

► Tendencia

Las redes sociales, aliadas exitosas de las aerolíneas

► La incursión en el mundo 2.0 de las compañías aéreas ha demostrado ser en el corto tiempo una herramienta más que útil para llevar adelante una estrategia de comunicación y generar una relación con sus clientes que trascienda las fronteras de los aeropuertos. En esta nota repasamos algunos casos destacados y las cifras a nivel mundial.

En todo el mundo, las compañías aéreas vienen incursionando con éxito creciente en un terreno muchas veces temido, como lo es el de las redes sociales. De la mano de poderosas estrategias de marketing, una administración eficiente de los recursos disponibles, y herramientas sencillas que ayudan a mejorar el servicio ofrecido a los pasajeros, las aerolíneas se posicionan hoy como una de las mejores plantadas en este ámbito, planteando diálogos productivos con sus clientes. Ya sea en Facebook o Twitter -por citar a dos de las más populares-, los contenidos e interacción con los usuarios demuestran hoy que la

reputación y la experiencia también se construyen y se ganan en el mundo virtual.

Según el estudio que mensualmente realiza el prestigioso sitio de tendencias aeronáuticas SimpliFlying, en julio último el número de tweets de las aerolíneas a nivel mundial se incrementó en un 51%. A nivel global, Delta es quien lidera la tendencia, y en Sudamérica el perfil de Twitter de TAM Brasil es el más seguido, con unos 225.000 followers.

“Nos encontramos con un cambio paradigmático: cada pasajero de la compañía es hoy una unidad de producción de prensa en sí mismo. Porque cuando



Raúl Rodríguez

están haciendo una cola no pueden sacar una foto con su teléfono, o si los atienden mal lo pueden grabar y eso se lo sube a las redes sociales en el momento. Entonces, casi diría que los contenidos de una línea aérea están hoy en manos de los usuarios”, aseveró Raúl Rodríguez, director corporativo de Marketing de Pluna. En la actualidad, la empresa uruguaya posee una de las estructuras con más despliegue en la región, con una base operativa en Montevideo y dos equipos de posteadores, ubicados

en Chile y Brasil. “Como manejamos mercados en diferentes idiomas, tenemos equipos que comunican en las dos lenguas. A su vez, coordinamos con todos los departamentos de la compañía cuando hay cosas trascendentes para comunicar, como la apertura de nuevas rutas o la llegada de aviones”, explicó Rodríguez.

Una estrategia integrada

Según revelan las principales encuestas realizadas a nivel internacional, el modelo integrado de gestión de redes -que reúne en sus filas a personal de distintos departamentos- hace al enriquecimiento de la perspectiva global que se tiene sobre la empresa, tanto desde el punto de vista de quienes trabajan en ella como de los consumidores. “Uno de los pasos más difíciles en redes sociales es hacer tomar conciencia a la empresa de ese punto de

contacto con los pasajeros. Asumir que todos tenemos que hacer marketing”, aseveró el director Corporativo de Marketing de Pluna, quien además oficia como Community Manager.

En nuestro país, Aerolíneas Argentinas posee un perfil en Facebook y una cuenta en Twitter desde hace más de un año, cuya popularidad se redimensionó a partir de la crisis de las cenizas del volcán Puyehue. Ignacio Echechiquia, gerente de Marketing de Aerolíneas, comentó sobre el desempeño de la compañía en las redes sociales: “Nos sorprendió mucho el tema de Twitter, que creció muchísimo con todo el asunto del volcán. Ni bien conocíamos la reprogramación de un vuelo la posteábamos, y el valor de eso para el pasajero es altísimo. Hoy estamos entre las 30 primeras empresas argentinas con más fans en Facebook.

Sigue en pág. 52

“Uno de los pasos más difíciles en redes sociales es hacer tomar conciencia a la empresa de ese punto de contacto con los pasajeros. Asumir que todos tenemos que hacer marketing”.

RAÚL RODRÍGUEZ



Travelplan

www.travelplaninternacional.com

La garantía de un buen viaje

LOCURA DE VERANO

5% adicional sobre todos los circuitos regionales y grandes circuitos EUROPEOS publicados en el folleto 2011/12. Descuento aplicable para reservas realizadas del 29 de agosto hasta el 15 de octubre y para todas las reservas con salidas de septiembre y octubre. Descuento no aplicable a: seguros, vuelos opcionales, noches extras y grupos.



