

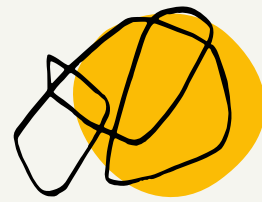


Manual Básico de Google My Business para empresas turísticas



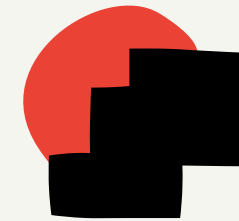


¿Cómo busca el turista en Google?



El 88% de los turistas pregunta en Google antes de viajar

El 44% compra actividades durante su viaje y el 86% utiliza aplicaciones para mejorar su experiencia.



La digitalización está cambiando la manera de viajar

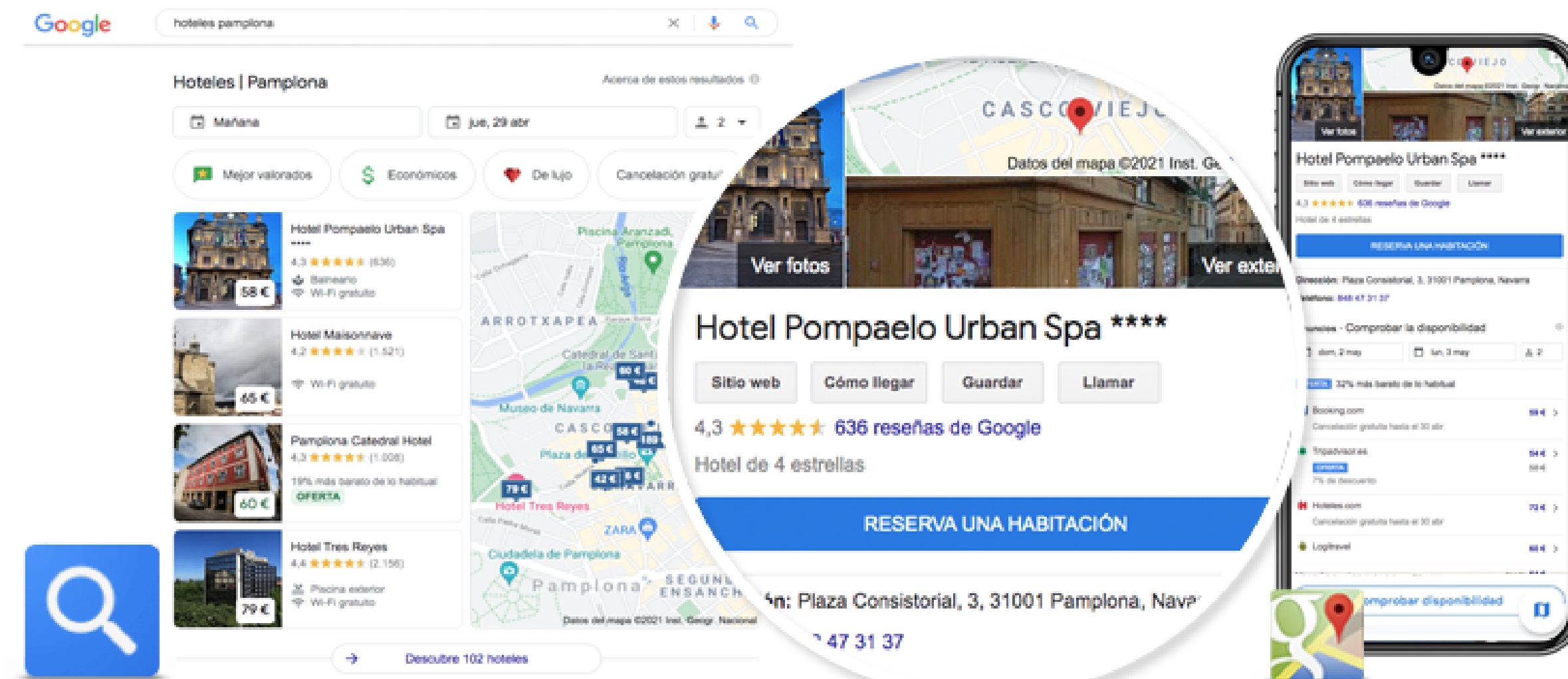
Y Google My Business se ha convertido en un potentísimo recurso para los negocios turísticos.



Haz que tu negocio aparezca en Google gratis

Google My Business te conecta directamente con los clientes, tanto si te buscan en la Búsqueda de Google o en Maps.

Aparece en Google



¿Qué es?

Google My Business

Google My Business una herramienta **gratuita, sencilla y súper poderosa** que te ayuda a destacar en internet.

Es más que una simple ficha. Es una herramienta que te permite gestionar cómo quieres que aparezca tu empresa a través del **buscador de Google y Google Maps**.

Las empresas que mejor trabajan su perfil de Google My Business consiguen **mayor visibilidad en el buscador y atraen más clientes**. Teniendo en cuenta que esta herramienta es gratis, no tienes excusa.

¡Empieza a explotarlo a fondo con estos 4 sencillos pasos!





Claves

Facilita el contacto

Tu ficha aparecerá directamente en Google Maps. Proporciona información sobre tu ubicación, teléfono, horarios... para que tu cliente contacte contigo fácilmente.

Consigue más clientes

Muestra lo mejor de tu negocio en un buen perfil de empresa. Ofrece una imagen profesional, visual y directa. Publica fotos, eventos, enlaces... y muéstrale a tu cliente por qué tu empresa es única.

Conecta y consigue resultados

Puedes gestionar y responder a las reseñas que los usuarios realicen sobre tu negocio, y así vigilar tu reputación online. Cuando pones fáciles las cosas, tu negocio crece.





PASO 01

Regístrate en Google My Business



1. Abre la página de [Google My Business](#).

En la esquina superior derecha,
haz clic en **Gestionar ahora**.



Inicia sesión en tu cuenta de Google y dale a **Empezar**.

* Si no tienes cuenta de Google, crea antes una desde la [página de inicio de sesión de Google](#):

- Haz clic en **Crear cuenta**.
- Introduce tu *Nombre*.
- Introduce *Nombre de usuario*.
- Introduce y confirma tu *contraseña*.
- Haz clic en **Siguiente**.

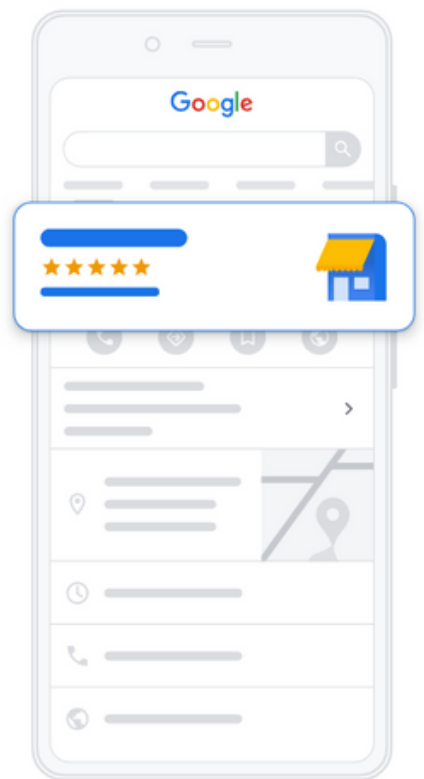
* Opcional: Añade y verifica un número de teléfono.

- Haz clic en **Siguiente**.





2. Da de alta tu negocio de turismo. Rellena:



Crear perfil

Empezar a crear tu perfil de empresa

Así los clientes podrán descubrir tu empresa en la Búsqueda de Google y Maps

Nombre de la empresa*

Categoría empresarial*

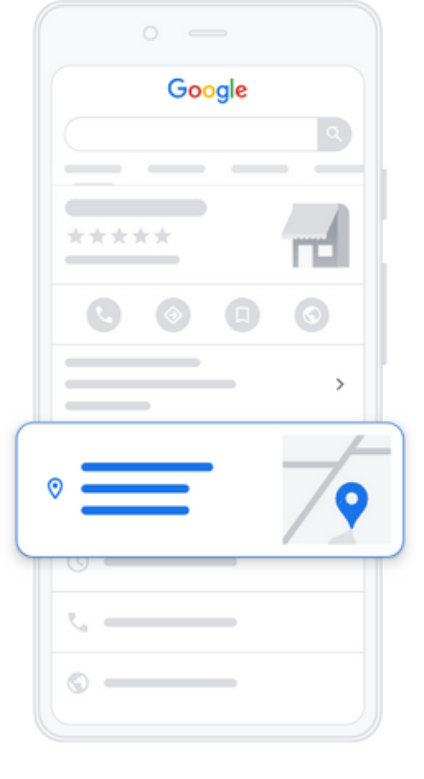
Puedes hacer cambios y añadir más categorías en otro momento

Al continuar, aceptas los [Términos y condiciones](#) y la [Política de Privacidad](#)

Siguiente

- el *Nombre de la empresa* y
- la *Categoría empresarial* a la que pertenece.

