



Herramientas de MARKETING DIGITAL



EMBUDO DIGITAL

Chile

DESCUBRIMIENTO

CONSIDERACIÓN

CONVERSIÓN

RETENCIÓN



SITIO WEB



.blog



SALE



EMAIL
MARKETING

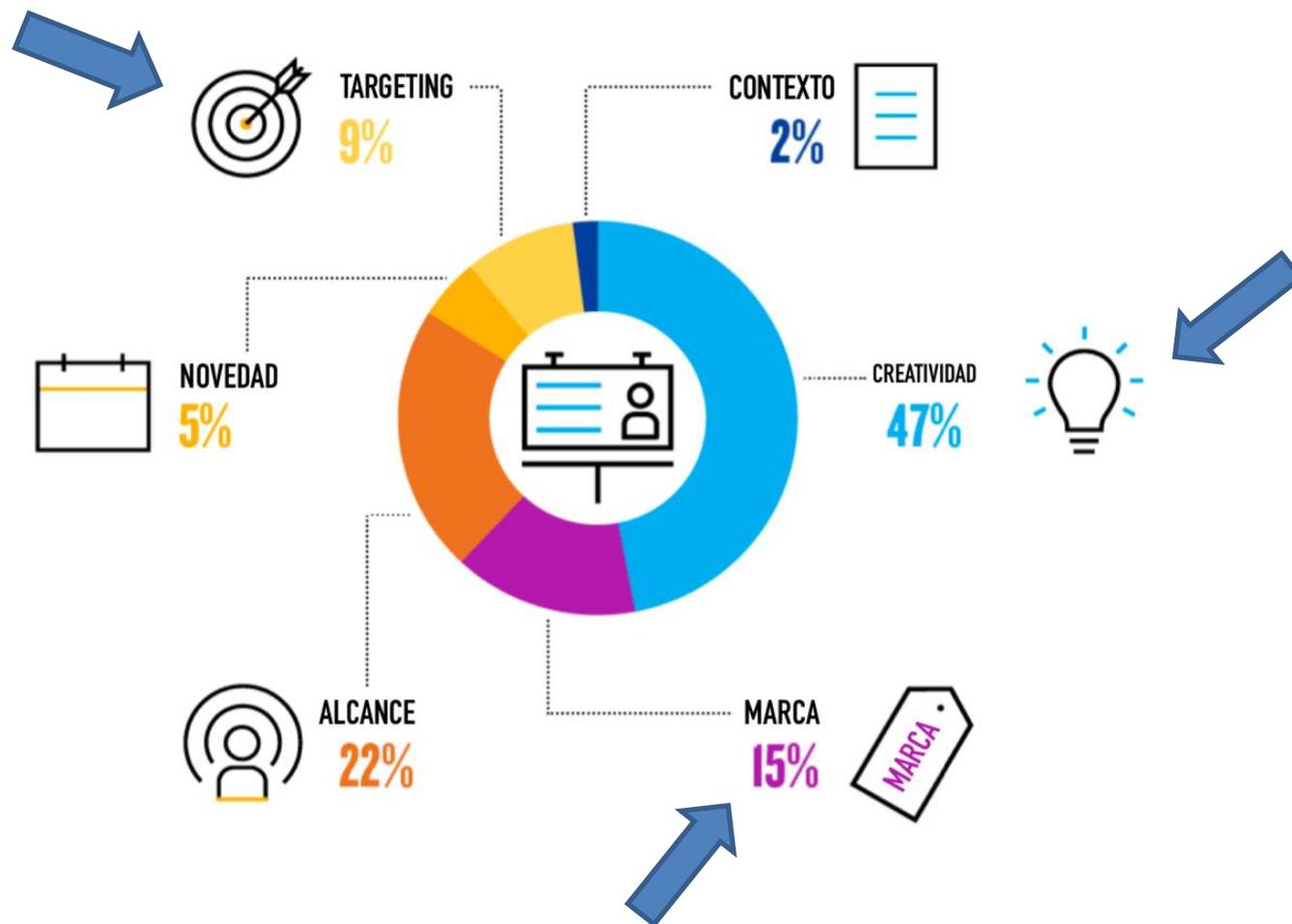




ESTRATEGIA *digital*



¿QUÉ FACTORES INFLUYEN EN LA DECISIÓN DE CONSUMO?



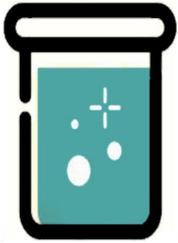
71%
DE LA DECISIÓN
DE COMPRA ES
POR FACTORES
QUE PODEMOS
CONTROLAR

¿QUÉ ELEMENTOS DEBE COMPONER UNA ESTRATEGIA DIGITAL **EFFECTIVA**?



=

- 1- CREATIVIDAD**
- 2- PLATAFORMAS**
- 3- AUDIENCIA**
- 4- MEDICIÓN**



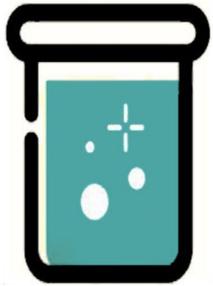
1- CREATIVIDAD



46%

DE LOS USUARIOS DEJAN DE SEGUIR
UNA MARCA SI REPETIDAMENTE
PUBLICA **CONTENIDO IRRELEVANTE**
O DEMASIADO PROMOCIONAL

Fuente: Estudio sprout social Q2 2016, Actions that make people follow a brand on social media



1- CREATIVIDAD



90%

DE LOS **COMPRADORES**
ADMITEN QUE LOS VIDEOS LES
AYUDAN A TOMAR UNA DECISIÓN



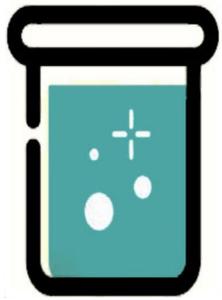
VIDEOS EN FACEBOOK

INSTAGRAM STORIES



VIDEOS EN YOUTUBE





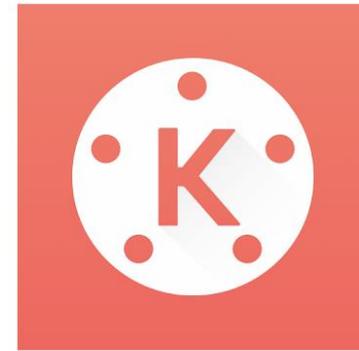
1- CREATIVIDAD

Chile

HERRAMIENTAS GRATUITAS DE EDICIÓN DE VIDEO



InShot Editor



KineMaster - Editor de
Vídeo

¿CÓMO DEBERÍA SER ESTE CONTENIDO DIGITAL?



VISUAL

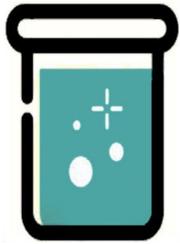


ÚTIL



CREAR UNA TEMÁTICA VISUAL PARA TODOS LOS ELEMENTOS, UNA “**IDENTIDAD**” QUE INCLUYE:

- USO DE IMÁGENES ATRACTIVAS
- TIPOGRAFÍA **GRANDE** Y DE LECTURA CLARA
- LENGUAJE SENCILLO Y CERCANO



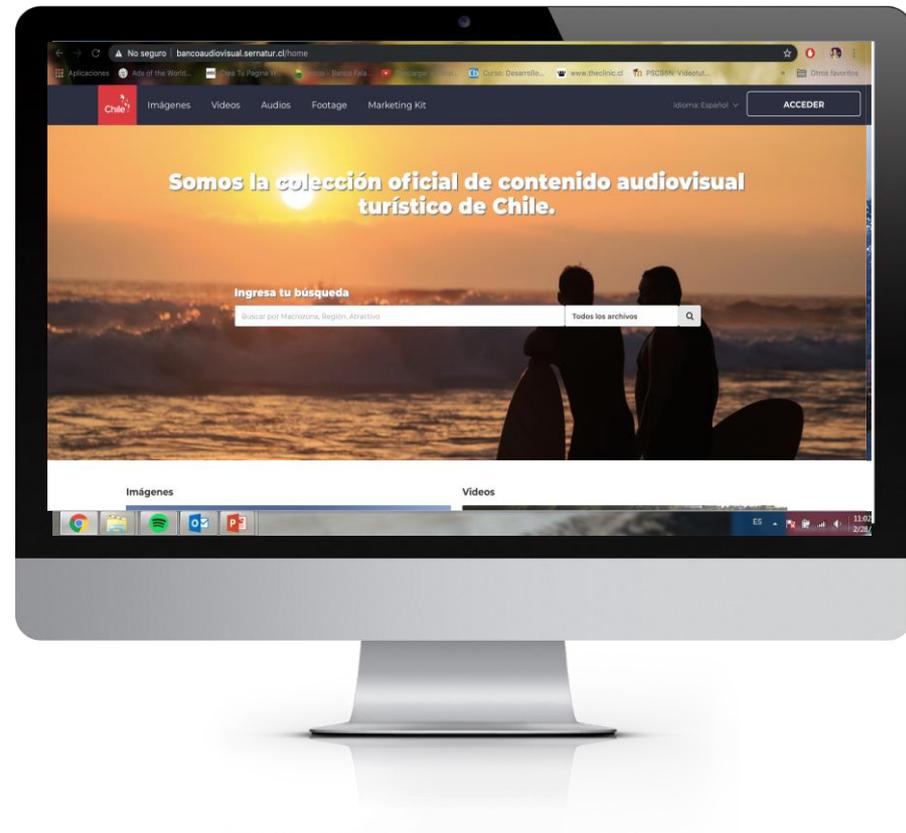
¿FALTA DE MATERIAL AUDIOVISUAL?

