

La gestió de la reputació on-line: eines i tendències

#ReputacioOnlinePCT



Per a
Empresaris i professionals del sector turístic, el lleure i la restauració. Gestors de destinacions i recursos turístics. Responsables de les àrees de marqueting, imatge i comunicació.

Quan
12 de juny de 2015 de 9.15 a 13.30h

On
A l'Aula Magna de la Facultat de Turisme i Geografia de la URV
C. Joanot Martorell, 15. Vila-seca

Inscripcions

@ meritxell.fuguet@pct-turisme.cat
977 394 868
Formulari: www.pct-turisme.cat/cat/contacte.php

9.15-9.30h

BENVINGUDA

Marta Nel·lo, degana de la Facultat de Turisme i Geografia de la Universitat Rovira i Virgili.

Octavi Bono, director del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona.

9.30h-10.15h

LA REPUTACIÓ ONLINE AL TURISME I LA SEVA AVALUACIÓ A TRAVÉS DELS MITJANS SOCIALS

Assumpció Huertas, professora dels Estudis de Comunicació i membre del grup d'investigació Asterisc de la Universitat Rovira i Virgili.
[@SunsiHuertas](https://twitter.com/SunsiHuertas)

10.15h-11.00h

REPUTACIÓ ONLINE 360º: COM SER MÉS COMPETITIU EN TURISME GRÀCIES A L'OPINIÓ DELS CLIENTS?

Rafael González, soci director de Vivential Value.
[@ViventialValue](https://twitter.com/ViventialValue)

11-11.30h

CAFÈ NETWORKING

11.30-13h

EXPERIÈNCIES D'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ DE LA REPUTACIÓ ONLINE

Marta Domènech, gerent de l'Hotel-Hostal Sport de Falset.
[@HostalSport](https://twitter.com/HostalSport)

Quintín Quinsac, Copropietari del restaurant AQ de Tarragona.

[@AQTgn](https://twitter.com/AQTgn)

Margarita Calderón, Responsable d'Imatge i Comunicació de Cambrils Park Resort, Camping Resort Sangulí Salou i Complex Esportiu Futbol Salou.

[@SanguliSalou](https://twitter.com/SanguliSalou)

Gemma Suñer, Responsable del Departament Online del Patronat de Turisme de Costa Brava Girona. [@costabrava](https://twitter.com/costabrava)

Modera la taula: Marta Farrero, directora tècnica del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona.

13-13.30h

CONCLUSIONS. EL FUTUR DE LA REPUTACIÓ ONLINE AL SECTOR TURÍSTIC

Salvador Anton Clavé, director científic del Parc Científic i Tecnològic de Turisme i Oci de Catalunya.

En turisme s'ha parlat molt de la reputació online i el seu impacte en la presa de decisions dels clients, en la imatge i en l'activitat de les institucions i empreses del sector.

En aquesta jornada analitzarem alguns mites de la reputació online i mirarem cap al futur de la seva gestió. Ho estem fent bé, tenim les eines que necessitem, n'hi ha prou amb respondre als comentaris?

“Com dur a terme una gestió proactiva de la reputació online? Com treballar el qui som i el com ens veuen? Aconsegum l'efecte wow?”
Marta Domènech

“El lema de l'AQ és “Una altra forma és possible”, una frase que resumeix la nostra filosofia”
Quintín Quinsac

“La capacitat de reacció i adaptació a les “particularitats” dels clients són alguns dels nostres principals èxits”
Margarita Calderón

“La nostra estratègia online es basa en aconseguir que els usuaris es converteixin en creadors de continguts i esdevinguin ambaixadors de les marques Costa Brava i Pirineu de Girona”
Gemma Suñer

9.30h-10.15h

LA REPUTACIÓ ONLINE AL TURISME I LA SEVA AVALUACIÓ A TRAVÉS DELS MITJANS SOCIALS



Assumpció Huertas, membre del grup d'investigació Asterisc de la Universitat Rovira i Virgili.

[@SunsiHuertas](#)

Què es fa actualment en reputació online al sector turístic i quines són les tendències de futur? Com podem avaluar la reputació online a través dels mitjans socials? Assumpció Huertas aportarà bones pràctiques sobre l'ús d'aquests mitjans socials en la comunicació de les empreses i destinacions turístiques.

Assumpció Huertas és professora dels Estudis de Comunicació i membre del grup d'investigació Asterisc de la Universitat Rovira i Virgili. Les seves línies d'investigació se centren en la comunicació i el branding de les destinacions turístiques i en les relacions públiques.

10.15h-11.00h

REPUTACIÓ ONLINE 360º: COM SER MÉS COMPETITIU EN TURISME GRÀCIES A L'OPINIÓ DELS CLIENTS?



Rafael González, soci director de Vivential Value.
[@ViventialValue](#)

Els components de la gestió proactiva de la Reputació Turística Online i els principals desafiaments presents i futurs de la reputació i la competitivitat en el sector turístic. Rafael González és soci director de Vivential Value, empresa pionera i experta en l'estudi de Reputació Online per al sector turístic que ha dissenyat nous indicadors i metodologies per a l'estudi i millora de la imatge i reputació de les destinacions turístiques, inclosos referencials sectorials com l'indicador “iRON” Índex de Reputació Online®.

11.30h-13h

EXPERIÈNCIES D'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ DE LA REPUTACIÓ ONLINE



Marta Domènech, gerent de l'Hotel-Hostal Sport de Falset.
[@HostalSport](#)



Quintín Quinsac, Copropietari del restaurant AQ de Tarragona. [@AQTgn](#)



Margarita Calderón, Responsable d'Imatge i Comunicació de Cambrils Park Resort, Camping Resort Sanguí Salou i Complex Esportiu Futbol Salou. [@SanguiliSalou](#)



Gemma Suñer, Responsable del Departament Online del Patronat de Turisme de Costa Brava Girona. [@costabrava](#)

Modera la taula:

Marta Farrero, directora tècnica del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona.

Segueix-nos

[www.linkedin.com/company/parc-cient-fic-i-tecnol-gic-de-turisme-i-oci](#)

[www.facebook.com/pctturismeoci](#)

[@PCT_Turismo](#)

[www.pct-turisme.cat](#)