## ОТЗЫВЫ, РЕПУТАЦИЯ И КОЭФФИЦИЕНТ ОКУПАЕМОСТИ ИНВЕСТИЦИЙ

Как извлечь максимальную выгоду из сотрудничества с TripAdvisor и Вашего присутствия в Интернете

Екатерина Степанова

Территориальный представитель TripAdvisor в России, СНГ и Восточной Европе

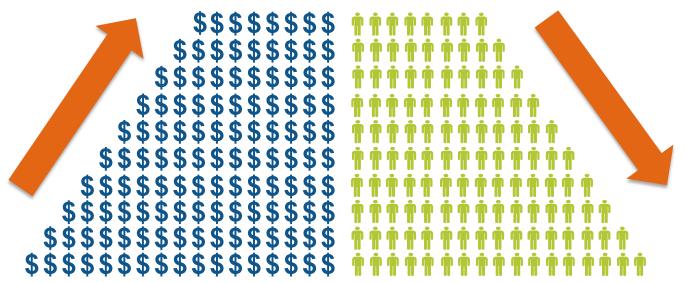




# **HEMY PABEH** КОЭФФИЦИЕНТ ОКУПАЕМОСТИ инвестиций в СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ?

# The Center for Hospitality Research Hospitality Leadership Through Learning





Источник: "Влияние социальных сетей на эффективность работы отелей". Крис К. Андерсон, Центр исследования гостиничного бизнеса. Корнелльский университет. Декабрь 2012 года.

# Отзывы пользователей позволяют повысить чистую прибыль



Источник: "Влияние социальных сетей на эффективность работы отелей". Крис К. Андерсон, Центр исследования гостиничного бизнеса. Корнелльский университет. Декабрь 2012 года

# The Center for Hospitality Research Hospitality Leadership Through Learning



## Гости чаще посещают сайт TripAdvisor перед бронированием

Источник: "Влияние социальных сетей на эффективность работы отелей". Крис К. Андерсон, Центр исследования гостиничного бизнеса. Корнелльский университет. Декабрь 2012 года.

# уникальных посетителей ежемесячно\*

2<sub>5</sub>/<sub>млн</sub>

компаний зарегистрировано, включая более **1,1 миллиона** вариантов жилья

7/()+

публикаций пользователей ежеминутно

14+

МЛН

реальных фотографий путешественников



## Доступно в 30 странах и на 21 языке



## Крупнейший в мире сайт о путешествиях



# Мобильное приложение: эффективное расширение платформы TripAdvisor

- Найдите отели и свяжитесь с ними; найдите и забронируйте рестораны, достопримечательности и туры; найдите авиабилеты
- 80 путеводителей по городам, доступных вне сети
- Пишите отзывы и участвуйте в работе туристических форумов



**20** языков

# более 36 млн

загрузок мобильных приложений<sup>(1)</sup>

# более 62 млн

уникальных пользователей ежемесячно<sup>(2)</sup>

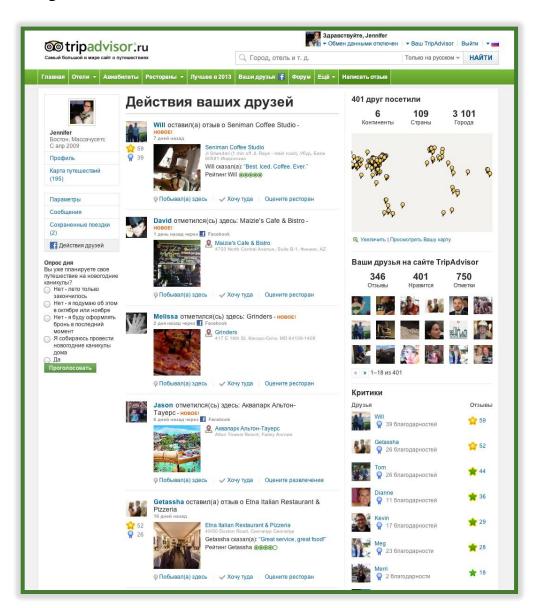
<sup>(1)</sup> включает приложения TripAdvisor, City Guides и SeatGuru

<sup>(2)</sup> Уникальные посетители, ежемесячно посещающие сайты с мобильных устройств и зарегистрированные в файлах журнала TripAdvisor