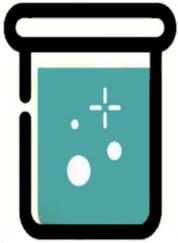


BANCO AUDIO AUDIOVISUAL

BANCOAUDIOVISUAL.SERNATUR.CL

- **MATERIAL DE TODAS LAS REGIONES**
- **FOTOGRAFÍA, VIDEOS, BANCOS DE AUDIO Y MATERIAL EN BRUTO**
- **BUSCADOR GEOGRÁFICO Y POR EXPERIENCIA/ACTIVIDAD.**





2- PLATAFORMAS



DESCUBRIR

V/S



Buscar con Google

Me siento con suerte

Ofrecido por Google en: [Español \(Latinoamérica\)](#)

Facebook



Buscar



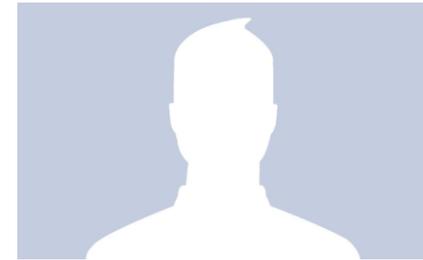
Inicio

Crear

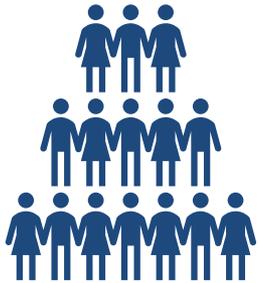


TODA EMPRESA DEBE CONTAR CON SU FANPAGE, Y CONSIDERAR:

- **PUEDE TENER VARIOS ADMINISTRADORES Y PERFILES**
- **FACEBOOK ADS**
- **FACEBOOK ANALYTICS**
- **DEBE TENER UN “LLAMADO A LA ACCIÓN”**
- **INTEGRAR APLICACIONES COMO INSTAGRAM O TRIPADVISOR.**



¿CUÁNTO ES EL CONTENIDO ÓPTIMO PARA PUBLICAR EN REDES SOCIALES?

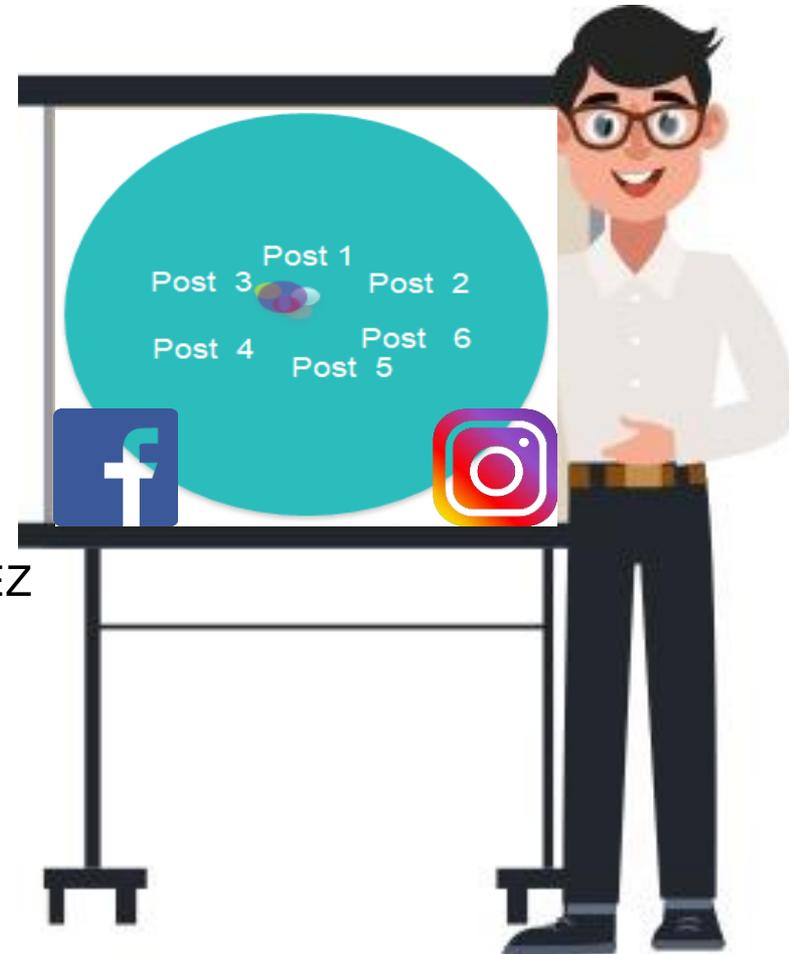
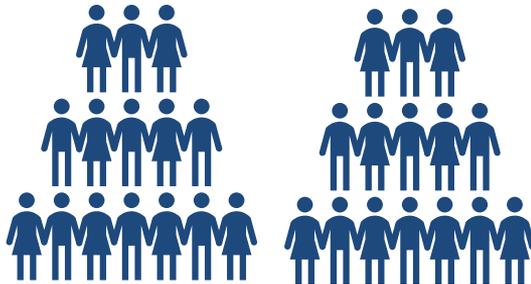


Lo que creemos...

MÁS POSTS = MAYOR PERSONAS ALCANZADAS

Pero en realidad...

MÁS POSTS = ALCANZA A LAS MISMA PERSONAS UNA Y OTRA VEZ



Facebook Ads: muy útil, pero una vez que tengo una masa crítica interesante

Facebook ANALYTICS

<https://analytics.facebook.com/>



f Buscar

Inicio Crear

New Users

26.3K

↑ 6.4% vs prev 28 days

Unique Users

31.4K

↑ 2.9% vs prev 28 days

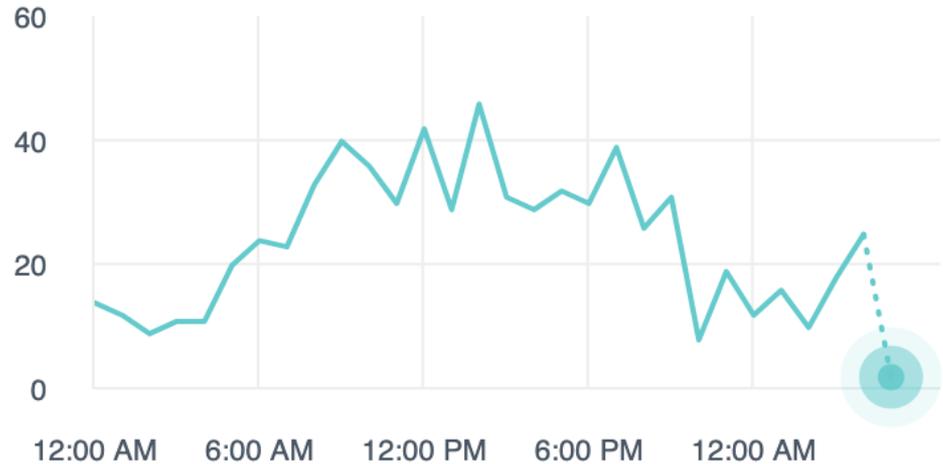
Growth Metrics

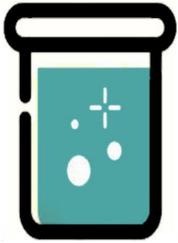
Active Users: Last 24 Hours

[View Full Report](#)

702

Unique Users ↓ 54.9% vs prev 2 days





2- PLATAFORMAS

Grupos de viajeros en Facebook



[+ Join Group](#)

[... More](#)

Join this group to see the discussion, post and comment.

About This Group

Description

Un rincón para compartir experiencias, datos, rutas, alojamiento, picadas

HISTORY

 Group created on May 16, 2016

[See More](#)



Turismo Pangué
@turismopangué

Inicio

Información

Tienda

Opiniones

Instagram

Fotos

TripAdvisor Reviews

Videos

Eventos

Publicaciones



Te gusta Siguiendo Recomendar ...

Reservar

Enviar mensaje

Ya no me gusta esta página

Estado Foto/video



Escribe algo en esta página...