> Siguiente



Crear perfil

¿Cuál es la dirección?

España

Dirección postal

Código postal

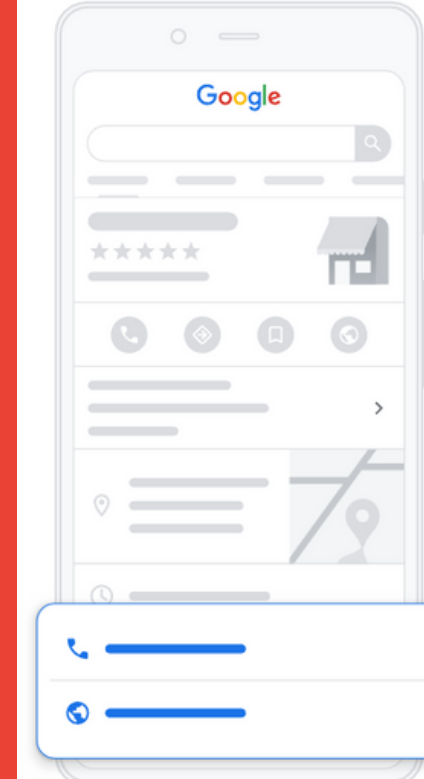
Ciudad

Provincia

Siguiente

- la *Dirección postal*.



> Siguiente




Crear perfil

¿Qué información de contacto quieres mostrar a los clientes?

Ayuda a los clientes a ponerse en contacto contigo incluyendo esta información en tu perfil de empresa

☒   Número de teléfono de contacto

☒  URL del sitio web actual

☐ No necesito un sitio web

☐ Obtener gratuitamente un sitio web de la empresa a partir de tu información [Ver detalles](#)

Siguiente

- tu *Número de teléfono* y el *Sitio web*.

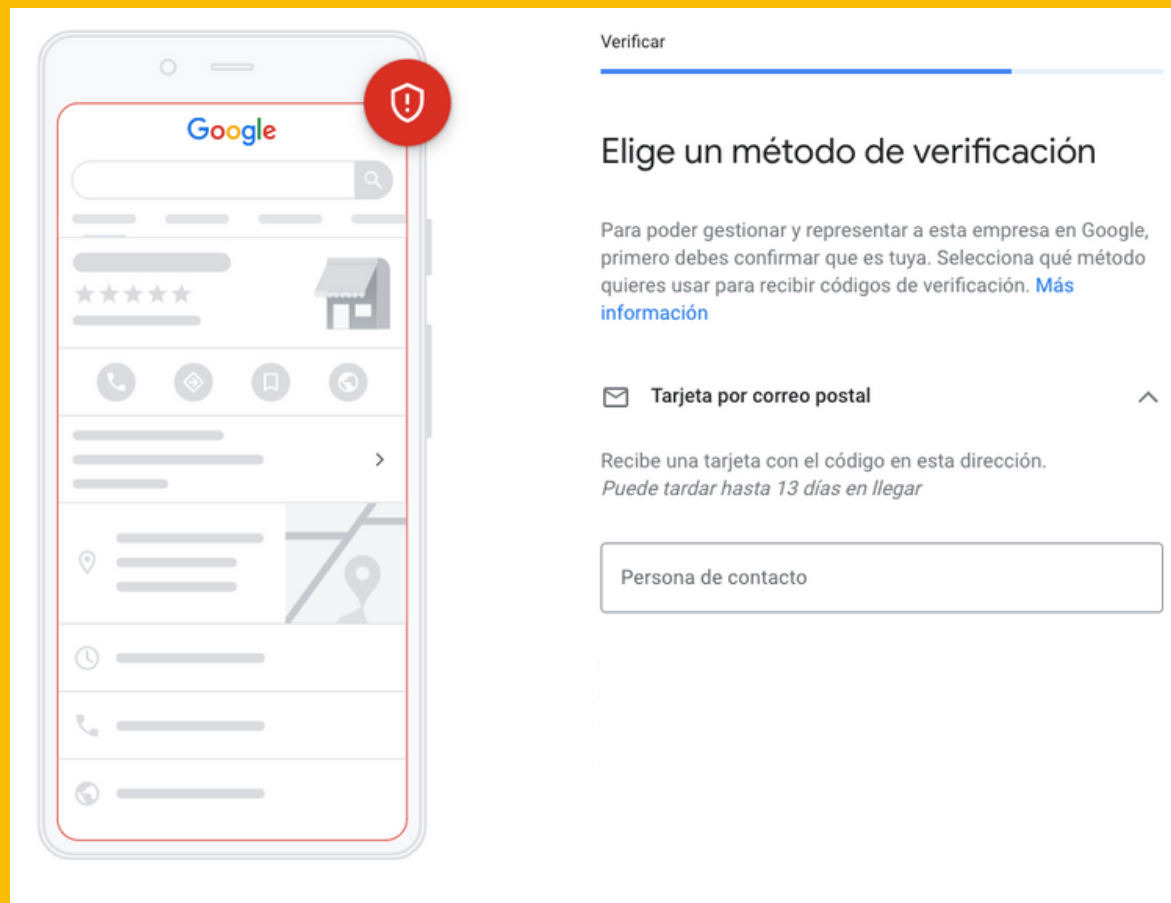
> Continuar.



3. Verifica tu empresa:

Para que tu empresa salga en Google Maps, necesitas un código de verificación. Google te ofrece varios medios para conseguirlo:

- Accede a tu cuenta de [Google My Business](#).
- **Elige la empresa** que desees si tienes varias.
- Haz clic en **Verificar ahora**.
- Selecciona la opción de verificación deseada:

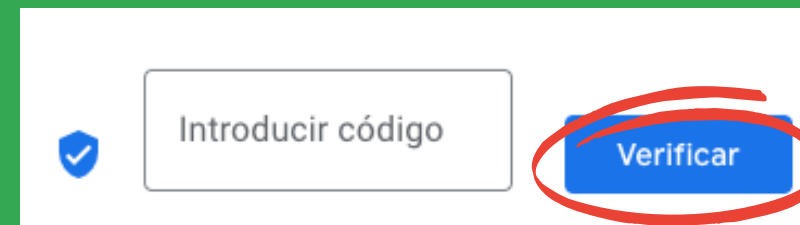


A) Mediante Correo postal, en 13 días aprox. recibirás en esa dirección postal una tarjeta con un **código de 5 dígitos** que tendrás que introducir en tu ficha y **Verificar**.

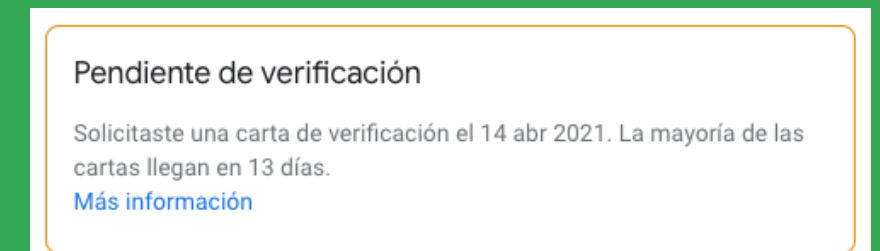
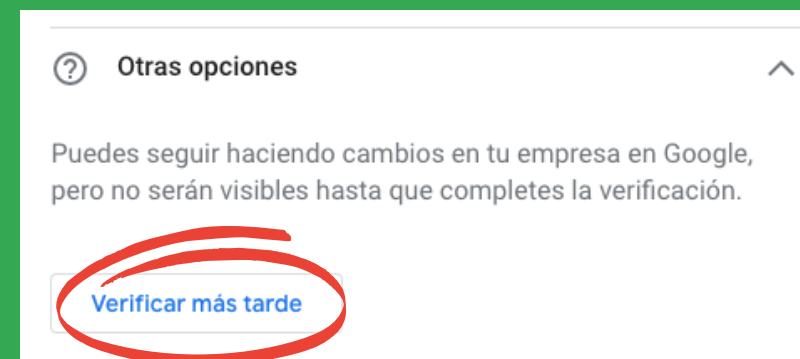


B) Mediante Teléfono. Recibirás una llamada al número de teléfono que has añadido a tu cuenta de Google My Business. Asegúrate de responder a la llamada y escucha atentamente para obtener el código.

