albergo trieste**  
Termine di ricerca

● **booking trieste**  
Termine di ricerca

+ **Aggiungi confronto**

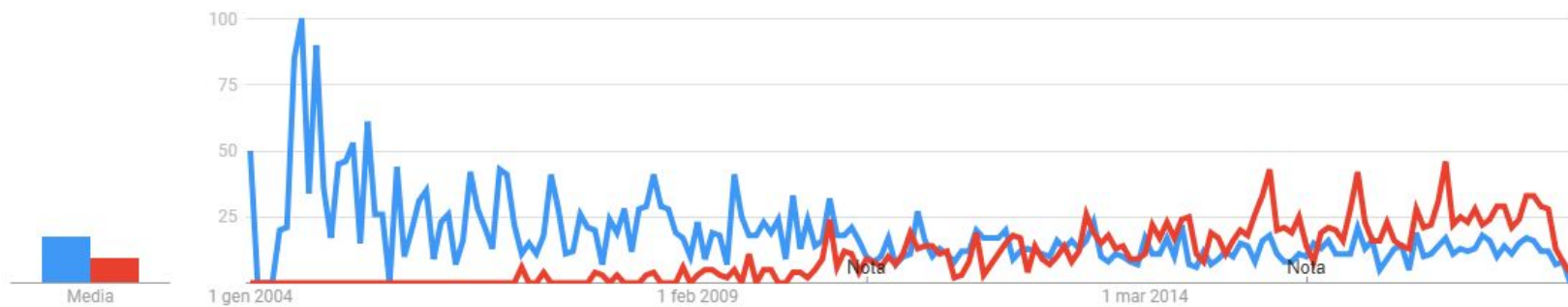
Italia ▾

2004 - Presente ▾

Tutte le categorie ▾

Ricerca Google ▾

Interesse nel tempo ?



# COSA VUOL DIRE?

Le persone quando cercano una struttura vanno su una OTA (Online Travel Agency). Perché lo fanno?

1. perché vogliono atterrare in un ambiente relazionale, cioè fatto di persone che hanno espresso già un giudizio prima del nostro arrivo
2. perché lo conoscono tutti
3. perché è chiaro e semplice
4. perché mettono a confronto più offerte e più disponibilità
5. perché prenotare è facilissimo