Tienda



Agencia de turismo en Castro

5,0 ★★★★★

Cerrado ahora

Comunidad

Ver todo

Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página

A 1.306 personas les gusta esto

1.308 personas siguen esto



Turismo Pangué

@turismopangué

Inicio

Información

Tienda ←

Opiniones

Instagram

Fotos

TripAdvisor Reviews

Videos

Eventos

Publicaciones

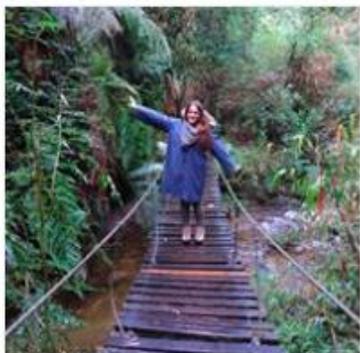
Comunidad

Te gusta ▾ | Siguiendo ▾ | Recomendar | ...

Reservar

Enviar mensaje

Productos destacados



Tour Naturaleza Costera
\$42.000



Tour Pueblos Costeros
\$40.000



Tour Dalcahue-Quinchao
\$38.000



Trekking Muelle del Alma mas ...
\$43.000



Trekking Parque Tepuhueico
\$40.000

¿CÓMO AGREGAR UNA TIENDA?

facebook para empresas

Instagram



1- NOMBRE CORTO Y ATRACTIVO.

2. PUBLICA FOTOGRAFÍAS DE CALIDAD, ATRACTIVAS Y CON DESCRIPCIONES

^ 2 veces más

VISUALIZACIÓN VIDEOS

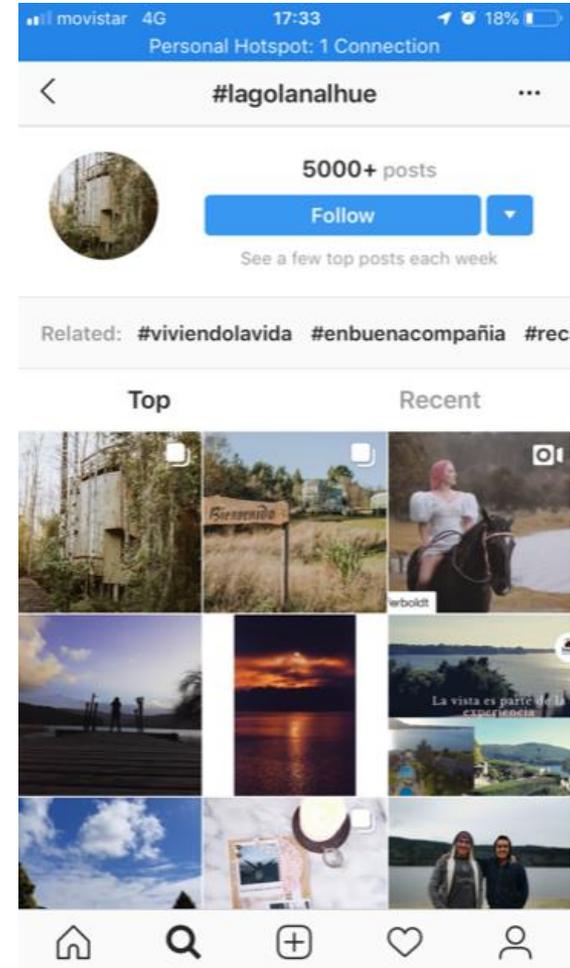
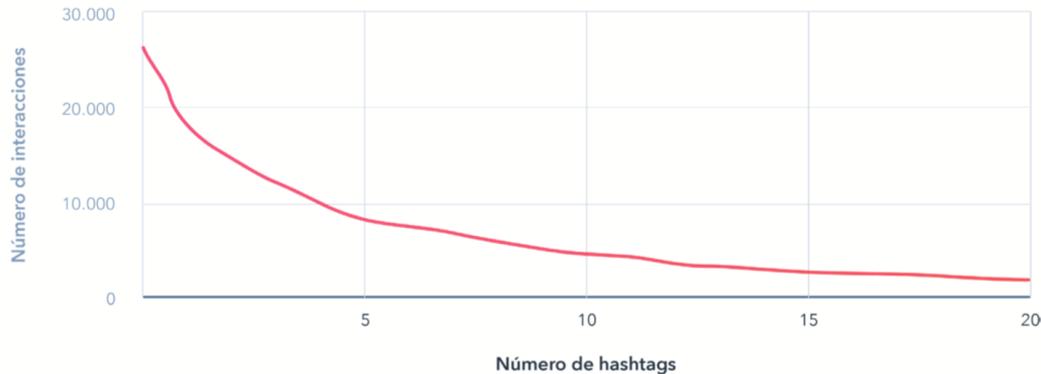
The screenshot shows the Instagram profile for 'jardin_del_lago'. The profile picture is a circular image of a hotel building. The bio includes the text: 'Hotel, naturaleza, gastronomía, tranquilidad. Reserva directa en www.jardindellago.cl #hoteljardindellago #amigosjardindellago #hotelpetfriendly www.jardindellago.cl'. Below the bio are three featured posts: 'Amigos JdL', 'Verano 2019', and 'Casamientos'. The main feed shows a grid of posts, including a video titled 'Últimos días del 3x2!', a post titled 'Sorteo!!!' featuring a dog, a post titled 'NATURALEZA' with a rainbow, a post titled 'TRONOMIA' with food, and a post titled 'Julio 2019 PROMO 3X2' with a calendar.

Instagram



3. CADA VEZ QUE PUBLIQUES UNA FOTOGRAFÍA USA HASHTAGS Y ETIQUETAS

Interacción frente a número de hashtags



Fuente: Hubspot informe de la interacción en Instagram 2019



2- PLATAFORMAS



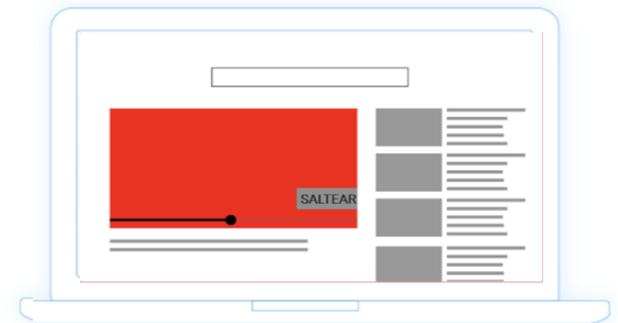
Google Display Network

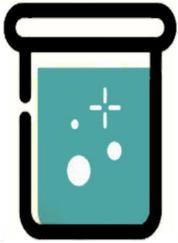


Para llegar a los usuarios cuando buscan los productos o servicios ofrecidos

Para llegar a públicos/usuarios que visitan páginas sobre determinados temas

Para llegar a públicos/usuarios que navegan en YouTube





2- PLATAFORMAS

E-MAIL MARKETING



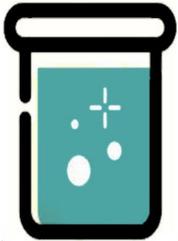
EL 92% DE LAS PERSONAS ON-LINE UTILIZAN E-MAIL Y EL 61% LO HACE DIARIAMENTE.*

CARACTERISTICAS PRINCIPALES

- EFECTIVO
- MEDIBLE
- SEGMENTABLE Y PERSONALIZABLE
- ECONÓMICO
- DE RAPIDA IMPLEMENTACIÓN

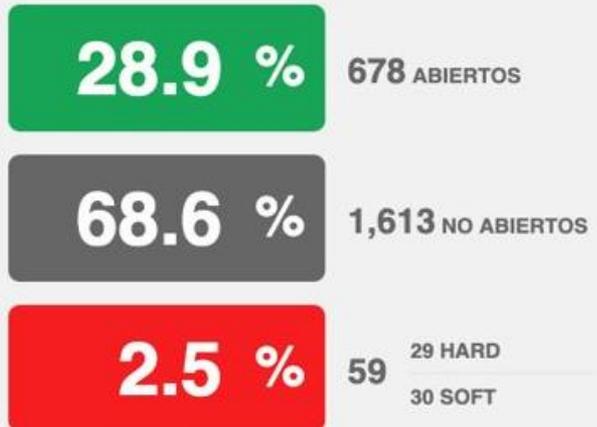
RECOMENDACIONES

- TEXTO DEL ENCABEZADO
- INCLUIR LLAMADO A LA ACCIÓN
- ÓPTIMO TAMAÑO DE LAS IMAGENES
- INCLUIR REDES SOCIALES
- DESPLAZAMIENTO SENCILLO



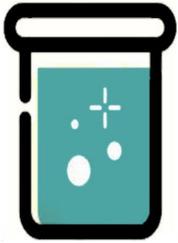
2- PLATAFORMAS

E-MAIL MARKETING



Resumen de la Campaña

Total de Suscriptores	2,350
Emails Entregados	2,291
Cantidad de Reenvíos	0
Total de Aperturas	1,148
Última Apertura	23:48:54 14/11/2018
Clicks Únicos	196
Aperturas Únicas	678
Clicks Totales	219
Último Click	10:12:43 6/3/2018
Cantidad de Remociones	4



CUPON DE DESCUENTO

Expedia.co.uk
People shaped travel

Home Deals Flights Flights + Hotel Hotels Car Hire City Breaks Things to do

Last Minute Holidays **Book Now**

Near, far, city or beach...if you need to get away asap we have a bargain for you.

