# EconRed

## Tecnologías sociales, el nuevo cliente y nuevas estrategias de posicionamiento y comercialización

aecit
XIII CONGRESO

*Tags SlideShare:*

*Aecit, adprosumer, canal empresarial, foton, socialtec, web2.0, travel2.0, elearning2.0*

FOTÓN
SISTEMAS INTELIGENTES

Canal Empresarial
Gestión de Conocimiento online y en directo

iTH
instituto tecnológico hotelero

socialtec

## ¿Quién soy?

**Tirso Maldonado**
Colaborador de ITH y socio director de SocialTec
Skype: tirsomaldonado
Email: tirso@socialtec.es
Móvil 696 994 373
MSN Messeger: tirsomaldonado@hotmail.com

Netvibes: http://www.netvibes.com/tirsomaldonado
Slideshare: http://www.slideshare.net/tirsomaldonado
Viajes: http://www.travbuddy.com/tirsomaldonado
CV: http://www.linkedin.com/in/tirsomaldonado
Del.icio.us: http://del.icio.us/tirsomaldonado
Presentación: http://www.drop.io/aecitvitoria
Blog Turismo: http://comunidad.hosteltur.com/adprosumer/perfil
Blog General: http://www.tirsomaldonado.com
Podcast: http://turispod.podomatic.com

Tags: IT, Web2.0, fotografía, viajero, adprosumer, evangelist manager

# Las tecnologías sociales y su nuevo modelo de gestión

> **Las tecnologías sociales son todas aquellas herramientas basadas en medios electrónicos que permiten relacionarte con otros con el objetivo de compartir experiencias y generar conocimiento colectivo.**

*Tirso Maldonado – SocialTec*

# Las tecnologías sociales en la empresa turística

# Tecnologías sociales aplicadas

1. Productividad interna
2. Innovación en el desarrollo de productos
3. Desarrollo del capital humano
4. Economía en red
5. Promoción a bajo coste (Social Media Optimization)

# Quién es nuestro cliente

En el mundo del software social (web2.0) se distinguen tres generaciones de usuarios:

- **Usuarios de 12-30 años (Nativos digitales).** Son aquellos que adoptan la tecnología de una forma muy natural. Utilizan los sistemas de mensajería instantánea, móviles, blogs, georeferenciación, etc.
- **Usuarios de 30-50 años (Inmigrantes digitales).** Estan en el *peak* de su trayectoria profesional, por lo que no tienen el suficiente tiempo para estar al día con los avances tecnológicos. Tienen que hacer un gran esfuerzo para adaptarse a las nuevas tecnologías y aplicaciones en Internet.
- **Usuarios 50+ (Sabios digitales).** Aunque la curva de aprendizaje sea alta, tienen tiempo para investigar y aprender.

*La generación de usuarios de 30 a 50 años son los que actualmente lideran el sector hotelero, pero no entienden, ni a la generación de nativos digitales, ni a la generación de usuarios que han superado la barrera de los 50.*

# ADPROSUMER

## advertiser + producer + consumer

EconRed (Canal Empresarial, Fotón, ITH y SocialTec)
13 de noviembre de 2008

Y esta nueva generación de usuarios, nativos digitales, que se está acercando rápidamente al mercado de consumo, está moldeando al nuevo cliente 2.0:
el **ADPROSUMER**.

- **AD (anuncio)**- porque el cliente satisfecho con un producto o servicio comparte su experiencia positiva con el resto de clientes y se convierte en su mejor prescriptor. Y la fuerza viral que tiene un cliente satisfecho es incalculable.
- **PRO (productor)**- porque la nueva generación de clientes produce información (comentarios, valoraciones, fotos, videos, podcasts) y la comparte con los demás.
- **SUMER (consumidor)**- porque además de producir información también la consumen.

