

## ■ CLAVES

**Turoperadores 'online'**

**H**ACE 13 AÑOS el Grupo Abreu decidió crear un nuevo segmento de negocio con Abreu online, sistema B2B dedicado en exclusiva al servicio del agente de viajes, primero en Portugal y en otros países en 2007. Hoy, nuestro posicionamiento en España hace de este mercado emisor el tercero más importante y estamos en la dirección de que se mantenga así mucho tiempo.



☞ PEDRO ALGABA

Vivimos unos momentos en los que la distribución hotelera está cada vez más concentrada, dando fuerza a algunas empresas que abarcan buena parte del negocio. No obstante existen otras alternativas en el mercado que potencian la calidad del servicio, la atención al agente, además de ofrecer condiciones competitivas, una herramienta eficaz y una buena relación comercial con el cliente: empresas como Abreu online, con toda la reputación y prestigio del Grupo, trabajando en el sector desde 1840.

No es de extrañar que las agencias en general vean con temor algunas grandes B2C y los metabuscadores, que unido a la oferta directa al cliente final que muchos proveedores alientan, hacen cada vez más complicada la subsistencia del negocio. Por eso, proveedores que focalicen la venta exclusivamente a través de la agencia de viajes, se convierten en verdaderos *partners* que forman equipo con los agentes en aras a mantener la colaboración por mucho tiempo.

Nuestra herramienta sigue mejorando e incorporando elementos que la hagan más amigable y eficiente, para que podamos acometer los próximos tiempos acompañando la realidad de la distribución de hoteles y servicios y adaptando las últimas tendencias.

En este sentido, las agencias de viajes pueden tener la seguridad de que nos tienen a su disposición, con vocación de servicio y dispuestos a colaborar al máximo. Mientras haya empresas con esta actitud será viable que las agencias sigan adelante.

Abreu online es una apuesta segura en servicios y hoteles y seguirá estando presente en esta industria tan sensible a la que afecta cualquier incidente o situación, y que además afronta unos tiempos inciertos. Pero a los que nos enfrentaremos con ilusión, optimismo y vocación de servicio.

☞ Pedro Algaba es responsable de ventas para España de Abreu online.

**E** 'Nuestro equipo de integridad de contenidos tiene como objetivo garantizar que todos los establecimientos presentes en nuestra web compitan en igualdad de condiciones, en función únicamente de los servicios que prestan', señala la directora de Relaciones con la Industria de TripAdvisor

## TRIBUNA



☞ HELENA EGAN

**Manteniendo la honestidad de las opiniones (I)**

**L**OS COMENTARIOS Y opiniones son de gran importancia: no sólo influyen fuertemente en las decisiones de reserva de los consumidores, sino que también ayudan a mejorar los niveles de calidad del servicio en todo el sector de la hostelería. Sabiendo el impacto que tienen opiniones, está claro que la integridad del contenido en TripAdvisor es fundamental para el éxito continuado de nuestra empresa, por lo que nos tomamos muy en serio la moderación de dicho contenido y cualquier intento de actividad fraudulenta en nuestra web. Hemos estado analizando comentarios durante más de 15 años, mejorando continuamente nuestros sistemas y usando las mejores prácticas de industrias como la crediticia o bancaria. Cada opinión está sujeta a los mismos controles rigurosos. También disponemos de un equipo de más de 300 especialistas que investigan cualquier contenido que nuestro sistema identifique como sospechoso o sea reportado por nuestra comunidad de viajeros y propietarios de negocios.

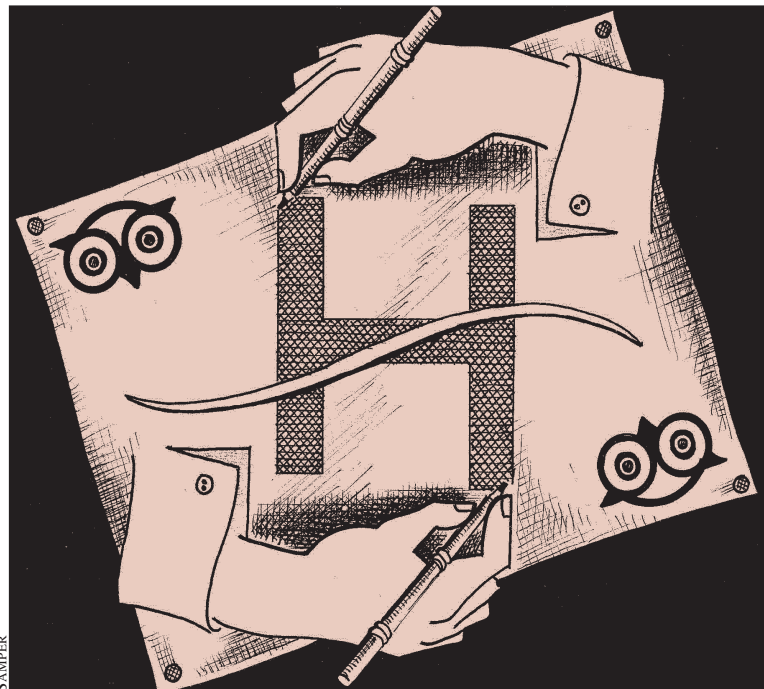
Existe actualmente un problema que está afectando a nuestra industria y que podría suponer una amenaza a las empresas honestas de hospitalidad. Afortunadamente, ya disponemos de medidas efectivas para luchar contra este reto, y las empresas también pueden ayudar.