## Интеграция с сетью Фейсбук

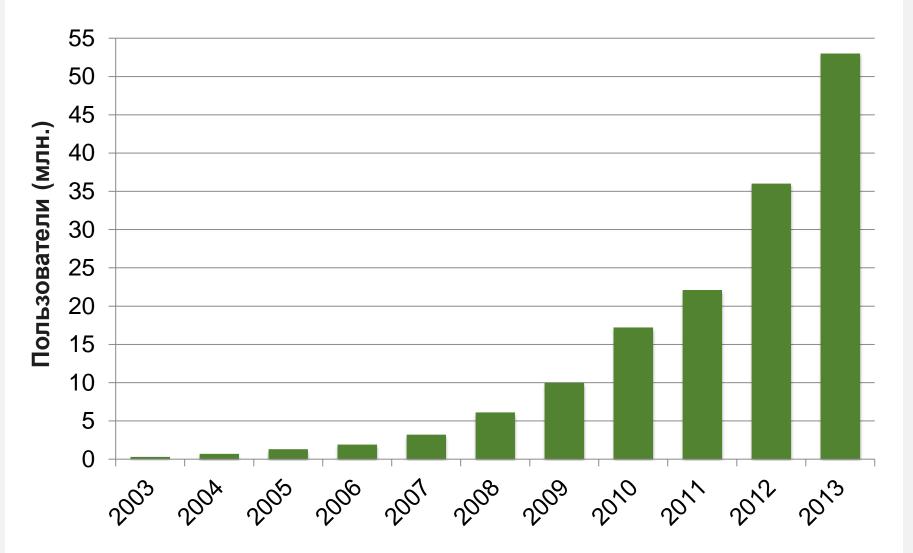


новых отзывов оставляют пользователи, подключенные к сети Фейсбук





## 53 миллиона пользователей TripAdvisor



Источник: внутренние данные TripAdvisor



## Поощрение постоянных авторов



trisha1961 москва

#### Эксперт



50 отзывов



21 отзыв об отелях



28 благодарностей

#### "Отличный сервис для бизнеса и отдыха"



центральное местоположение, большая подземная парковка, отличные конференцзалы с хорошо продуманными пакетами предложений, вкусные кофе-брейки и ланчи, замечательный сервисный:) сервис, все рестораны отеля отличаются и ярким хорошо подобранным меню, и запоминающейся кухней, и отличной работой официантов.

Был ли этот отзыв полезным?





Возникли проблемы с этим отзывом?



Mariia Bi Ханты-Мансийск, Россия

#### Профессиональный критик



46 отзывов



20 отзывов об отелях



36 благодарностей

#### "Отель для бизнес мероприятий"



Отзыв от 21 апреля 2013

В отеле была на конференции. На входе встретили сотрудники отеля, все объяснили и показали, проводили до конференцзала. Сама организация мероприятия на высоком уровне: интерьер, оформление зала, звук, свет, микроклимат. В наличии минеральная вода и бумага для записей. Отличные кофе брейки и обед, персонал организован, работает слаженно, богатое меню.













Был ли этот отзыв полезным? Да



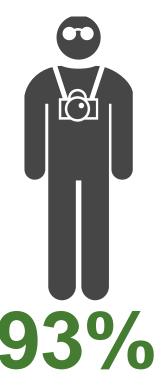
Возникли проблемы с этим отзывом?



# ВОЗЬМИТЕ УПРАВЛЕНИЕ В СВОИ РУКИ



## Влияют ли отзывы в Интернете на бронирование?



96%

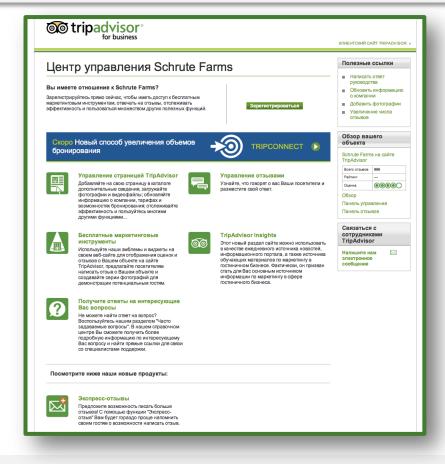
путешественников со всего мира говорят, что на их решения о бронировании влияют отзывы, размещенные в сети.

отелей со всего мира считают, что отзывы очень важны для повышения объема бронирования

Результаты TripBarometer by TripAdvisor основаны на интернет-исследовании, которое проводилось с декабря 2012 по январь 2013 года. В общей сложности в исследовании приняло участие 35 042 человека из 26 стран, расположенных в 7 регионах. Выборка была представлена 15 595 потребителями и 19 447 предприятиями; таким образом, это исследование является самым широкомасштабным в мире, отражающим как интересы поставщиков в сфере гостиничного бизнеса, так и их клиентов-путешественников.