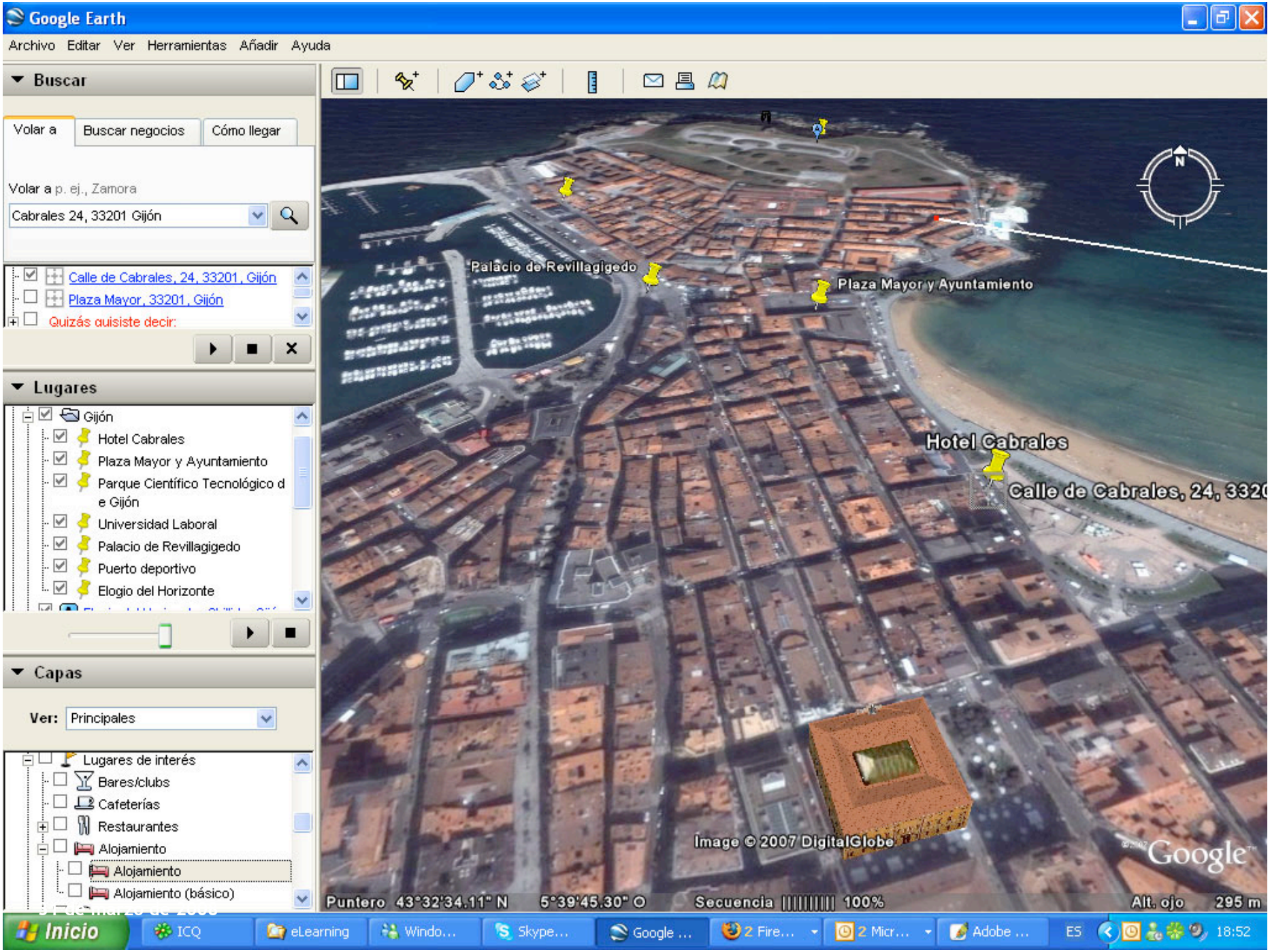
*Para un adprosumer, la mayoría de anuncios en TV, radio, revistas, catálogos, puntos de información turística, oficinas de turismo, webs turísticas, pasan desapercibidas, y confían más en la buena experiencia de algún otro cliente de su mismo perfil.*