Estamos al tanto de la práctica de ciertos individuos que con frecuencia se enmascaran como negocios lícitos y se ponen en contacto con propietarios de negocios hosteleros para tratar de obtener dinero. Lo hacen con la falsa promesa de que pueden manipular las clasificaciones de TripAdvisor y de otras plataformas de opiniones *online*, tanto a través del envío de opiniones positivas como de la eliminación de las negativas. Algunas empresas llegan hasta el punto de afirmar que están relacionadas oficialmente con TripAdvisor.

A estos grupos se los conoce como "empresas de optimización" y sus prácticas son totalmente contrarias al espíritu y las directrices de nuestro sitio, además de ser poco éticas y en muchos casos contrarias a la ley. Creemos que estas empresas de optimización suponen un riesgo para los millones de negocios de hostelería lícitos y honrados de todo el mundo. No existe ni existirá nunca

ninguna empresa de optimización afiliada a TripAdvisor, y la práctica de enviar contenidos que no sean auténticos y que no provengan de los viajeros es contraria a todo lo que representamos como empresa. Nues-

han optado por contratar los servicios de este tipo de empresas han acabado siendo objeto de chantajes, extorsión y fraude cuando han tratado de prescindir de ellos. Una vez que se vulnera la ley, se deja de



tro equipo de integridad de contenidos de TripAdvisor al completo tiene como objetivo garantizar que todos los establecimientos presentes en nuestra web compitan en igualdad de condiciones, en función únicamente de los servicios que prestan a los viajeros.

Recientemente hemos distribuido un comunicado en conjunción con HOTREC Hospitality Europe condenando los intentos de actividad fraudulenta en webs de comentarios y

poniendo el foco sobre cómo las empresas pueden luchar contra ello. Ambas organizaciones condenan conjuntamente los intentos de manipular los *rankings* en cualquier plataforma de comentarios *online* enviando comentarios falsos. HOTREC y TripAdvisor creen que estas prácticas son perjudiciales para los consumidores, que van en detrimento de los destinos, y son dañinas para los negocios de hostelería en el Sector Turístico.

TripAdvisor hará todo lo que esté en su mano siempre para luchar contra estas empresas, así como con los establecimientos que intenten interactuar con ellas para distorsionar el contenido de TripAdvisor. Con frecuencia, los propietarios que

están amparados por ella, cosa que saben bien las personas sin escrúpulos que se dedican a este tipo de actividades de optimización.

Las buenas noticias son que en TripAdvisor descubrimos con mucha eficacia este tipo de actividades e individuos. Nuestro equipo de investigación hace uso de tecnología avanzada y técnicas de investigación similares a aquellas usadas en los sectores bancario y financiero para rastrear la actividad

de las empresas de optimización por todo el mundo. De hecho, en 2015 solamente indetificamos, investigamos y cerramos más de 40 webs de optimización, y continuaremos persiguiendo a estas empresas hasta que dejen de representar un riesgo para nuestra comunidad.

No cejamos en nuestro empeño porque sabemos que, al igual que nosotros, los propietarios de los negocios de hostelería, desean operar en un sistema limpio donde los establecimientos puedan competir de manera justa. Pero también sabemos que, con la ayuda de los propietarios de restaurantes y hoteles, podríamos ser aún más eficaces en nuestro empeño por cerrar estos negocios.

Por ello es tan importante ponerse en contacto con nosotros en caso de ser contactado por alguna empresa ofreciéndose a mejorar la clasificación, proporcionar contenidos u opiniones para el perfil o proponiendo alguna actividad que podría vulnerar las políticas de TripAdvisor, nos gustaría que nos lo hiciese saber. Cualquier información aportada, por muy pequeña que parezca, nos ayudará en nuestras investigaciones. Toda esta información debe ser remitida a nuestro equipo de integridad de contenidos, que la investigará y la tratará de manera confidencial. Con su ayuda, podremos continuar mejorando el servicio que TripAdvisor presta a los viajeros.

Para informar sobre una empresa de optimización o sobre el contacto que haya intentado establecer una empresa de este tipo, los propietarios pueden utilizar la función que encontrarán en el Centro de Gestión de TripAdvisor seleccionando "Informar de actividades de fomento organizado fraudulentas" en la sección "Gestione sus Opiniones" del panel del establecimiento. También se puede informar sobre un incidente por correo electrónico escribiendo a [fightfraud@tripadvisor.com](mailto:fightfraud@tripadvisor.com).

Al enviar información sobre empresas de optimización, es importante que se incluyan la mayor cantidad posible de datos y adjuntar los correos o comunicaciones que se hayan recibido para ayudar a nuestro

equipo de investigación, que revisará todos los informes recibidos por parte de nuestra comunidad. HOTREC y TripAdvisor creen firmemente que los comentarios justos y equilibrados desempeñan un papel importante; ayudan a

los consumidores a planificar y reservar sus viajes *online*, y a las empresas de hospitalidad a promover su oferta y mejorar la calidad del servicio. Ambos estamos también de acuerdo en que todo el contenido enviado a las plataformas de comentarios *online* debe estar sujeto a directrices estrictas y rigurosos controles. Sin embargo, también es responsabilidad de los consumidores y de las empresas individuales asegurar que cualquier contenido enviado a las webs de comentarios *online* sea reflejo de una experiencia genuina y que no trate de manipular o distorsionar la reputación *online* de un establecimiento.

☞ Helena Egan es la directora de Relaciones con la Industria de TripAdvisor.

**Estas prácticas van en detrimento de los destinos y son dañinas para los negocios de hostelería**

**En 2015 solamente indetificamos, investigamos y cerramos más de 40 webs de optimización**