



# Herramientas de MARKETING DIGITAL



# EMBUDO DIGITAL

Chile

DESCUBRIMIENTO

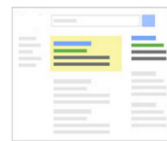
CONSIDERACIÓN

CONVERSIÓN

RETENCIÓN



SITIO WEB



.blog



SALE

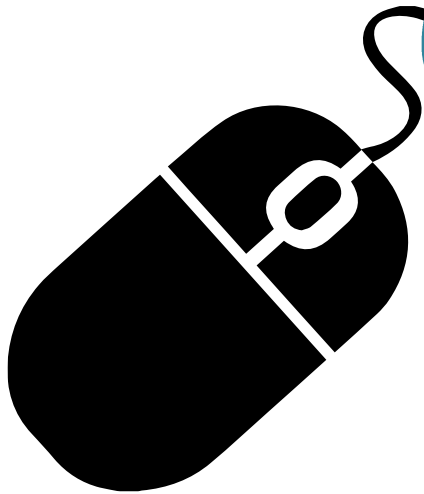


EMAIL  
MARKETING

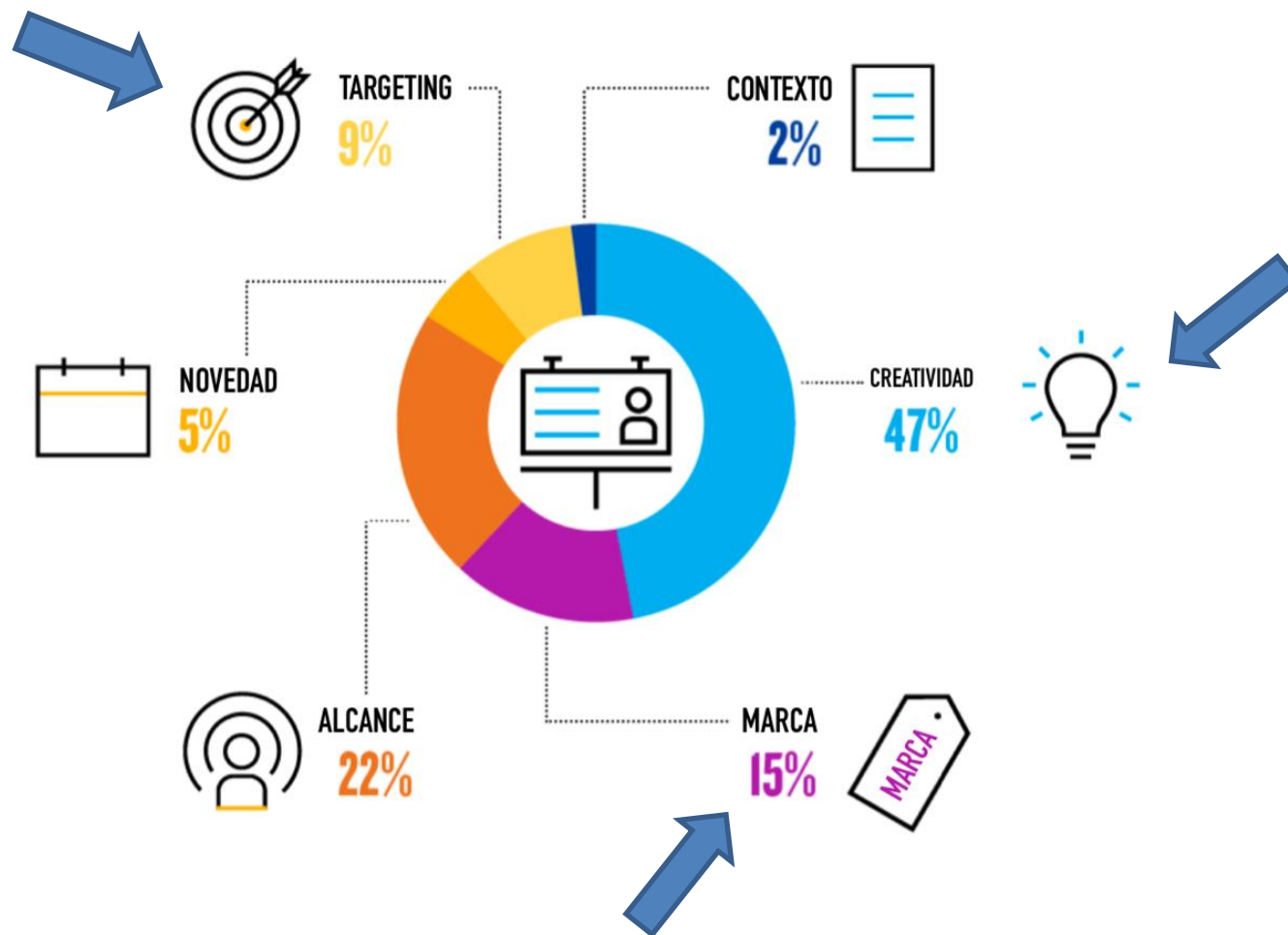




# ESTRATEGIA *digital*

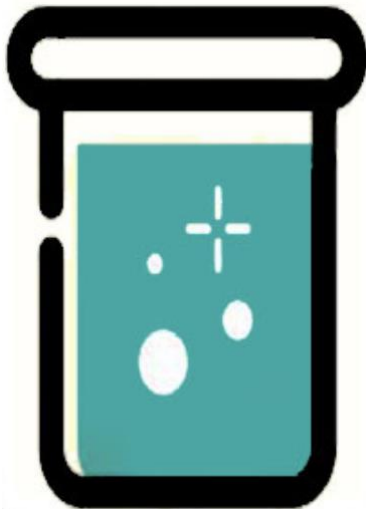


# ¿QUÉ FACTORES INFLUYEN EN LA DECISIÓN DE CONSUMO?



**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



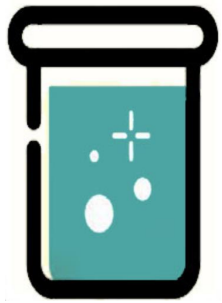
VIDEOS EN FACEBOOK

INSTAGRAM STORIES



VIDEOS EN YOUTUBE





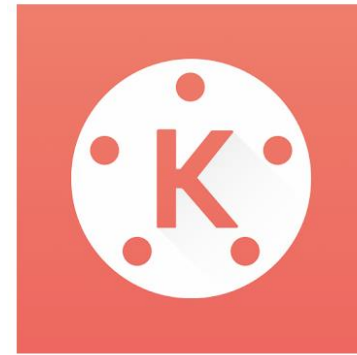