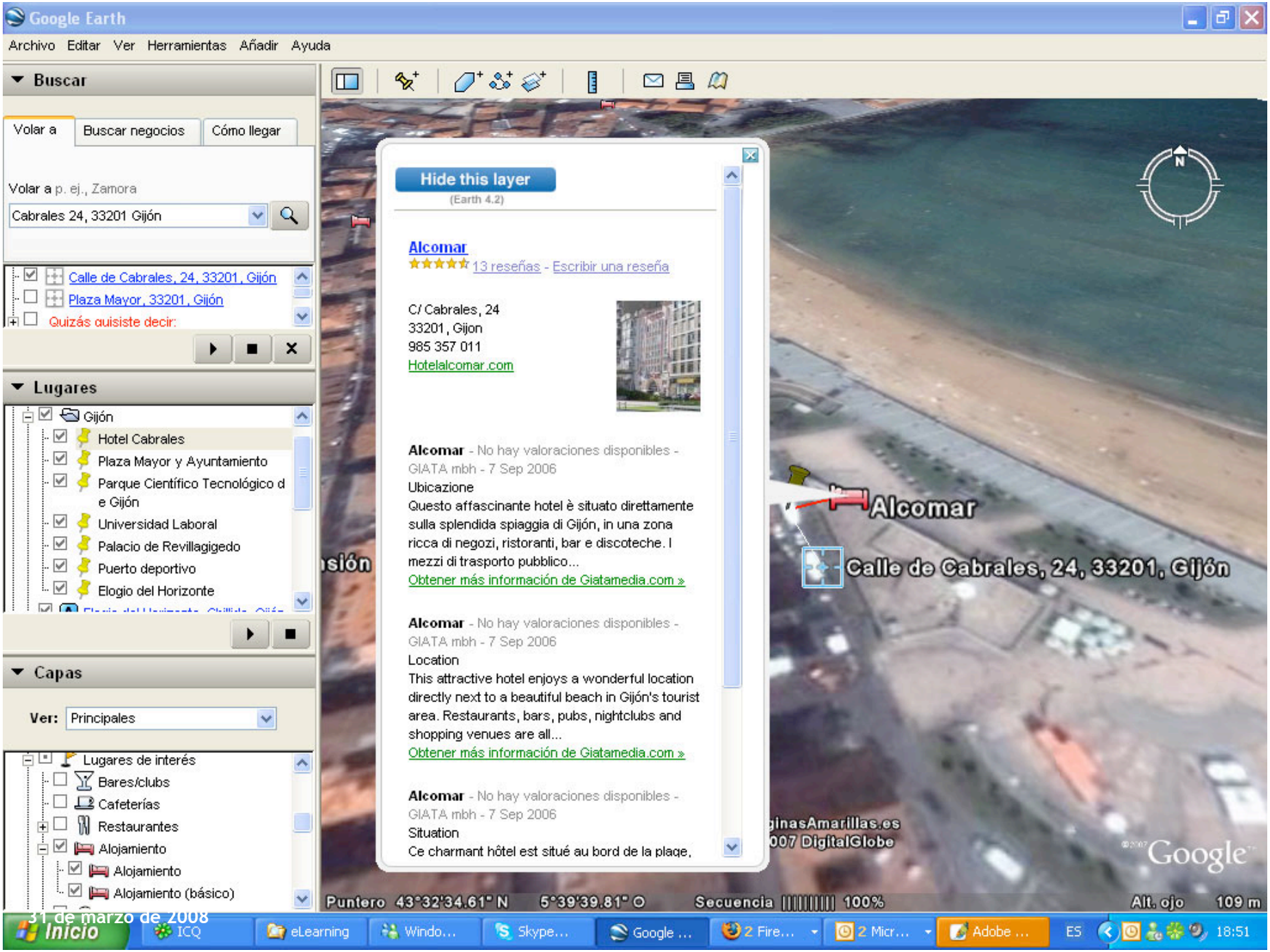
# Viajero del s.XXI

# El viajero del S.XXI

| Aplicaciones | Referencias |
|---|---|
| Buscador | Google, YAHOO! |
| Fotos y vídeos | Panoramio, flickr, YouTube Broadcast Yourself, trivop |
| Evaluación | tripadvisor, trivago |
| Podcast/Videocast | podomatic |
| Comunidad | YAHOO! TRAVEL, WAYN WHERE ARE YOU NOW?, lastminuteando.com |
| Enciclopedias y traductores | WIKIPEDIA, Teknear Beta |
| Mundos virtuales | SECOND LIFE |
| Guías de viaje | Wikitravel, Wikia |

| Aplicaciones | Referencias |
|---|---|
| Mapas y direcciones | Google Earth, el Callejero de PaginasAmarillas.es, ViaMichelin, Google Maps |
| Buscador de ofertas | SideStep The traveler's search engine, minube Vive tus sueños!, KAYAK |
| Buscador de blogs | Technorati |
| Planificador de viajes | triporama Plan Together. Travel Together., TripHub, world66 |
| IM | talk, skype |
| Suscripción RSS | Google Reader LABS |
| Parejas | meetic.es all you need is love, ¡Nuevo! match.com |
| Bookmarking social | YAHOO! Bookmarks, clipmarks |


Google Earth
Archivo Editar Ver Herramientas Añadir Ayuda
Buscar
Volar a
Buscar negocios
Cómo llegar
Volar a p. ej., Zamora
Cabrales 24, 33201 Gijón
Calle de Cabrales, 24, 33201, Gijón
Plaza Mayor, 33201, Gijón
Quizás quisiste decir:
Lugares
Gijón
Hotel Cabrales
Plaza Mayor y Ayuntamiento
Parque Científico Tecnológico d e Gijón
Universidad Laboral
Palacio de Revillagigedo
Puerto deportivo
Elogio del Horizonte
Capas
Ver: Principales
Lugares de interés
Bares/clubs
Cafeterías
Restaurantes
Alojamiento
Alojamiento
Alojamiento (básico)
Palacio de Revillagigedo
Plaza Mayor y Ayuntamiento
Hotel Cabrales
Calle de Cabrales, 24, 332
Image © 2007 DigitalGlobe
Google