* Introduce el código de verificación en el campo correspondiente:



* También puedes darle a **Otras opciones > Verificar más tarde** y seguir haciendo cambios en tu ficha de Google, pero no serán visibles hasta que completes la verificación.

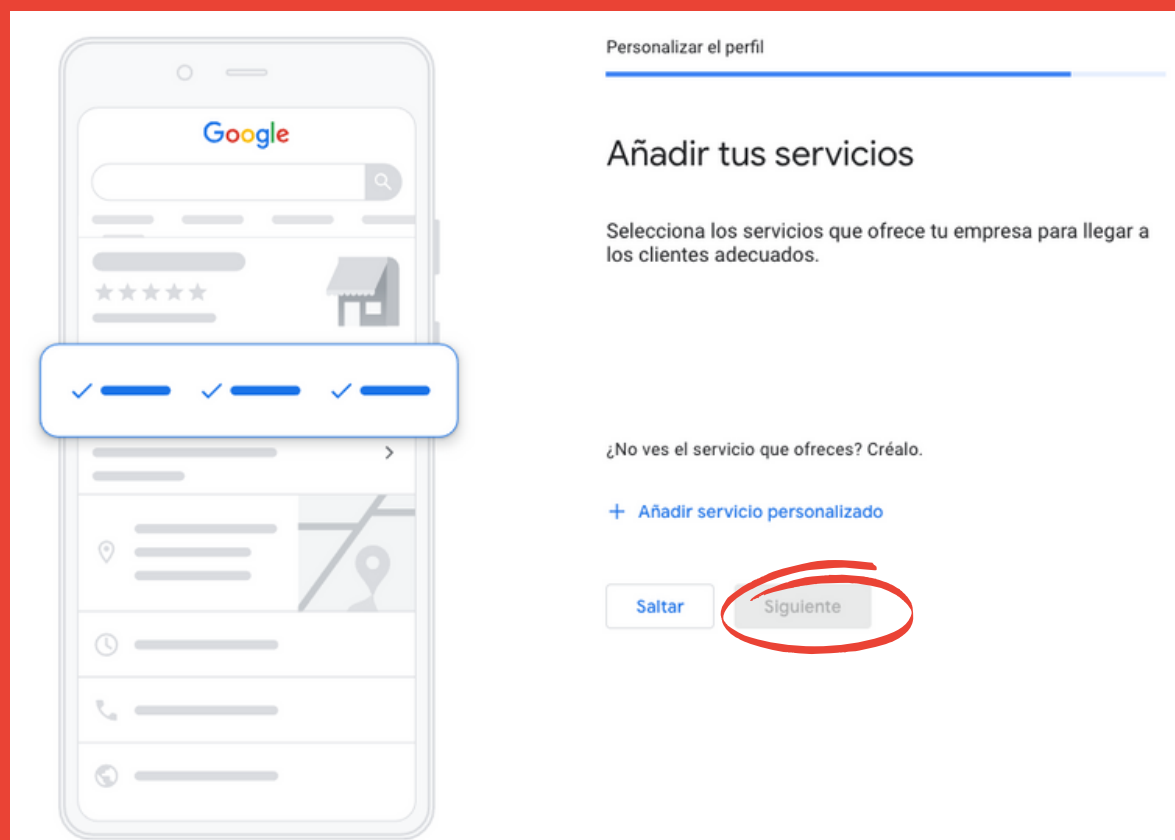


* Si tienes dudas con el sistema de verificación, puedes informarte mejor haciendo [clic en este enlace](#).



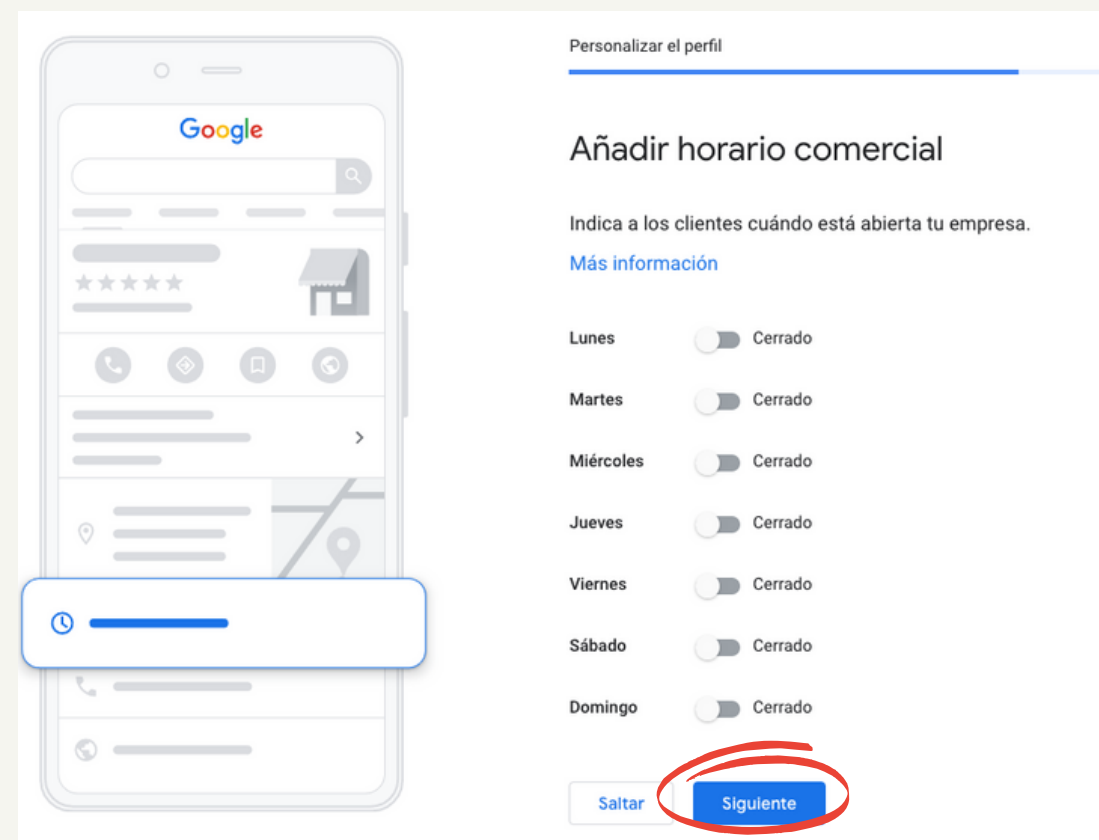


4. Completa tu ficha. Añade:



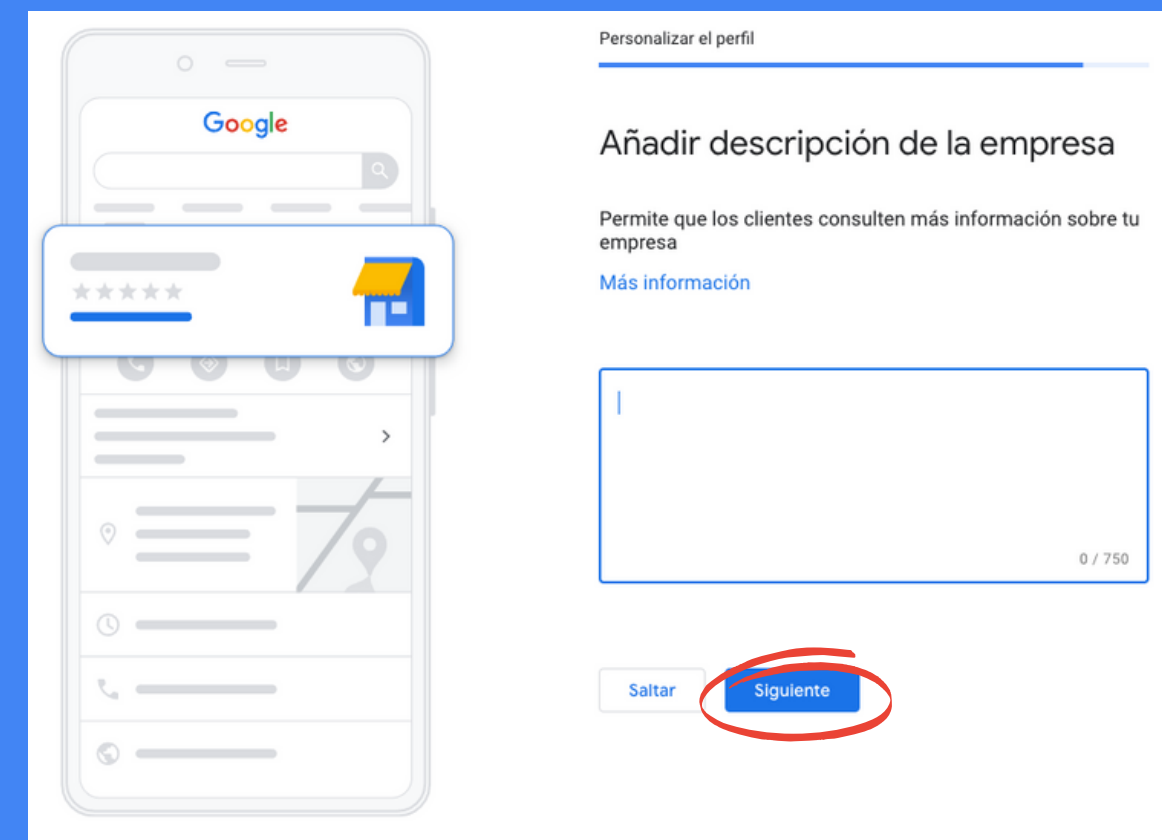
- tus *Servicios*.

