



## ¿Ya te has planteado estar presente en las redes sociales?

---

Actualizarse

## ¿Ya te has planteado estar presente en las redes sociales?

Actualizarse

Si tienes un negocio de hostelería, ¿Cómo usas las redes sociales?

Actualizarse

He estado muchos años llevando una empresa de hostelería y sé perfectamente como es la relación entre este sector y las redes sociales.

En un principio a los hosteleros no les gusta nada estar completamente expuestos a cualquier crítica que pueda hacer cualquiera con o sin razón.

Prefieren el método tradicional en el cual el cliente se queja a la cara y tiene la oportunidad o no de rectificar y decir lo que fuera, siempre en un entorno casi privado en el cual apenas se enteran los de alrededor.

Actualizarse

Actualizarse

## Las formas de comunicarse han cambiado, hay que actualizarse

Pero los tiempos están cambiando y mucho, y ahora existen las redes sociales que permiten a todo el mundo hacer pública su opinión, buena o mala y que todo el mundo la pueda ver.

Esto no hace muy felices a los hosteleros.

Déjame que te hable de una red o aplicación, como prefieras, en concreto:

Actualizarse



Actualizarse

Aunque no la tengamos conceptualizada como tal, ya que es un portal de reservas.

[TripAdvisor](#) se ha convertido en toda una red social 2.0, donde las empresas del sector de la hostelería pueden darse a conocer.

Enseñar como son, explicar lo que hacen y cuales son sus especialidades, sus grandes virtudes e interactuar con los clientes, los cuales pueden participar expresando su opinión y sus preferencias.

[TripAdvisor](#) es una gran ventana para todo el sector, una ventana que te da a conocer tanto si eres pequeño como si eres una gran multinacional.

Una ventana cada vez más completa que ya permite que se realicen reservas sin abandonar su portal.

Puedes saber que establecimientos hay a tu alrededor a través de tu móvil cuando necesites encontrar un establecimiento cercano, no solo para comer si no también para alojarte.

Si eres un visitante extranjero o ajeno a la zona, puedes localizar un establecimiento que necesites y antes saber que opinan incluso gente extranjera que ha estado anteriormente.

[Las redes sociales son un elemento importante en el marketing de los restaurantes. Clic para tuitear](#)

## **Algunas cifras**

Pero para los hosteleros, no solo es una red que solo sirve para responder.

Déjame, que te dé unas cifras de lo que supone este portal.

Mas del 87% de los viajeros consulta en internet antes de hacer una reserva.

Lleva más de 15 años en funcionamiento.

Tiene más de 315 millones de visitas al mes, más de 200 millones de comentarios y opiniones. Y su valor en bolsa supera los 11.500 millones de euros.

Y no se puede negar que ha sido todo un repulsivo en el sector.

Semejante portal te ofrece una visibilidad que no se puede menospreciar.

Por lo que creo que se debe estar sí o sí y además dedicarle todo el tiempo necesario para responder adecuadamente y mantener vivo tu perfil al máximo.

Es una ventana que te da a conocer como ninguna otra.

Actualizarse



Actualizarse

## Las temidas críticas

Sé que está el tema de las críticas, algo que asusta a todo el mundo y que muchas veces te puede traer de cabeza.

Pero esto no puede ser una razón para no estar presente en ella.

En estos casos lo mejor que se puede hacer es asumirlas, aceptarlas y neutralizarlas, respondiendo de inmediato con humildad, educación y respeto.

Si la crítica es cierta, tenemos la posibilidad de disculparnos y de rectificar y si no lo es, de explicarnos donde pueda estar la mala interpretación.

En cualquier caso, una mala crítica da verosimilitud a las buenas opiniones, permite demostrar a la empresa que se preocupa por el cliente, al gerente por la empresa y la posibilidad de rectificar.

Todo el mundo comprende un error, pero nadie comprende una mala contestación o una reacción inadecuada o irrespetuosa.

Todo el mundo podrá ver como es tu reacción.

[Para crecer con tu restaurante debes estar presente en las redes sociales y en plataformas especializadas. Clic para tuitear](#)

## La necesidad de mantener la frialdad

Es difícil mantener el temple cuando nos hagan una crítica injusta ajena al funcionamiento, más fruto del posible enfado de un cliente que exagera el

problema.

Es por eso que en muchas ocasiones es mejor delegar esta tarea en profesionales que gestionen las redes sociales y entre ellas TripAdvisor.

Ya que aporta un punto de vista más objetivo y la frialdad necesaria para realizar la respuesta correcta en el tiempo adecuado.

Debemos contemplar las opiniones como una evaluación continua, como la posibilidad de conocer nuestra reputación según los propios clientes.

Esto nos brindará la oportunidad de ir mejorando y de rectificar lo que no funciona.

Muchas de las opiniones que vuelcan los clientes son constructivas y muchos de los errores son fáciles de subsanar y algunos incluso no suponen gastos alguno.

El poder tener esta información de primera mano y así saber lo que se tiene que hacer es de gran valor para aquél que se preocupa del funcionamiento del establecimiento.

Más información en los siguientes enlaces:

[¿Podemos fiarnos de las opiniones vertidas en TripAdvisor?](#)

[Tus críticas en TripAdvisor valen 11.500 millones de euros](#)

[El problema de TripAdvisor es creer que solo sirve para responder](#)

Tal vez te interese conocer cuales son los [errores más frecuentes que cometen los restaurantes en sus perfiles de las redes sociales en este post](#)

-Actualizarse

---

¿Y tu que opinas? Por favor, deja tu comentario, me gustaría saber tu opinión al respecto. ↓↓↓