## Центр управления TripAdvisor

# ТОЛЬКО 1 ИЗ 4 ВЛАДЕЛЬЦЕВ ОТЕЛЕЙ ПОЛЬЗУЕТСЯ ПРЕИМУЩЕСТВАМИ ЭТОГО ЭФФЕКТИВНОГО ИНСТРУМЕНТА



Источник: TripAdvisor

## Зарегистрируйтесь в Центре управления TripAdvisor

#### www.tripadvisor.ru/Owners Шаг 2. Регистрация руководителя компании Здравствуйте, Jennifer Добавьте ссылку на эту компанию в свою учетную запись TripAdvisor: ▼ Обмен данными отключен Ва tripadvisor for business Ваш объект, отель: Schrute Farms Имя\* Фамилия\* Имя совпаленьца Обзор Проживание Проживание (Отели, включая В&В/м Адрес рабочей электронной почты Рабочий телефон\* Аренда апартаментов отели, гостиницы и т. д.) Рестораны URL профиля LinkedIn URL-адрес предприятия Достопримечательности Более 260 миллионов путешественников посещают TripAdvisor каждый месяц, что позволяет нам н Рекламные услуги мире сайтом о путешествиях. Предпочитаемый язык электронных писем Партнерство Зарегистрируйте компанию бесплатно, и Вы сможете: Организация туризма Получать уведомления по электронной почте при появлении новых отзывов о Ответить на отзывы гостей Обновить сведения о компании Демонстрация лучших фотографий вашей ■ Продвигайте свою компанию с помощ Нажмите на нижеприведенные утверждения, чтобы подтвердить, что Вы понимаете и приложений и эмблем принимаете данные условия ■ Получайте уведомления о новых отзывах по ■ Сравните себя с конкурентами, отсле Я подтверждаю, что являюсь законным представителем или партнером данной электронной почте производительность Предоставленная мной информация не является фальсифицированной или Укажите название компании и город мошеннической. Я также понимаю, что TripAdvisor может сообщать мое имя и подтверждать мою принадлежность к данной компании другим зарегистрирова Поиск Я прочитал(а) и принимаю Условия использования и Политику конфиденциальности Продолжить

## Шаг 1

Найдите свой объект.

## Шаг 2

Укажите свои данные и зарегистрируйтесь.





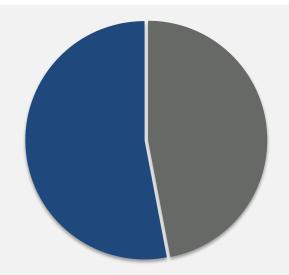


## Отзывы влияют на решения путешественников



81%

путешественников всегда просматривает отзывы об отелях на TripAdvisor перед бронированием



53%

путешественников утверждают, что никогда не будут бронировать номера в отеле, у которого нет ни одного отзыва

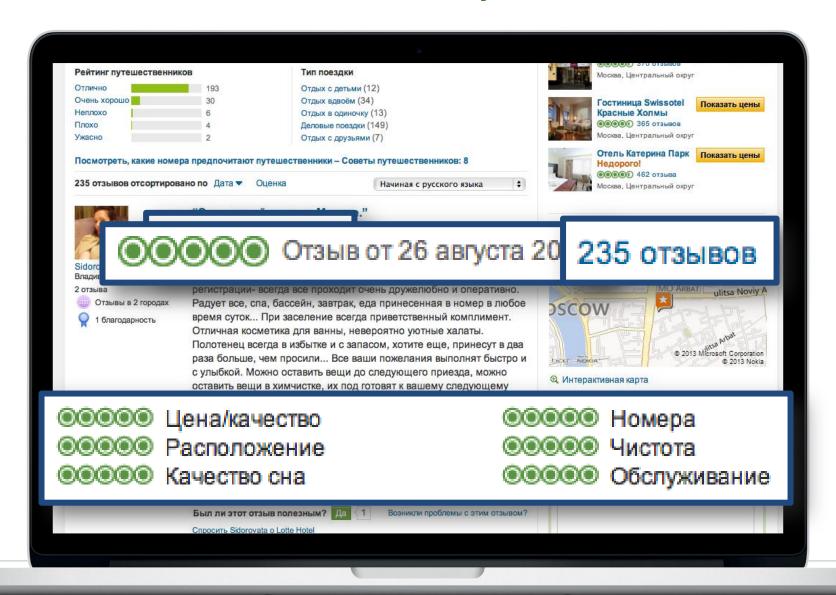
Источник: исследование PhoCusWright "Custom Survey Research Engagement", подготовленное для TripAdvisor. Сентябрь 2012 г.