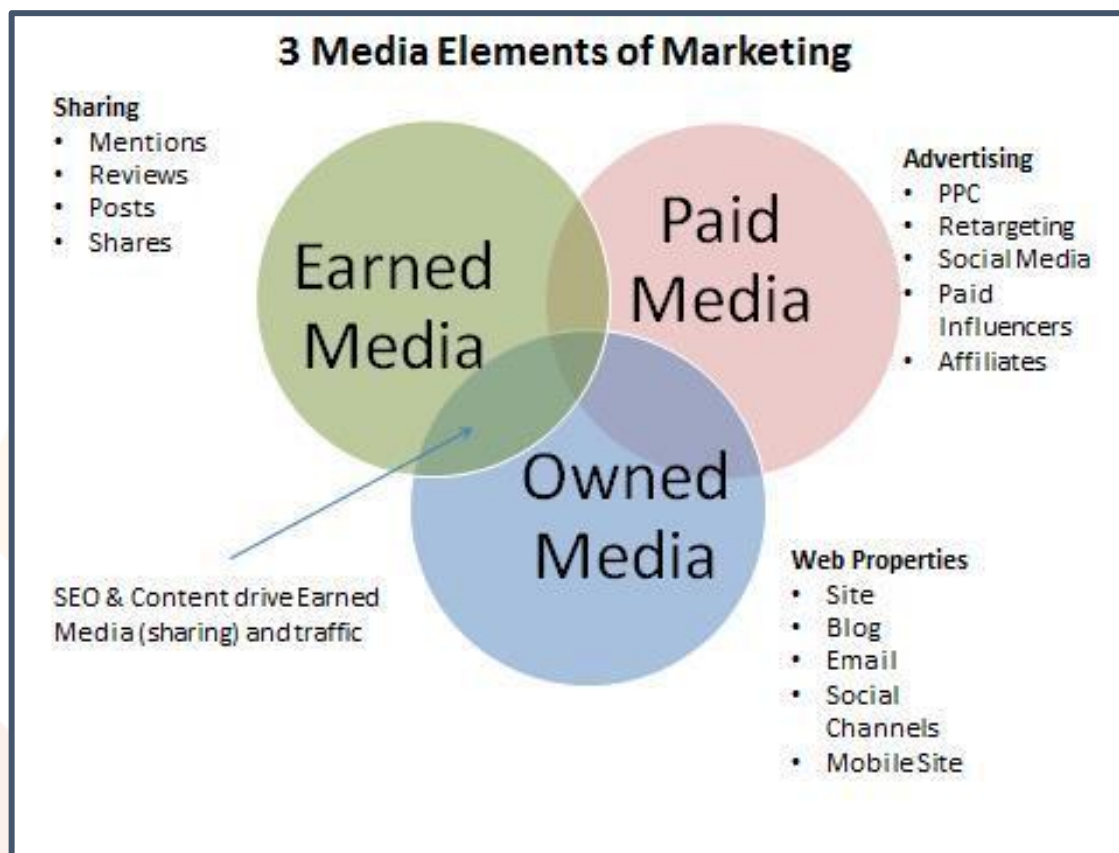
# DISINTERMEDIARE

Qual è il problema? Il problema è che ogni volta che qualcuno prenota su booking una vostra camera, il vostro margine su quella camera si riduce di parecchio perché pagate a booking una commissione almeno del 15%

1. Se il vostro intero business si basa su booking, beh avete un serio problema di massimizzazione del profitto!
2. Dobbiamo provare a disintermediazione cioè provare a fare in modo che le persone prenotino sulla vostra struttura
3. Come fare? Dobbiamo usare una strategia, magari di web marketing

# “FACCIAMOCI AIUTARE DAGLI AMERICANI: IL MODELLO POEM”

# IL MODELLO POEM



# OWNED MEDIA: IL SITO WEB



# IL SITO WEB!

Beh per esempio, se volete che qualcuno possa prenotare la vostra camera senza per forza farlo su Booking, dovete avere quello che è il più importante dei media proprietari ovvero UN SITO WEB

## A cosa serve un sito web?

1. ad avere una casa che sia VOSTRA
2. a fare in modo che le persone possano trovare conveniente prenotare da voi (attenzione a non inserire sul sito web tariffe più alte che su booking, altrimenti dove sta la convenienza?). Per questo ci vuole un [booking engine](#)!
3. a essere presenti sul motore di ricerca

# QUALI CARATTERISTICHE DEVE AVERE UN SITO WEB!

Ispiriamoci a questo splendido libro di Armando Travaglini



# LE CARATTERISTICHE DI UN SITO!

1. Mobile
2. Le camere, almeno 5 immagini per camera, minimo  
( <http://zenzerocannella.it/it/camere/pepe-verde/> )
3. I servizi, c'è una spa? C'è un servizio per i bambini? C'è una colazione particolare?  
( <https://www.conscioushotels.com/hotels/tire-station/> )
4. Le offerte speciali  
( <https://www.hotelcentrotrieste.it/> )
5. Il booking engine  
( <https://www.albergopostatrieste.it/> )
6. Il come arrivare  
( <https://www.filoxenia.it/> )
7. I video, sono sempre i migliori  
( <https://www.youtube.com/watch?v=GdcpgLn9K-Y> )
8. Un libro degli ospiti  
( <https://www.hotelvanni.com/guestbook/> )

# QUALI SONO I PROBLEMI?

1. Beh che se siete un albergo bello strutturato con un sacco di camere allora è il caso di fare un sito web superprofessionale, pensato ex novo, magari affidando la costruzione a un'agenzia web (es: <https://www.conscioushotels.com> ). **Il problema è che costa!**
2. Se invece avete 3 camere in tutto, quanto ci mettete a assorbire il costo di un sito web super professionale?

**Per questo tipo di necessità, ci sono altri servizi.** Un esempio?

<https://www.garibaldinorooms.it>

# OWNED MEDIA: LA NEWSLETTER

# I VANTAGGI DI UNA NEWSLETTER!

Il vantaggio nel 2019 è quello di poter usufruire di sistemi a basso costo come [Mailchimp](#), potrebbe essere addirittura gratis se non avete particolari esigenze

1. parlare coi propri clienti
2. offrire tariffe speciali e promozioni particolari
3. far prenotare le persone sul proprio sito web

# UN ESEMPIO: LA PROMOZIONE DELLA SPA DELL'HOTEL VICTORIA!



### Vieni a farti coccolare a Trieste

I mercatini, gli alberi in piazza, il mare che rende più dolce e morbido l'inverno; e, per te, due ore omaggio nella SPA del nostro hotel.



