Distribución Online

Concepto y aplicación

think!N
THE COMPANY FOR TOURISM

En el mercado convencional solemos encontrar distintos canales para distribuir productos y servicios, donde se involucra a intermediarios como son agentes exclusivos, franquicias, mayoristas, detallistas o el canal directo, que va del fabricante al consumidor final.

Con el constante progreso de las tecnologías y la fuerte presencia de estas en la vida diaria de los usuarios, se están produciendo cambios drásticos en el sector turístico que indican una inminente evolución en las estrategias de marketing que se deben implementar en los establecimientos.

Englobando la estrategia de Marketing Online, Internet es la herramienta clave para abrir múltiples canales de contacto directo con los clientes, siendo esta la mayor ventaja que ofrece la Distribución Online, de la que a su vez derivan otra serie de beneficios económicos, de posicionamiento, reputación, etc.

Dentro del mercado de la hostelería, en pocas palabras se podría definir la Distribución Online como la estrategia que permite a los hoteles controlar la gestión de sus reservas a través de varios canales directos.

De esta forma el establecimiento consigue optimizar sus beneficios, a la par que ofrece un servicio personalizado a sus clientes.

Pero para poder entender detalladamente lo que es la distribución online, antes es necesario tener claro lo que es un canal de distribución y el papel que juega en el mercado.

¿Qué es un Canal de Distribución?

Los canales de distribución vienen siendo esas áreas económicas activas que utilizan las empresas para colocar sus productos en manos de sus clientes. Son muchas las etapas y canales que un producto o servicio debe recorrer hasta llegar a su destino, que son los consumidores finales.

Estos canales representan un sistema interactivo que implica a todos los componentes de la gestión comercial: empresa, intermediarios y consumidores. Dependiendo de las etapas que recorra el producto o servicio, así se denominará en canal.

Para saber cuáles son los canales que más convienen a una empresa para su comercialización, se deben tener en cuenta ciertos aspectos indicadores de cuáles son los sistemas más adecuados, basados en rentabilidad y operatividad. Se debe cuestionar entonces cuánto control se está dispuesto a efectuar y ceder sobre el producto y sus precios, el alcance local, nacional o internacional de las ventas, la capacidad de inversión de la empresa para promociones y gastos de intermediación, entre otras cosas.

Evidentemente el canal directo es el que reporta mayores beneficios a las empresas y también a los clientes, ya que se evitan los gastos de intermediación y se tiene mayor control de precios, pudiendo adaptarlos a las necesidades de la empresa y también de sus clientes.

¿Qué es la Distribución Online?

Englobando la estrategia de Marketing Online, Internet es la herramienta clave para abrir múltiples canales de contacto directo con los clientes, siendo esta la mayor ventaja que ofrece la Distribución Online, de la que a su vez derivan otra serie de beneficios económicos, de posicionamiento, reputación, etc.

Online Distribution, como también se le conoce, es una estrategia multicanal que promueve el contacto directo con los usuarios de una empresa, con la finalidad de darles un trato personalizado, adaptar precios a las necesidades comerciales y finalmente convirtiéndolos en clientes satisfechos y fidelizados.

¿Qué ventajas ofrece para los hoteles?

La Distribución Online en el sector hotelero viene siendo la gestión de diversos canales que promuevan las reservas directas de un hotel.

La atención personalizada a los clientes durante su proceso de reserva es una de las ventajas más importantes que ofrecen estos canales.

Al ofrecer este tipo de atenciones se genera confianza en la marca, se aumentan las probabilidades de fidelizar al cliente y de que este decida volver a hospedarse

Online Distribution, como también se le conoce, es una estrategia multicanal que promueve el contacto directo con los usuarios de una empresa, con la finalidad de darles un trato personalizado, adaptar precios a las necesidades comerciales y finalmente convirtiéndolos en clientes satisfechos y fidelizados.

¿Cómo funciona Online Distribution en los hoteles?

Se abre un mix óptimo de canales de distribución online que se utilizan como escaparate para crear curiosidad en los consumidores y atraerlos hacia la página web oficial, donde finalmente cerrarán su proceso de reserva.

Esta estrategia se aplica para controlar de dónde vienen las reservas de un hotel y llevarlas a los canales de venta directa, donde las gestiona, supervisa y optimiza.

El mejor ejemplo de canal directo es la página Web oficial del establecimiento, donde los usuarios deben conseguir navegabilidad, información clara y precisa sobre el tipo de habitaciones, servicios extra ofrecidos, precios, etc. El proceso de reserva debe ser rápido, sencillo y con varios métodos de pago.

Entre otros de los canales directos que se pueden destacar está el Contact Center, donde se pueden gestionar todo el proceso de reservas directamente con el cliente, bien sea mediante atención telefónica o por chats en vivo.

¿Cómo trabaja thinkIN y qué beneficios ofrece a sus clientes?

En **thinkIN, the Company for tourism** los servicios de marketing y distribución online están enfocados a la venta directa y van alineados con las necesidades y objetivos de sus clientes.

Algunos de los pasos que se siguen para optimizar el proceso de venta son los siguientes:

- **Monitorización de la paridad:** se detectan y se hace seguimiento a las disparidades de precios existentes en los diferentes canales de distribución online.
- **Mantenimiento y optimización de contenido:** se cuida el perfil del establecimiento en las plataformas online donde se comercializa el producto.
- **Mapeo de habitaciones y tarifas:** para conservar el mismo precio y condiciones se conecta con un Channel Manager.

Además, si fuera necesario complementar el mix óptimo de canales directos de un hotel, thinkIN realizará nuevas contrataciones en conjunto con su cliente.

Los cambios que se están produciendo en el sector hotelero indican la evolución que está experimentando el marketing, ya que junto a la logística serán los que marquen el éxito de las empresas.

La Distribución Online es una pieza clave en la adaptación de las estrategias para cubrir las necesidades que implican estos cambios.

En thinkIN puedes encontrar esta y muchas formas de optimizar el proceso de reservas directas de tu hotel, además de maximizar beneficios en todos los aspectos.

¿Quieres saber cómo podemos ayudarte? Contacta con nosotros.

El mejor ejemplo de canal directo es la página Web oficial del establecimiento, donde los usuarios deben conseguir navegabilidad, información clara y precisa sobre el tipo de habitaciones, servicios extra ofrecidos, precios,