> Siguiente



- tu *Horario comercial*.

> Siguiente

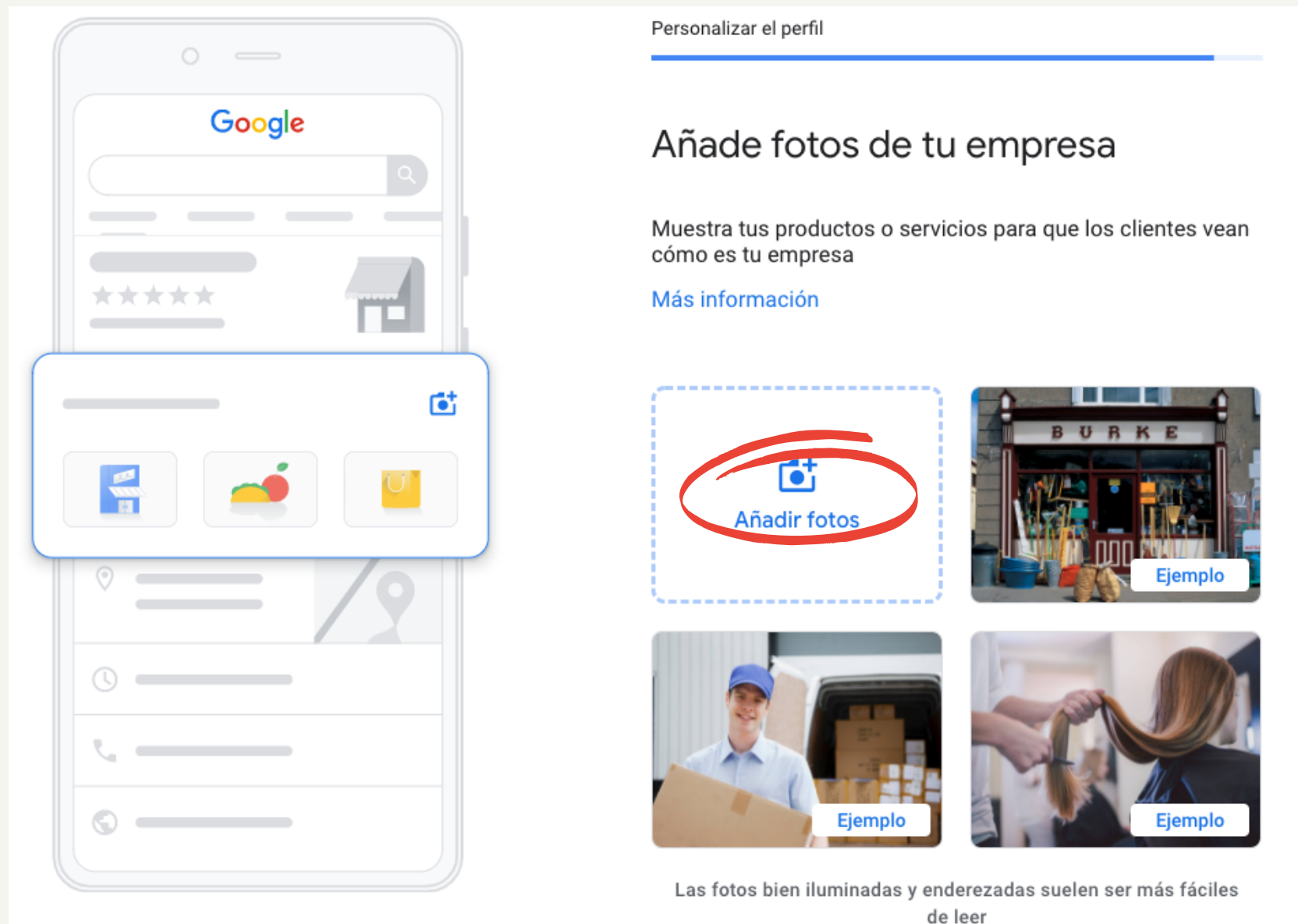


- *Describe* correctamente tu negocio, teniendo muy en cuenta las palabras claves por las que quieres aparecer. Ej. "hotel rural navarra", "jacuzzi", "especial familias"...

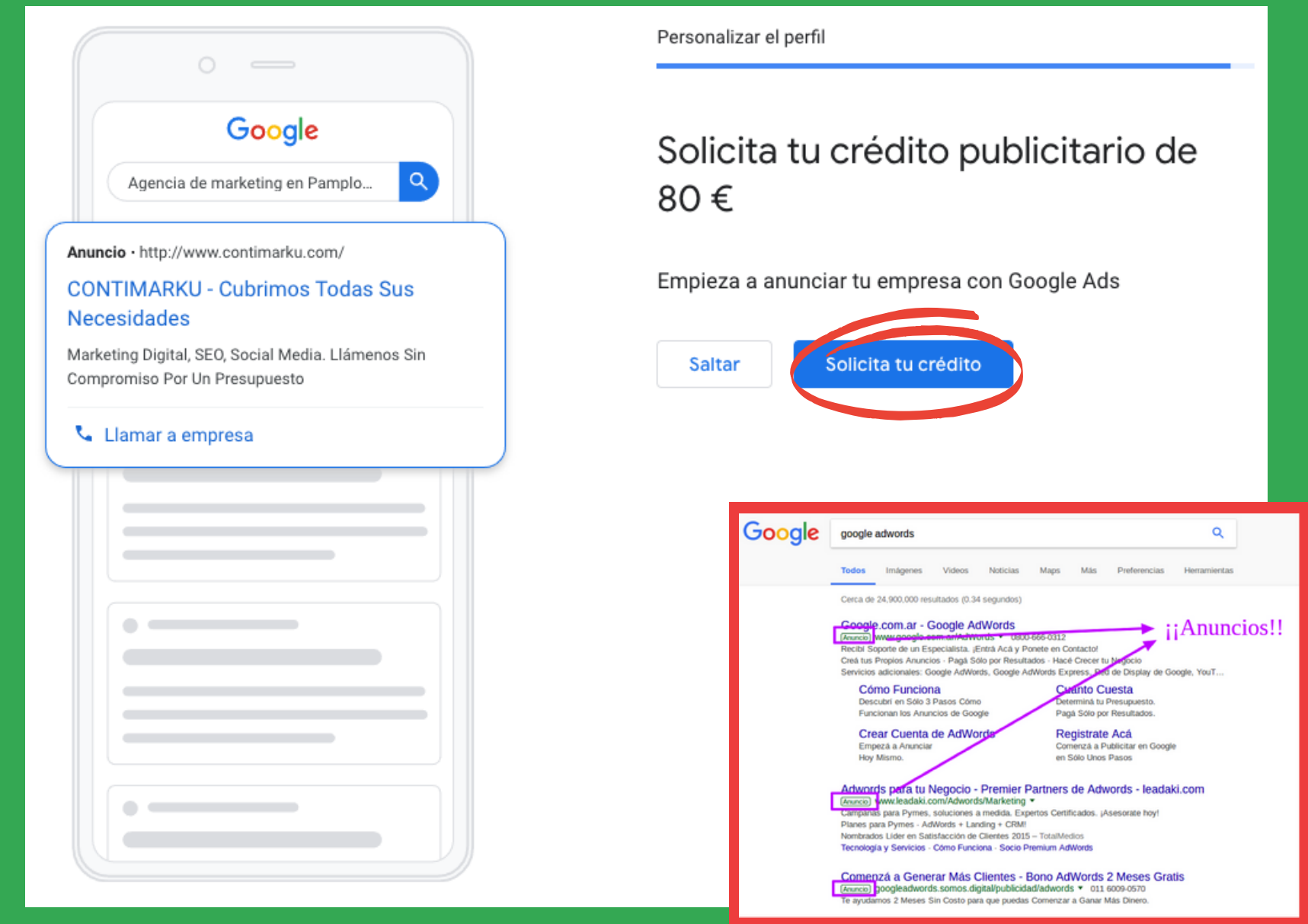
> Continuar.