Puntero 43°32'34.11" N 5°39'45.30" O
Secuencia 100%
Alt. ojo 295 m
Inicio
ICQ
eLearning
Windo...
Skype...
Google ...
2 Fire...
2 Micr...
Adobe ...
ES
18:52


Google Earth
Archivo Editar Ver Herramientas Añadir Ayuda
Buscar
Volar a
Buscar negocios
Cómo llegar
Volar a p. ej., Zamora
Cabrales 24, 33201 Gijón
Calle de Cabrales, 24, 33201, Gijón
Plaza Mayor, 33201, Gijón
Quizás quisiste decir:
Lugares
Gijón
Hotel Cabrales
Plaza Mayor y Ayuntamiento
Parque Científico Tecnológico de Gijón
Universidad Laboral
Palacio de Revillagigedo
Puerto deportivo
Elogio del Horizonte
Capas
Ver: Principales
Lugares de interés
Bares/clubs
Cafeterías
Restaurantes
Alojamiento
Alojamiento
Alojamiento (básico)
Hide this layer
(Earth 4.2)
Alcomar
13 reseñas - Escribir una reseña
C/ Cabrales, 24
33201, Gijon
985 357 011
Hotelalcomar.com
Alcomar - No hay valoraciones disponibles - GIATA mbh - 7 Sep 2006
Ubicazione
Questo affascinante hotel è situato direttamente sulla splendida spiaggia di Gijón, in una zona ricca di negozi, ristoranti, bar e discoteche. I mezzi di trasporto pubblico...
Obtener más información de Giatamedia.com »
Alcomar - No hay valoraciones disponibles - GIATA mbh - 7 Sep 2006
Location
This attractive hotel enjoys a wonderful location directly next to a beautiful beach in Gijón's tourist area. Restaurants, bars, pubs, nightclubs and shopping venues are all...
Obtener más información de Giatamedia.com »
Alcomar - No hay valoraciones disponibles - GIATA mbh - 7 Sep 2006
Situation
Ce charmant hôtel est situé au bord de la plage,
Alcomar
Calle de Cabrales, 24, 33201, Gijón
Puntero 43°32'34.61" N 5°39'39.81" O
Secuencia 100%
Alt. ojo 109 m
Inicio
ICQ
eLearning
Windo...
Skype...
Google ...
2 Fire...
2 Micr...
Adobe ...
ES
18:51

