



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το υλικό του έργου αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή ή η Ελληνική Εθνική Υπηρεσία (ΙΚΥ) δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.
Αριθμός Έργου: 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567

ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ - MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Παρέχεται από: MATHEMAGENESIS IKE

Επισκόπηση:

Όνομα: Meliá Hotels International Στρατηγική Κοινωνικών Μέσων

Τοποθεσία: Παγκόσμια (Κεντρικά γραφεία στην Πάλμα ντε Μαγιόρκα, Ισπανία)

Τύπος Μελέτης Περίπτωσης: Μάρκετινγκ Κοινωνικών Μέσων για αναγνωρισιμότητα επωνυμίας, εμπλοκή πελατών και αύξηση εσόδων

Εισαγωγή:

Η Meliá Hotels International, ο τρίτος μεγαλύτερος ξενοδοχειακός όμιλος στην Ευρώπη, ήθελε να εξυπηρετεί τους πελάτες της πιο αποτελεσματικά μέσω των **καναλιών κοινωνικής δικτύωσης**. Εφαρμόζοντας μια ολοκληρωμένη **στρατηγική** κοινωνικής δικτύωσης και χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το Hootsuite, μια πλατφόρμα διαχείρισης κοινωνικών μέσων, η Meliá ήθελε να βελτιστοποιήσει ό,τι δημοσιεύεται στους 500 λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης που διαθέτει. Ήθελαν να **βελτιστοποιήσουν την επικοινωνία**, να δημιουργήσουν μια ενιαία φωνή της επωνυμίας τους και να δημιουργήσουν υποστήριξη για τους πελάτες που έθεταν όλο και περισσότερα ερωτήματα μέσω των κοινωνικών μέσων.

Υλοποίηση:

Η στρατηγική της Meliá περιστρεφόταν γύρω από την κεντρική διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, η οποία στόχευε σε ταχύτερους χρόνους απόκρισης, κάνοντας κρατήσεις απευθείας από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μέσω εικονικού βοηθού, αυξάνοντας την επισκεψιμότητα του ιστότοπου και αυτοματοποιώντας τους ρυθμούς συνομιλιών.



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 - SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



test
Transhuman Educational Services & Tourism

mathemagenesis

ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ - MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Παρέχεται από: MATHEMAGENESIS IKE

Βασικές πληροφορίες:

Τα στοιχεία που οδήγησαν στην επιτυχία αυτής της μελέτης περίπτωσης μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- **Κεντρική Διαχείριση Κοινωνικών Δικτύων:** Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης τρίτου μέρους, την Hootsuite, η Meliá διαχειριζόταν πάνω από 500 λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης παγκοσμίως, διασφαλίζοντας τη συνέπεια στη φωνή και τα μηνύματα της επωνυμίας σε όλα τα κανάλια.
- **Έξυπνες απαντήσεις στα εισερχόμενα:** Χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες ανάθεσης θεμάτων στα εισερχόμενα, ήταν δυνατή η ταχύτερη ανάλυση και κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων. Έτσι, η επιχείρηση μείωσε τον χρόνο απόκρισης και, επιλύοντας τα ερωτήματα των πελατών, έχτισε διαρκείς σχέσεις.

Αποτελέσματα:

- Η Meliá δημιούργησε μια εσωτερική ομάδα για να ανταποκρίνεται γρήγορα στα ερωτήματα των πελατών, μειώνοντας τους χρόνους απόκρισης από 24 ώρες σε 12,4 ώρες μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων και αυτής της ομάδας.
- Κατάφεραν να **αυτοματοποιήσουν τουλάχιστον το 30% των συνομιλιών.**



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 - SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



mathemagenesis

ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ - MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

Παρέχεται από: MATHEMAGENESIS IKE

Συστάσεις:

Για τις τουριστικές επιχειρήσεις που επιθυμούν να εφαρμόσουν μια παρόμοια στρατηγική, ακολουθούν ορισμένα εφαρμόσιμα βήματα:

- 1.Κεντρική Διαχείριση Κοινωνικών Δικτύων:** Αναθέστε μέρος της εργασίας σε λογισμικό τρίτων για κεντρικές σχέσεις με τους πελάτες, το οποίο μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση πολλαπλών λογαριασμών σε διαφορετικές πλατφόρμες, διασφαλίζοντας παράλληλα συνεπή ανταλλαγή μηνυμάτων και αποτελεσματικές λειτουργίες.
- 2.Δημιουργήστε μια ομάδα μέσω κοινωνικής δικτύωσης:** Δημιουργήστε μια αφοσιωμένη ομάδα και χρησιμοποιήστε αυτοματοποιημένα εργαλεία για να απαντάτε σε ερωτήματα πελατών γρήγορα και αποτελεσματικά.

Πηγή:

Hootsuite. (χ.η.). Melia Hotels: Μελέτη περίπτωσης εισερχομένων. Hootsuite. Ανακτήθηκε στις 4 Νοεμβρίου 2024, από https://hootsuite.widen.net/s/gkzqplkb2j/meliahotelsinbox_casestudy_en



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 - SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



test
Transhuman Educational Services & Tourism

mathemagenesis