Download our app and save
Our award-winning mobile app means you can easily book hotels wherever you are. Give it a go with this discount code.

£20 OFF
any hotel booked via the app

Use before 08/09/2013
On iTunes and Google Play
Simply use it at the checkout
Reveal code
[Terms and conditions apply](#)

Whatever your ideal honeymoon, we could make it happen!
BOOK NOW

Download our FREE Mobile App

Facebook Twitter Google+ YouTube



LLAMADO A LA ACCIÓN

NAVEGACIÓN SENCILLA

REDES SOCIALES

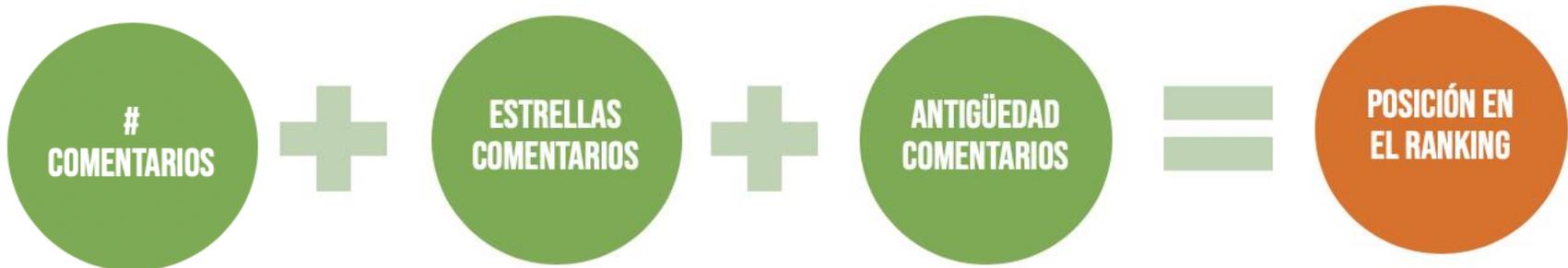
HERRAMIENTA PARA CREAR EMAIL MARKETING



Trip Advisor



- **GESTIONA TU PERFIL DE USUARIO.**
- **OPTIMIZA Y COMPLETA TU PERFIL**
- **ALGUNOS CONSEJOS, HAZ CLICK [AQUÍ](#)**
- **LAS OPINIONES SON FUNDAMENTALES, RECUERDA QUE LA FÓRMULA “MÁGICA” DEL RANKING SE COMPONE DE:**

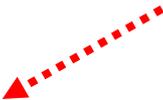




El Sanny Restaurant and Cabanas No solicitado

[Guardar](#) [Compartir](#)

4,0 14 opiniones | N.º 1 de 8 Restaurantes en Las Cabras | \$\$ - \$\$\$
📍 El Manzano 187 | Lago Rapel, Las Cabras, Chile | 📞 98870497 | 🌐 [Página web](#) | ⌚ + Agregar las horas



Todas las fotos (7)



Mejora esta página; ¡carga fotos!

[Agrega una foto](#)

Calificaciones y opiniones

4,0 14 opiniones

N.º 1 de 8 Restaurantes en Las Cabras

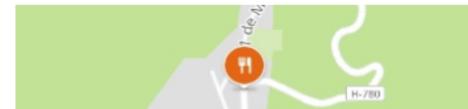
[restaurant_and_Cabanas-Las_Cabras_O_Higgins_Region.html](#)

Detalles

COMIDAS
Almuerzo

CARACTERÍSTICAS

Ubicación e información de contacto



SITIO WEB



EN TURISMO, TENER UN SITIO WEB **ACTUALIZADO**

- EL SITIO WEB ES LA TARJETA DE PRESENTACIÓN ANTE EL MUNDO.
- MAYOR CONTROL Y VÍNCULO DIRECTO CON TUS CLIENTES



VENTAJAS DEL SITIO WEB TRANSACCIONAL



1

2

3

CHECK LIST PARA EL SITIO WEB

1. DEBE MOSTRAR ATRACTIVOS Y EXPERIENCIAS
2. LAS IMÁGENES SON EXTREMADAMENTE IMPORTANTES (70% IMÁGENES!)
3. REvisa LOS TEXTOS Y TRADUCCIONES
4. UN SITIO WEB DEBE SER RESPONSIVO (ADAPTADO A TODOS LOS FORMATOS)
5. INCLUYE COMENTARIOS DE TUS CLIENTES SOBRE SUS EXPERIENCIAS
6. INCLUYE VIDEOS

**¿TU SITIO WEB CUMPLE CON ESTOS 6
CONSEJOS?**



HERRAMIENTAS PARA REVISAR NUESTRO SITIO WEB



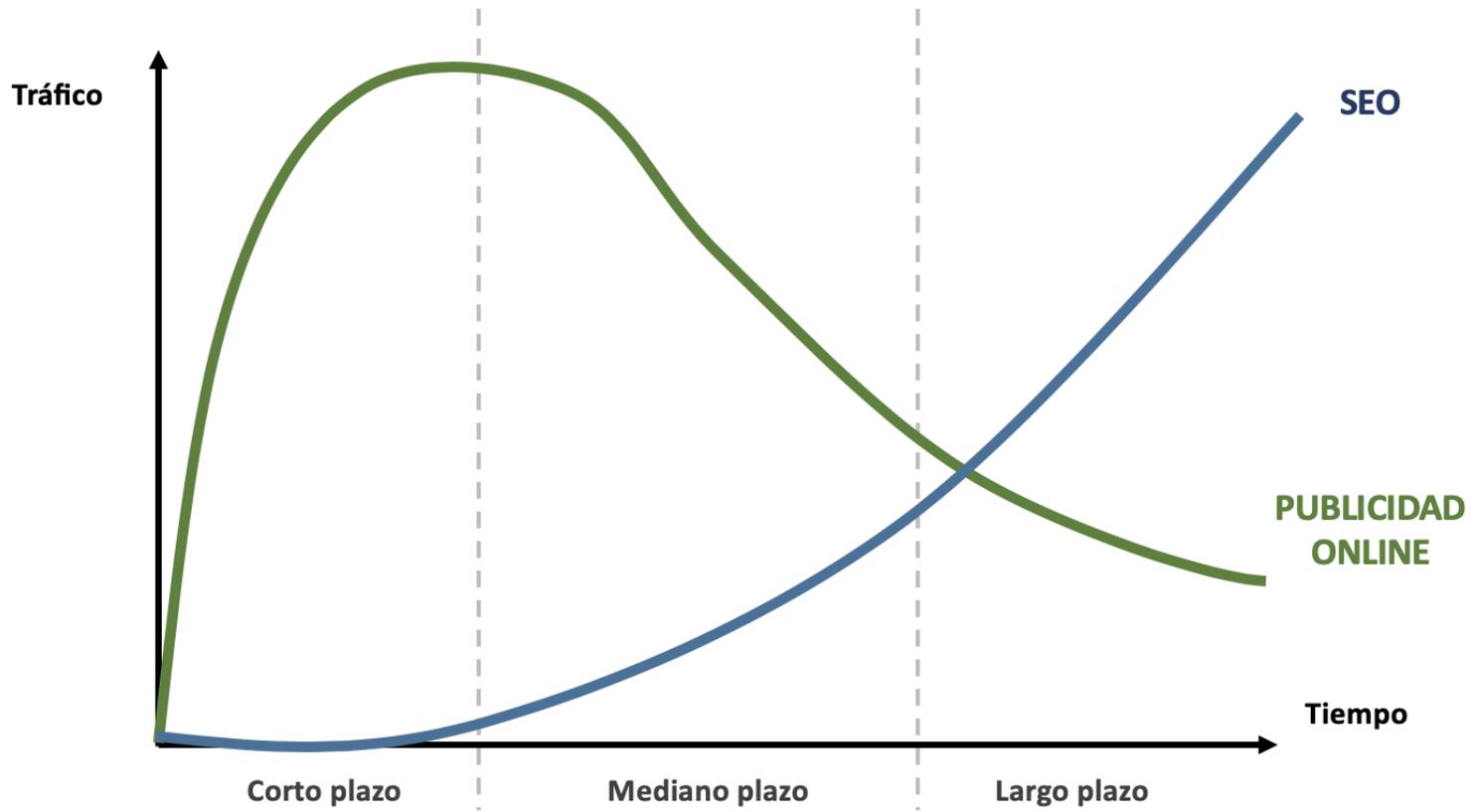
53%

DE LAS VISITAS A UN SITIO MÓVIL SON ABANDONADAS SI LA PAGINA TARDA MÁS DE 3 SEGUNDOS EN CARGAR

g.co/pruebamisito



SEO V/S SEM



SEM (SEARCH ENGINE MARKETING)



ANUNCIOS PAGADOS DE GOOGLE



hoteles en concepcion  

 All  Images  Maps  News  Videos  More Settings Tools

About 3,870,000 results (0.63 seconds)

200 Hotels in Concepción | Half-Price Hotels. Book now

 www.booking.com/ ▾

Book your **Hotel** in **Concepción** online. No reservation costs. Great rates. Read Real Guest Reviews. Villas. Bed and Breakfasts. No Booking Fees. **Hotels**. We speak your language.

