# Στρατηγική Επικοινωνίας Ξενοδοχείων

Tina Michailidou – Mavromichali
Hotel's Strategy Communication & Digital Media Director

hotelBrain
MANAGEMENT • DEVELOPMENT • CONSULTING

# Το Internet έχει αλλάξει τον κόσμο...πολύ!

1990s: TV, phone calls

2010s: videos, likes, tweets, online chat

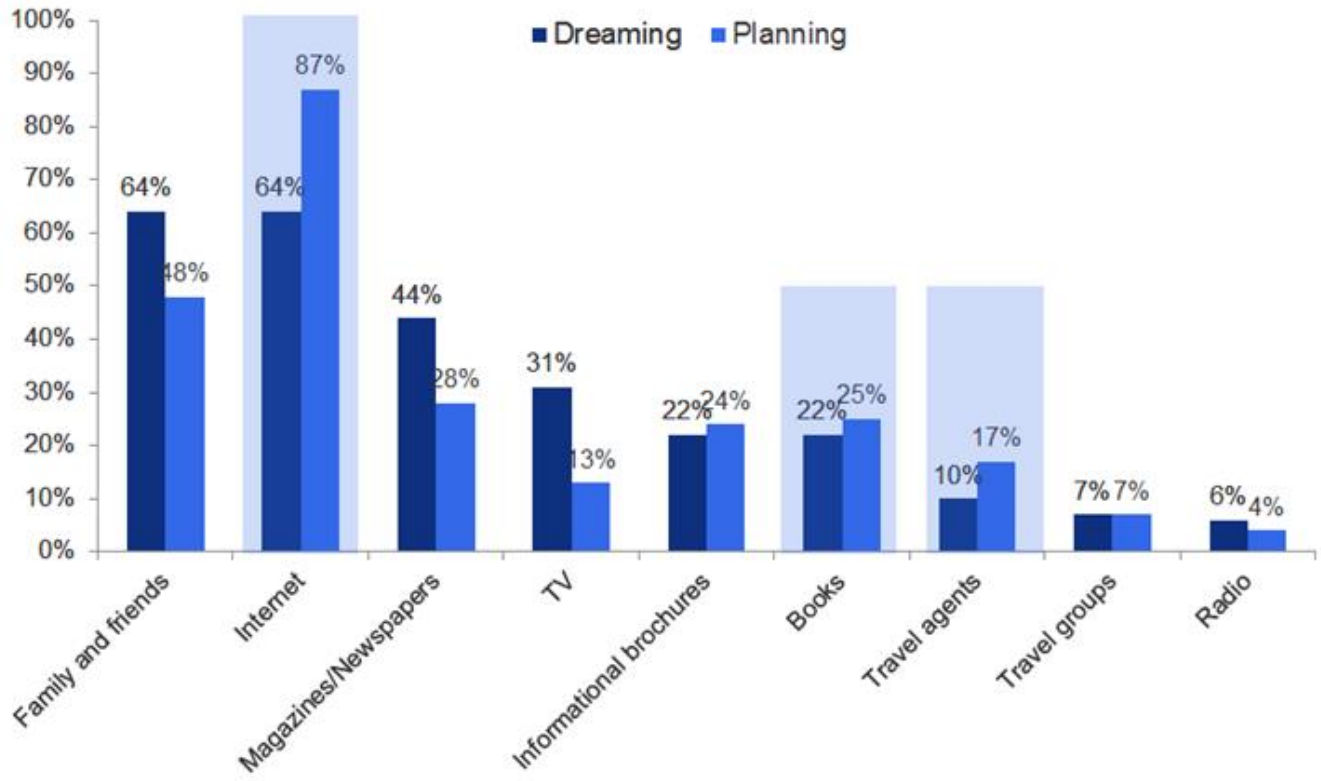