5. Termina tu perfil:



- Añade *Fotos de calidad* de tus productos o servicios. Ya que animan a los clientes a decidirse por tu negocio frente a otro. La iluminación y el enfoque de la foto son importantes. Sin demasiados filtros o retoques.



- Por ser nuevo cliente, Google te regala *crédito publicitario* para su plataforma Google Ads. Crea con ese bono de 80€ anuncios que aparezcan en los primeros resultados de búsqueda de Google.





¡Enhorabuena!

Ya has creado tu perfil de empresa.
¡Y has dado un gran paso!

Sigue leyendo el manual si quieres exprimir todas
sus posibilidades y no dejarlo abandonado.

Te enseñamos los mejores trucos para utilizarlo
como un tablón de anuncios desde el que informar
y conectar con tus clientes.



PASO 02

Consigue una ficha excelente



1. Accede a tu panel de control en Google My Business.

En el **menú de la izquierda** encontrarás los diversos apartados que puedes gestionar.

The screenshot shows the Google My Business dashboard for 'Hotel Pamplona en Navarra'. On the left, a sidebar menu lists various management options: 'Página principal', 'Publicaciones', 'Información', 'Estadísticas', 'Reseñas', 'Mensajes', 'Fotos', 'Sitio web', 'Usuarios', 'Crear un anuncio', 'Añadir una ubicación nueva', 'Gestionar ubicaciones', 'Cuentas vinculadas', and 'Ajustes'. The main content area is divided into several sections: 'Anúnciate fácil y rápidamente' with a 'Comienza' button, 'RENDIMIENTO' (Performance) showing views (1,39 mil), searches (1,17 mil), and activity (601), 'Tu última publicación' (Your last post) featuring a 'Brunch especial finde' post from March 20th, 'ÚLTIMAS RESEÑAS' (Latest reviews) showing a 5-star rating from 'amaia markuleta', and 'TU EMPRESA ESTÁ EN GOOGLE' (Your business is on Google) with links to 'Entra a verla en Maps' and 'Ver cómo aparece en la Búsqueda'.



2. Información:

Aquí están los datos de tu empresa. Rellénalos todos. Cuanta más información le des a Google, más le gustará tu ficha.

Asegúrate de haber cubierto lo básico: nombre, dirección y teléfono.

Escoge bien las palabras clave que aparecen en el título.

También la categoría. En función de cuál elijas, además de la principal, podrás meter varias URLs (o direcciones web) secundarias de tu empresa:

- servicios > página para coger cita
- restaurantes > página para pedidos/reservas
- hoteles > página de reservas...

Los horarios son súper importantes, mantenlos actualizados, más en esta época tan cambiante.



Google My Business

DEPORTE OUDOOR
Navarra, España
País Vasco, España

Información

DEPORTE OUDOOR NAVARRA
Empresa de actividades al aire libre.

Sin ubicación; solo servicios a domicilio y entregas

Zonas de servicio
Navarra, España

Horarios:

Lunes	Cerrado
Martes	Cerrado
Miércoles	Cerrado
Jueves	Cerrado
Viernes	8:00–18:00
Sábado	8:00–18:00
Domingo	8:00–18:00

Añadir horario especial

651 51 29 15

http://www.contimarku.com/

Anúnciate fácilmente en pocos minutos

Senderismo interpretativo en Navarra

Anuncio <http://www.deporteoutdoor.com/>
DEPORTE OUDOOR - Disfruta De La Naturaleza En Estado Puro

Empieza con 80 € de crédito gratis
Aparece cuando los clientes te busquen en la Web en sus ordenadores o dispositivos móviles. Configúralo en cuestión de minutos y paga solo cuando se haga clic en tu anuncio. [Más información](#)

Empezar ahora

Cerrar esta empresa en Google

Puedes marcar esta ficha como cerrada permanentemente o eliminarla de tu cuenta

Marcar como cerrada permanentemente

Eliminar ficha



3. Fotos:

Asegúrate de añadir abundantes imágenes, y de calidad.

Las obligatorias: portada, logotipo y alguna de interior/exterior. Añade vídeo si lo tienes.

Ve subiendo fotos periódicamente y actualiza esta sección siempre que puedas.

Los perfiles con actualizaciones frecuentes le gustan mucho a Google, lo que ayudará a que te muestre en los primeros puestos de sus resultados de búsqueda.

Así que nutre tu ficha continuamente.

Detalles


Vídeo

En el trabajo

Equipo

Identidad


¿Quieres mostrar algún producto? Ahora puedes añadir productos con el editor de productos.



Logotipo

El logotipo se utiliza para mostrar tu identidad cuando publicas una foto o respondes a una reseña.


Elegir foto



Portada

Tu foto de portada debe reflejar la personalidad de tu empresa. Es la foto que aparecerá en tu ficha en la Búsqueda de Google y Maps.


Elegir foto



Vídeo

Usa un vídeo para contar la historia de tu empresa y por qué es especial

Añadir vídeos





4. Publicaciones:

Inicio

Publicaciones

Información

Estadísticas

Reseñas

Mensajes

Fotos

Productos

Servicios

Sitio web

Usuarios

Crear anuncio

Gmail personalizado

Novedades

Crea una publicación sobre un producto

1. Muestra un producto

Céntrate en uno de tus productos nuevos o populares

2. Enseña el precio

Indica a los clientes cuánto cuesta el producto

3. Escribe una descripción

Habla de las características, ventajas y detalles del producto a los clientes

Pruébalo ahora

Publicado hace 1 día

La selección de ramos de tu florista

undefined

Regala un ramo de 10 flores coloridas: puedes elegir entre dalias, anémonas y girasoles. Un detalle simple que llenará de alegría tu día o el de tu media naranja.

Vete añadiendo ofertas, novedades, eventos, nuevos productos o servicios, actualizaciones...

Te ayudará a informar mejor en las búsquedas y ganarte la confianza de tu cliente potencial.

Además, cuanto más información tienes en tu ficha, más larga se vuelve y más espacio ocupa en el buscador. Por lo que conseguiremos una presencia más llamativa en los resultados de búsqueda.





5. Reseñas:



Es la sección más importante.

Son la opiniones y estrellas que vemos en las fichas de empresa, los comentarios y valoraciones que dejan los clientes.


Influyen mucho en el posicionamiento local. Si tienes más y mejores reseñas que otra empresa del mismo sector, siempre saldrás antes en los resultados de búsqueda.

Además, es la referencia que utiliza mucha gente para decidirse a reservar. ¡Cuídalas!

Consigue más reseñas

Comparte tu perfil de empresa y consigue nuevas reseñas de los clientes

[Compartir perfil](#)



Consigue reseñas de tus clientes.

Si un cliente queda satisfecho aprovecha y pídele inmediatamente una reseña.

Utiliza un mail o whatsapp de agradecimiento para pasarle el link a tu ficha:

- En la sección **Inicio** de tu ficha encontrarás el apartado: **Consigue más reseñas**.
- Dale al botón **Compartir tu perfil**.
- Copia y pega el **enlace**.

Ubicación · 4,3 ★★★★★
Tiendas, sitios de interés, restaurantes y bares en las proximidades · Fácilmente accesible en coche · Cerca de la estación de tren

Servicio e instalaciones · 4,7 ★★★★★
Los huéspedes apreciaron la amabilidad del personal · Sala de conferencias · Los huéspedes elogiaron la gestión y la recepción

Responde a todos los clientes, que vean que te importan.

Responde a todas las reseñas, sean buenas o malas. Suben tu reputación (imagen de marca) y posicionamiento online.

Si das un buen servicio, la mayoría de las reseñas serán positivas.

No temas temas las negativas. Responde a todas ellas correctamente. Podrías incluso aprovecharlas para tu beneficio, demostrando a otros clientes tus ganas de mejorar.