Book a home for the night

Look, choose, stay – book now!
Bookings confirmed instantly

See all Off-Peak Deals

Save 20% on off-peak travel in 2019
Where are you going next ?

Top 10 Hotels in Concepcion, Chile - hotels.com

 www.hotels.com/ ▾

Central Locations. Exclusive Offers on Accommodation During Sold-Out Periods.

Hoteles Barátísimos | Concepción | kayak.cl

 www.kayak.cl/ ▾

Compara Cientos de Sitios a la Vez y Reserva tu **Hotel** Fácil en Línea con KAYAK.

Hoteles En Concepcion | Aprovecha Últimas Habitaciones

 www.despegar.cl/Concepcion/Hotel ▾

Hotel en Concepcion. Compara precios y reseñas. Asistencia 24/7. Reserva ya! Elige tu...



RESULTADOS PAGADOS

SEO



(SEARCH ENGINE OPTIMIZATION)

CONJUNTO DE TÉCNICAS QUE PUEBEN SER REALIZADAS EN PAGINAS WEB PARA CONSEGUIR **MEJORES POSICIONES EN LOS MOTORES DE BÚSQUEDA**

THE 10 BEST Hotels in Concepcion for 2019 (from \$28) - TripAd...

<https://www.tripadvisor.com> > ... > [Greater Concepcion](#) > [Concepcion](#)

Atton [Concepcion](#) by Mercure. Show Prices. #2 Best Value of 132 places to stay in [Concepcion](#). Free Wifi. Free parking. Special offer. [Hotel website](#). [Holiday Inn](#) ...

Hoteles Concepción | Encuentra y compara grandes ofertas en tri...

<https://www.trivago.cl> > [concepcion-102157](#) > [hotel](#) ▾

Compara los precios de 434 [hoteles en Concepción](#), Chile. Encuentra el precio ideal en millones de ofertas de alojamiento y ahorra con [trivago.cl](#).

[Hostal Concepcion](#) · [Sonesta Concepcion](#) · [Ecoapart Concepcion](#) · [Hoteles de playa](#)

Los 30 mejores hoteles de Concepción, Chile (desde € 25)

<https://www.booking.com> > ... > [Hoteles en Bío-Bío](#) - [Translate this page](#)

Reserva online y consigue fantásticos descuentos en [hoteles de Concepción](#), Chile. Buena disponibilidad, excelentes precios. Lee comentarios de clientes y ...

¿Cuánto vale un hotel en Concepción para este fin de semana? ▾

¿Qué hoteles de Concepción tienen buenas vistas? ▾

¿Cuáles son los mejores hoteles en Concepción cerca de Aeropuerto Internacional Carriel Sur? ▾

▾ Show more

Hoteles en Concepción | Hoteles baratos en Despegar

<https://www.despegar.cl> > ... > [Alojamientos y Hoteles en Chile](#) ▾

Las mejores ofertas de [hoteles en Concepción](#) están en [Despegar](#). Reserva ahora tu [hotel en Concepción](#) y paga en cuotas. ¿Qué esperas?



**RESULTADOS
ORGÁNICOS**

CÓMO OPTIMIZAR SEO

1. NOMBRE DE CADA PÁGINA WEB
2. METADISCRIPCIÓN
3. ESTRUCTURA DE LA URL
4. MOBILE FIRST
5. CERTIFICADO SSL (HTTPS)
6. REDACCIÓN SEO
7. TEXTO ALTERNATIVO EN IMÁGENES
8. FAVICON



CÓMO OPTIMIZAR SEO



9. ROBOTS.TXT

10. VELOCIDAD DE CARGA DEL SITIO WEB

11. HIPERVÍNCULOS

12. NAVEGACIÓN EFICIENTE

13. TASA DE REBOTE

14. GOOGLE MI NEGOCIO



¿TU SITIO CUMPLE CON ESTOS **14 FACTORES?**

Herramientas para nuestro sitio web



Google Analytics

PLATAFORMA QUE NOS PERMITE MEDIR LAS **MÉTRICAS**
DE NUESTRO SITIO Y GENERAR AUDIENCIAS

 SimilarWeb

SITIO WEB QUE PERMITE **MEDIR A**
MIS COMPETIDORES Y ANALIZAR SUS METRICAS



SEMRUSH

HERRAMIENTA DE **MONITORIZACIÓN DE**
PALABRAS CLAVES

Herramientas para nuestro sitio web



PLANIFICADOR DE PALABRAS CLAVES DE GOOGLE



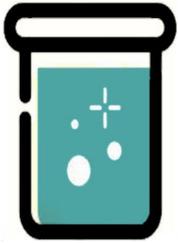
HERRAMIENTA PARA RASTREAR TODAS LAS URLS DE UNA WEB.