## 1- CREATIVIDAD

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



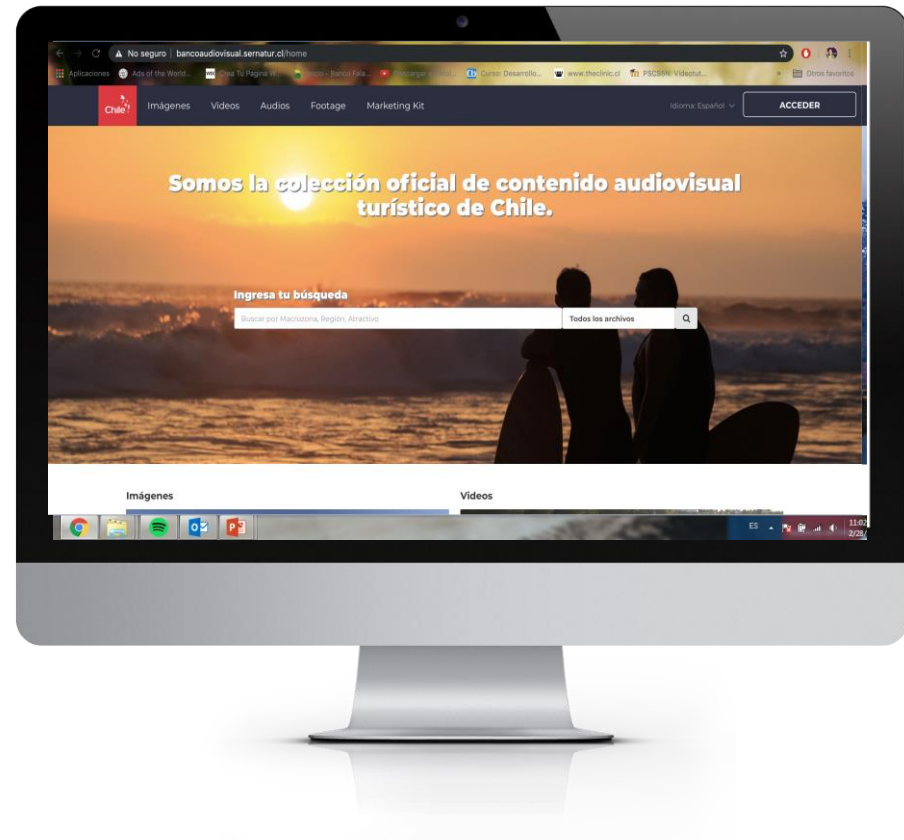
# ¿FALTA DE MATERIAL AUDIOVISUAL?



**BANCO AUDIO AUDIOVISUAL**

**[BANCOAUDIOVISUAL.SERNATUR.CL](http://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

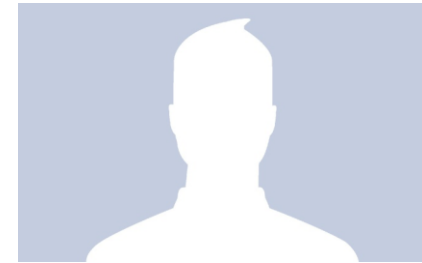
Ofrecido por Google en: [Español \(Latinoamérica\)](#)

# Facebook

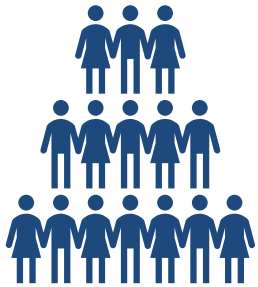


**TODA EMPRESA DEBE CONTAR CON SU FANPAGE, Y CONSIDERAR:**

- **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?

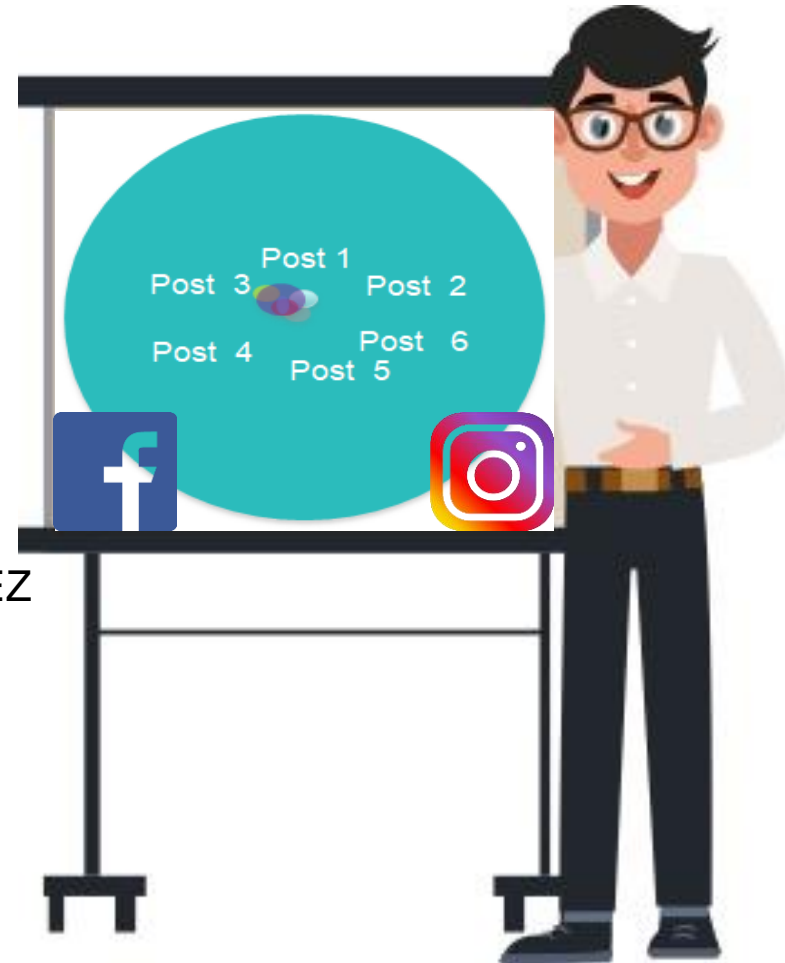
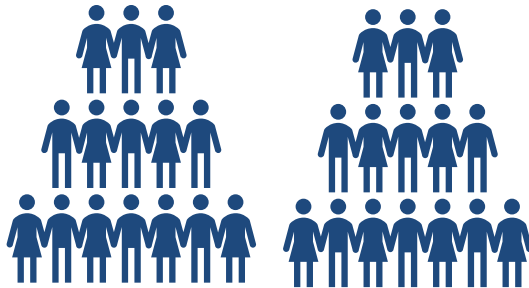