# Отзывы на TripAdvisor преимущественно положительные



## Ключевые факторы, определяющие Ваш рейтинг популярности

Количество; Качество; Актуальные отзывы



Важно ли Вам, чтобы Ваши сотрудники отслеживали и отвечали на отзывы пользователей, размещенные на таких сайтах, как TripAdvisor?

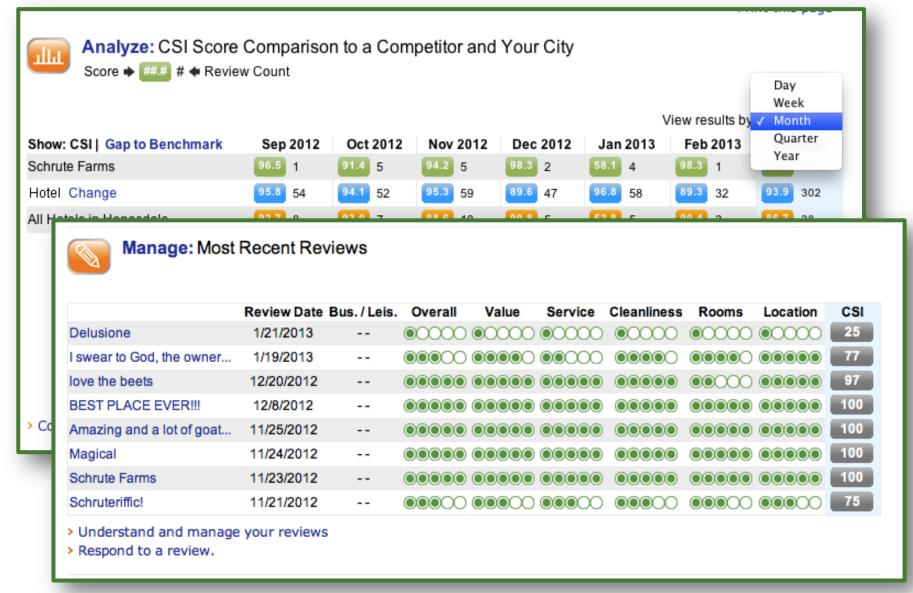


the GM", 2012 z.

# главных управляющих отелей, 90% участвовавших в опросе, ответили, что это "важно" или "очень важно"



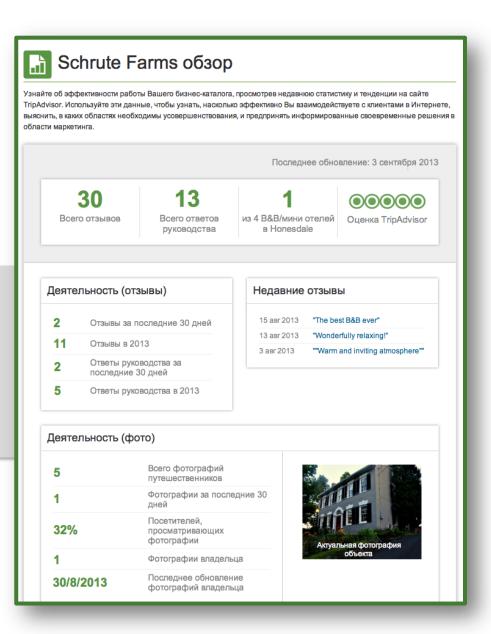
# Отслеживайте эффективность своей работы с помощью сводной таблицы оценок, оставляемых в отзывах



## Обзор объекта

# Ключевые показатели для оценки текущей эффективности объекта

- Оценки
- Рейтинги
- Статистика по отзывам, фотографиям и самым популярным комментариям





# ПРЕДЛАГАЙТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ОСТАВЛЯТЬ КОММЕНТАРИИ



# БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ

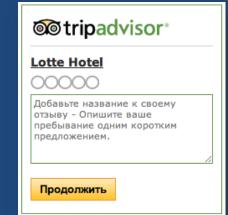
опрошенных путешественников утверждают, что никогда не будут бронировать номера в отеле, у которого нет ни одного отзыва.





# 93 000

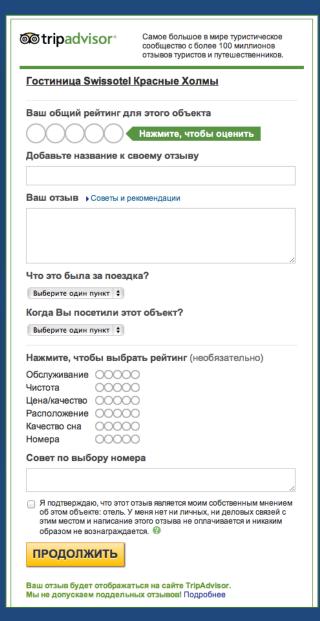
уникальных доменов размещают виджеты TripAdvisor на своих сайтах