Zanzibar Vacations, Zanzibar Travel and Tourism Guide - TravBuddy

http://www.travbuddy.com/Zanzibar-travel-guide-1198505

Google

Más visitados | Agregar documento ... | Agregar documento ... | Comenzar a usar Fir... | Últimas noticias | Tirso Maldonado | Víctor Mayans | Jimmy pons' blog

Recently Bookmarked | CASITODOS LOS SEN... | VACACIONES: Oferta... | QIK | Streaming vide... | Ttogma: Turismo Do... | Perfil de luisalberto ...

Correo ... | Zanz... | webturi... | Spa & W... | SocialT... | NOSKI ... | Usa tu i... | To Do -... | hostelt... | ¡Bienve...

TravBuddy

The fun way to share travel advice and meet other travelers

Shop | Invite Friends | Logout

Search for:

Google™ Custom Search | Search

My Updates

Home | My Profile | Destinations | Travel Buddies | Write a Review | Travel Forums | Travel Maps | Hotel Deals | Flight Deals

Recent Reviews | Recent Lists | Recent Tags | Hotels | Popular Photos | Popular Blogs | Write a Review | Create List

# Zanzibar Vacations, Zanzibar Vacation Reviews, Tourism Guide

Hotels | Hostels | Flights | Overview | Blogs | Photos | TravBuddies | Things To Do | Restaurants | Tips | Nightlife | Map

World › Africa › Tanzania › Zanzibar Urban/West Region › Zanzibar

Report Duplicate Location/Spam

- 40 Zanzibar Travel Blogs
- 570 Zanzibar Photos & Videos
- 29 Zanzibar Hotels
- 6 Zanzibar Hostels
- 5 Zanzibar Things To Do
- 2 Zanzibar Restaurants

**Check-in:** 11/11/2008 **Check-out:** 11/13/2008 **Guests:** 1 **Rooms:** 1 Check Rates

**Also compare** (in different windows):

BookingWiz

**Welcome to the tourism and vacations guide for Zanzibar**. Browse Zanzibar hotels, Zanzibar things to do, Zanzibar restaurants, and Zanzibar travel partners to plan your next trip. TravBuddy vacation reviews and tourism information are contributed by millions of fellow travelers, providing you with an unbiased perspective of Zanzibar.

[Edit description for Zanzibar]

Zanzibar is an island of Tanzania in the East of Africa. It has gorgeous blue and white beaches and the island is very fertile. It is often called the 'island of spices', you

**110** people are going here

Terminado

Madrid Travel Guide | Madrid ... | Screen Capture, Screen Shots, ...

- Confortel Suites Hotel Madrid
- Best Western Atlantico Hotel Madrid
- Hostal La Zona
- Petit Palace Art Gallery Hotel Madrid

» **Write your own review!**

**See all 472 hotels & accommodations**

- Sights in Madrid
- De fiesta en MAdrid
- Monasterio de las Descalzas Reales
- Plaza Santa Ana

» **Write your own review!**

**See all 21 sights & attractions**

## Madrid Restaurants, Cafes & Food

- Taberna Tempranillo (Taberna de Vinos)
- Torre Del Oro Bar Andalu
- Mesón Rincón de la Cava
- Casa Paco
- Chocolatería San Ginés

» **Write your own review!**

**See all 27 restaurants, cafes & food**

## Madrid General Tips & Advice

- The Madrid Metro
- Madrid by bike
- Madrid, comienzo de una nueva gira.
- Public Transport to, in and from Madrid
- The Madrid Metro and Atocha station

» **Write your own review!**

**See all 14 general tips & advice**

## Madrid Nightlife & Entertainment

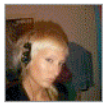
- Madrid Bars!
- Jose Luis
- Anglona
- Arco de Cuchilleros
- Beer eh?

