

Barcelo.com

Los resultados conseguidos superan en más del 100% las expectativas del cliente

"Los excelentes resultados de la colaboración con Zieltraffic muestran que el planteamiento de la campaña online y su gestión por parte de la agencia han sido factores decisivos para el éxito. Esto se consigue sólo mediante una interacción perfecta entre el cliente y la agencia"

"--- Gabriel Candido, Subdirector de e-marketing---"

Acerca de Barceló Hotels & Resorts

Barceló Hotels & Resorts (<http://www.Barcelo.com>) pertenece a las 30 empresas con más éxito a nivel mundial del sector hotelero y del turismo. La cadena de hoteles fundada en el año 1931 en Palma de Mallorca, España, tiene la fama en el sector del turismo de ofrecer un servicio excelente y de tener un gran espíritu innovador. Y todo ello desde hace

75 años. La cadena es propiedad privada de la familia Barceló. La empresa posee y gestiona hoteles con un total de más de 30.000 habitaciones en 14 países en todo el mundo. Barceló Hotels & Resorts está presente en las ciudades europeas más importantes y en lugares de vacaciones, así como en Norteamérica, África y Latinoamérica.

Barceló Hotels & Resorts delega su confianza en Zieltraffic AG

Casi el 30% de los ciudadanos, menciona Internet como la fuente de información más importante para la elección de sus viajes. Actualmente, en Alemania más de un tercio de todas las reservas se realizan online y se estima que este porcentaje sea de un 43% en cinco años¹. Las cifras son similares en el resto del mundo. Barceló Hotels & Resorts ha valorado esta previsión y es por ello por lo que apostó por la filial española de Zieltraffic AG para aumentar el número de reservas online. Las regiones objetivo determinadas para las campañas fueron España, Alemania, Méjico y Latinoamérica. El cliente ya había tenido experiencias con campañas de marketing online, pero buscaba un asesoramiento competente para una campaña internacional que debía ajustarse a las características de la marca.

¹ Fuente: "Krise & Beyond: Multichannel-Dynamik in der Touristik 2009-2015", GfK et al.

El planteamiento de Zieltraffic

Zieltraffic AG le ofrece a sus clientes un modelo de pago orientado al éxito. Esto significa que el cliente paga por unos objetivos fijados previamente, que en el caso de Barceló Hotels & Resorts se tratan de aumentar las ventas a través de su página web. Por una parte, Zieltraffic tuvo a su disposición para la campaña de Barceló un presupuesto fijo, que debía utilizarse de forma óptima, con un bonus en función del éxito. Por otra parte, hubo elementos de la campaña que se cobraron solamente en función de los resultados obtenidos. En este último caso Zieltraffic asumió todos los gastos.

El análisis detallado de los mercados y del producto son los primeros pasos del proceso. Como agencia internacional de Performance Marketing, Zieltraffic puede ofrecer a sus clientes un asesoramiento profesional y competente sobre el acceso a los

La solución de Zieltraffic para Barceló Hotels & Resorts

Los buscadores desempeñan un papel cada vez más importante en el sector del turismo ya que son el primer lugar de consulta cuando los clientes planean sus vacaciones. Al utilizar el marketing en buscadores (Search Engine Marketing, SEM), al usuario también se le muestran, junto a sus resultados de búsqueda, anuncios relacionados con sus términos de búsqueda. Zieltraffic España S.L concibió para Barceló Hotels & Resorts campañas de SEM tanto en Google como en Yahoo!, ejecutándose ambas de forma paralela, unas centrándose en la marca y otras en los distintos destinos y productos.

diferentes mercados. Dado que cada mercado es distinto el uno del otro, para lograr una campaña con éxito no sólo es fundamental contar con personas cuya lengua materna sea la del país objetivo, sino que es necesaria la colaboración con expertos que residan en aquel país. Sabemos, por ejemplo, que en Alemania y España existen diferencias en el comportamiento del usuario, de tal modo que los españoles reservan sus vacaciones de una forma más espontánea que los alemanes, así como que los primeros tienen otros días festivos que ven como ocasión para hacer un viaje. En un segundo paso, los expertos analizaron las ventajas competitivas y la marca del cliente en las distintas áreas de negocio (hoteles urbanos, hoteles vacacionales...) para adoptar las medidas adecuadas en cada una de ellas.

Zieltraffic utiliza complejas herramientas de monitorización para comprobar el éxito de las campañas. Gracias a ello, los expertos de Zieltraffic tienen siempre una visión general de los resultados obtenidos por cada anuncio. La continua optimización de todos los elementos de la campaña es decisiva para garantizar la óptima utilización del presupuesto.

Para el éxito de la campaña es importante la continua coordinación con el cliente y los constantes reajustes de las campañas activas. Junto a las reuniones habituales, los asesores de Zieltraffic están en contacto casi a diario con el cliente analizando objetivos y el desarrollo de las campañas.

Resultados

La campaña de SEM para Barceló Hotels & Resorts fue un éxito arrollador y una prueba de la eficiencia de una campaña de marketing online en el sector del turismo.

Resumen de los resultados:

- Aumento más que significativo de las ventas a través de la página web del cliente
- Los resultados conseguidos superaron en más del 100% las expectativas del cliente
- Los costes de marketing por orden (Cost per Order) se redujeron notablemente
¡Menos del 50% del CPO fijado como objetivo!

El éxito de la campaña ha llevado a Barceló Hotels & Resorts a tener mucho más en cuenta el marketing online para futuras campañas.

Perspectiva

Al igual que Global Player, Barceló Hotels & Resorts ha reconocido la importancia del marketing online en el sector del turismo y lo utiliza con éxito en colaboración con Zieltraffic. Barceló continuará implementando sus futuras campañas con el apoyo de Zieltraffic AG.

Acerca de Zieltraffic:

Zieltraffic AG (www.zieltraffic.de) fue fundada en el año 2004 por Bernd Stieber, Werner Kubitscheck y Wolfgang Vogt. Zieltraffic es una agencia líder en Performance Marketing en Europa. Zieltraffic ofrece una transparencia total junto a una máxima seguridad de los gastos y utiliza con ello una nueva tendencia en el marketing online – los llamados “modelos de pago orientados al éxito”. Mientras que en los modelos de pago convencionales, una parte fija del presupuesto del marketing online se destina a la remuneración de la agencia, los clientes de Zieltraffic pagan solamente por resultados obtenidos que se han fijado previamente, por ejemplo, nuevos clientes conseguidos. Todos los gastos de la campaña y de los medios corren a cargo de Zieltraffic, es decir, que éste asume todo el riesgo para el éxito de la campaña.

Zieltraffic es hoy en día un líder del mercado en el sector de los bancos y los seguros. La agencia de marketing online que ofrece servicios completos emplea a más de 60 trabajadores en seis sedes (Múnich, Viena, Madrid, Stettin, La Haya y Basilea). Entre los clientes de Zieltraffic se encuentran empresas del sector de las finanzas y los seguros como, p. ej., Debeka, Deutsche Kreditbank (DKB), Hannoversche Leben o Postbank. Zieltraffic es una filial al 100% de FIDOR Bank AG (www.fidor.de) cuya sede se encuentra en Múnich.