# Το Internet κυριαρχεί στον τουρισμό

I-WANT-TO-KNOW

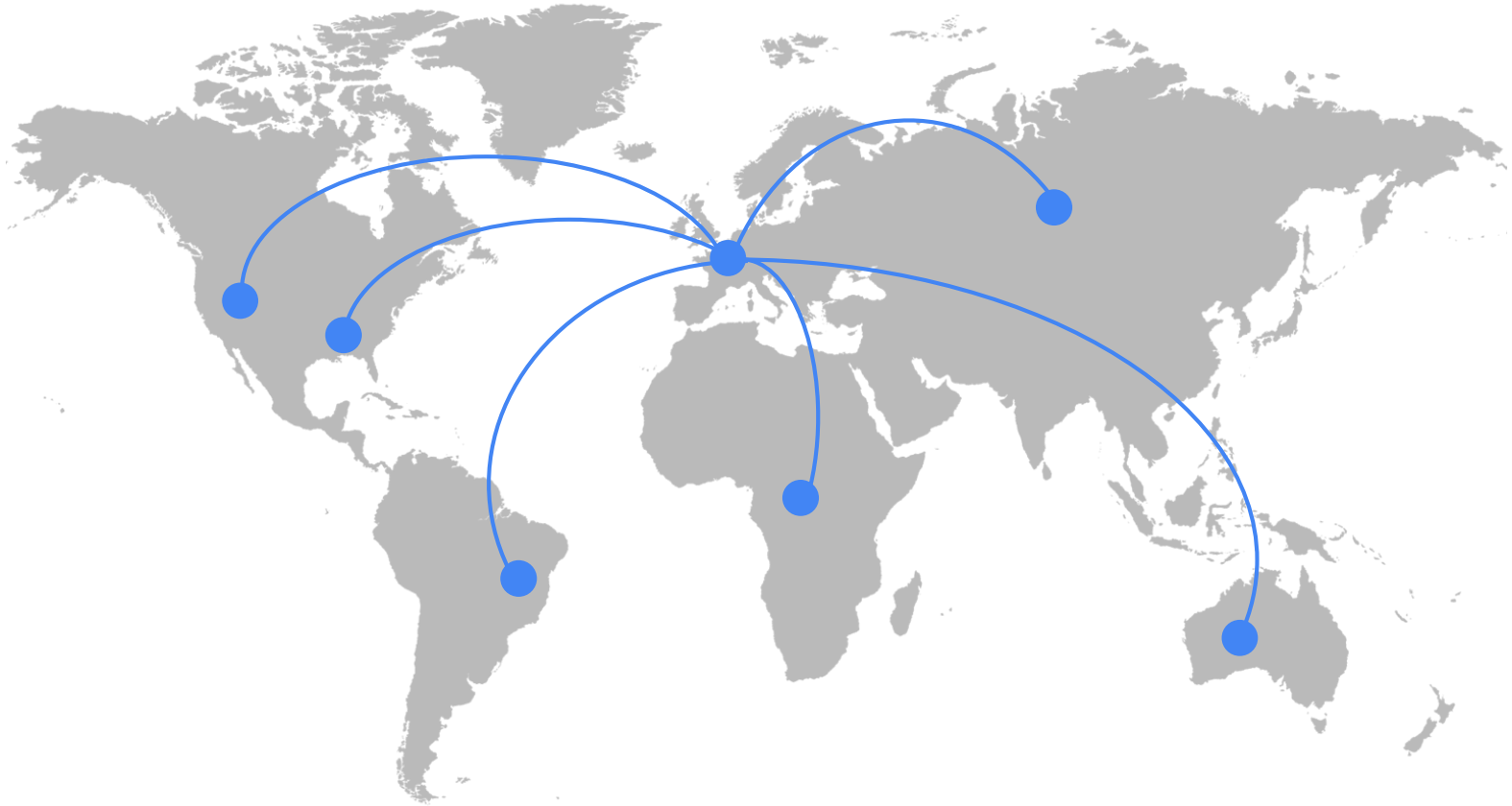
DREAM

I-WANT-TO-GO

PLAN



# Το άνοιγμα στον κόσμο

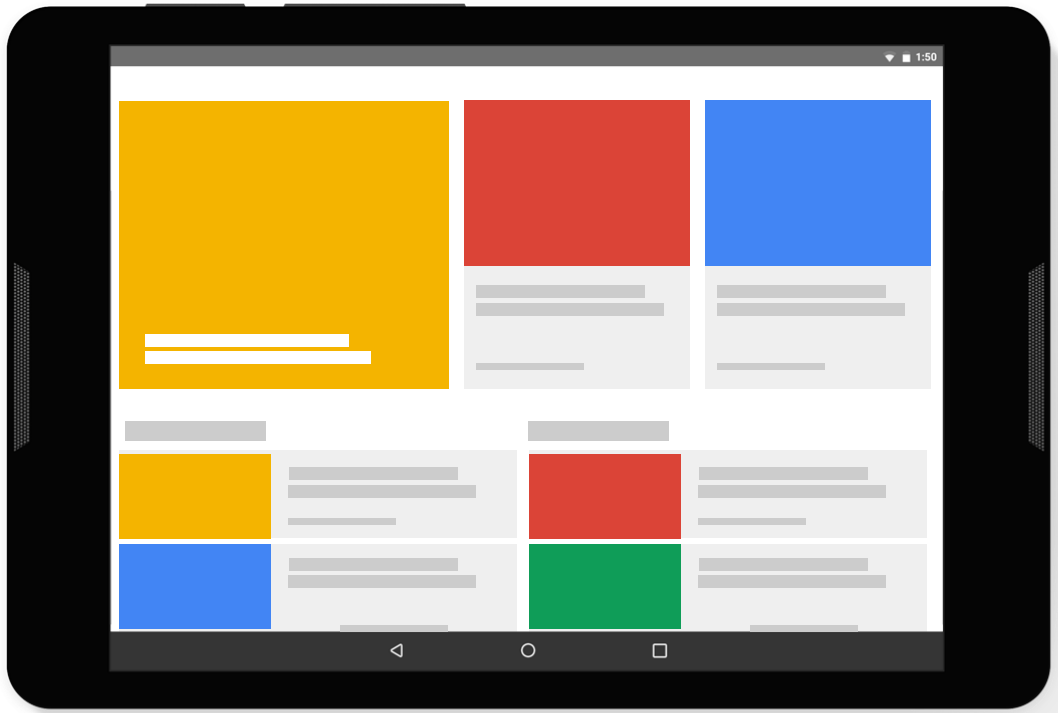


# Ανατομία ενός website

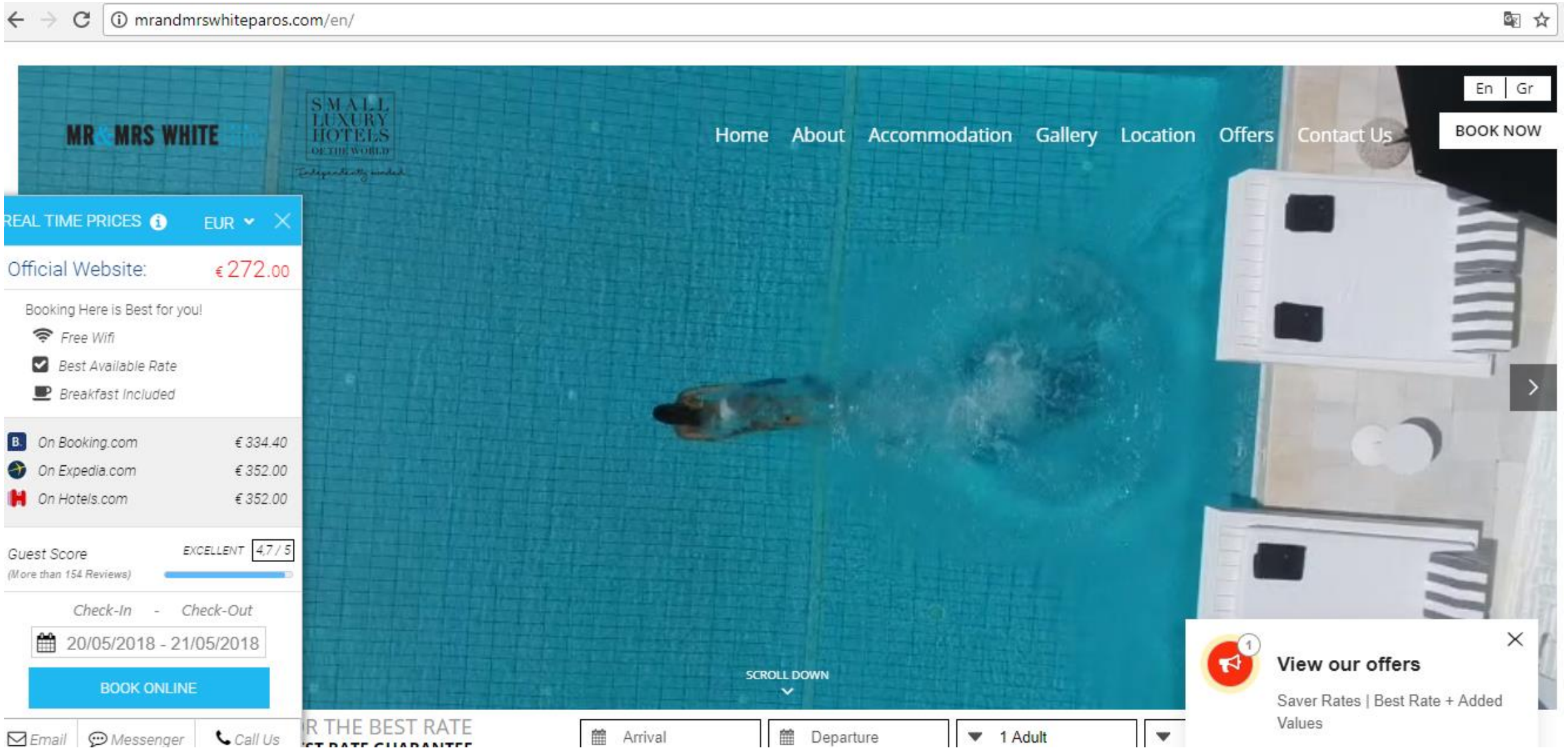
- Website Name
- Home page
- Menu – Structure
- Content