**Lo que creemos...**

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

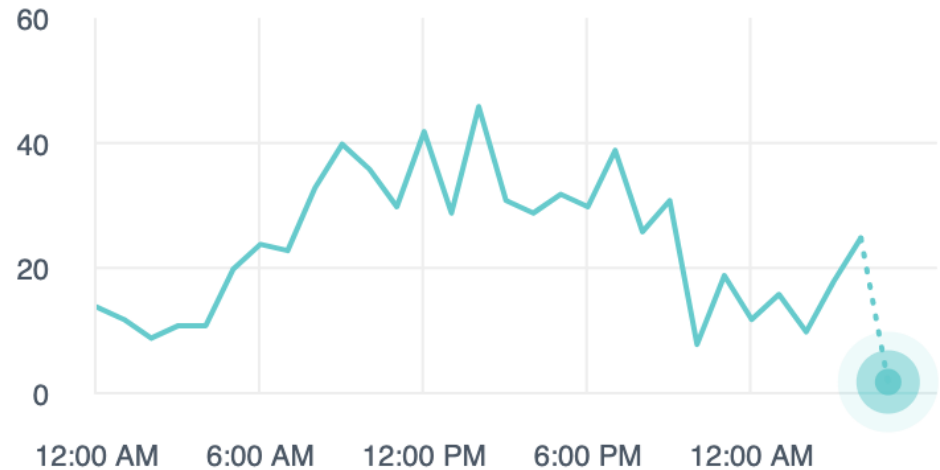
## Growth Metrics

### 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

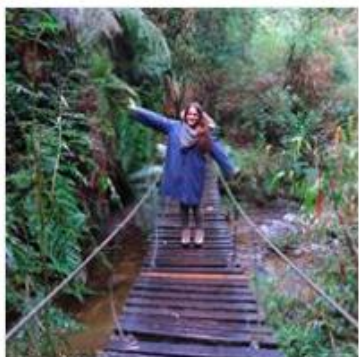
Comunidad

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

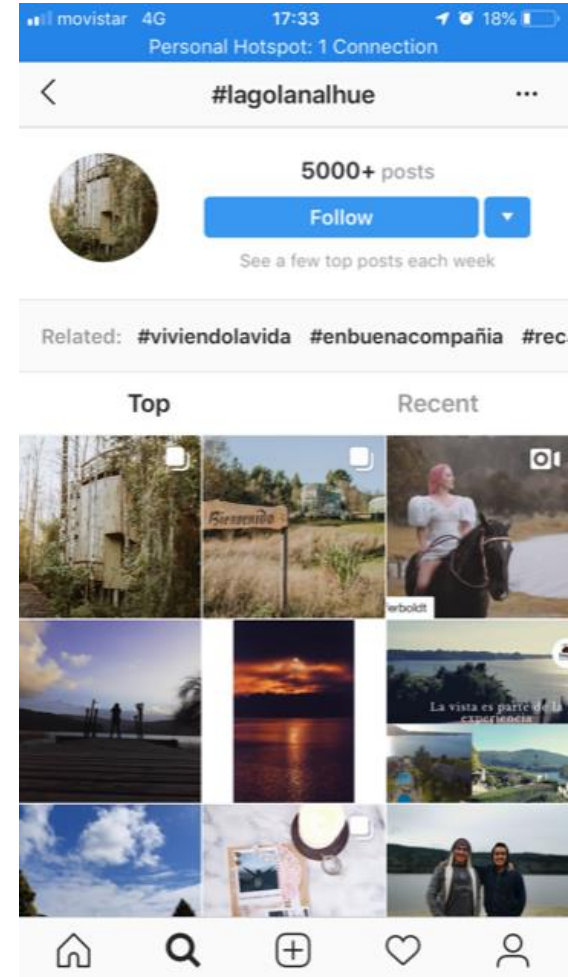
The screenshot shows the Instagram profile for 'jardin\_del\_lago'. The profile name is 'jardin\_del\_lago' with a 'Seguir' button and a dropdown menu. It has 162 publications, 1,374 seguidores, and 149 seguidos. The bio reads: 'Hotel Jardin del Lago. Hotel, naturaleza, gastronomía, tranquilidad. Reserva 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.