Prenota il tuo soggiorno all'Hotel Victoria usando il codice SPA4YOU: per te, in omaggio due ore nella SPA dell'hotel.

**Prenota ora con il codice SPA4YOU**

Ti aspettiamo: saremo lieti di averti ospite da noi!



# OWNED MEDIA: FACEBOOK E INSTAGRAM

# I VANTAGGI DEL MONDO FACEBOOK!

Facebook è un mondo di Domanda Latente, NON POSSIAMO VENDERE CAMERE su Facebook ma possiamo:

1. raccontare [la vita nella propria struttura](#)
2. raccontare [la vita nel proprio territorio](#)
3. fare della pubblicità mirata (**paid media**)

# UN ESEMPIO: LA PROMOZIONE DELLA SPA DELL'HOTEL VICTORIA!

 **Victoria Hotel Letterario Trieste**  
10 novembre alle ore 8:05 · 🌐

Voglia di Trieste? Stai pensando a una vacanza nella città MITTEL EUROPEA? Magari per il periodo natalizio?  
Hai tempo fino al 28 novembre per aderire alla nostra imperdibile OFFERTA!  
Lasciaci la tua email: per te subito in REGALO due ore di relax da passare nella nostra area wellness. Scopri di più!



Ti regaliamo  
due ore di relax  
nella nostra Spa

**Hotel Victoria - La Spa gratis nel centro di Trieste**  
Il Victoria è un moderno Hotel 4 stelle situato nel centro di Trieste: qui tutto è organizzato con la massima attenzione al dettaglio e al comfort.

[WWW.HOTELVICTORIATRIESTE.COM/](http://WWW.HOTELVICTORIATRIESTE.COM/)


👍 Mi piace    💬 Commenta

👤 Costanza Grassi e altri 70    Commenti più in vista ▾

📝 Scrivi un commento...  

 **Davide Taschini** Ci sono stato!  
Mi piace · Rispondi · 🗨️ 1 · 13 novembre alle ore 13:57

 **Victoria Hotel Letterario Trieste** Davide speriamo di riaverti presto allora 😊  
Mi piace · Rispondi · 13 novembre alle ore 20:35



**VICTORIA**  
HOTEL LETTERARIO

## Ti regaliamo due ore di relax nella nostra Spa

Inserisci la tua email qui sotto: ti invieremo un codice per usufruire GRATUITAMENTE dell'area wellness dell'Hotel Victoria durante il tuo prossimo soggiorno da noi.

Inserisci la email

IN VIA


Cliccando su "Invia" dichiari di aver letto e accettato l'Informativa sulla Privacy

### Il relax in una Spa nel centro di Trieste

Il Victoria è un moderno Hotel 4 stelle situato nel centro di Trieste: qui tutto è organizzato con la massima attenzione al dettaglio e al comfort.  
Con questa offerta vogliamo darti la possibilità di provare uno dei servizi più richiesti del nostro hotel: l'area wellness.


Lasciaci il tuo indirizzo email: ti regaleremo subito due ore di relax da passare nella sauna finlandese, nel bagno turco o nella vasca idromassaggio durante il tuo prossimo soggiorno al Victoria Hotel prenotato attraverso il nostro sito, e offerte e consigli per scoprire la bellezza di Trieste.

Hai tempo fino al 28 novembre per aderire alla promozione, ma il tuo codice omaggio potrà essere utilizzato in qualsiasi momento.




**Hotel 4 stelle in centro**

Il nostro albergo è dotato di tutti i comfort ed è situato in una posizione centrale e comoda di Trieste.



**Trieste**

Mare, architettura, caffè storici, enogastronomia: Trieste è una città tutta da scoprire, impossibile non rimanere incantato dalle sue bellezze.



**Servizi al Top**

Area wellness, fitness corner, sala lettura, sala riunioni, front desk 24/7, e molto altro ancora: servizi di altissimo livello per rendere indimenticabile il vostro soggiorno al Victoria Hotel.

**VICTORIA**  
HOTEL LETTERARIO

## Saremo lieti di avervi nostri ospiti

VICTORIA HOTEL LETTERARIO  
Via Alfredo Oriani 2, 34131 Trieste (TS), Italia.  
+39 040 362415  
info@hotelvictoriatrieste.it



Clicca qui per prenotare il tuo soggiorno all'Hotel Victoria:

[\*\*PRENOTA ORA\*\*](#)

E utilizza questo codice:

**SPA4YOU**

In questo modo potrai godere per 2 ore della nostra SPA gratuitamente durante il tuo soggiorno all'Hotel Victoria.