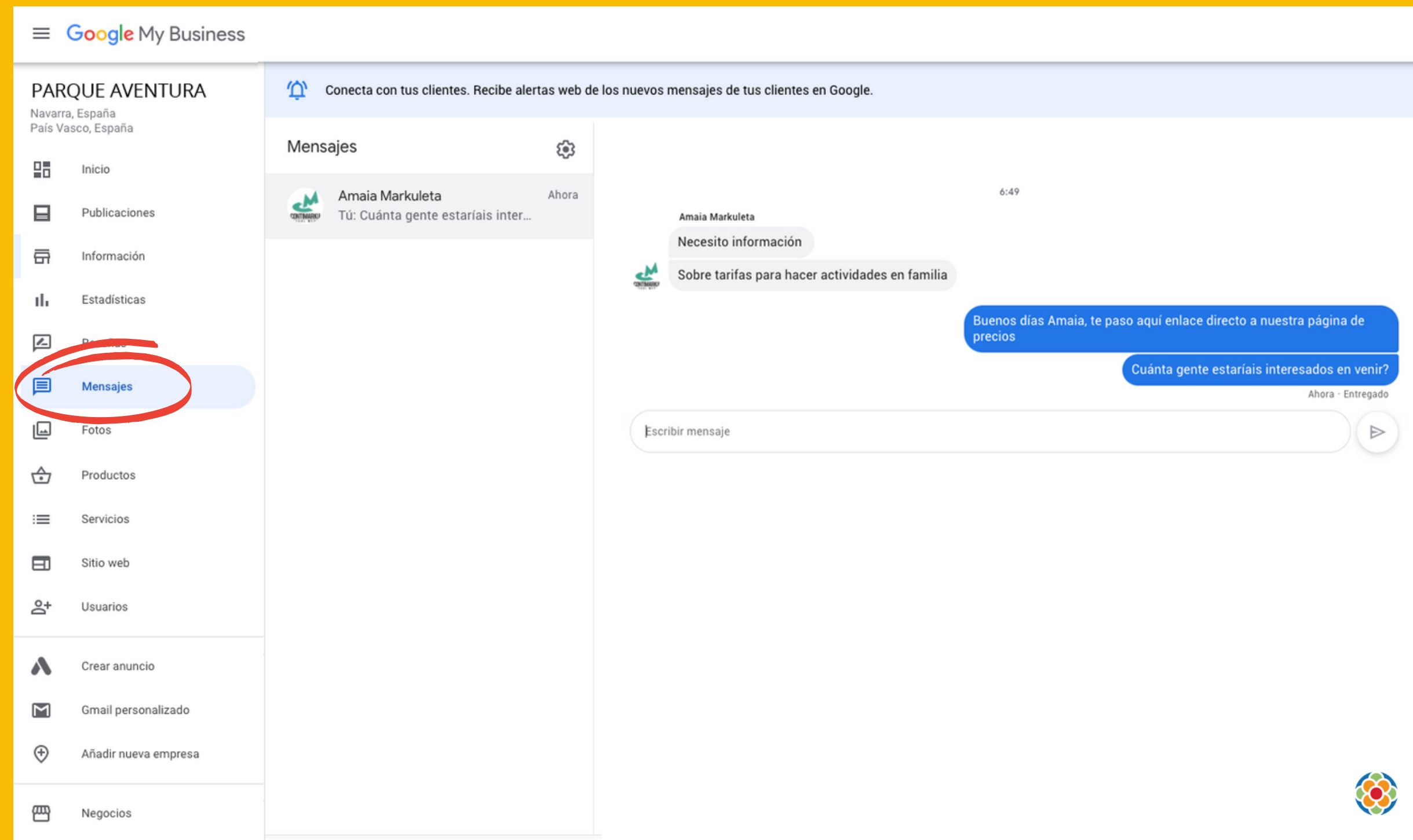




6. Mensajes:

Activa la opción de enviar mensajes directos a través de Google.

Así las personas podrán enviarte mensajes directamente desde el buscador de Google y tú lo verás como un chat (o mensaje directo).

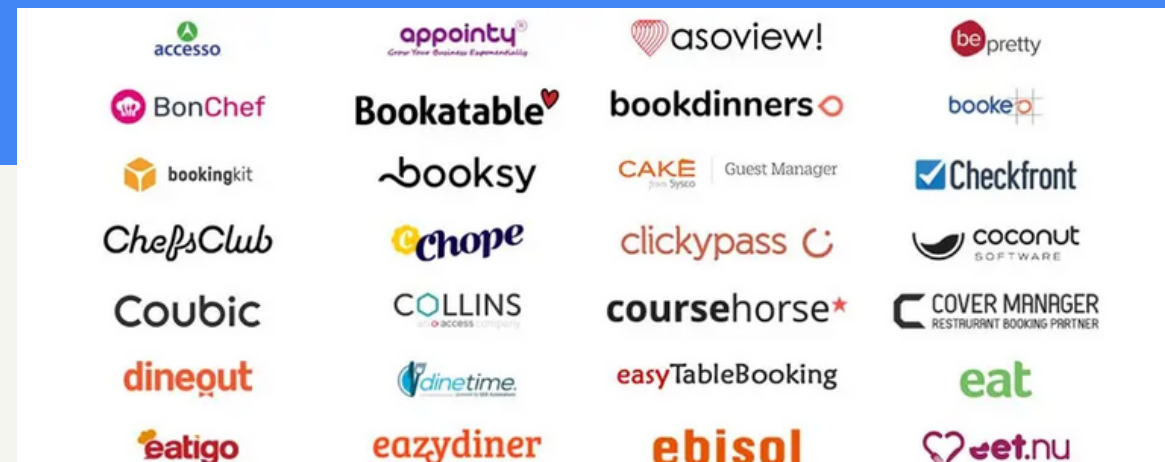


7. Añade un botón de reservas:



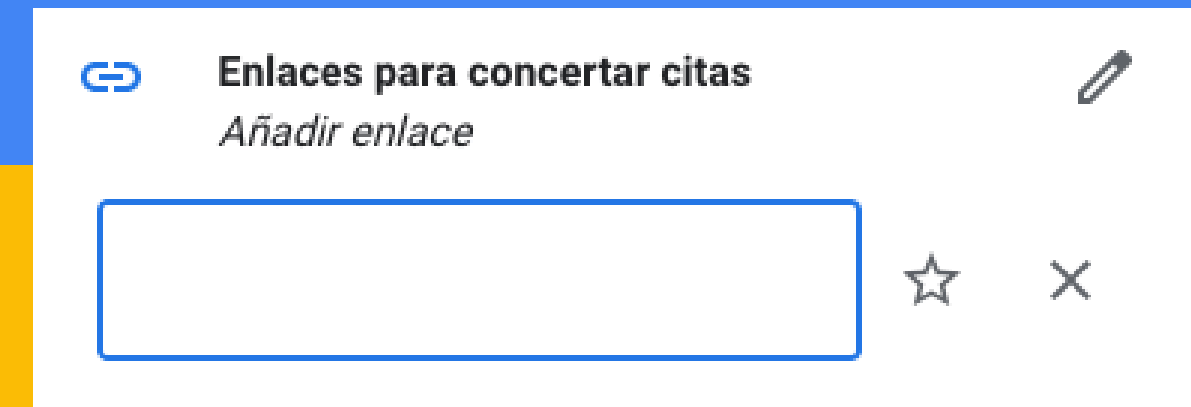
Integra tu plataforma de gestión de reservas con tu perfil de Google My Business.

Tendrás un botón en el que los clientes puedan reservarte directamente.



Asegúrate de que tu plataforma de reservas está entre las que Google acepta.

Consulta aquí la [lista de gestores admitidos por Google My Business](#).



Añade el enlace a la página desde donde pedir cita.

En la pestaña **Información** del menú izquierdo, > **Enlaces para concertar citas** y dale al lápiz.

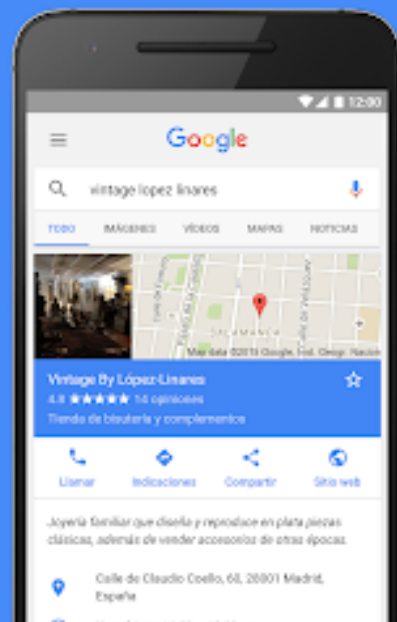
Pega ahí la URL de tu central de reservas. Si no sabes dónde encontrar esa dirección web, ponte en contacto con tu plataforma de reservas y te la facilitarán.