# Τι χρειάζεται ένα καλό website;

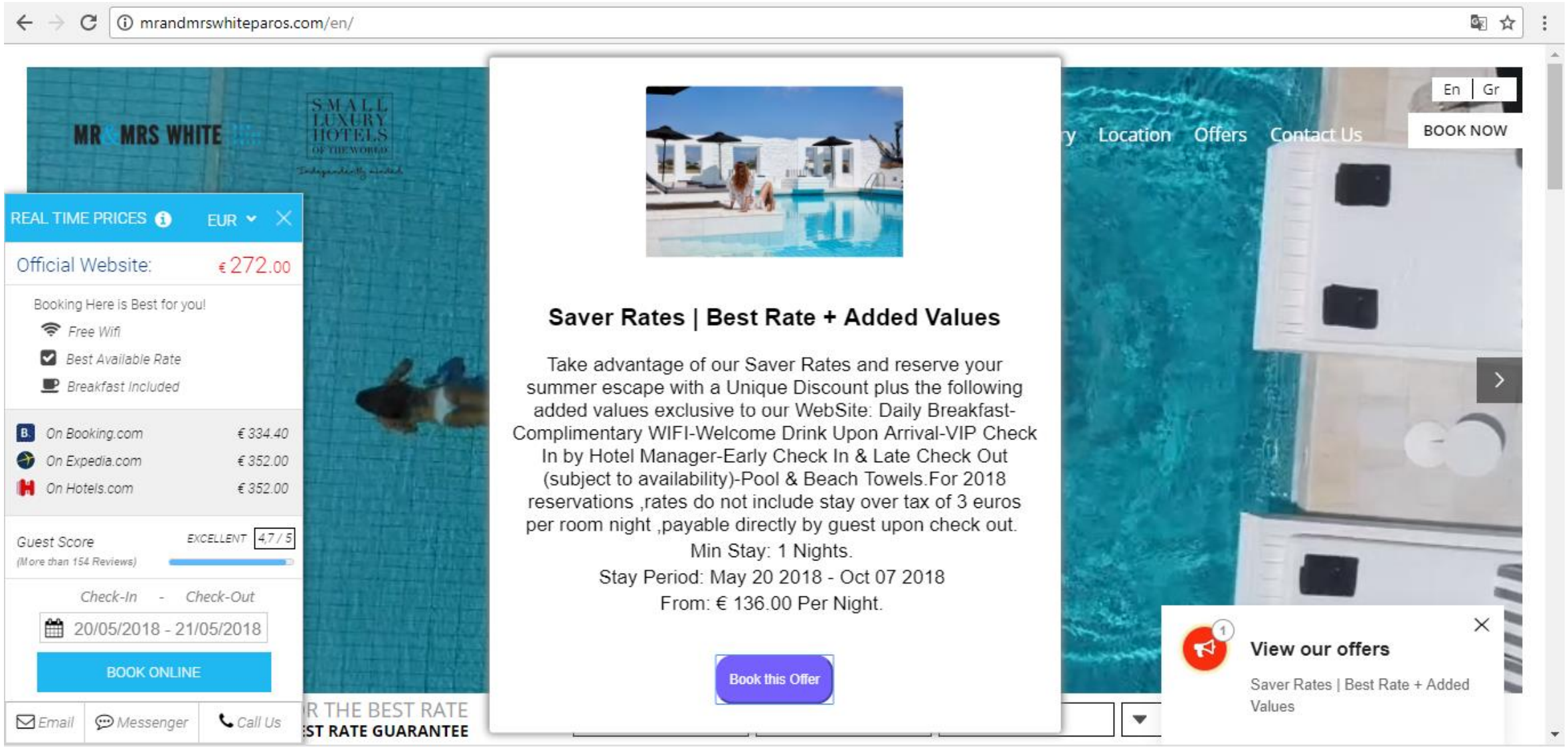
- ✓ Να είναι αισθητικά όμορφο
- ✓ Να έχει απλή και εύκολη δομή
- ✓ Να δίνει δυνατότητες Online κράτησης και να “καθοδηγεί” τον χρήστη στο επόμενο βήμα
- ✓ Να είναι γρήγορο
- ✓ Να φαίνεται σωστά και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί εύκολα από κινητές συσκευές – Mobile Friendly