» **Write your own review!**

**See all 8 nightlife & entertainment**

## TravBuddies going to Madrid

jambokw...
Dec 13, 2007


Lunes87
Dec 13, 2007

mizzyluv
Dec 13, 2007

posthoc...
Dec 13, 2007

precoci...
Dec 13, 2007

esperan...
Dec 13, 2007

wigidyw...
Dec 13, 2007

cben09
Dec 13, 2007

**See all 227 TravBuddies going to Madrid**

## TravBuddies who live in Madrid

tirsoma...

tiomatt

Serguey

caleb_k...

christi...

nury

Sumnakay

ismavk

**See all 329 TravBuddies who live in Madrid**

## Madrid Travel Blogs

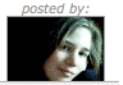
**Proxima Estacion: Puerta del Sol**

Jul 08, 2007 - Jul 18, 2007

**Leuven, Belgium -> Madrid, Spain -> ...**

When I looked through the window this morning I saw the blue spotless sky again: Viva

*posted by:*



Gestión de Destinos
o de 2008

Utah Travel Industry Website | Utah.com - Microsoft Internet Explorer
Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda
Atrás Búsqueda Favoritos
Dirección http://www.utah.com/
Vínculos
Google Go Bookmarks PageRank 408 blocked Check AutoLink Settings
UTAH WWW.UTAH.COM
WELCOME TO UTAH
Search GO UTAH
Places to See | Outdoor Recreation | Things to do | Visitor Center | Groups | Travel Store | Real Estate
Year round golfing, St. George
ski & board
national parks
river rafting
golf
best destinations
temple square
PLANNER
Lodging
Guides/ Rentals
Hot Deals
Camping
Events
Maps
Weather
Transportation
Request Information
Trip Packages
LANGUAGE
click here
Utah Travel
Welcome to Utah, paradise for outdoor enthusiasts! From National Parks to ski resorts and golf courses, beautiful Park City to historic Temple Square, sunny St George to bustling Salt Lake City to tranquil Lake Powell, Utah will surprise you with its variety. Whether you come to ski or snowboard "The Greatest Snow on Earth," to mountain bike Slickrock in Moab, to take a summer whitewater rafting splash down Cataract Canyon, or to visit the Old West with a tour of outlaw hideouts and stickups, Utah has adventure waiting. Come find out why Utah vacations keep people coming back year after year. Gather your family, pack your bags, and let us help you plan your Utah vacation. With connections to all the outfitters and lodging providers in the state, Utah.com is committed to helping you plan the perfect trip to any of Utah's best destinations. Let us show you Utah.
SEE UTAH'S TOP SPOTS *Requires Flash 8 PLAY
Travel Headlines Blog
03/16 Easy Hike to View Mysterious Rochester Rock Art
03/15 Warm Weather Brings On Good Spring Fishing
03/14 Utah's Epic Ride - NY Times Features The Ski Utah Interconnect
03/13 Warm Weather Has Golf Courses Opening Early
03/12 Explore Roads Less Traveled In Western Utah
03/09 Day Tripping to Utah Ski Resorts
03/08 Houston Chronicle Pushes Utah's Late-Season Skiing
Utah Travel Industry Website | For travel information call (800) 200-1160
Travel Newsletter | Contact Us | About this Site
Copyright © 2007 Utah.com. All rights reserved.

http://www.utah.com - Utah Trip Package Grand Circle Trip - Microsoft Internet Explorer

UTAH
WWW.UTAH.COM TRAVEL & ADVENTURE

# Grand Circle Trip

Yes it is possible to see Utah's National Parks in one Trip. This trip takes you to...