© tripadvisor®

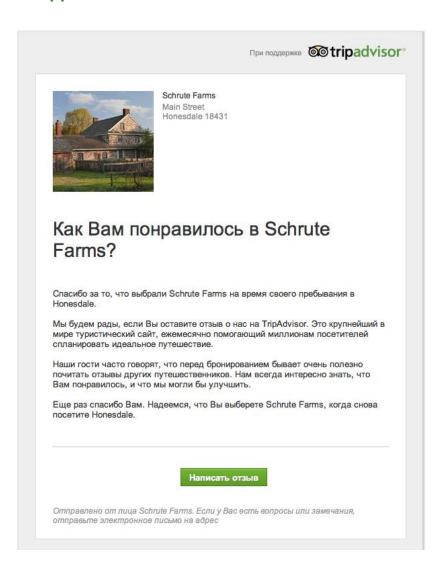
<u>Гостиница Swissotel Красные Холмы</u>

Написать отзыв



## **HOBOE!** Экспресс-отзывы

Теперь попросить гостей написать отзыв на TripAdvisor стало проще, чем когда-либо!



- Свяжитесь с гостями по завершении их пребывания в отеле:
  - Получайте ценные отзывы о Вашем бизнесе
  - Стимулируйте написание новых отзывов, чтобы обновить содержание своей страницы
- Простота использования отправьте электронное письмо всем своим гостям сразу















# 300 MUJJINOHOB

человек ежемесячно просматривают содержание сайта TripAdvisor на других сетевых ресурсах























# НЕ МОЛЧИТЕ



## Напишите ответ руководства

### "Прекрасно"



Великолепно всё, особенно персонал, а также интерьер, локация (расположение), комфорт, чистота. Понравилась и программа скидок. Номер обошелся мне в очень скромную по московским меркам сумму. Кроме того не могу не отметить еще раз работников службы размещения, оперативно решивших мою проблему - передатировка ошибочно указанного во время бронирования отеля даты заезда.

#### Пребі

0000

 $\odot$ 

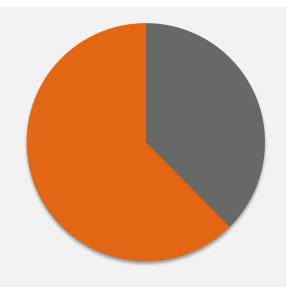
0000

Konstantin G, General Manager в Гостиница Hilton Moscow Ленинградская, ответил(а) на этот отзыв

2 августа 2013

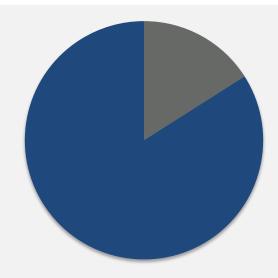
Спасибо за Ваш позитивный отзыв о нашей гостинице. Приятно слышать, что Вам понравилось расположение отеля, комфорт и чистота номеров, а также наши уникальные интерьеры. Также благодарим Вас за высокую оценку работы сотрудников службы приема и размещения и будем рады видеть Вас снова.

## Отзывы влияют на решения путешественников



**78%** 

респондентов заявили, что, когда они видят ответ руководства на отзыв, это убеждает их в том, что данный отель уделяет больше внимания своим гостям.



84%

респондентов заявили, что адекватный ответ руководства на отрицательный отзыв улучшает их впечатление от отеля.