Ti aspettiamo: saremo lieti di averti nostro ospite.

Ecco, per tua informazione, i dati che ci hai comunicato:

Indirizzo Email:

adset\_name:

campaign\_name:

full\_name:

phone\_number:

Se in qualunque momento deciderai di non ricevere più i nostri messaggi, puoi cancellarti qui:

[Cancella La Tua Iscrizione](#)

Puoi anche contattarci qui:

[info@hotelvictoriatrieste.com](mailto:info@hotelvictoriatrieste.com)

# EARNED MEDIA: LA REPUTAZIONE

# LA REPUTAZIONE, LA CHIAVE DI TUTTO

Ispiriamoci a questo splendido libro  
di Nicola Zoppi





# LA REPUTAZIONE ALZA I FATTURATI (O LI ABBASSA)

- La recensione è il [Momento Zero della Verità](#)
- Non è solo Tripadvisor ma una marea di altri luoghi, come Google, Facebook e ovviamente Booking
- Rating e Ranking
- Qualità, quantità e attualità (Le recensioni positive valgono molto di più di quelle negative. Si tiene conto del numero delle recensioni degli ultimi 12 mesi. Valgono molto di più le recensioni recenti).
- Sulle OTA c'è un valore in più: il tasso di conversione!

# PERCHÉ RISPONDERE

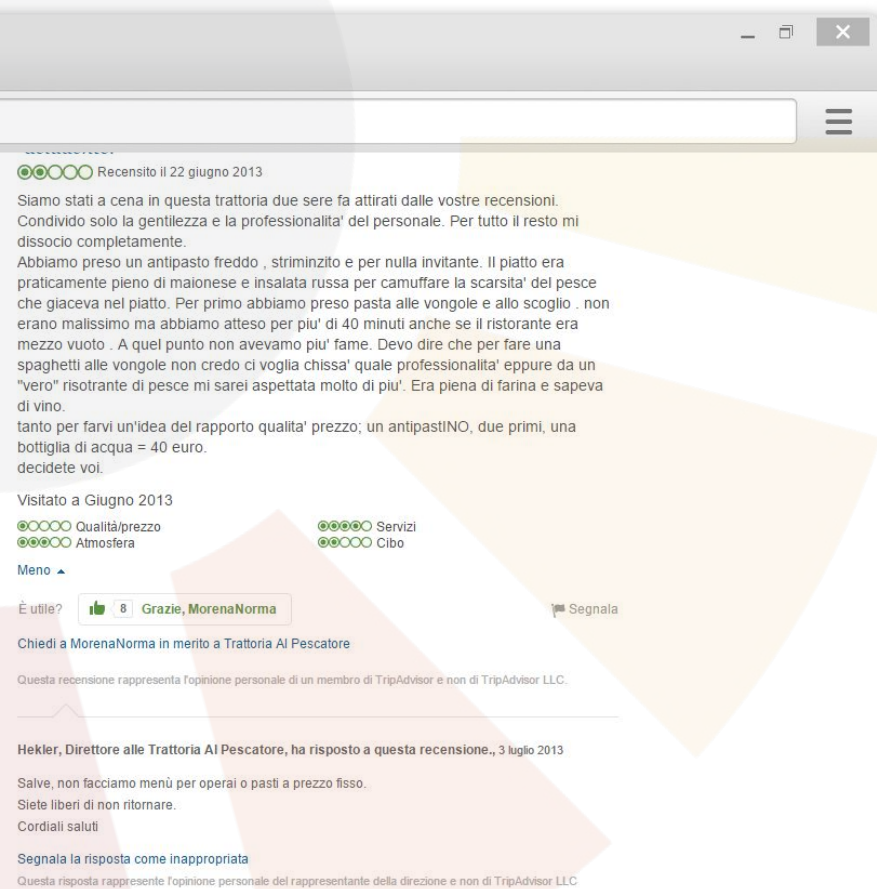
1. Tripadvisor non è un nemico ma un vostro alleato
2. Rispondete a uno per informarne 100
3. 87% dei turisti viene positivamente impressionato da una risposta di un hotel a una recensione negativa\*
4. 62% dei turisti è più propenso a prenotare in un hotel che risponde alle recensioni rispetto a un hotel simile che non risponde\*