- Zion National Park
- Bryce Canyon Nat'l Park
- Grand Staircase-Escalante Nat'l Mon.
- Capitol Reef Nat'l Park
- Goblin Valley State Park
- Canyonlands Nat'l Park
- Arches Nat'l Park
- Natural Bridges Nat'l Mon.
- Monument Valley
- Lake Powell-Glen Canyon Dam
- Grand Canyon Nat'l Park

## Duration

11 days/10 nights **This is a Do-it-yourself Trip**

## Available Dates

Year Round- Call for availability

## Included in Package

2 nights stay near Zion Nat'l Park
1 nights stay near Bryce Canyon Nat'l Park
2 nights stay near Capitol Reef Nat'l Park
3 nights stay in Moab
1 nights stay near Monument Valley
1 night stay near Lake Powell
½-day horseback ride near Bryce Canyon
1-day jet boat/jeep trip in Moab
11-day full-size car rental
Lodging and activity taxes

## Options

Treasure of the Gods IMAX movie at Zion Nat'l Park
ATV/4X4 guided tours
Chuck wagon dinner and rodeo in Bryce
Helicopter Scenic Tours
Bike Tours

## Minimum Age

7 years for horseback riding and jet boat/jeep tri

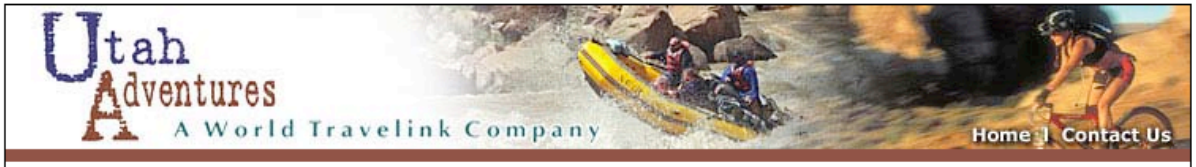
## Book this trip

To Book this trip or one like it, call our Travel Agents today at

(888) 881-1120
or
Fill out a trip request

**About Privacy:** Utah.com respects your privacy. By contacting us, either by phone or email, be assured that your personal information will not be resold.

Listo
Internet




## Approved trip itinerary

Enjoy your stay in Utah, thanks for letting us help you plan your trip.

Log Out

## Itinerary name: Grand Circle Trip

**Traveler Information:** **Tirso Maldonado**
Avda. De Los Consignatarios S/n
35008 Las Palmas De Gran Canaria
Provincia Las Palmas, Spain

**Travel Consultant:** **Mishay Whitsitt**
Email: trips1@utah.com
Phone: 888-881-1120

**Arrival Date:** August 06, 2005

**Departure Date:** August 15, 2005

**Number of travelers:** 4

| Date | Service | Qty. | Description | Provider | Confirmation No. |
|---|---|---|---|---|---|
| Aug. 06, 05 | Lodging | 1 | Lodging in Springdale (Zion): Room with 2 Queen Beds.<br>**Instructions:** Present travel voucher upon arrival at Majestic View Lodge. | Majestic View Lodge<br>2400 Zion Park Boulevard<br>P O Box 420<br>Springdale, UT 84767<br>866-772-0665 | #13588, 13589 |
| | Lodging | 1 | Lodging in Springdale (Zion): Room with 1 King Bed. | Majestic View Lodge | |
| | Rental | 1 | Mini Van rental for 9 days: Does not include taxes on vehicle that are due at pick up.<br>**Instructions:** Present Pink Tour Voucher upon pick up of rental car. | Avis<br>Mc Carran International Airport<br>5164 Rent A Car<br>Las Vegas, NV 89111<br>702-261-5595 | #28805295US1 |
| | Comment | | Las Vegas to Zion National Park, 166 miles. | | |
| Aug. 07, 05 | Lodging | 1 | Lodging in Bryce: Room with 2 Queen Beds.<br>**Instructions:** Present travel voucher upon arrival at Bryce Canyon Resort. | Bryce Canyon Resort<br>P.O. Box 640025<br>Bryce, UT 84764<br>866-834-0043 | #15731, 15732 |
| | Lodging | 1 | Lodging in Bryce: Room with 1 King Bed. | Bryce Canyon Resort | |
| | Activity | 4 | Three Hour ATV Ride that allows you to ride where Butch Cassidy rode. This incredible ride in Red Canyon is one that will leave you breathless.<br>**Instructions:** Meet at the ATV desk at 2:30 PM. Tour departs at 3:00 PM. | Bryce Canyon Resort | MALDONADO |