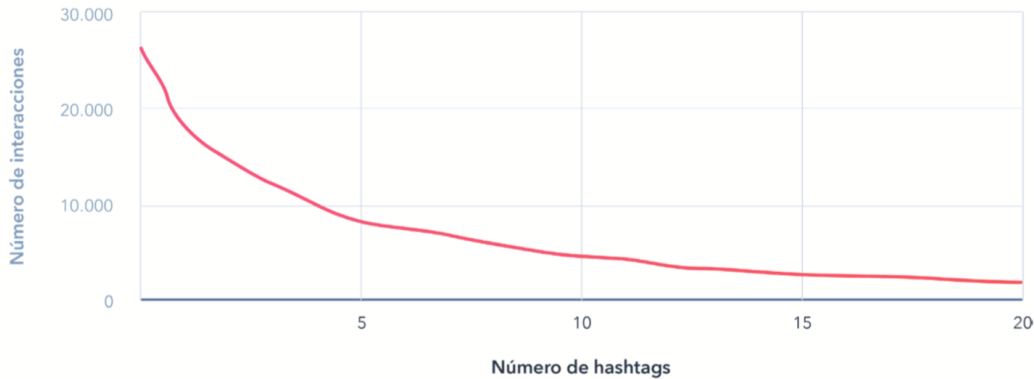
# Instagram



## 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



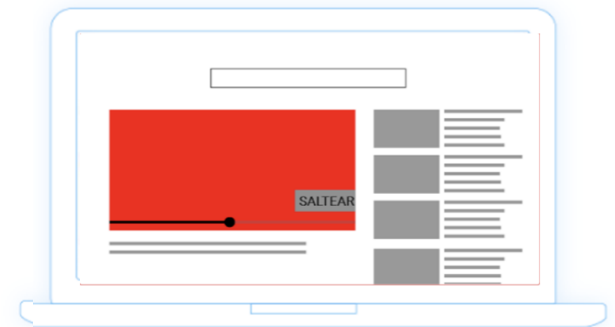
Google Display Network



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

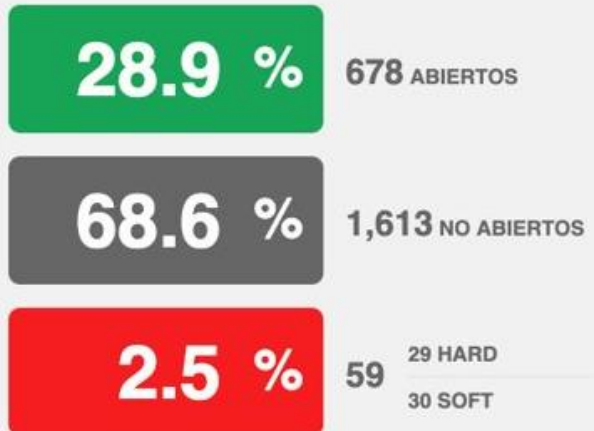
#### RECOMENDACIONES

- 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        | <b>23:48:54 14/11/2018</b> |
| Clicks Únicos          | 196                        |
| Aperturas Únicas       | 678                        |
| Clicks Totales         | 219                        |
| Último Click           | <b>10:12:43 6/3/2018</b>   |
| 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

[f](#) [t](#) [+](#) [v](#)



LLAMADO A LA ACCIÓN

NAVEGACIÓN SENCILLA

REDES SOCIALES

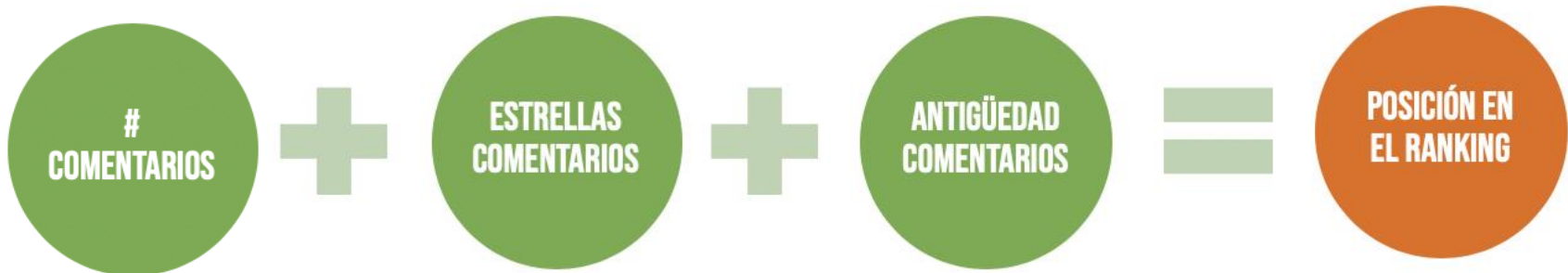
HERRAMIENTA PARA CREAR EMAIL MARKETING



# 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

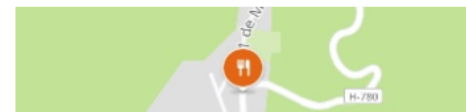
N.º 1 de 8 Restaurantes en Las Cabras  
[restaurant\\_and\\_Cabanas-Las\\_Cabras\\_O\\_Higgins\\_Region.html](#)

### 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%

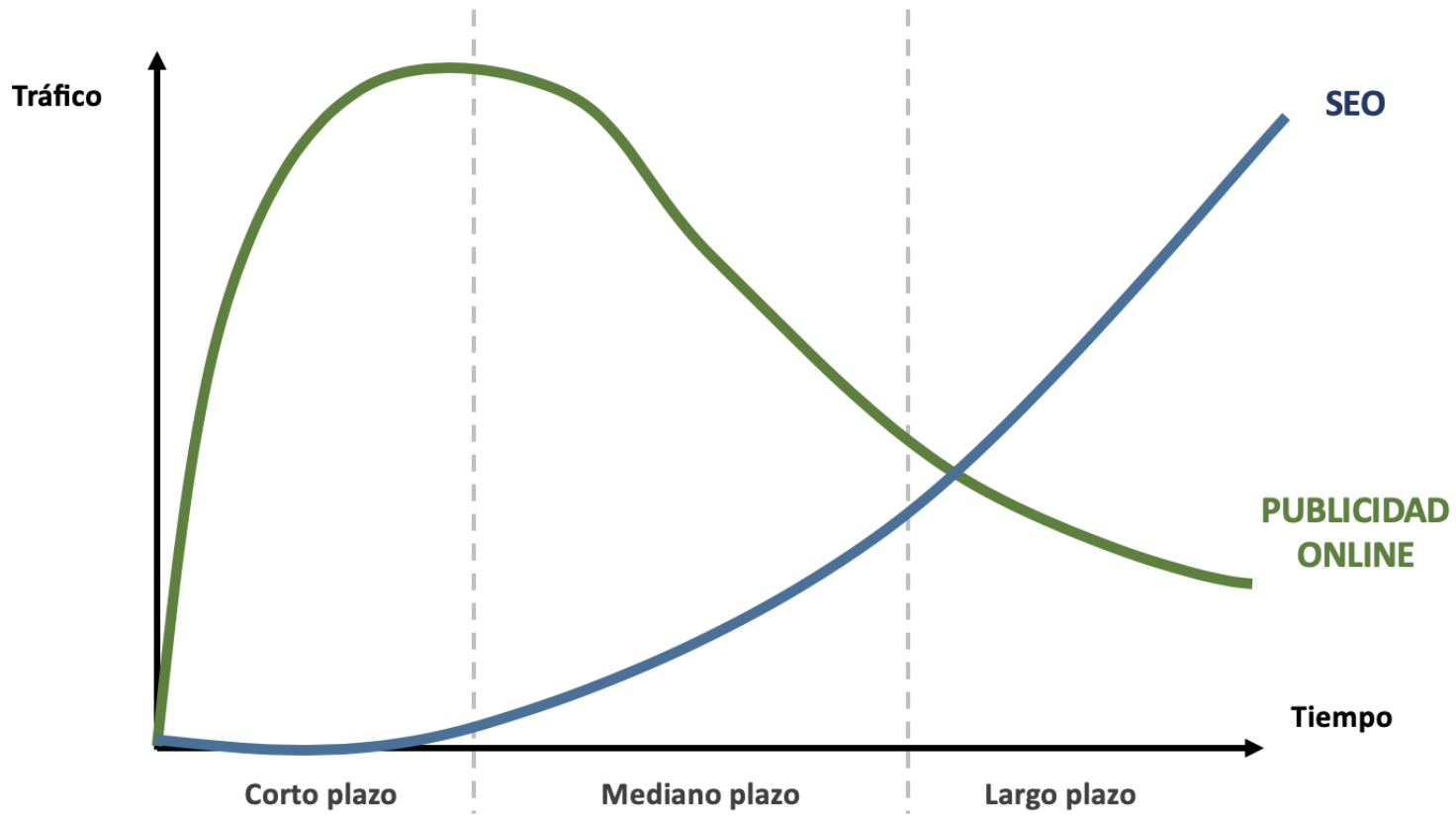
DE LAS VISITAS A UN SITIO MÓVIL SON ABANDONADAS SI LA PAGINA TARDA MÁS DE 3 SEGUNDOS EN CARGAR