Códigos QR

<http://www.codigos-qr.com/>

SITIO WEB PARA CREACIÓN DE CÓDIGOS QR



3- AUDIENCIA



EL **70%** DE LOS
USUARIOS QUE HACEN
CAMPAÑAS DIGITALES USA
SOLO DATOS DEMOGRÁFICOS
PARA SEGMENTAR



APROVECHA TÚ DATA

- DATOS DE MIS CLIENTES
- GOOGLE ANALYTICS



DATA DE REDES SOCIALES Y
GOOGLE

Audiencias creadas por
Google para llegar a su
audiencia



VIAJERO
FRECUENTE



SOL Y PLAYA



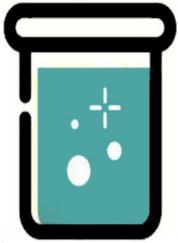
DEPORTES



AVENTURA



CULTURA



3- AUDIENCIA



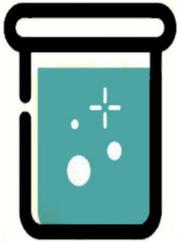
REMARKETING VUELVE

A ATRAER A TUS VISITANTES ANTERIORES

EL **96%** DE LAS PERSONAS
QUE VISITA UN SITIO WEB
LO ABANDONA SIN REALIZAR
UNA ACCION DE CONVERSIÓN

EL **70%** DE LAS
PERSONAS ABANDONA SU CARRITO DE
RAS SIN COMPLETAR UNA COMPRA



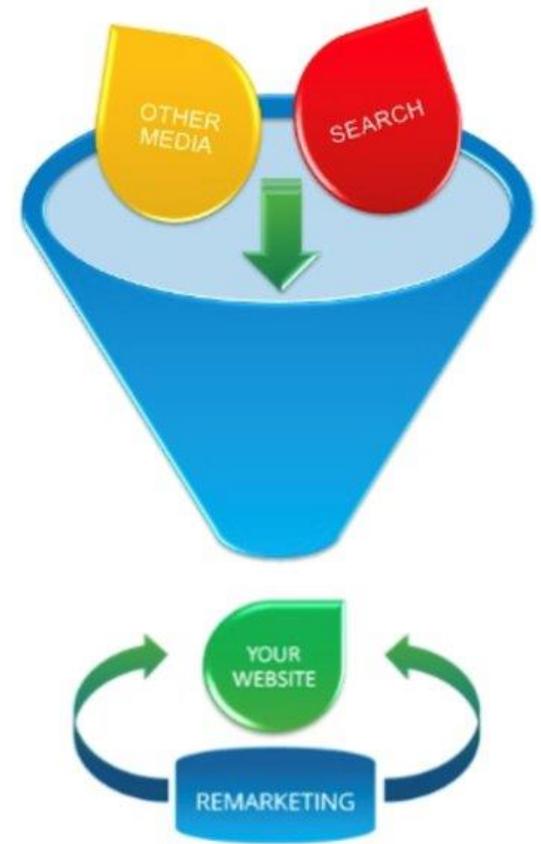


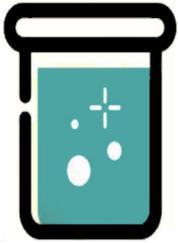
3- AUDIENCIA

REMARKETING



- ✓ **MAXIMIZAR EL RETORNO DE LA INVERSION (ROI)**
- ✓ **DIRIGIR TRÁFICO AL SITIO WEB**





3- AUDIENCIA



**REMARKETING PERMITE
CREAR LISTAS DIFERENTES PARA CADA SEGMENTO DE CLIENTES**



PARTIR EN EL MOMENTO PRECISO



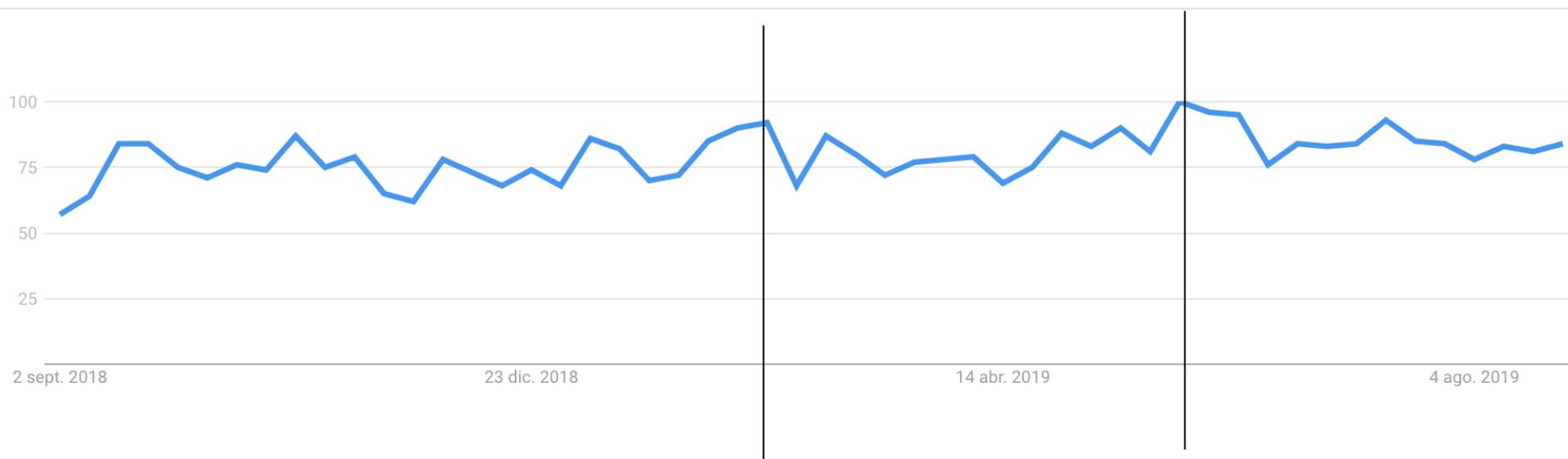
● **concepción**
Término de búsqueda

+ Comparar

Chile ▼ Últimos 12 meses ▼ Todas las categorías ▼ Búsqueda web ▼



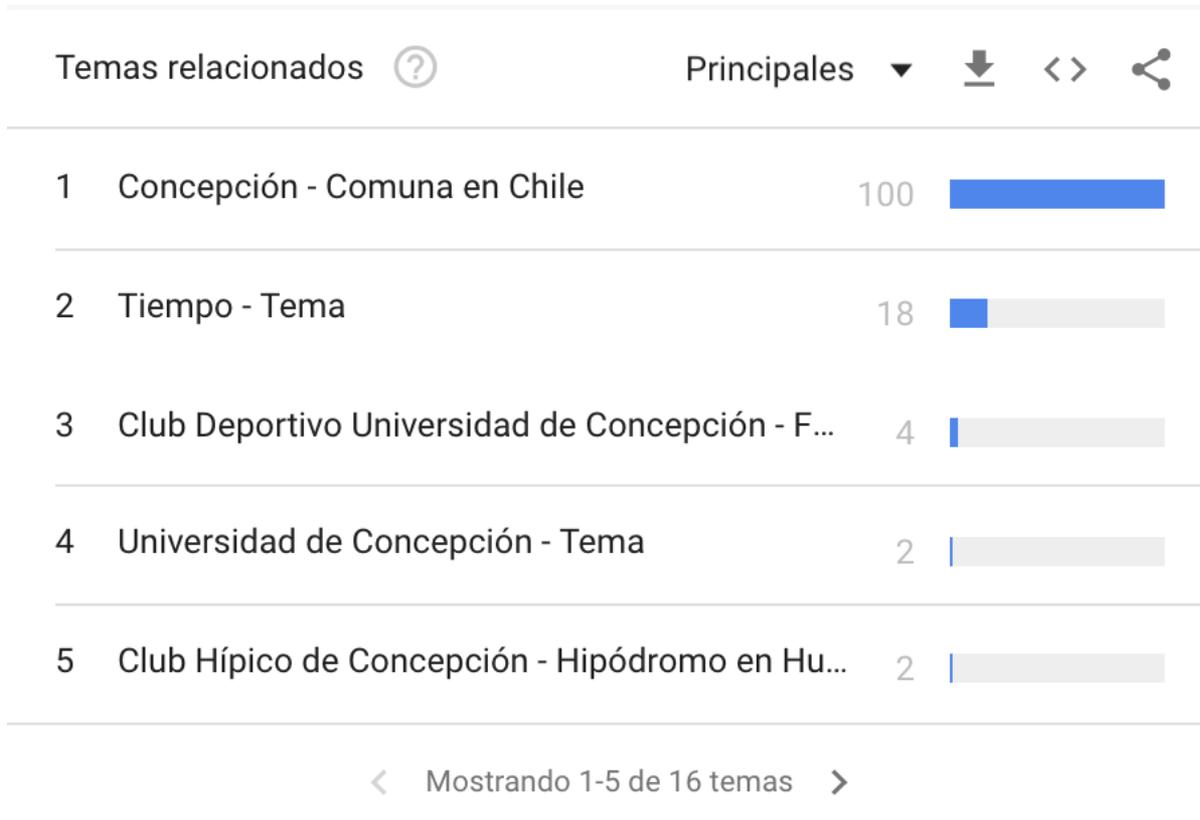
Interés a lo largo del tiempo ⓘ

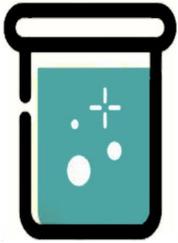


PEAK
12 AL 23 DE FEBRERO

PEAK
26 DE MAYO AL 01 DE JUNIO

Partir en el momento preciso





3- Medición



		 Display		
DESCUBRIMIENTO	Alcance y Frecuencia Impresiones	Alcance y Frecuencia Impresiones, Visibilidad	Alcance y Frecuencia Vistas	Lugar en el buscador
TRÁFICO	Clics	Clics	Clics al canal	Clics
RELACIONAMIENTO	Interacción Comunidad	N/A	Interacción Suscripción	N/A

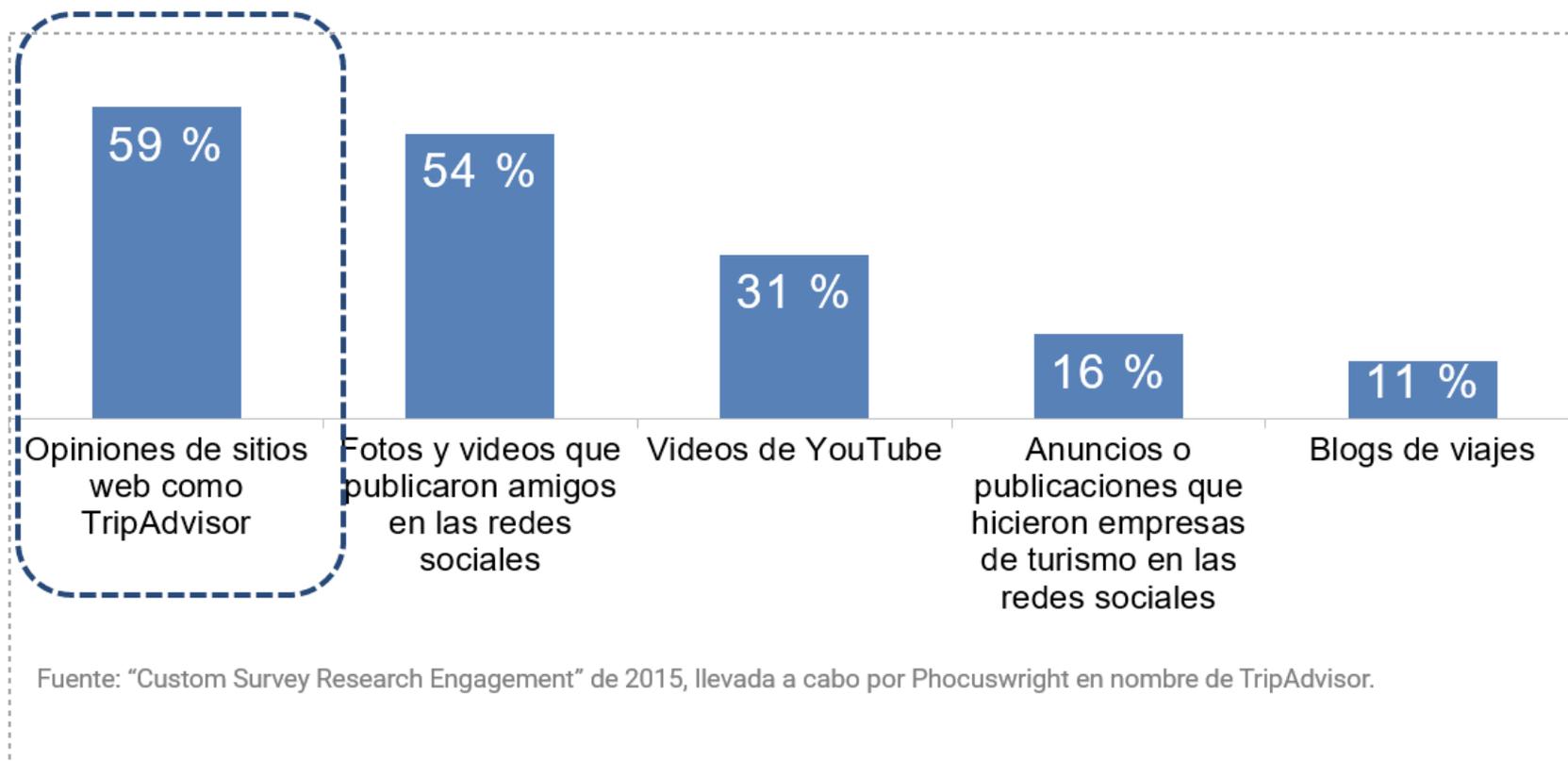
EL IMPACTO DE LA REPUTACIÓN DIGITAL.