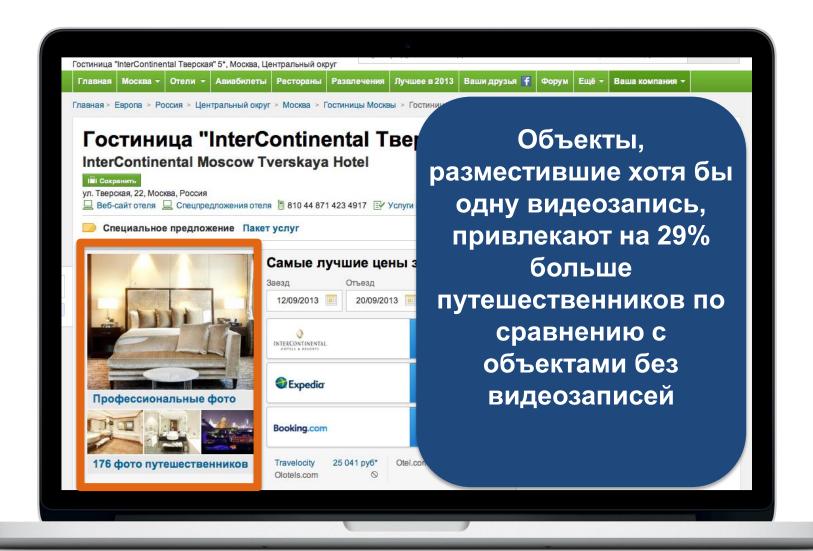


## Ответы руководства: основные принципы

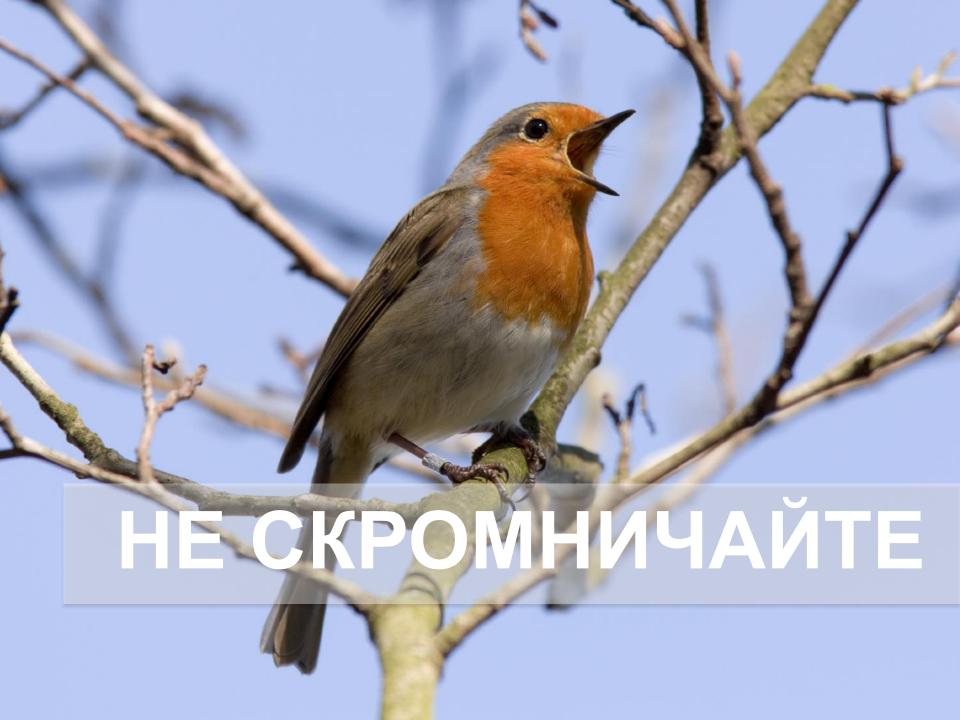
- 1. Подпишитесь на получение уведомлений о публикации отзывов по электронной почте
- 2. Читайте наши рекомендации
- 3. Отвечайте своевременно
- 4. Не забывайте благодарить за комментарии
- 5. Не пользуйтесь шаблонами ответов
- 6. Отмечайте положительные моменты
- 7. Не оставляйте без внимания жалобы по конкретным вопросам
- 8. Соблюдайте вежливый и профессиональный тон



# НЕ ЖАЛЕЙТЕ КРАСОК



Источник: TripAdvisor, 2013 г.



#### Как рассказать о своих наградах

- Добавьте эмблему награды на свой веб-сайт
- Покажите награду гостям Вашего объекта
- Выпустите пресс-релиз
  - TRIPADVISOR'

    RAVELLERS' CHOICE

    2013
    WINNER

- Свяжитесь с местными СМИ
- Разместите свою награду в сети Фейсбук и в других социальных сетях
- Празднуйте вместе со своими гостями