SALIDAS DOMINGOS

668€

ESENCIAS TURCAS

8 Días, 7 Noches CATEGORÍA: 4*/5*
SALIDAS EN AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE Y NOVIEMBRE
VISITANDO: CAPADOCIA / KONYA / PAMUKKALE / EFESO / ESMIRNA Y ESTAMBUL

INCLUYE: Vuelo especial Madrid-Capadocia y Estambul-Madrid. Tasas aéreas* 3 noches en Hotel Gran Yavuz en B/B en Estambul. 4 noches de circuito en hoteles 4*/5*, 8 comidas durante el circuito.

SUPLEMENTO TEMPORADA SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 257 €
NOVIEMBRE 43 €



PINCELADAS DE EUROPA

12 Días, 11 Noches CATEGORÍA: 3* / 4* SALIDAS EN AGOSTO
SEPTIEMBRE - OCTUBRE - NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
3 MADRID / 4 PARÍS / 1 BRUSELAS / 2 ÁMSTERDAM / 1 FRANKFURT.

INCLUYE: Vuelo Madrid-París, en Clase Turista. Visita panorámica de Madrid, París, Bruselas y Ámsterdam con guía local. Visita de Colonia y Frankfurt comentado por nuestro guía. Crucero por el Sena, canales de Ámsterdam y el Rin. Servicio de audio individual. 3 comidas.

SUPLEMENTO TEMPORADA SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 20 €

SALIDAS JUEVES

1.060€

ITALIA DOLCE VITA A

8 Días, 7 Noches CATEGORÍA: 4* TODO INCLUIDO
SALIDAS EN AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE
3 ROMA / 2 FLORENCIA / 2 VENECIA

INCLUYE: Visita panorámica con guía local de Roma, Florencia y Venecia. Excursión con guía local (entradas incluidas) a los Museos Vaticanos, Capilla Sixtina y Basílica de San Pedro. Excursión con guía local (entradas incluidas) de Nápoles, Pompeya y Capri. Excursión de Roma Barroca. Visita de Asís, Siena, Pisa y Padua comentado por nuestro guía. Visita a una fábrica de cristal de Murano. 11 comidas Servicio de audio individual.

SUPLEMENTO TEMPORADA SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 20€

SALIDAS DOMINGOS

950€

SALIDAS JUEVES

1.480€

TESOROS DE EUROPA DE MADRID A BUDAPEST

18 Días, 17 Noches CATEGORÍA: 3*/4*
SALIDAS EN AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

3 MADRID / 3 PARÍS / 1 BRUSELAS / 2 AMSTERDAM / 1 FRANKFURT / 3 PRAGA / 2 VIENA / 2 BUDAPEST

INCLUYE: Vuelo Madrid - París, en Clase Turista. Visita panorámica con guía local de Madrid, París, Bruselas, Ámsterdam, Praga, Viena, Budapest. Visita de Colonia, Frankfurt comentado por nuestro guía. Crucero por el Sena, canales de Ámsterdam y el Rin. Servicio de audio individual durante todo el circuito. 3 comidas

SUPLEMENTO TEMPORADA SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 40€

CIUDADES IMPERIALES PRAGA - VIENA - BUDAPEST

8 Días, 7 Noches CATEGORÍA: 4* / 5* SALIDAS EN AGOSTO
SEPTIEMBRE - OCTUBRE - NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
3 PRAGA / 2 VIENA / 2 BUDAPEST

INCLUYE: Visita panorámica con guía local de Praga, Viena y Budapest. Servicio de audio individual.

SUPLEMENTO TEMPORADA SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 20€

SALIDAS DOMINGOS

575€

INFORMACIÓN Y RESERVAS A TRAVÉS DE LOS OPERADORES:



europa@piamonte.com



europa@juliatur.com.ar



ventaseuropa@eurovips.com



correo@ola.com.ar



info@vietur.com.ar



ventas@omveva.com.ar



mayorista@saulsaidel.com



info@dt-mayorista.com



ilusiones@gigared.com