[g.co/pruebamisito](https://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

[Ad](#) [www.booking.com/](http://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

[Ad](#) [www.hotels.com/](http://www.hotels.com/)

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

### Hoteles Barátísimos | Concepción | kayak.cl

[Ad](#) [www.kayak.cl/](http://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

[Ad](#) [www.despegar.cl/Concepcion/Hotel](http://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



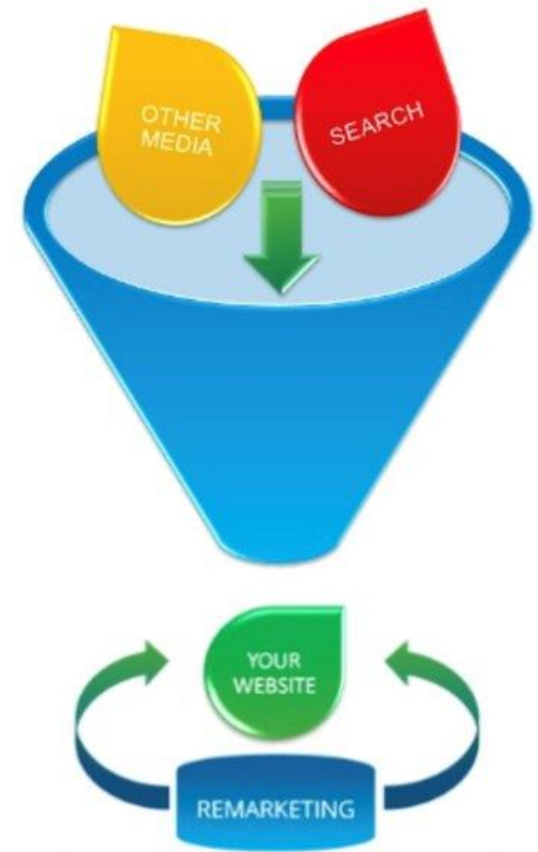


# 3- AUDIENCIA

## 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



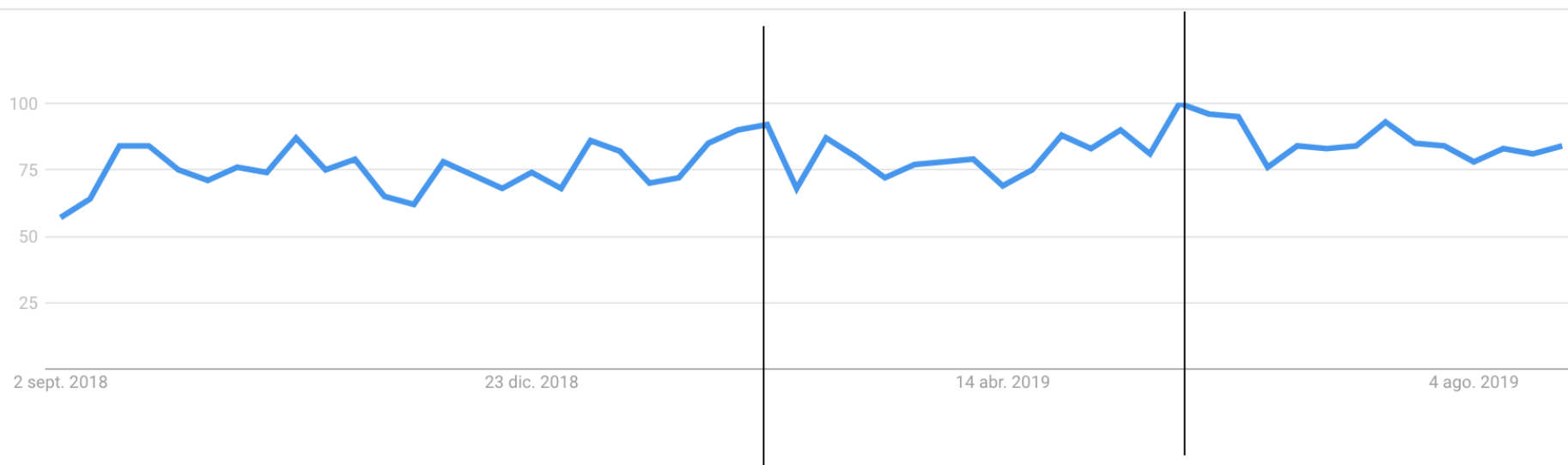
● **concepción**  
Término de búsqueda

+ Comparar

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



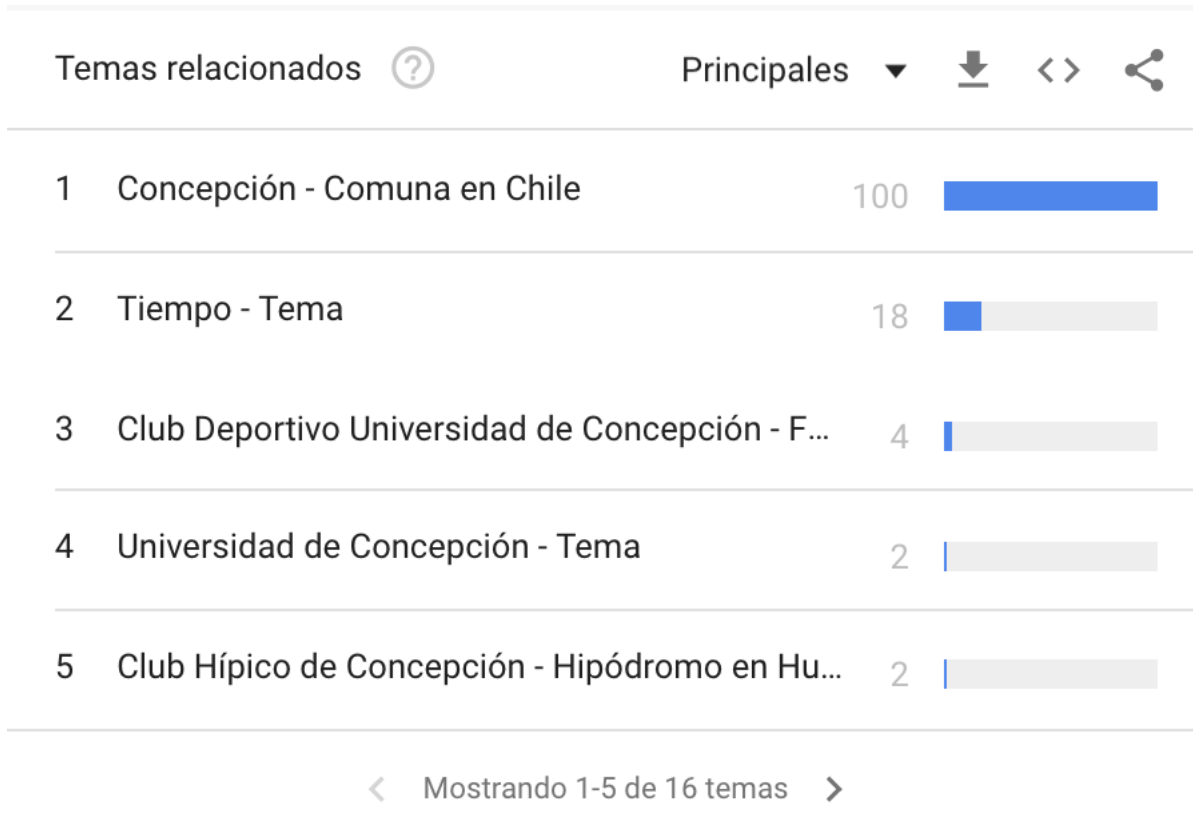
Interés a lo largo del tiempo ⓘ



**PEAK**  
**12 AL 23 DE FEBRERO**

**PEAK**  
**26 DE MAYO AL 01 DE JUNIO**

# Partir en el momento preciso





## 3- Medición



|                        |  |  |  |  |
|------------------------|---|--|---|---|
| <b>DESCUBRIMIENTO</b>  | Alcance y Frecuencia<br>Impresiones   | Alcance y Frecuencia<br>Impresiones,<br>Visibilidad                                | Alcance y Frecuencia<br>Vistas  | Lugar en el buscador  |
| <b>TRÁFICO</b>         | Clics   | Clics  | Clics al canal  | Clics   |
| <b>RELACIONAMIENTO</b> | Interacción<br>Comunidad  | N/A  | Interacción<br>Suscripción  | N/A   |