• *[\*fonte: Tripadvisor]*

# COME RISPONDERE

## Rispondere a una recensione negativa:

- Usa un tono di voce che rispecchia quello aziendale (e che tenga conto di quello del canale)
- Non prenderla sul personale!
- Utilizza il feedback ottenuto
- Prendi tutto il buono che c'è
- Utilizza frasi concise




# COME RISPONDERE

**“Ottimo ristorante e gentilezza assicurata”** NOVITÀ

○○○○○ Recensito 6 giorni fa tramite dispositivo mobile

Cena di lavoro, il locale è moderno e arredato con sobrietà. Antipasti serviti in tempi molto rapidi, tartare di pesce condite in maniera innovativa, come i gamberi al mojito, che comunque mantengono il sapore del pesce. Porzioni non da trattoria, non aspettatevi il "piattone" ma piatti ben cucinati e ben presentati. Il personale di sala molto gentile e capace. Da consigliare.



Visitato a Novembre 2016

Meno ▲

È utile? Segnala

Grazie, ema54

Vedi tutte le 6 recensioni di ema54 su Trieste  
Chiedi a ema54 in merito a Trattoria Nerodiseppia

Questa recensione rappresenta l'opinione personale di un membro di TripAdvisor e non di TripAdvisor LLC.

---

**1** **Nerodiseppiatrieste, Proprietario alle Trattoria Nerodiseppia, ha risposto a questa recensione., ieri**

**2** Gentilissima ema54! Desideriamo ringraziarti per aver scritto questa bellissima recensione e il tuo lusinghiero titolo che ci ha fatto molto molto piacere leggere!

Siamo felici che la tua cena di lavoro sia stata piacevole e grazie per aver apprezzato i tempi rapidi del servizio!

Siamo contenti inoltre che tu abbia consigliato a tutti i lettori di TA di trascorrere un pranzo e/o cena al Nerodiseppia! Noi contiamo di rivederti presto!

Grazie e saluti da tutti noi:  
Giulio e Valentina, Sara, Fiorenza, Roberto, Luca, Aslihan, Alice

**3** [Segnala la risposta come inappropriata](#)

Questa risposta rappresenta l'opinione personale del rappresentante della direzione e non di TripAdvisor LLC

Rispondere a una recensione positiva:  
la **risposta panino**:

1. Ringrazia l'utente chiamandolo per nome
2. Riprendi alcune parti della sua recensione per personalizzare la tua risposta
3. Ringraziate nuovamente e invitate il cliente a ritornare a trovarvi

# UN LIBRO PER IL REVENUE MANAGEMENT

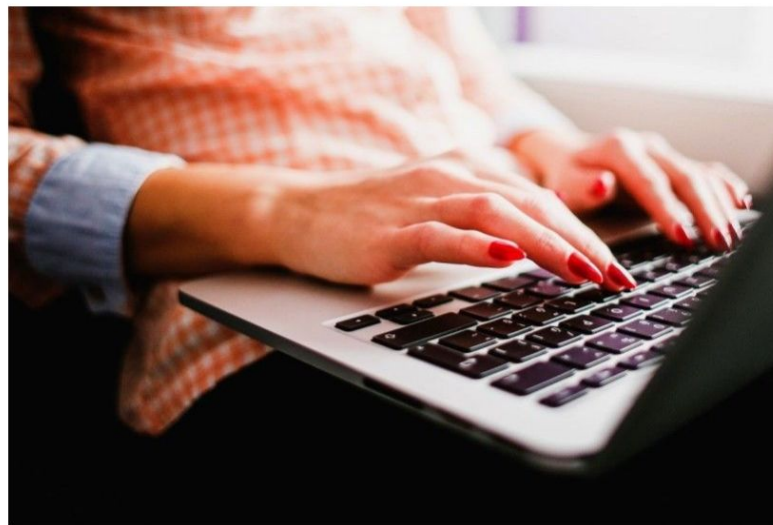


# UN BREVE SAGGIO PER STIMOLARE LE RECENSIONI

Su FORMAZIONE TURISMO trovate una piccola [guida su come richiedere delle recensioni](#).

Come ottenere recensioni dai clienti

1 Facebook Twitter Google+ LinkedIn



# VERAMENTE UN LIBRO L'AVREI SCRITTO ANCH'IO

Non è sul turismo nello specifico ma sul  
marketing online!



# GRAZIE PER AVER PARTECIPATO

Prima di scollegarvi dal vostro PC vi chiediamo gentilmente di compilare un brevissimo questionario di gradimento dove potete esprimere il vostro parere