EL DESAFÍO: MANEJAR LA REPUTACIÓN ONLINE DE UN NEGOCIO EN



CANALES MÁS INFLUYENTES PARA LAS DECISIONES DE VIAJES



EL PODER DE LAS OPINIONES PARA LOS HOTELES



96 %

De los viajeros considera importantes las opiniones al momento de planificar y reservar

83 %

Generalmente toma como referencia las opiniones de antes de tomar una decisión de reservar un hotel

Fuente: "Custom Survey Research Engagement" de 2015, llevada a cabo por Phocuswright en nombre de TripAdvisor.

LO QUE **SIEMPRE.** SE DEBE TENER EN CUENTA

- **COMPROMÉTASE A ESCUCHAR**
- **RESPONDER TODOS LOS COMENTARIOS**
- **TRATE LAS OPINIONES POR IGUAL**
- **HAGA UN SEGUIMIENTO DE LAS TENDENCIAS**
- **RESPONDA DE MANERA OPORTUNA**

A VECES LAS OPINIONES NEGATIVAS PUEDEN EVITARSE



“LES INFORMAMOS A LOS EMPLEADOS SOBRE NUESTRO PROBLEMA, PERO NO HICIERON NADA”.



“DIJERON QUE TRATARÍAN DE SOLUCIONARLO, PERO ERA OBVIO QUE NO LES IMPORTABA”.



“NO PUDIERON SOLUCIONARLO, PERO EN VERDAD HICIERON LO MEJOR QUE PUDIERON”.



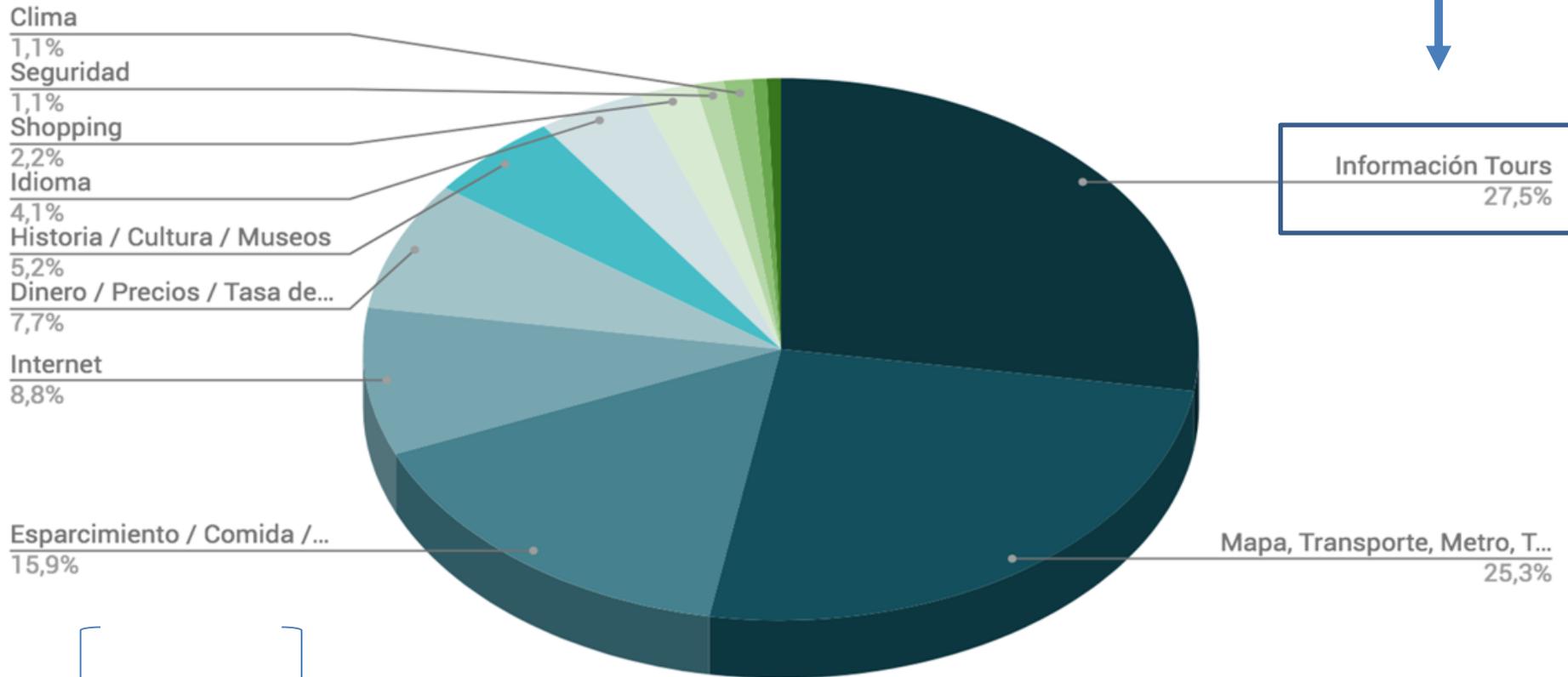
“LO RESOLVIERON INMEDIATAMENTE Y SE DISCULPARON MUCHO”.

TUS CLIENTES MÁS INSATISFECHOS SON TU MAYOR FUENTE DE APRENDIZAJE



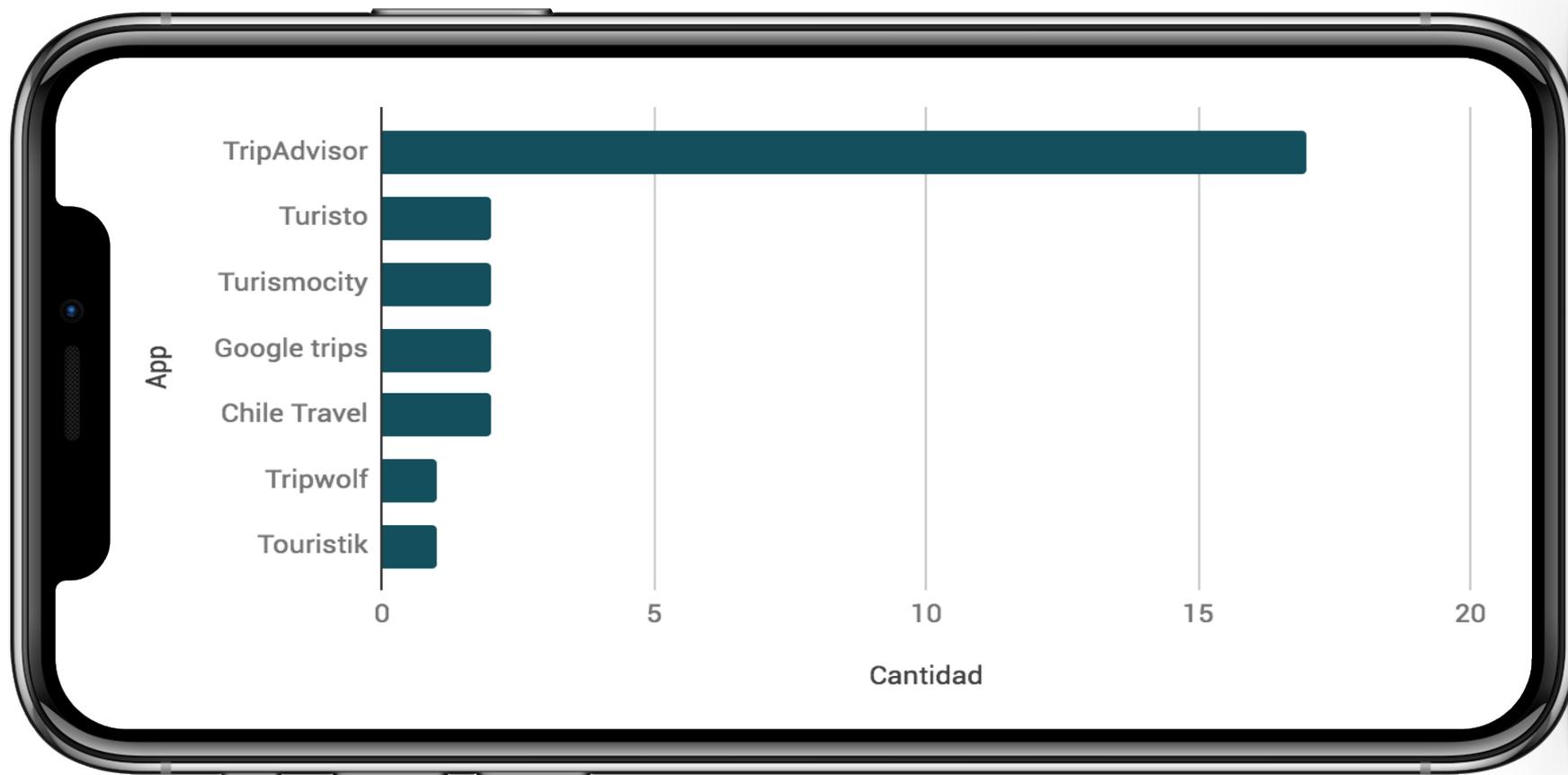
ENCUESTAS REDES WIFI

DE TU VIAJE POR CHILE, ¿QUÉ INFORMACIÓN TE HA FALTADO O TE HA COSTADO TENER?