# EL IMPACTO DE LA **REPUTACIÓN** DIGITAL.

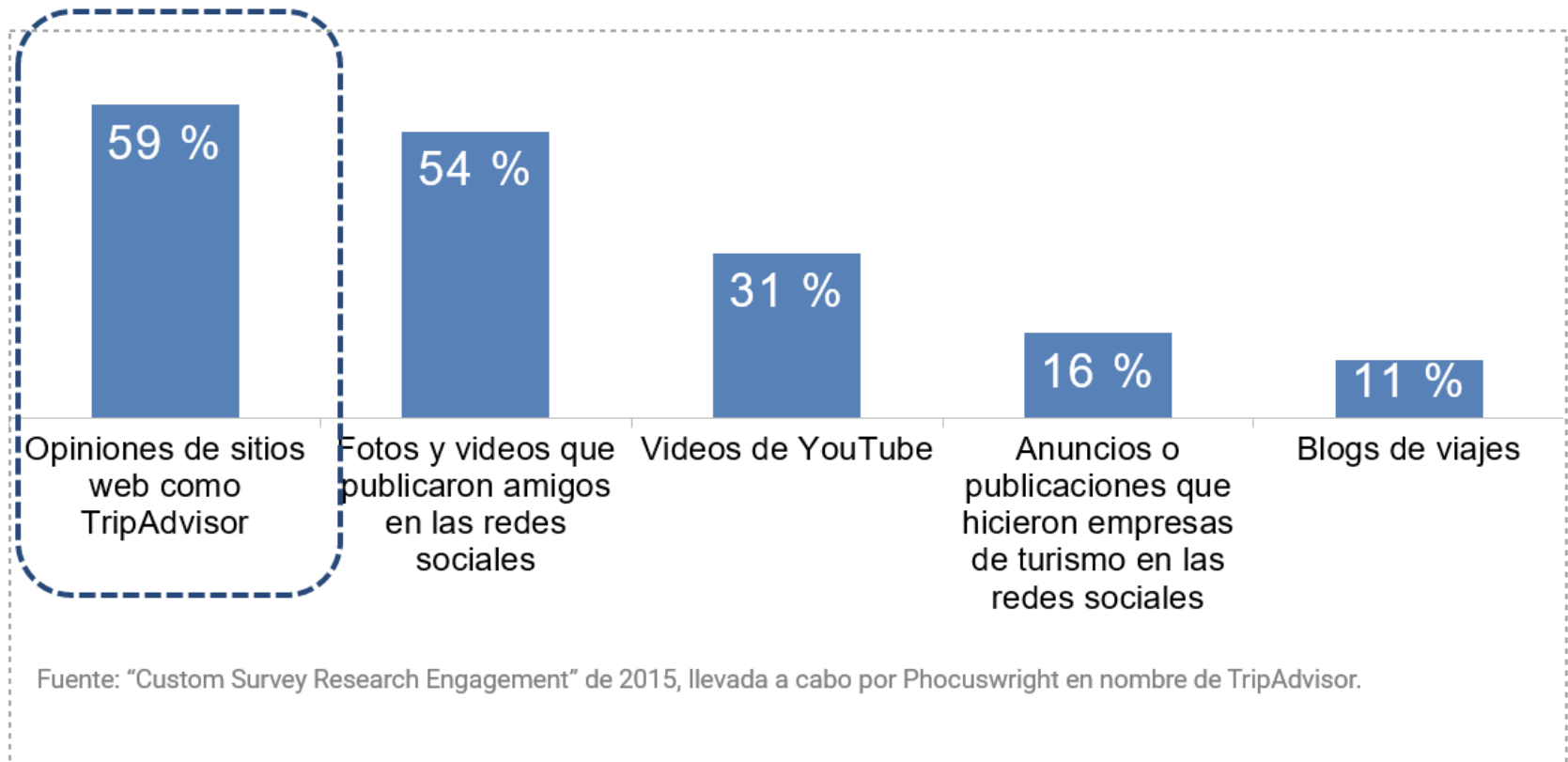




# EL DESAFÍO: MANEJAR LA REPUTACIÓN ONLINE DE UN NEGOCIO EN



# 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”.

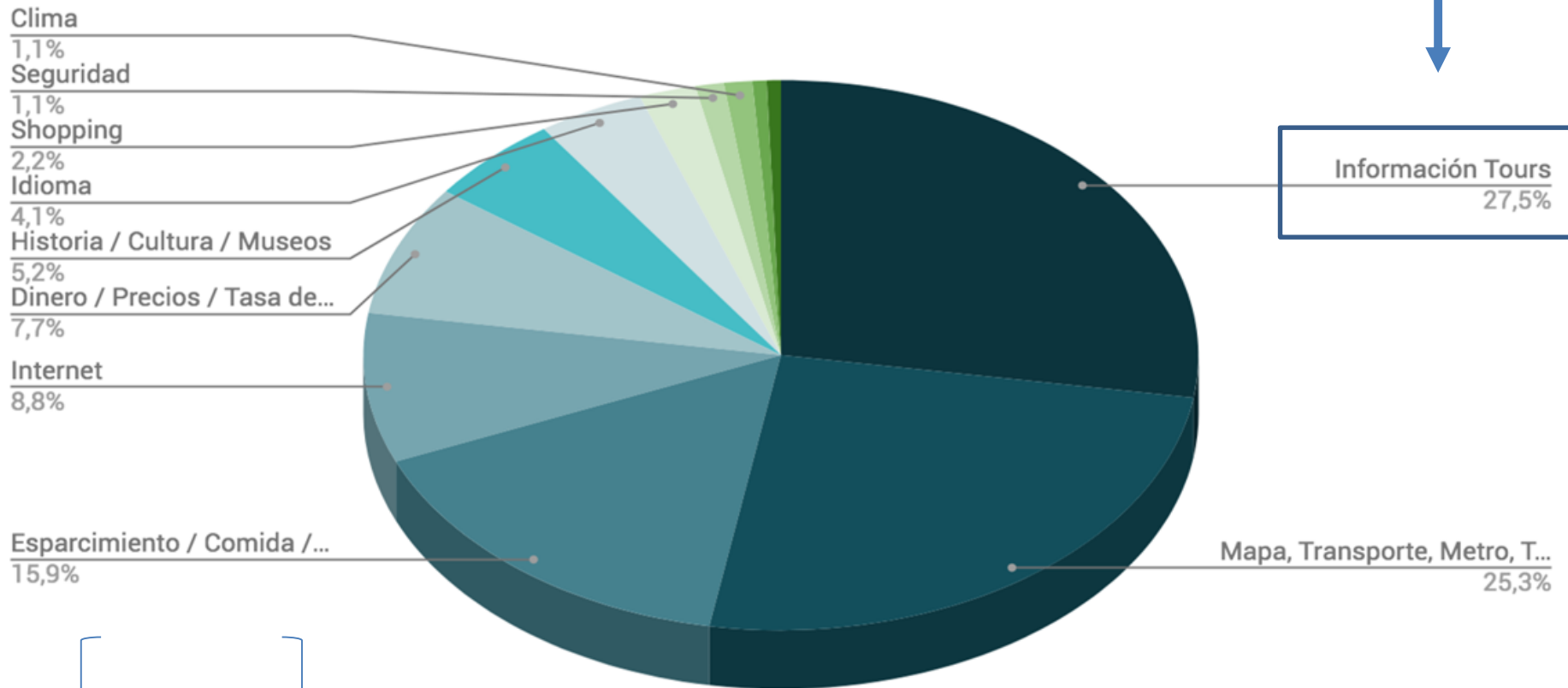