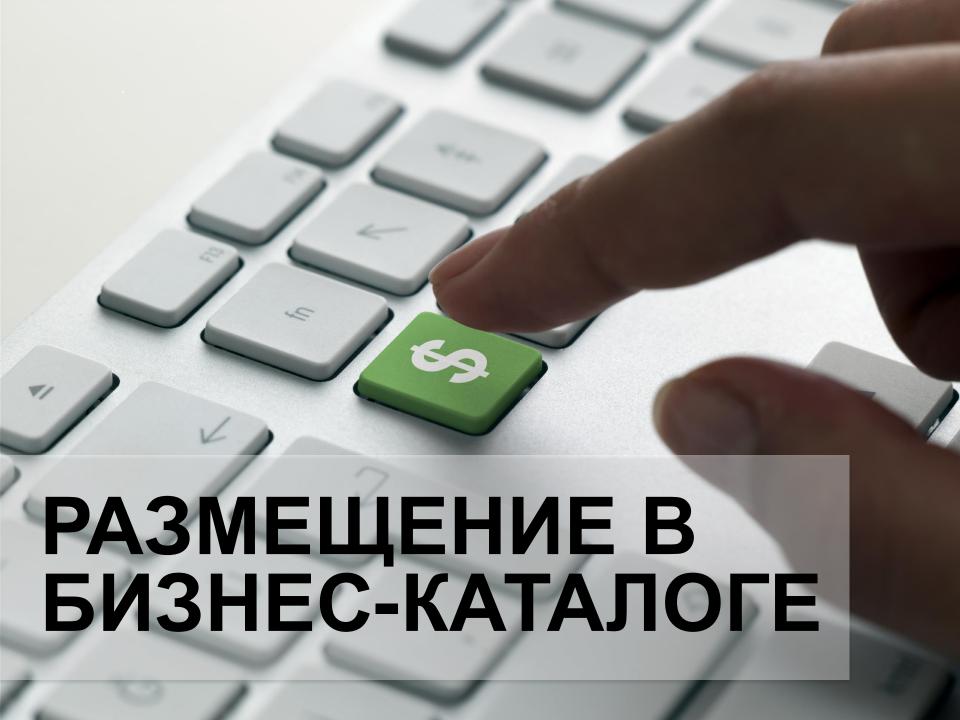
# Закажите себе наклейку TripAdvisor

Посетите раздел "Бесплатные маркетинговые инструменты" в Центре управления



**75%** 

опрошенных пользователей TripAdvisor с большей вероятностью воспользуются услугами какой-либо компании, если увидят там отличительный знак **TripAdvisor** 



### Что такое размещение в бизнес-каталоге?

Увеличьте охват аудитории и получите доступ к эксклюзивным преимуществам для своего отеля:

- Прямая контактная информация на странице Вашего объекта на TripAdvisor
- Специальные предложения привлекайте еще больше гостей
- Объявления рекламируйте свой объект
- Серия фотографий покажите свой объект с лучшей стороны
- Эксклюзивные дополнительные данные на Панели управления
- Разместите свое специальное предложение в приложении TripAdvisor для мобильных устройств и на мобильном сайте TripAdvisor\*
- Возможность приобрести дополнительные посещения страницы и лидерство в списке результатов метапоиска на базе СРС ("цена за клик")\*\*

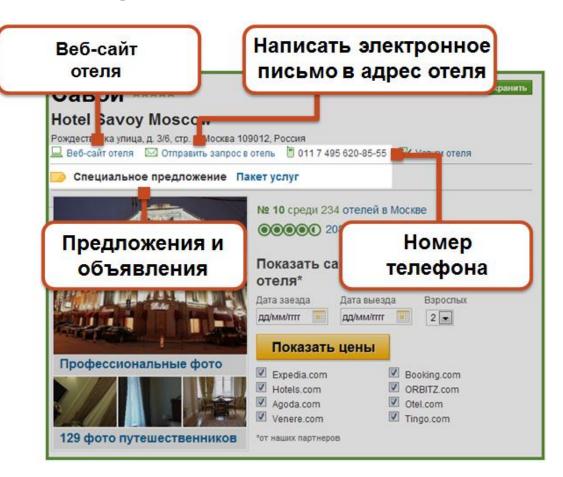


\*за дополнительную плату \*\*отель должен заключить партнерство с сертифицированной службой интернет-бронирования

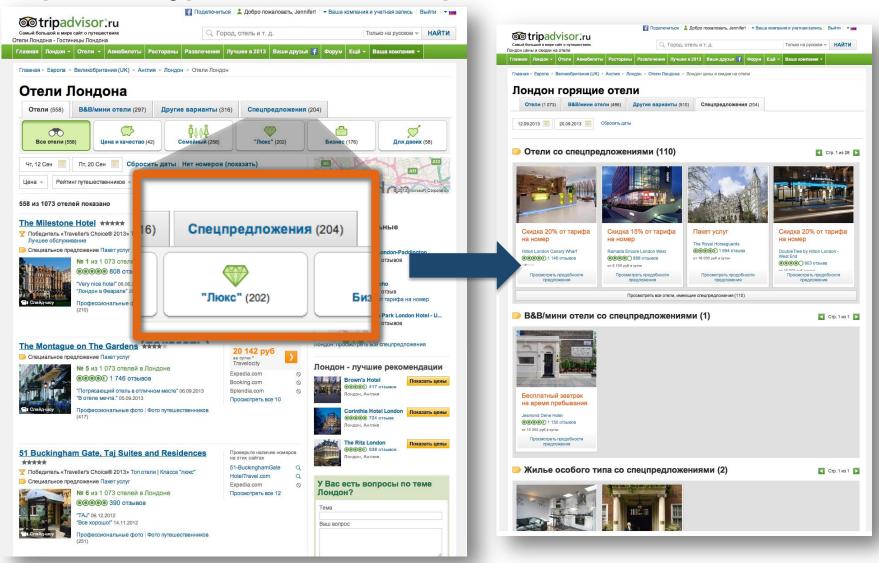


## Гибкие возможности отображения

- Веб-сайт отеля
- Номер телефона
- Электронная почта отеля
- Специальные предложения отеля
- Пакеты услуг отеля
- Виртуальный тур