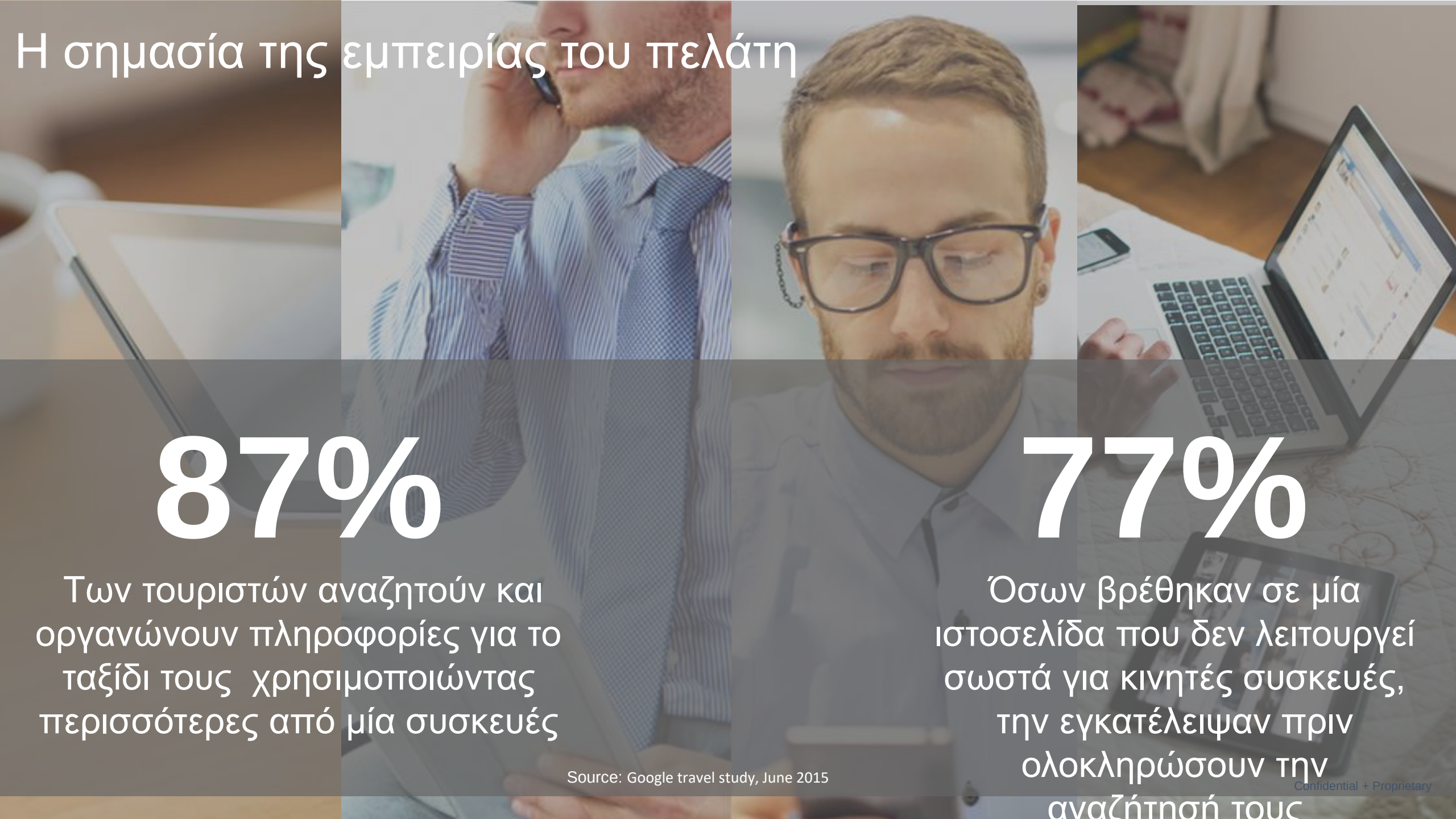
# Παράδειγμα


mrandmrswhiteparos.com/en/
MR & MRS WHITE
SMALL LUXURY HOTELS OF THE WORLD
Home
About
Accommodation
Gallery
Location
Offers
Contact Us
En | Gr
BOOK NOW
REAL TIME PRICES
EUR
Official Website:
€ 272.00
Booking Here is Best for you!
Free Wifi
Best Available Rate
Breakfast Included
On Booking.com € 334.40
On Expedia.com € 352.00
On Hotels.com € 352.00
Guest Score
EXCELLENT 4.7 / 5
(More than 154 Reviews)
Check-In - Check-Out
20/05/2018 - 21/05/2018
BOOK ONLINE
Email
Messenger
Call Us
SCROLL DOWN
Arrival
Departure
1 Adult
View our offers
Saver Rates | Best Rate + Added Values

# Παράδειγμα


mrandmrswhiteparos.com/en/
MR & MRS WHITE
SMALL LUXURY HOTELS OF THE WORLD
REAL TIME PRICES
EUR
Official Website:
€ 272.00
Booking Here is Best for you!
Free Wifi
Best Available Rate
Breakfast Included
On Booking.com € 334.40
On Expedia.com € 352.00
On Hotels.com € 352.00
Guest Score
EXCELLENT 4.7 / 5
(More than 154 Reviews)
Check-In - Check-Out
20/05/2018 - 21/05/2018
BOOK ONLINE
Email
Messenger
Call Us
R THE BEST RATE
ST RATE GUARANTEE
Saver Rates | Best Rate + Added Values
Take advantage of our Saver Rates and reserve your summer escape with a Unique Discount plus the following added values exclusive to our WebSite: Daily Breakfast-Complimentary WIFI-Welcome Drink Upon Arrival-VIP Check In by Hotel Manager-Early Check In & Late Check Out (subject to availability)-Pool & Beach Towels.For 2018 reservations ,rates do not include stay over tax of 3 euros per room night ,payable directly by guest upon check out.
Min Stay: 1 Nights.
Stay Period: May 20 2018 - Oct 07 2018
From: € 136.00 Per Night.
Book this Offer
En | Gr
Location
Offers
Contact Us
BOOK NOW
View our offers
Saver Rates | Best Rate + Added Values

# Η σημασία της εμπειρίας του πελάτη



**87%**

Των τουριστών αναζητούν και οργανώνουν πληροφορίες για το ταξίδι τους χρησιμοποιώντας περισσότερες από μία συσκευές

**77%**

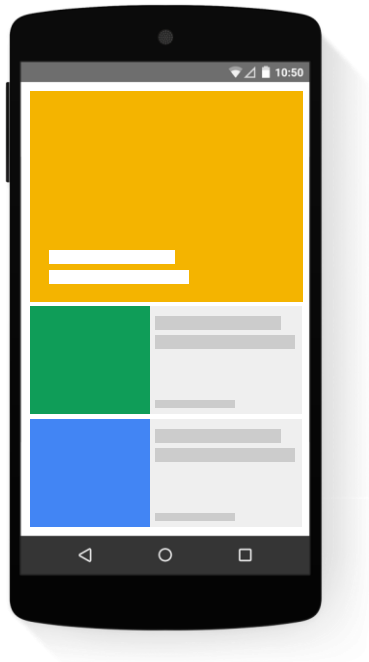
Όσων βρέθηκαν σε μία ιστοσελίδα που δεν λειτουργεί σωστά για κινητές συσκευές, την εγκατέλειψαν πριν ολοκληρώσουν την αναζήτησή τους