8. Descárgate la app y lleva tu negocio desde el smartphone:

La aplicación móvil Google My Business te permite gestionar y editar la información de tu empresa en Google. De todos modos, ten en cuenta que tendrás acceso a datos distintos en la app móvil y en el ordenador. Algunas funciones solo están disponibles en dispositivos móviles (por ejemplo, ver tus seguidores). Otras aún no están disponibles en dispositivos móviles (como quitar una ficha o transferir la propiedad de una empresa).

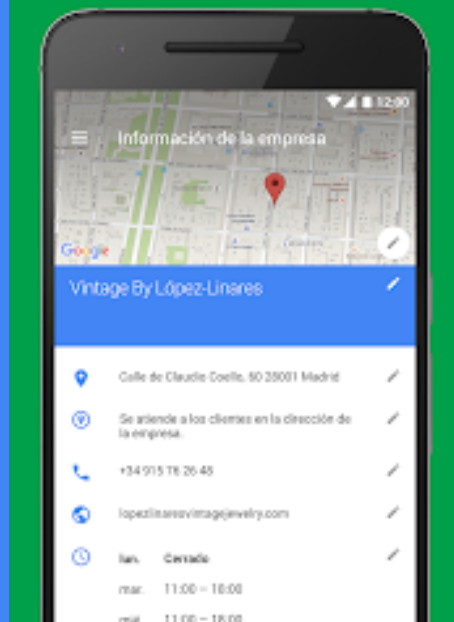
Haz que tu empresa aparezca en Google de forma gratuita



GRATIS

Especialmente interesante para la gestión del día a día de pequeñas y medianas empresas del sector turístico. Es muy fácil de usar.

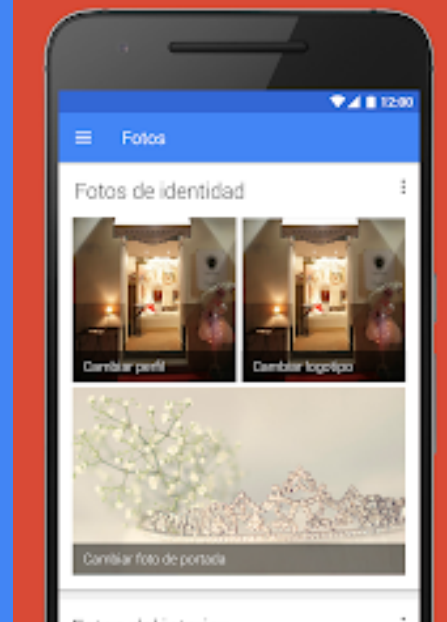
Actualiza la información de tu empresa



GESTIONA

Se pueden hacer cambios en el perfil de la empresa, subir fotos, crear ofertas, recibir notificaciones en tiempo real o gestionar distintas ubicaciones.

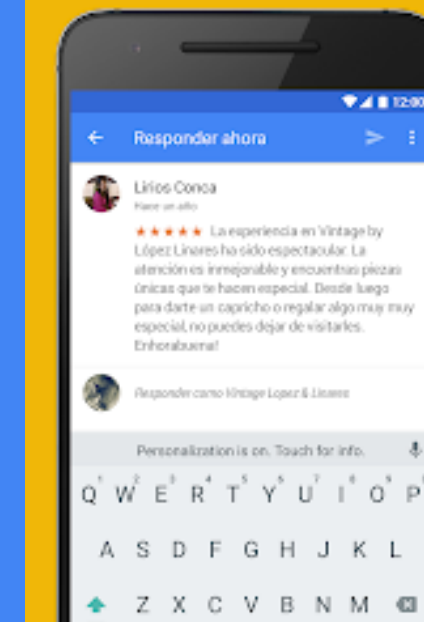
Comparte fotos exclusivas



PUBLICA

Permiten añadir nuevas fotos y publicaciones sobre eventos, ofertas y productos.

Conecta con tus clientes



INTERACTÚA

Permite responder a reseñas e intercambiar mensajes con los clientes, que además pueden convertirse en "seguidores" del negocio.



PASO 03

Aspectos destacados para alojamientos



Visibilidad

GOOGLE ES EL BUSCADOR
MÁS UTILIZADO EN EL MUNDO
PARA ORGANIZAR VIAJES

Tu ficha reúne reseñas de
Booking, Tripadvisor y del propio
Google.

Los usuarios pueden ver las
opiniones de los portales más
importantes solo buscando el
nombre del hotel en Google y sin
acceder a ninguna otra web.

Reservas

SIMPLIFICA AL MÁXIMO LA
BÚSQUEDA DE PRECIOS Y
LAS RESERVAS

Ya que ofrece al cliente una
comparativa de precios y una
gama de plataformas en un
mismo lugar, habilitar un botón
de reservas simplifica, y mucho,
el proceso de reserva.

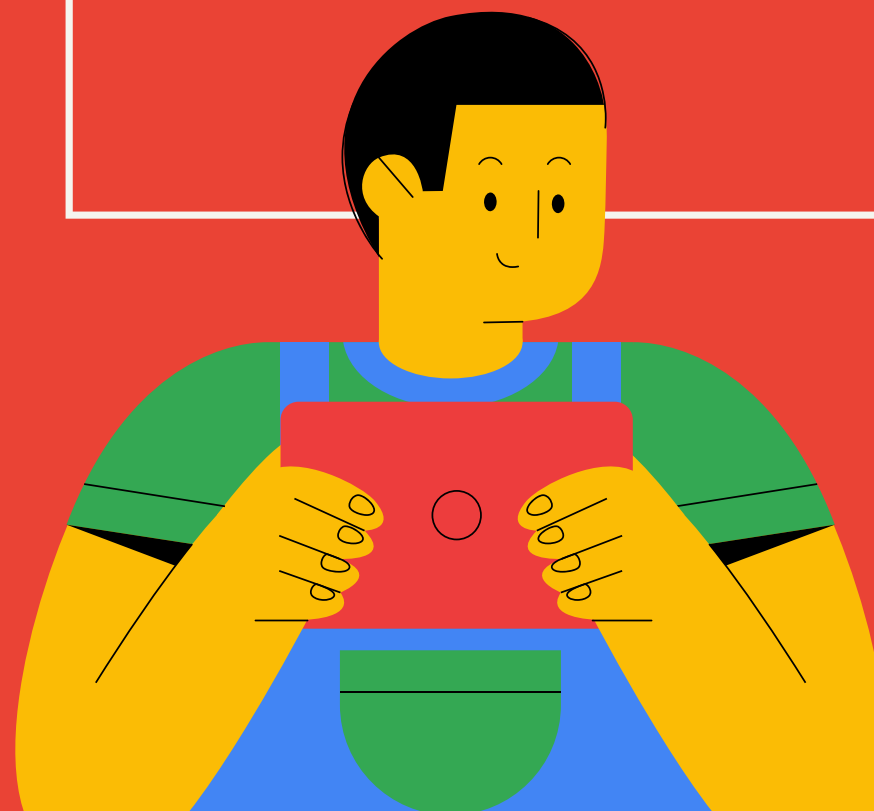
* Aumenta tu número de reservas
con el motor publicitario
[Hotel Ads](#) de Google.

Servicios y atributos

PUEDEN SER DECISIVOS
PARA QUE EL CLIENTE
OPTE POR TU HOTEL

En la sección de **Información**,
puedes editar los **Atributos y**
Aspectos destacados del hotel.

De este modo, cuando el usuario
busque una palabra clave (ej.
"parking gratis"), el algoritmo de
Google le mostrará primero los
resultados de hoteles con dicho
servicio.