**TUS CLIENTES MÁS INSATISFECHOS SON TU MAYOR FUENTE DE APRENDIZAJE**



# ENCUESTAS REDES WIFI



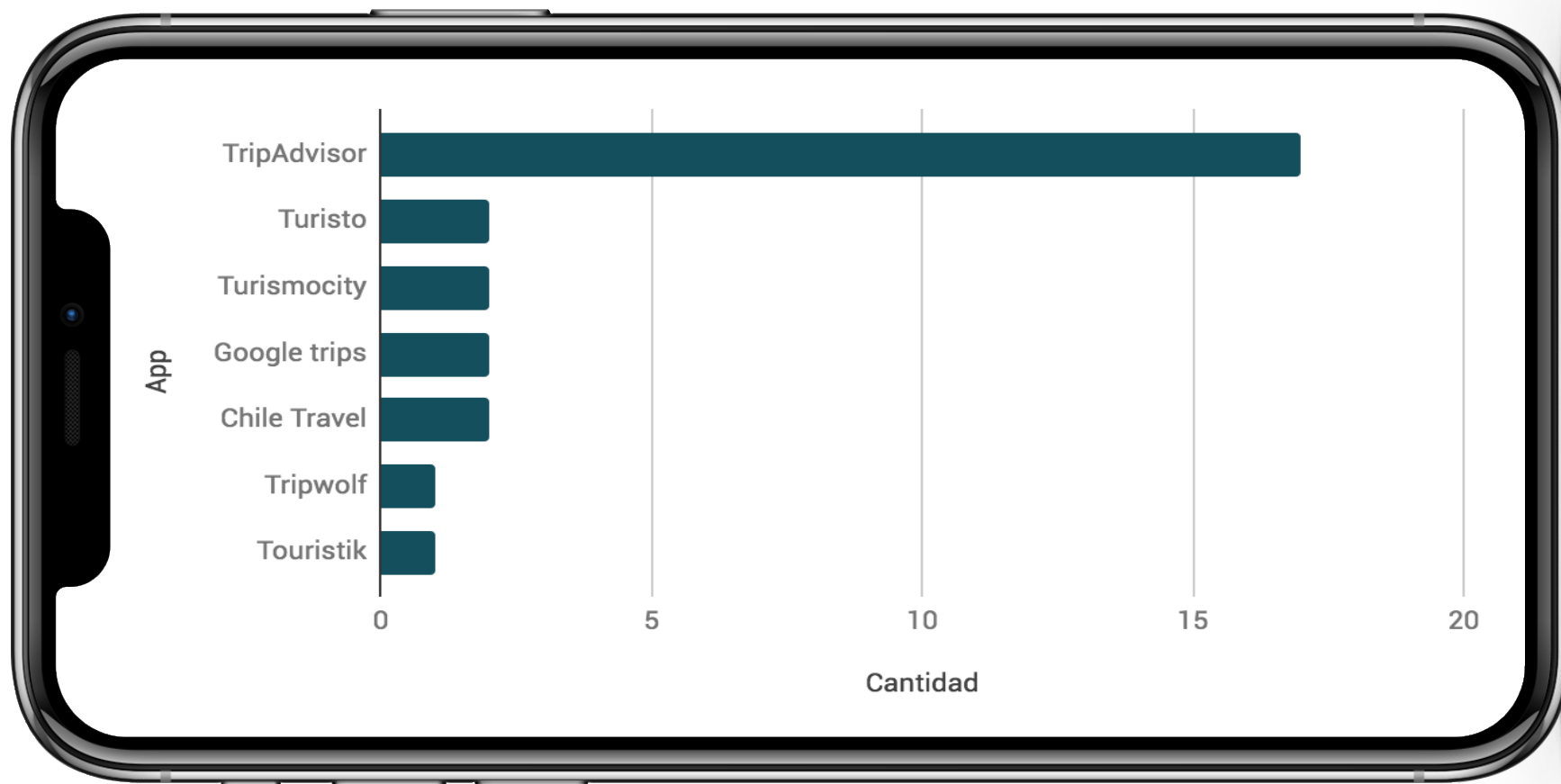
# DE TU VIAJE POR CHILE, ¿QUÉ INFORMACIÓN TE HA FALTADO O TE HA COSTADO TENER?