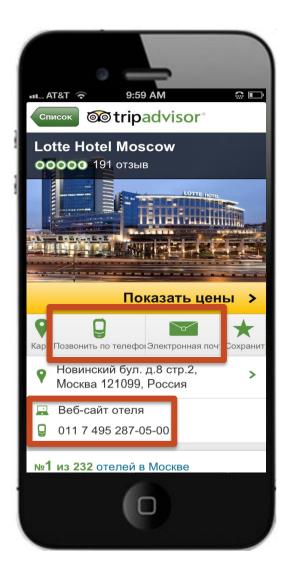
# **HOBOE!** Вкладка "Специальные предложения" на странице туристического направления





## Привлекайте мобильных пользователей

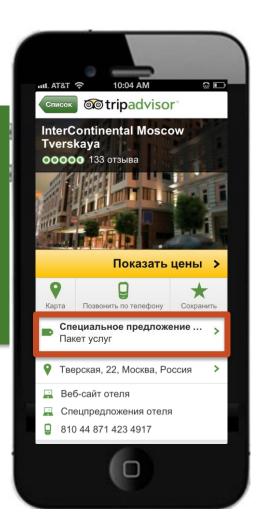
- Подключение к линии прямого бронирования одним прикосновением к экрану
- Доступно на 20 различных языках
- Совместимость со всеми основными марками мобильных телефонов и смартфонов





# Расскажите о своем специальном предложении путешественникам, уже находящимся в дороге\*

Примечание. Функция отображения специальных предложений на веб-сайте TripAdvisor входит в стандартную подписку на размещение в бизнескаталоге



# **HOBOE!** Панель управления объектом

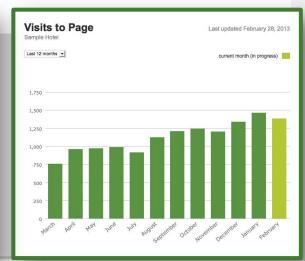
# Используйте возможности аналитики TripAdvisor для развития своего бизнеса!

#### Отчеты

- Ваши посетители
- Ваши конкуренты
- Ваш город
- Посещения страницы\*











<sup>\*</sup> Отчет "Посещения страницы" доступен не для всех подписчиков

# Исследование бизнес-каталогов, проведенное компанией Forrester Consulting

#### Отель L'Hermitage

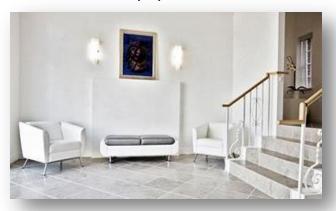
Ванкувер, Британская Колумбия



- 64\$ прибыль на каждый потраченный доллар благодаря повышению объема бронирования
- 5360% прекрасный коэффициент окупаемости инвестиций с поправкой на риск
- Срок возврата инвестиций: 1 месяц

#### **Varden Hotel**

Лонг-Бич, Калифорния



- 50\$ прибыль на каждый потраченный доллар благодаря повышению объема бронирования
- **4150**% коэффициент окупаемости инвестиций с поправкой на риск
- Срок возврата инвестиций: 1 месяц

По итогам официального исследования TripAdvisor, "Общий экономический эффект размещения в бизнес-каталоге TripAdvisor", проведенного Forrester Consulting в марте 2011 г. и в июле 2013 г.



# The Center for Hospitality Research

Hospitality Leadership Through Learning



В целом, отели, имеющие более прочную репутацию на всех каналах информации, работают более эффективно

Источник: "Влияние социальных сетей на эффективность работы отелей". Крис К. Андерсон, Центр исследования гостиничного бизнеса. Корнелльский университет. Декабрь 2012 года.

## Ресурсы "TripAdvisor for Business"

- Центр управления<a href="http://www.tripadvisor.ru/Owners">http://www.tripadvisor.ru/Owners</a>
- В России, СНГ и Восточной Европе
- Екатерина Степанова
- estepanova@tripadvisor.com

Размещение в бизнес-каталоге www.tripadvisor.ru/BusinessListings

