

# **En handbok till digital marknadsföring**

E-turism i syfte att utveckla och styra turism

Janica Loman & Edit Örså

Åbo, 2019

# Innehåll

1. Kundinvolvering
2. Facebook
3. Tävlingar
4. Instagram
5. Hemsida
6. Sökmotoroptimering
7. Google my Business
8. Booking.com
9. TripAdvisor
10. Andra tips

# Kundinvolvering

För mindre verksamheter är kunden en mycket viktig samarbetspartner. Om man involverar kunderna i tjänsteutvecklingen kan man göra personifierade tjänster som lämpar olika specifika kundgrupper. För ett litet företag kan det vara svårt att samla in data från potentiella kundgrupper men som förslag kunde företagaren be besökarna att fylla i en enkät var de kan skriva in sina omdömen samt förslag på hur verksamheten kan vidareutvecklas, i detta fall elektroniskt. Enkäten kan publiceras på sociala medier eller skickas ut per e-post och förstås kan man även be dem fylla i en fysisk enkät i samband med besöken. När allt kommer omkring är verksamheten gjord för att få så många besökare som möjligt för att öka vinsten och varför inte då satsa på kunden och deras önskemål när de är källan till en vinstdriven verksamhet.

# Facebook

För att lätt få mera synlighet på Facebook kan man anordna en tävling. Ifall man vill göra en enkel utlottning så kan man använda sig av t.ex. ett tävlingsinlägg. I inlägget beskrivs det lätt hur tävlingen går till. En enkel tävling kunde vara att för de som vill delta i tävlingen bör de gilla och kommentera inlägget. Tävlingen kan t.ex. vara en presentkorg med något smått och gott.

Var noga med att nämna när utlottningen sker. Man bör även komma ihåg att nämna att Facebook inte är delaktig i tävlingen. Det kan vara bra att sammanställa ett skilt dokument med regler som existerar angående tävlingar, som man hänvisar till.

# Tävlingar

- Några bra och effektiva sätt för att få många att följa sidan kan vara att anordna en tävling eller utlottning som t.ex. "Följ sidan och gilla bilden" eller "Följ sidan och tagga en kompis du vill dela presenten med". Det kan vara t.ex. en presentkorg eller ett presentkort. Vinsten behöver inte vara värdefull.
- Inför högtider och alltid nu och då så att många blir påmind och får vetskap om företaget
- Om ett nytt konto öppnas för företaget gäller det att vara aktiv med tävlingar för att många ska höra om företaget

# Instagram

För att användaren skall komma ihåg företaget gäller det att vara aktiv också på Instagram-story. Instagram-stories kan egentligen läggas hur ofta som önskat. Det gäller också att komma ihåg att använda samma font och färg genom alla storys så användaren kommer ihåg dig.

Instagram flödet skall även uppdateras regelbundet, ungefär 2-4 gånger i veckan. Bilderna i flödet skall helst ha samma filter så flödet ser enhetligt ut. Bilderna skall även vara relaterade till verksamheten så det ser professionellt ut.

Var extra aktiv kring högtider så konsumenterna kommer ihåg er. Till exempel "Överraska en vän och ge ett presentkort till julklapp."

- Instagram Storys kan publiceras egentligen hur ofta som helst
- Använd samma font och färgkod hela tiden
- Kom ihåg att vara kreativa
- Lägg gärna ut bilder på tips inför högtider, t.ex. inför midsommar och jul
- Bilderna ska ha samma eller liknande filter så flödet ser enhetligt ut
- Relaterade bilder som kan kopplas till verksamheten
- Uppdatera ca 2-4 gånger i veckan
- Håll texten någorlunda på bildens mittpunkt så att personer med smalare telefon också ser vad det står

# Hemsida

- Använd samma font hela tiden
- Olika flikar för olika områden inom verksamheten, t.ex. tjänster, om oss, bokningar, galleri och kontakt
- Publicera hellre kvalitétmaterial istället än för mycket orelaterat material som är onödigt
- Använd mycket bilder som är relaterande till verksamheten
- Rensa bilderna och förnya dem med jämna mellanrum, det går lätt att arkivera bilder så att dom försvinner från flödet



# Sökmotoroptimering

- Har koll på hur man lyckas med sin online marknadsföring
- Kan med ett fåtal nyckelord googla fram verksamhetens hemsida eller andra internetsidor som företaget finns på
- Wix.com är ett exempel på en webbutvecklingsplattform som har en inbyggd sökmotoroptimeringsfunktion
- Lätt att använda
- Man kan själv skriva in önskade nyckelord
- Hittar företaget om man skriver t.ex. "övernattning" och "åbo" i sökfältet

# Google my Business

- Ökar synligheten för företaget
- Är ett kostnadsfritt och lättanvänt verktyg för företag som har i avsikt att hantera sin närvaro online på Google
- Nästan obligatoriskt nuförtiden att ha sitt företag integrerat i Google my Business
- Gör det lättare för kunder att hitta produkter och tjänster som säljs och de kan också hitta kontaktuppgifter, adress och öppethållningstider
- Resultaten är anpassade till specifika geografiska områden som hjälper användarna att hitta företag i närheten
- Lätt att kommunicera med kunder genom att lägga upp bilder på företaget och deras tjänster
- Man kan även använda platsbaserade annonser med smarta kampanjer på Google Ads för att nå ut till en ännu större målgrupp

# Booking.com

- Användaren får själv välja priser, villkor och regler till sina gäster
- Har en kundtjänst som är öppen 24/7 som support till företagarna.
- Man kan hitta lämpliga kunder eftersom företagaren själv väljer vilka kriterier som gästen måste uppfylla
- Man kan lägga till sitt företag och avregistrera sig när man vill utan bindningstid
- Debiterar inte gästerna, vilket betyder att de inte tillägger extra kostnader utan visar samma pris som företaget själv
- Kontrollerar företagets tillgänglighet, t.ex. genom att bara acceptera gäster under helger eller under säsong
- Booking.com tar en provision av varje reservering som görs från deras sida

# TripAdvisor

- Har kostnadsfria förteckningar
- När ut till miljoner resenärer och marknadsför företag på rätt plats i rätt tid
- Avancerad sökning kan hjälpa att nå ut till kunder i realtid
- Skyddade betalningar, användarvänliga verktyg och pålitliga omdömen gör att resenärerna vågar boka företagets boende
- Måste vara öppet för allmänheten, ha ett officiellt namn, permanent adress och ha öppet åtminstone under 12 veckor
- Måste ha flera än ett rum, möjlighet att ta emot flera gäster samtidigt och man får inte kräva att de stannar mer än 7 dygn
- Måste vara öppna under den tidpunkt den är publicerad och kunna ta emot bokningar för framtida öppningsdatum

## Andra tips

- Man kan fråga ifall besökare av företaget vill blogga eller skriva på andra sociala medier om vistelsen
- Att använda sig av sponsorerade inlägg kan vara ett effektivt sätt att öka synligheten och nå ut till många människor, eftersom man kan välja till hur många och vartåt man vill rikta inläggen
- Tänk igenom alla inlägg noggrant innan publicering
- Följ med när det händer något i omnejden och var extra effektiv med marknadsföringen av företaget då
- Omröstning på Instagram Storys och Facebook, t.ex. tycker ni mer om vinter eller sommar?
- Utforma en innehållsstrategi för innehållet till digital marknadsföring
- Utför en marknadsundersökning för att få åsikter från kunder och potentiella kunder