Source: Google travel study, June 2015

Confidential + Proprietary

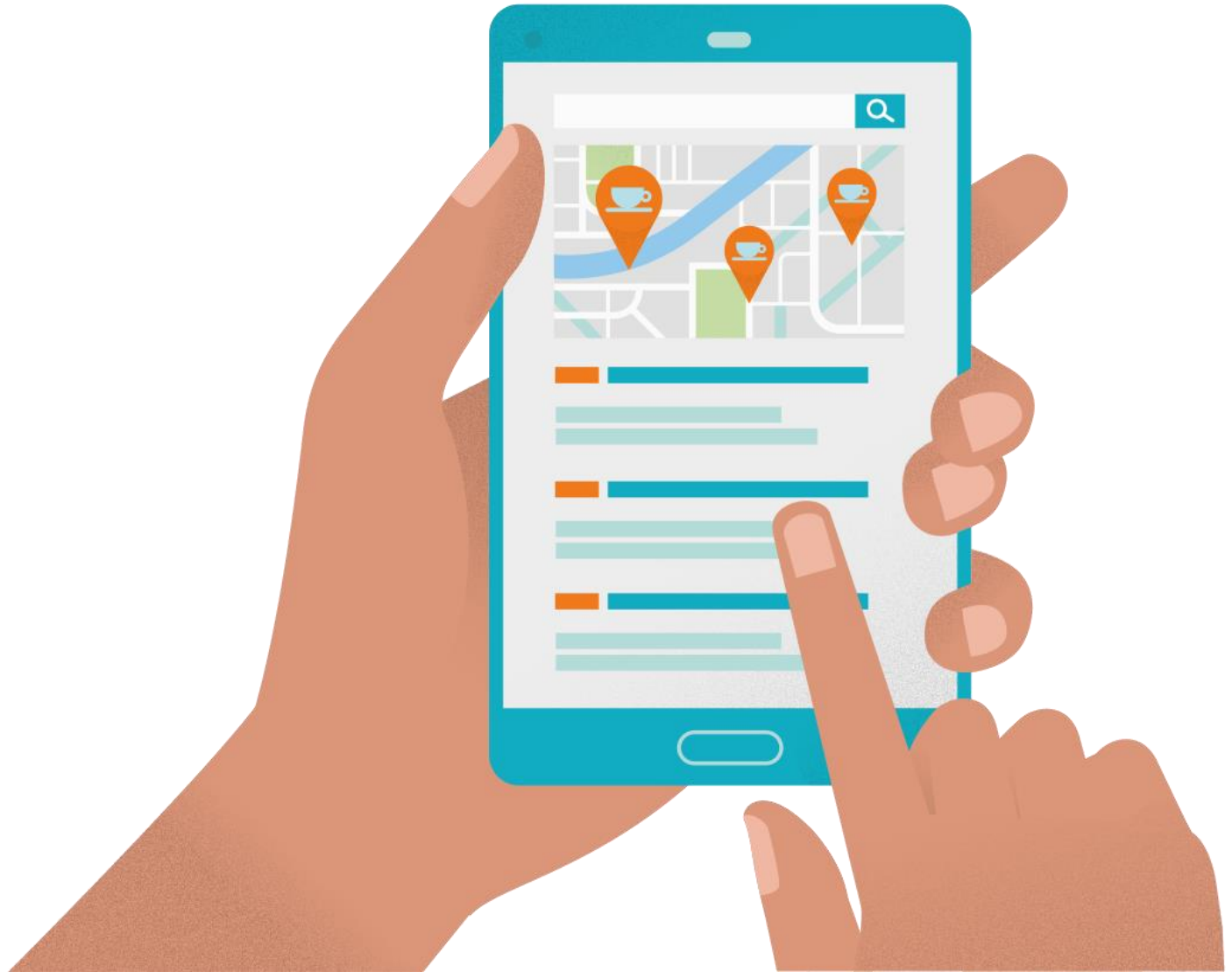
# Συμβουλές για καλύτερο mobile site

- Τα call to actions να βρίσκονται ψηλά και στο κέντρο
- Αποφύγετε τα μεγάλα μενού με τις πολλές κατηγορίες (Hamburger)
- Να έχετε πάντα ένα κουμπί επιστροφής στην αρχική
- Δίνετε δυνατότητες να συνεχίσουν την κράτηση ή ότι άλλο θέλετε να κάνουν σε μια άλλη συσκευή
- Κάντε εύκολη τη κράτηση και αν απαιτείται δύσκολη διαδικασία, έχετε εύκολο και clickable το τηλέφωνο
- (Call to Action Button = CALL NOW)



# SEO (Search Engine Optimization)

Τι είναι οι μηχανές αναζήτησης και πως μπορούμε να τις εκμεταλλευτούμε



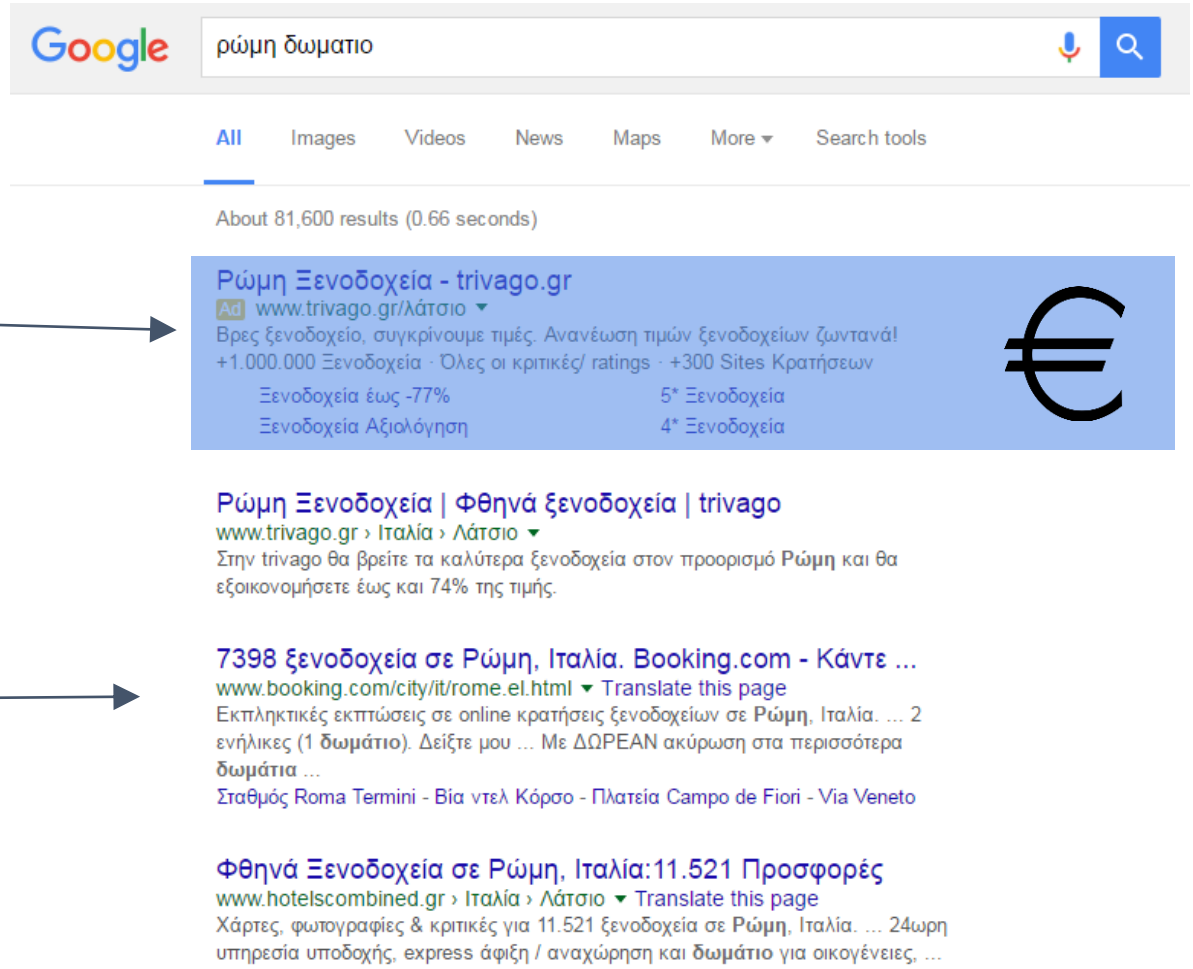
# Οι τουριστικές κρατήσεις ξεκινούν από τις μηχανές αναζήτησης