PASO 04

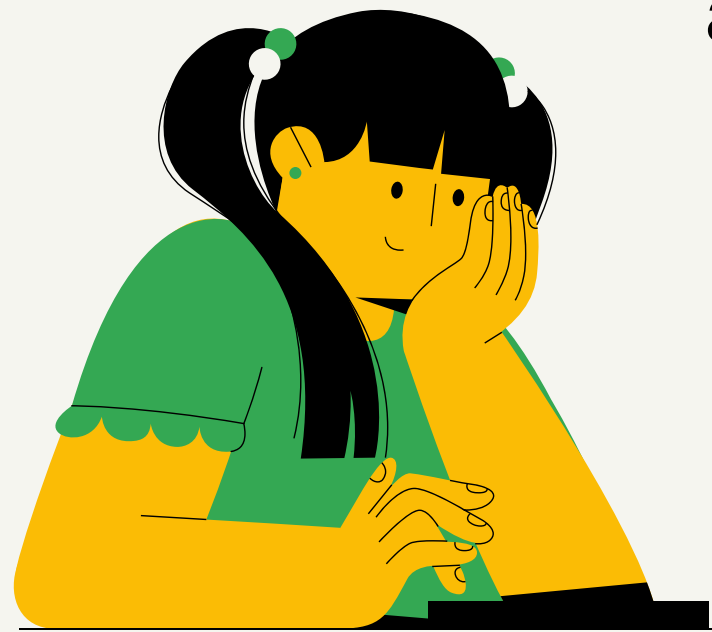
Estadísticas





¿Quieres conocer la eficacia de tu ficha?
Con las estadísticas de visitas, es fácil.

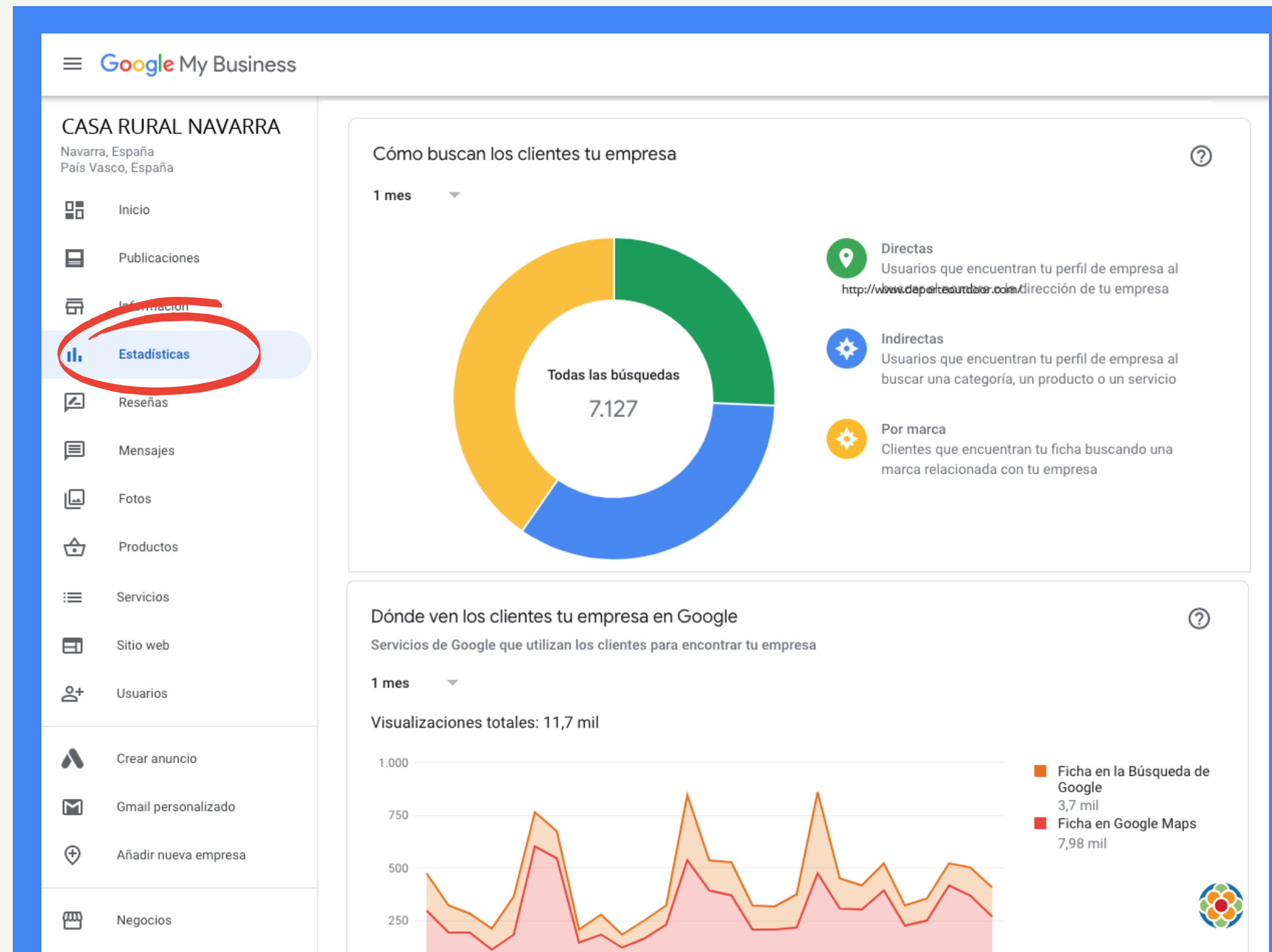
Son una valiosa fuente de información. Márcate
unos indicadores y revísalas periódicamente. Así
podrás desechar, mantener o implementar nuevas
acciones sobre tu ficha de Google My Business.





1. Accede a tu panel de control en [Google My Business](https://www.google.com/business/).

Pincha en **Estadísticas** y podrás consultar cuántas personas han encontrado tu ficha y cómo la han encontrado.





2. Principales indicadores:



Cómo te buscan los clientes

- *Búsquedas directas*: veces que han introducido el nombre de nuestra empresa en Google. * Interesante para medir campañas de marketing offline (ej. buzono).

- *Búsquedas indirectas*: los clientes han buscado una categoría, producto o servicio que ofreces y se ha mostrado tu ficha.
* Indica si el trabajo de posicionamiento local está dando sus frutos.

Búsquedas de marca: cuando los clientes llegan a tu ficha buscando un negocio relacionado con tu empresa (competencia).

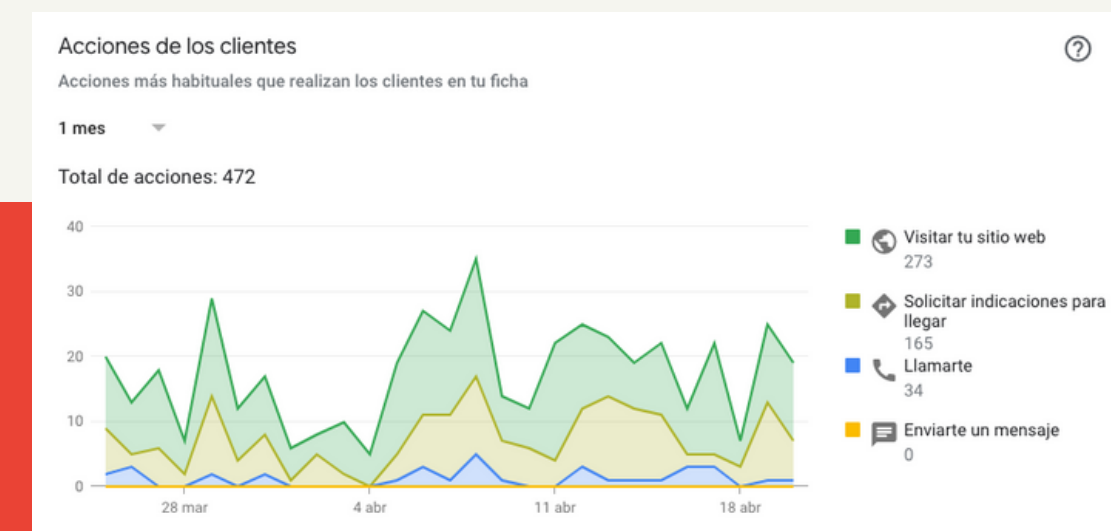


Dónde te ven tus clientes

Nos indica donde ven nuestros clientes potenciales nuestra ficha de negocio.

- *Búsquedas de Google*: nos ayuda a analizar el rendimiento de otras campañas de marketing.

- *Búsquedas en Google Maps*: muchos usuarios usan Google Maps como motor de búsqueda. Por ejemplo, si llegan a una nueva ciudad y buscan donde cenar, pondrían: "restaurantes cerca de mí".



Acciones de tus clientes

Indican cómo interactúan los usuarios con nuestra ficha de Google My Business. Es un muy buen indicador de rendimiento.

- *Visitas al sitio web*.

- Solicitudes de *cómo llegar* a tu negocio.

- *Llamadas* a través del botón "Llamar" de tu ficha.

