

OPERATIVIDAD Y EFICIENCIA

MARKETING DIGITAL TURÍSTICO: ESTRATEGIAS DE CONVERSIÓN

DESTINO MALALCAHUELLO



NO COMPITES CONTRA OTRAS CABAÑAS. COMPITES CONTRA LA FRICCIÓN.

La decisión del turista ocurre en micro-momentos. Si no estás preparado, la venta se va a Pucón, a Booking, o al vecino.



**LA FRICCIÓN DE
NO APARECER EN
GOOGLE.**

**LA FRICCIÓN DE
RESPONDER
TARDE.**

**LA FRICCIÓN DE
TENER UN
INSTAGRAM BONITO
PERO INÚTIL.**

SI SE HACE BIEN, NO NECESITAS MÁS SEGUIDORES. NECESITAS MENOS FRICCIÓN.

Este manual no es sobre “likes”. Es sobre eficiencia transaccional y soberanía digital. Debes controlar tu flujo de reservas, no depender exclusivamente de intermediarios.

EL PARADIGMA DE LA CONVERSIÓN

EL MAPA DEL VIAJERO Y LOS PUNTOS DE FUGA



Si hoy perdieras el 30% de consultas,
¿sabrías exactamente en cuál de
estos pasos ocurrió?

WHATSAPP NO ES UN CHAT. ES UN SISTEMA DE VENTAS.

Transforma la hospitalidad digital estructurando tu embudo de ventas en la palma de tu mano.

ETIQUETA: CONSULTA RECIBIDA

ETIQUETA: COTIZACIÓN ENVIADA

ETIQUETA: RESERVA CONFIRMADA

ETIQUETA: PAGO RECIBIDO

ETIQUETA: SEGUIMIENTO POST ESTADÍA

EL PROTOCOLO DE RESPUESTA DE 15 MINUTOS

EL ERROR COMÚN

Turista: “¿Cuánto vale la cabaña?”

Respuesta: “\$120.000.”

LA VENTA CONSULTIVA

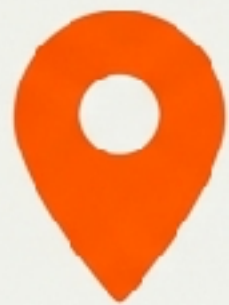
Estructura Obligatoria: Personalizar + Entregar Valor + Precio Claro + Llamado a Acción.

Ejemplo: “Para 4 personas tenemos disponibilidad. Incluye calefacción continua y estacionamiento privado. El valor es \$120.000 por noche.

¿Te reservo ahora mismo?”

GOOGLE MAPS: LA ECONOMÍA DE LA CONFIANZA

No es un mapa. Es el filtro de confianza del turista. Una décima en puntuación impacta directamente en tus reservas.



CATEGORÍA Y SEO

Uso de palabras clave locales y atributos específicos del destino.



FOTOGRAFÍA ESTRATÉGICA

Carga de imágenes recientes y reales que respondan a dudas visuales.



TASA DE RESPUESTA

Impacto directo del 100% de respuestas en el posicionamiento algorítmico local.

GESTIÓN DE CRISIS Y RESEÑAS NEGATIVAS



“La cabaña estaba fría y nadie respondió cuando llamamos.”

1

AGRADECER: Reconocer el comentario públicamente.

2

RESPONSABILIDAD: Asumir responsabilidad parcial sin victimizarse.

3

ACCIÓN: Explicar la acción correctiva concreta.

4

INVITACIÓN: Reafirmar compromiso e invitar a futuro.

NUNCA DISCUTIR. NUNCA CULPAR AL CLIENTE.

RUIDO DIGITAL VS. CONTENIDO QUE CONVIERTE

CONTENIDO QUE DISTRAE

- ✘ - Fotos genéricas sin contexto.
- ✘ - Publicaciones sin llamado a la acción.
- ✘ - Exceso de frases inspiracionales sin oferta clara.

CONTENIDO QUE VENDE

- ✔ - **Testimonios reales de huéspedes.**
- ✔ - **Beneficios concretos (calefacción, acceso a nieve).**
- ✔ - **Experiencia real y comparación implícita.**

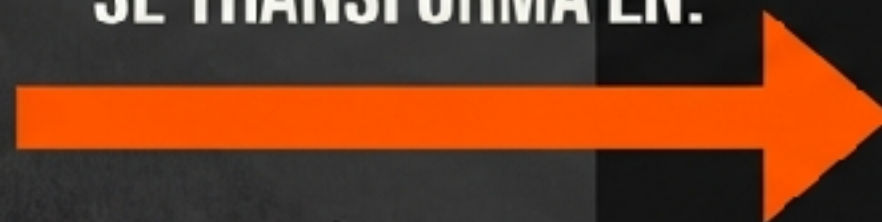
LA MATRIZ DE TRANSPARENCIA RADICAL

Convierte las dudas más incómodas del turista en tus mejores activos de cierre. Transparencia = Confianza anticipada.

LA PREGUNTA INCÓMODA:

"¿Qué pasa si nieva mucho y no puedo subir?"

SE TRANSFORMA EN:



Activo A: Respuesta rápida guardada en WhatsApp.

Activo B: Reel explicativo mostrando el despeje de ruta.

Activo C: Sección FAQ actualizada en Google Maps.

OXÍGENO FINANCIERO: TEMPORADA BAJA

EL PRECIO COMO NARRATIVA

- Nunca bajes el precio sin construir una narrativa de valor.
- **Promociones inteligentes:** Paquetes temáticos (fotografía, retiro digital, trekking).
- **Alianzas cruzadas:** Diseña campañas conjuntas con otros negocios locales. Si Malalcahuello comunica unido, compite mejor.

EL PANEL DE CONTROL SEMANAL

Sin números no hay mejora. Solo intuición.
Revisa estos indicadores cada lunes.

< 15 MIN

Tiempo promedio de
respuesta en WhatsApp

%

Tasa de cierre:
Consultas vs. Reservas

4.5+

Promedio de estrellas
en Google Maps

+1

Cantidad de reseñas
nuevas por semana

KPI

Cantidad de reseñas
nuevas por semana

KPI

Número de consultas
originadas en Google

LA DIETA DIGITAL SEMANAL

Nada de planes heroicos que mueren el día 3.
Ejecuta esta publicación mínima viable.

DIARIO Respuesta en WhatsApp en menos de 15 minutos.

LUNES Revisión de Google Maps (Responder reseñas, verificar horarios).

MIÉRCOLES 1 Publicación estratégica (Beneficio concreto o testimonio).

VIERNES 1 Reel de experiencia real (Mostrando clima, cabaña o entorno).

CONSTANTE 3 a 5 interacciones breves en Stories.

LA DISCIPLINA DEL EMPRESARIO DIGITAL

EL ANFITRIÓN:

- Responde cuando tiene tiempo.
- Publica cuando se siente inspirado.
- Se molesta con las reseñas negativas.

EL OPERADOR PROFESIONAL:

- Responde en menos de 15 minutos.
- Publica estratégicamente para responder dudas.
- Usa las reseñas como activos económicos.

MENOS RUIDO. MÁS CONVERSIÓN.

El objetivo final no es solo llenar tu calendario. Es elevar el estándar colectivo de todo el destino. Cuando Malalcahuello opera con excelencia digital, todos ganan.

FIRMAR EL ACUERDO DE PROFESIONALIZACIÓN DIGITAL