# Ανατομία μιας αναζήτησης

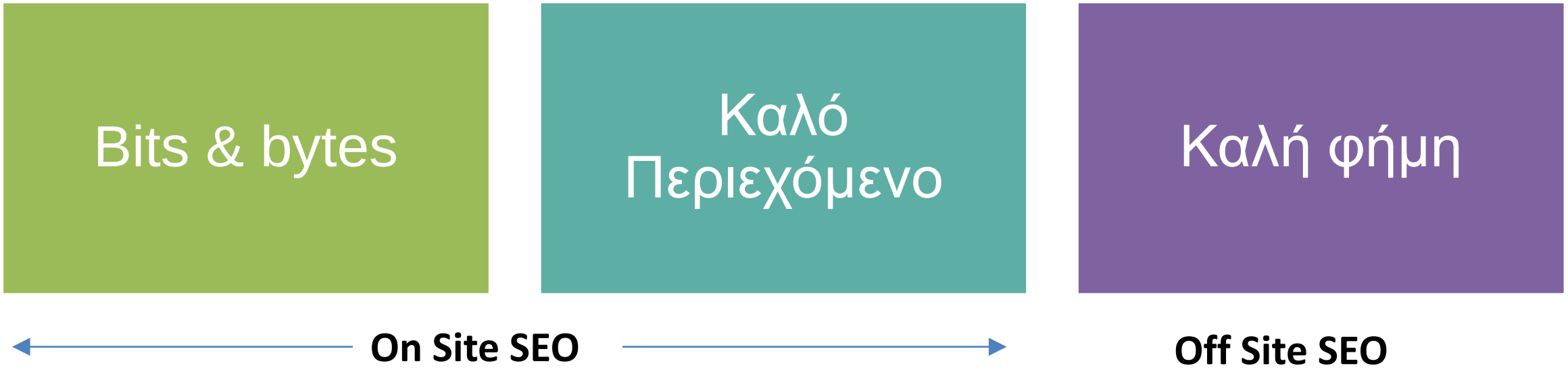
Search Query

Search ads

Organic results



# Το SEO είναι 3 απλά πράγματα



# Πως διαβάζουν οι μηχανές αναζήτησης ένα website

```
<html>
 <head>
  <title>All our wooden furniture is water proof.</title>
    <meta name="description"
          content="Official dealer of wooden furniture.">
 </head>
 <body>
  <H1>This is a main heading.</H1>
 </body>
</html>
```

# Online SEO Checklist

- [x] Για κάθε σελίδα πρέπει να έχει οριστεί μια κύρια λέξη – κλειδί
- [x] Ο τίτλος κάθε σελίδας θα πρέπει να είναι πλούσιος σε λέξεις κλειδιά (να είναι στην αρχή του τίτλου) και να μη ξεπερνά τους 70 χαρακτήρες
- [x] Μέσα στο κείμενο θα πρέπει να αναφέρονται οι λέξεις κλειδιά κάθε σελίδας και απαγορεύεται το Copy – Paste
- [x] Οι «σημαντικές» λέξεις πρέπει να είναι σε επικεφαλίδες
- [x] Είναι καλό να χρησιμοποιούνται εσωτερικά Links και να χρησιμοποιούνται anchor texts (π.χ. Link «Σύνταγές» vs “Read more”)

# Off-site SEO

Πως μπορεί ένα website να έχει καλή φήμη;

Social Media

Listings & Reviews

Back links

# Πως να διαλέξετε keywords SEO

Συχνότητα χρήσης

Συνάφεια

Ανταγωνισμός

# Tools to help with SEO

Google Keyword Planner

Allows you to search for new keywords or ad groups ideas and get performance insights.

Google Search Console

Lets you register a site you own, analyse it and find out how to optimise for Google.

übersuggest

Enter a keyword and you can explore related search terms by language and country.