1.122 RESPUESTAS

¿QUÉ SITIO WEB USAS EN TU VIAJE POR CHILE?





CAPACITACIÓN

GOOGLE



Google Actívate

A person in a blue shirt working on a laptop with a magnifying glass icon and a hand cursor icon.	A person in a blue shirt talking on a mobile phone with a shopping bag icon and a cursor icon.	A person in a green shirt working on a laptop with a gear icon and a hand cursor icon.
Fundamentos de Marketing Digital Creado por Google ☰ Módulos: 26 ⌚ Horas: 40	Comercio electrónico Creado por la Escuela de Organización Industrial para Google ☰ Módulos: 8 ⌚ Horas: 40	Competencias digitales para profesionales Creado por la Fundación Santa María la Real para Google ☰ Módulos: 7 ⌚ Horas: 40
→	→	→

Google Academy for Ads

Google Ads Search Certification

Google Ads Search Certification covers basic and intermediate concepts, including best practices for creating, managing, measuring, and optimizing search ad campaigns across the Search Network.

☰ | 9.0h ★ 4.8 Beginner 🏆



CAPACITACIÓN



LEARN

WITH FACEBOOK BLUEPRINT



 Udemy

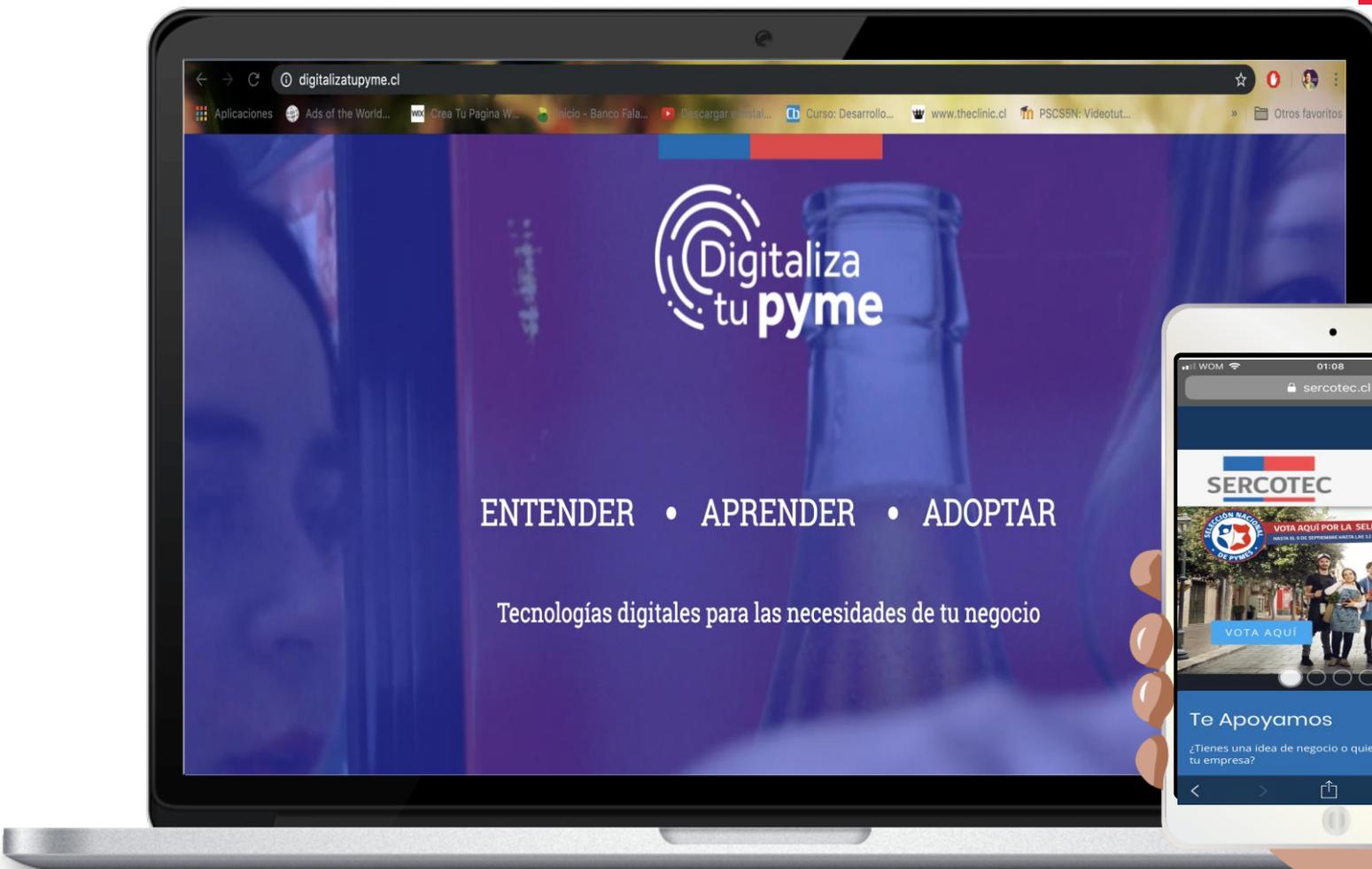
 Platzi

 coursera

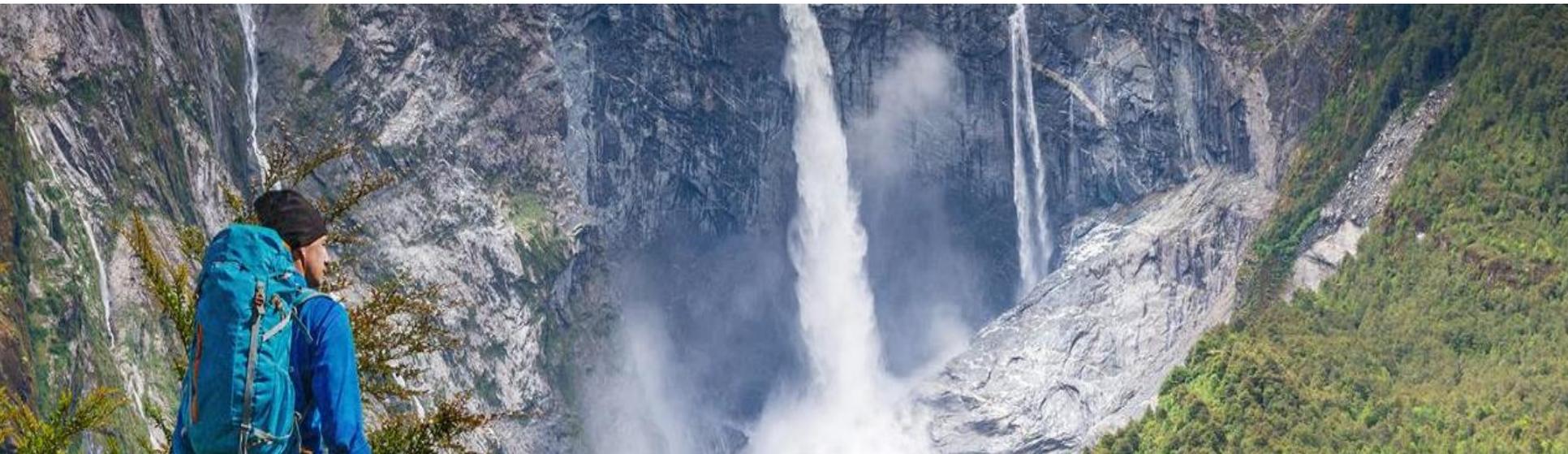
CAPACITACIÓN



<https://www.digitalizatupyme.cl/>



<https://capacitacion.sercotec.cl/portal/cursos/marketing>



DESCARGA LAS PRESENTACIONES EN:
SUBTURISMO.GOB.CL/CAPACITACION/TALLER360



www.subturismo.gob.cl
www.chile.travel
www.chileestuyo.cl

@subturismo