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 play button icon. | A person in a blue shirt talking on a mobile phone with a shopping bag icon.  | A person in a green shirt working on a laptop with a gear icon and a document icon.   |
| <b>Fundamentos de Marketing Digital</b><br>Creado por Google<br>☰ Módulos: 26 ⌚ Horas: 40         | <b>Comercio electrónico</b><br>Creado por la Escuela de Organización Industrial para Google<br>☰ Módulos: 8 ⌚ Horas: 40 | <b>Competencias digitales para profesionales</b><br>Creado por la Fundación Santa María la Real para Google<br>☰ Módulos: 7 ⌚ Horas: 40 |
| <a href="#">→</a>   | <a href="#">→</a>   | <a href="#">→</a>   |

## 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

Chile

# LEARN

WITH FACEBOOK BLUEPRINT



 Udemy

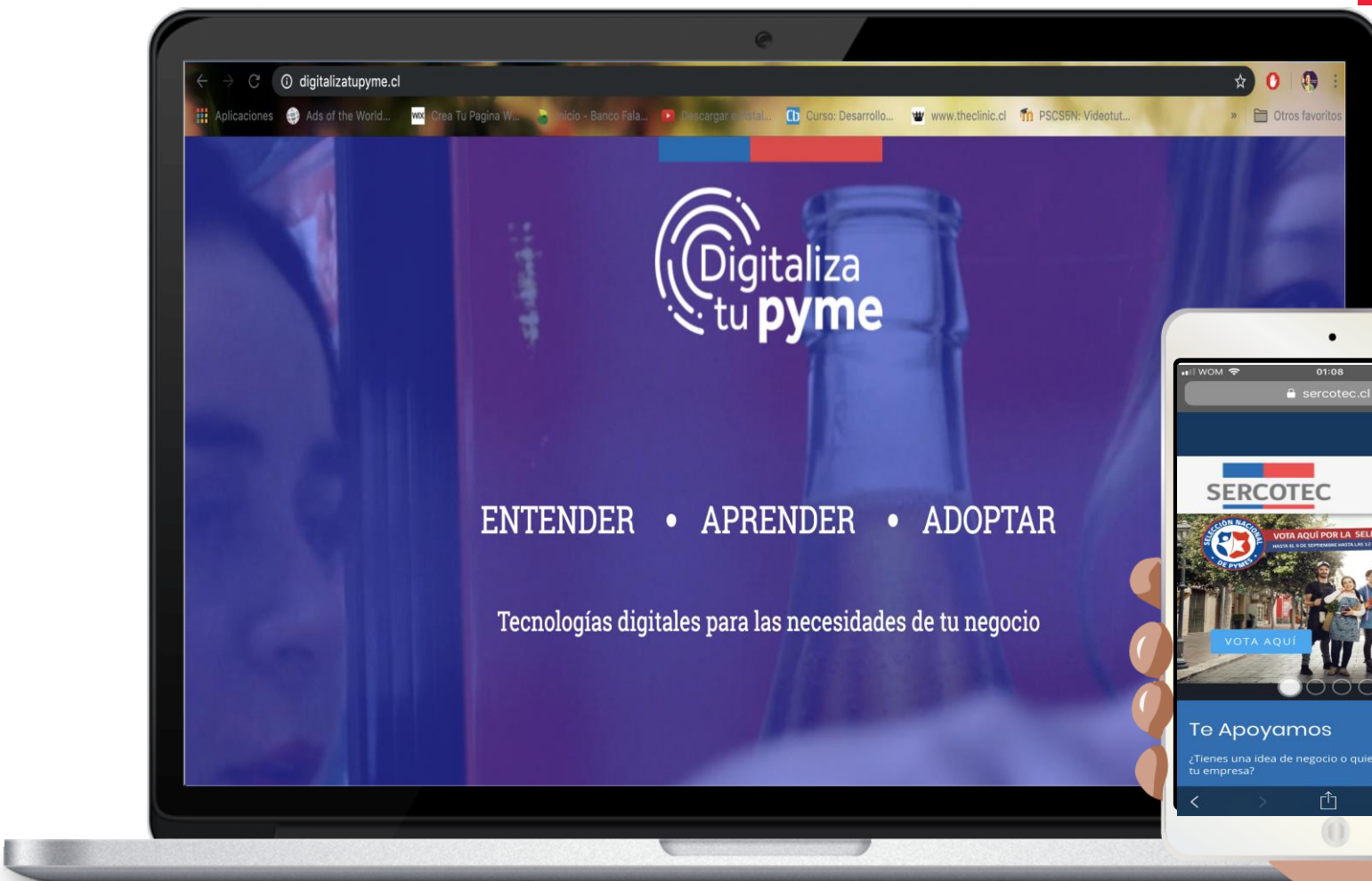
 Platzi

 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](http://www.subturismo.gob.cl)  
[www.chile.travel](http://www.chile.travel)  
[www.chileestuyo.cl](http://www.chileestuyo.cl)

@subturismo