Google Trends

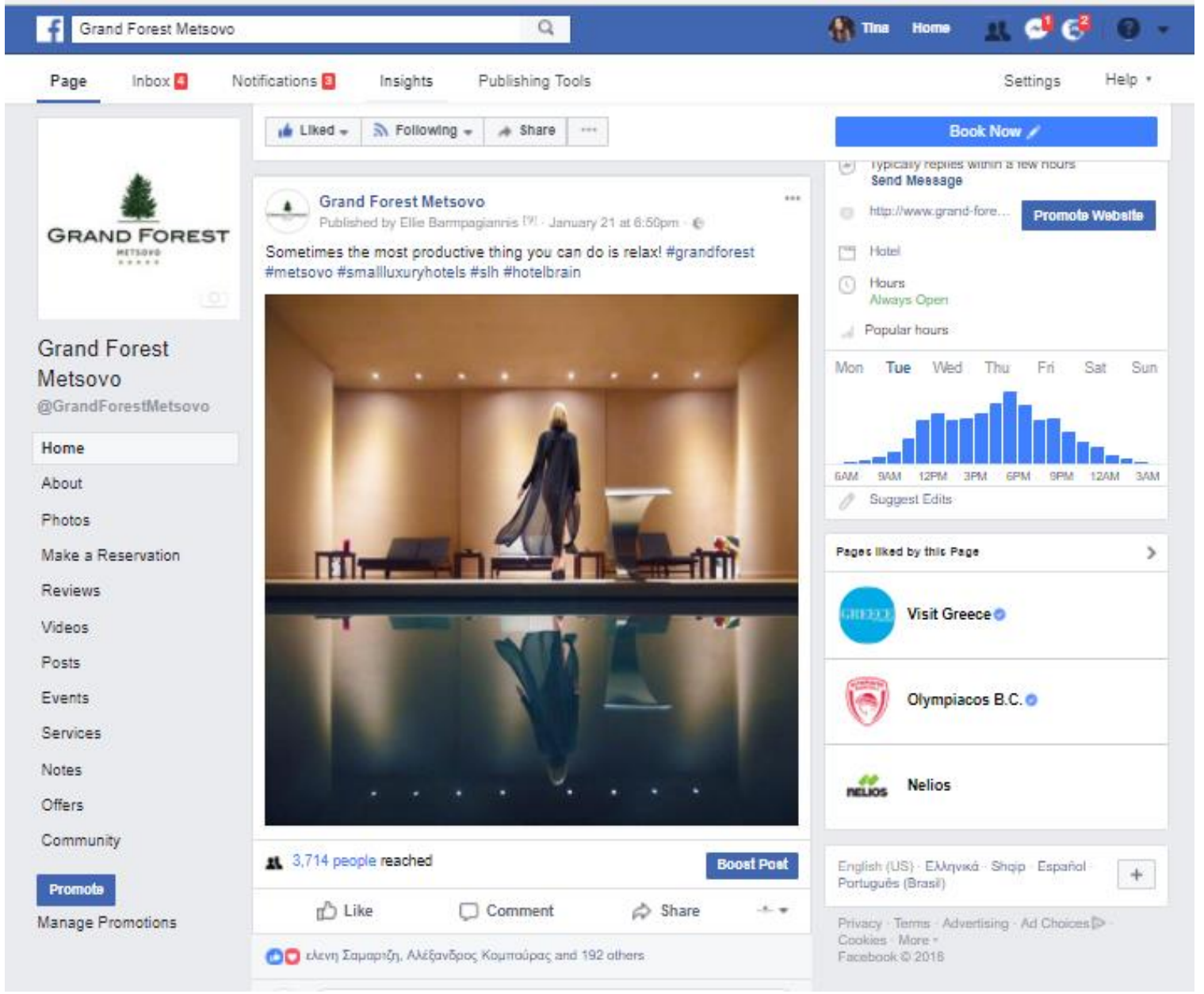
Allows you to see how often a search term has been used over time.

MAJESTIC SEO

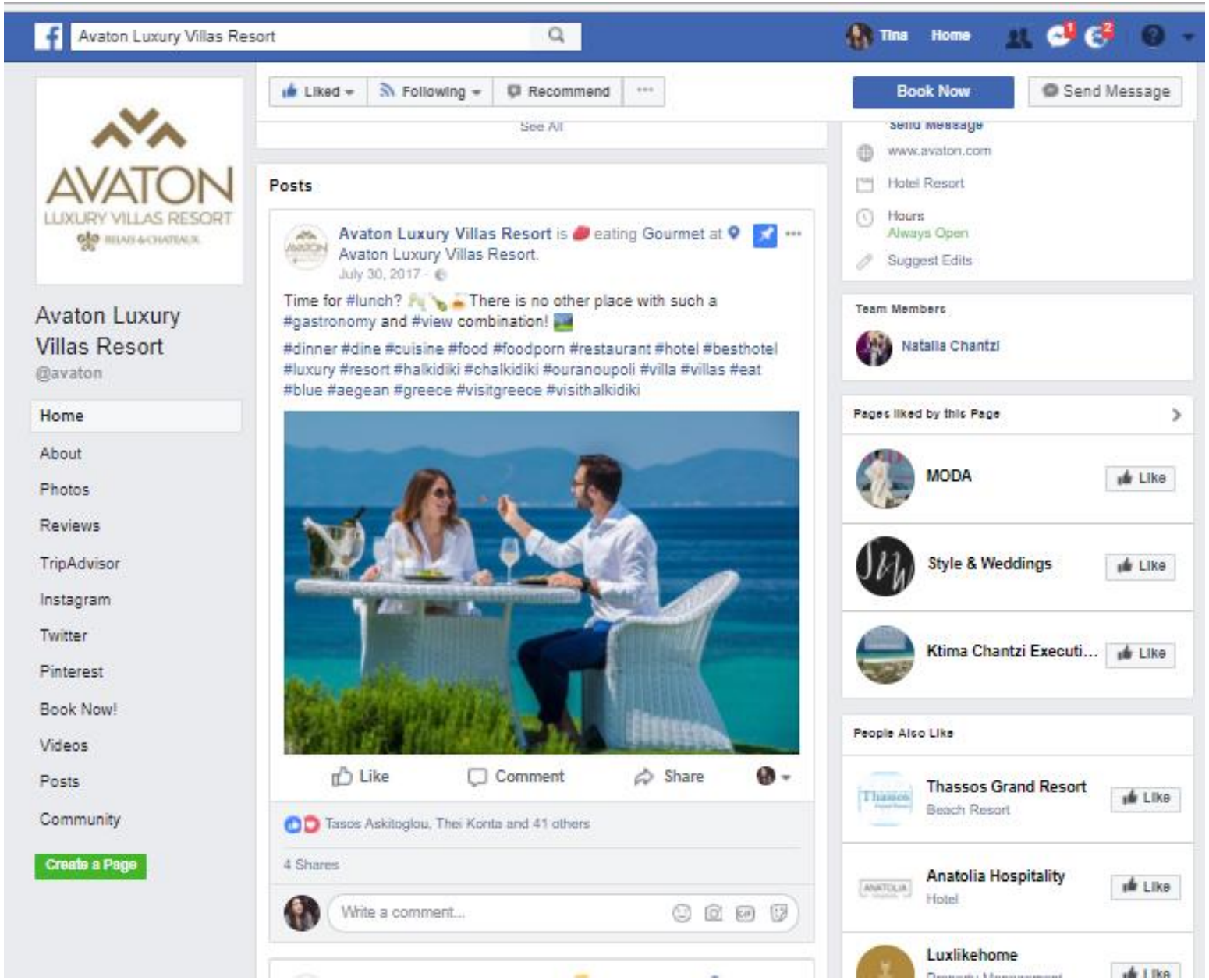
You can register with Majestic to carry out SEO research and analysis.

