



MANUAL OPERATIVO

ESTRATEGIAS DE CONVERSIÓN DIGITAL

EL ECOSISTEMA TURÍSTICO PARA MALALCAHUELLO

EL ENEMIGO ES LA FRICCIÓN.

El turismo no compite con el alojamiento vecino.

Compite contra la fricción de no aparecer en Google, no responder a tiempo o tener un Instagram bonito pero inútil.

La decisión ocurre en micro-momentos. Si no estás preparado, la reserva se va a otro lado.

EL EMBUDO TURÍSTICO

INSPIRACIÓN

Instagram /
Facebook. Reels
geolocalizados y
contenido
experiencial.

BÚSQUEDA

Google Maps.
Consultas locales
como "cabañas en
Malalcahuello".

EVALUACIÓN

Reseñas.
Fotografías reales
y tiempos de
respuesta del
dueño.

CONVERSIÓN

WhatsApp.
El cierre
transaccional.

[POINT OF FRICTION]

Aquí ocurren las fugas
críticas de clientes.

PILAR OPERATIVO 01

WHATSAPP NO ES UN CHAT.

Es tu principal CRM y sistema de ventas.

ANATOMÍA DE LA VENTA CONSULTIVA

REGLA: NUNCA ENVIAR
SOLO EL PRECIO

01. PERSONALIZAR

Saluda directamente. Evalúa fecha y cantidad de personas.

02. ENTREGAR VALOR

Menciona beneficios concretos, no solo características (Ej: 'Incluye calefacción continua y estacionamiento').

03. PRECIO CLARO

Informa el valor con total transparencia.

04. CALL TO ACTION

Termina siempre con una pregunta de cierre (Ej: '¿Te reservo ahora mismo?').

Etiquetas Obligatorias: Nueva consulta, Cotización enviada, Reserva confirmada, Pago recibido.

PILAR OPERATIVO 02

EL FILTRO DE CONFIANZA

Google Maps no es un mapa.
Es tu reputación digital
convertida en un activo
económico directo.



LA FÓRMULA DE EMPATÍA ESTRATÉGICA

El objetivo no es defender tu ego. Es generar confianza en el futuro huésped que lee.

Filtro de oro: ¿La leería un futuro huésped y reservaría igual?

01

AGRADECER: Valora el tiempo que tomó escribir.

02

RECONOCER: Asume responsabilidad parcial sin victimizarte. Nunca discutas.

03

ACCIÓN CORRECTIVA: Explica qué medidas tomaste para solucionarlo.

04

COMPROMISO: Reafirma tu estándar de calidad.

MÉTRICAS MAESTRAS DE REPUTACIÓN

> 4,3

ESTRELLAS. Una décima impacta directamente en las reservas.

100%

TASA DE RESPUESTA. En un plazo máximo de 48 horas.

+1

NUEVA RESEÑA. Mínimo semanal para mantener validación reciente.

PILAR OPERATIVO 03

RUIDO DIGITAL

- Fotos genéricas sin contexto
- Exceso de frases inspiracionales (“vive la experiencia única”)
- Ausencia de llamado a la acción

CONTENIDO QUE VENDE

- ✓ Beneficios concretos (acceso a nieve, calefacción)
- ✓ Prueba social real
- ✓ Respuestas a dudas incómodas
- ✓ Call to Action explícito

ARQUITECTURA DEL REEL ESTRATÉGICO

01. MOMENTO HUMANO

Experiencias
auténticas, no
paisajes vacíos.

02. BENEFICIO CONCRETO

Utilidad práctica o
checklist de viaje.

03. CALL TO ACTION

Instrucción clara
para reservar o
consultar.

La métrica de éxito no son los likes. Son los 'Guardados' y las conversaciones genuinas en WhatsApp.

TRANSPARENCIA RADICAL

Responde lo incómodo para generar confianza anticipada.

¿Cuánto cuesta realmente la temporada alta?

-> Informar precios con relato de valor, nunca ocultarlos.

¿Qué pasa si se cancela por clima?

-> Políticas claras en catálogo y Google FAQ.

¿Hay internet estable y calefacción?

-> Demostrar soluciones reales antes de que pregunten.

OXÍGENO FINANCIERO: TEMPORADA BAJA

NARRATIVA DE VALOR

Nunca bajes el precio sin una justificación clara. Crea promociones inteligentes.

PAQUETES TEMÁTICOS

Nichos específicos: fotografía, trekking, retiro digital para trabajadores remotos.

ALIANZAS CRUZADAS

Si el destino comunica unido, compite mejor. Paquetes con restaurantes y guías.

¿ERES ANFITRIÓN O EMPRESARIO?

El anfitrión responde cuando puede. Publica cuando se inspira. Se ofende con las reseñas.

El empresario responde en <15 min. Publica estratégicamente. Usa las críticas como activo económico.

PANEL DE CONTROL SEMANAL

- WHATSAPP:** Tiempo promedio de respuesta menor a 15 minutos en horario activo.
- INSTAGRAM:** 2 piezas estratégicas por semana + 3 interacciones en stories.
- GOOGLE MAPS:** Revisión 3 veces por semana. 100% reseñas respondidas.
- MÉTRICA CLAVE:** Medir la tasa de cierre y el origen de las consultas semanalmente.

MENOS RUIDO.
MÁS CONVERSIÓN.