meetic, ¡te vas a enamorar! - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección http://www.meetic.es/meetic.php?url=/home/index.php Ir

Buscar Resaltar Guardar en My Web Entrar Correo Yahoo! Mi Yahoo! Noticias

ES Buscar: Yahoo Web Search ES +34

meetic.es all you need is love

Inicio | Búsqueda | Chat | Zapping | Abonarse | Testimonios | meeticLive | LifeStyle | meeticMobile | Salir

→ Ninguna amiga en línea

Último email recibido | Último contacto chat | Última visita recibida | Último flash recibido

Mis emails | Mi perfil | Mi meetshake | Mis contactos | Mi cuenta | Mi selección | Mis amigas | Mi lista negra

## LifeStyle

**lastminute.com** ha seleccionado para **meetic** los mejores planes para escaparse y divertirse al mejor precio.

**Life Style**

Organiza tu viaje en Meetic con nuestro buscador o seleccionando nuestras ofertas destacadas. ¿Te lo vas a perder?

◉ Vuelos ○ Hoteles ○ Vuelo+Hotel

Aeropuerto de salida: Seleccione

Fecha de salida: 1 Enero

Destino: Destino

Fecha de regreso: 1 Enero

Adultos: 1 Niños (3-17): 0 Infantes (0-2): 0

MEETIC A TU ESTILO DE VIDA

1

**Vuelo + hotel**

▪ PARIS

5 días desde 175 €

2

**Vuelo**

Barcelona -Venecia

desde 69€ i/v

3

**Hotel**

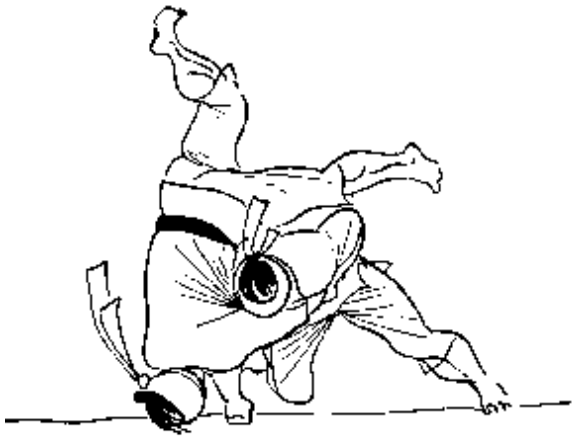
¡Oferta 4* en Atocha al mejor precio!

- Madrid hasta el 73% dscnto.

**Regalos**

## Jujitsu Effect

1. El cliente/ciudadano/empresario deja un comentario negativo en el blog
2. La organización estudia el comentario, averigua lo ocurrido y transmite su preocupación y medidas tomadas
3. El cliente puede o no aceptar las disculpas, pero el resto de clientes que leen la noticia entienden que eres importante para la organización
4. Aprovecha la fuerza del oponente para convertirlo en un efecto positivo



## Pero tenemos un problema…

**Destino**

**Turista S.XXI**

# Estrategia de posicionamiento y comercialización

Posicionamiento y estrategia comercial
SEO
SEM
SMO
Mkt interno
Video Mkt
Web directo
IDS/ADS
Turoperación
PLATAFORMA WEB
PLAN DE MARKETING

http://www.lapalmaturismo.com