# Πώς χρησιμοποιούμε σωστά τα Social Media

# Παράδειγμα


Grand Forest Metsovo
Tina
Home
Page
Inbox 4
Notifications 3
Insights
Publishing Tools
Settings
Help
Liked
Following
Share
Book Now
Grand Forest Metsovo
@GrandForestMetsovo
Home
About
Photos
Make a Reservation
Reviews
Videos
Posts
Events
Services
Notes
Offers
Community
Promote
Manage Promotions
Grand Forest Metsovo
Published by Ellie Bampagiannis · January 21 at 6:50pm
Sometimes the most productive thing you can do is relax! #grandforest #metsovo #smallluxuryhotels #slh #hotelbrain
3,714 people reached
Boost Post
Like
Comment
Share
ελενη Σαμαρτζη, Αλέξανδρος Κομπούρας and 192 others
Send Message
http://www.grand-fore...
Promote Website
Hotel
Hours
Always Open
Popular hours
Mon Tue Wed Thu Fri Sat Sun
6AM 9AM 12PM 3PM 6PM 9PM 12AM 3AM
Suggest Edits
Pages liked by this Page
Visit Greece
Olympiacos B.C.
Nelios
English (US) · Ελληνικά · Shqip · Español
Português (Brasil)
Privacy · Terms · Advertising · Ad Choices
Cookies · More
Facebook © 2018

# Παράδειγμα


Avaton Luxury Villas Resort
Tina
Home
Liked
Following
Recommend
Book Now
Send Message
See All
AVATON
LUXURY VILLAS RESORT
Avaton Luxury Villas Resort
@avaton
Home
About
Photos
Reviews
TripAdvisor
Instagram
Twitter
Pinterest
Book Now!
Videos
Posts
Community
Create a Page
Posts
Avaton Luxury Villas Resort is eating Gourmet at Avaton Luxury Villas Resort.
July 30, 2017
Time for #lunch? There is no other place with such a #gastronomy and #view combination!
#dinner #dine #cuisine #food #foodporn #restaurant #hotel #besthotel #luxury #resort #halkidiki #chalkidiki #ouranoupoli #villa #villas #eat #blue #aegean #greece #visitgreece #visithalkidiki
Like
Comment
Share
Tasos Askitoglou, Thei Konta and 41 others
4 Shares
Write a comment...
www.avaton.com
Hotel Resort
Hours
Always Open
Suggest Edits
Team Members
Natalia Chantzi
Pages liked by this Page
MODA
Like
Style & Weddings
Like
Ktima Chantzi Executi...
Like
People Also Like
Thassos Grand Resort
Beach Resort
Like
Anatolia Hospitality
Hotel
Like
Luxlikehome
Like

# Γιατί online διαφήμιση;

Οι καταναλωτές πλέον αποφασίζουν και αναζητούν πληροφορίες κυρίως online μέσα από πολλές συσκευές και πολλά κανάλια

Χρησιμοποιώντας online μέσα διαφήμισης, μπορούμε να:

- Στοχεύουμε συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών
- Ελέγχουμε τα κόστη διαφήμισης
- Αναλύουμε την απόδοση των ενεργειών
- Ξεκινάμε συζητήσεις με πελάτες και όχι απλά να “μεταδίδουμε”

# Βασικοί κανόνες

- Τα social media δεν φτιάχτηκαν για εσάς
  - Αν μιλάτε συνέχεια για εσάς θα γίνετε γρήγορα βαρετοί
  - Γίνεται διάλογος, συμμετέχετε!
  - Εστιάστε στα social media platforms που σας ταιριάζουν
  - If you can’t feed it, kill it
  - Αν ένας πελάτης δει μια ανενεργή σελίδα καταλαβαίνει ότι από πίσω υπάρχει μια ανενεργή επιχείρηση

# Γιατί να κάνω διαφήμιση στα Social Media

Στόχευση (Τα social media ξέρουν πολλά για τους χρήστες τους!)

Ηλικία

Που μένουν

Που δουλεύουν

Που βρίσκονται

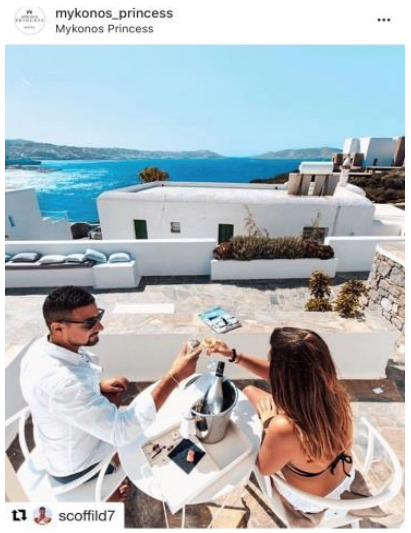
Μεγαλύτερη κάλυψη του κοινού σας

Γρήγορη διεύρυνση της κοινότητας σας

# Travel Bloggers – The New Trend

• 92% των χρηστών των social media επηρεάζονται από τους travel bloggers & travel influencers

• Διάσημοι bloggers and Instagrammers βγάζουν χρήματα χρησιμοποιώντας την φήμη τους προωθώντας Ξενοδοχεία και προορισμούς.



Google Ads Vs


- Είναι συνήθως πιο ακριβά
- Χρεωνόμαστε με C.P.C. (Cost Per Click)
- Ο χρήστης έχει ήδη την ανάγκη να ταξιδέψει
- Δεν κάνει awareness
- Μετρήσιμα conversions
- Δεν μπορούμε να στοχεύσουμε κοινό

- Είναι συνήθως πιο φτηνά
- Χρεωνόμαστε με C.P.M. , C.P.C., C.P.A.
- Δημιουργούμε στον χρήστη την ανάγκη να ταξιδέψει
- Κάνει κυρίως Awareness & Visits
- Conversions μόνο σε συγκεκριμένες campaigns
- Μπορούμε να στοχεύσουμε το κοινό μας

# Thank You

hotelBrain
MANAGEMENT • DEVELOPMENT • CONSULTING