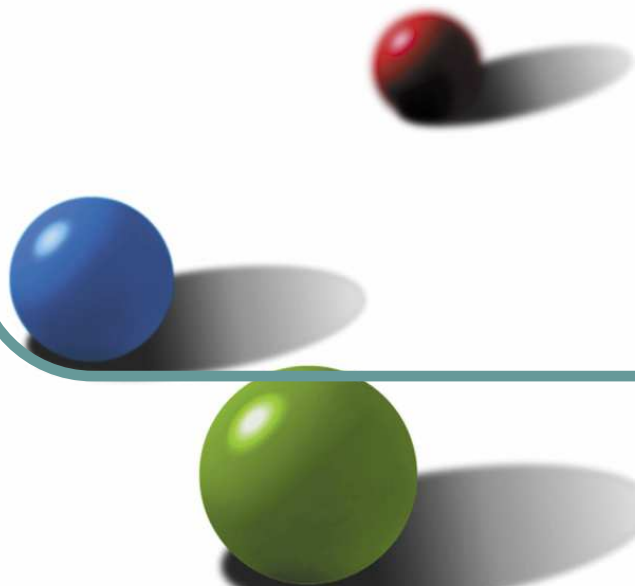


# A importancia de informatizar o negocio hostaleiro



# ÍNDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **QUÉ PARTIDO LLE PODE SACAR A INTERNET UN PROFESIONAL DA HOSTALERÍA?**
- **COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB**
  - **MISIÓN PÁXINA WEB**
  - **DESEÑO SITIO WEB**
  - **HOSTING E DOMINIOS**
  - **PUBLICACIÓN E ACTUALIZACIÓN PÁXINA WEB**
  - **CÓMO SE FAI UNHA EMPRESA VISIBLE EN INTERNET?**
  - **INVERSIÓNS E GASTOS DE MANTEMENTO**



# ÍNDICE

- **VENDER POR INTERNET**
  - **PRODUTOS E SERVIZOS A VENDER POR INTERNET**
  - **A WEB 2.0**
  - **MEDIOS DE PAGO**
  - **SEGURIDADE NAS TRANSACCIÓNS**
  - **CREACIÓN TENDA VIRTUAL**
- **IMPLICACIÓNS XURÍDICAS**
  - **PROPIEDAD INTELLECTUAL**
  - **DOMINIOS E MARCAS**
  - **MARKETING E PUBLICIDADE**
  - **PROTECCIÓN DATOS PERSOAIS**
  - **CONFIANZA ONLINE**



# INTRODUCCIÓN

## A empresa en internet

### Tipos de empresa segundo uso de internet:

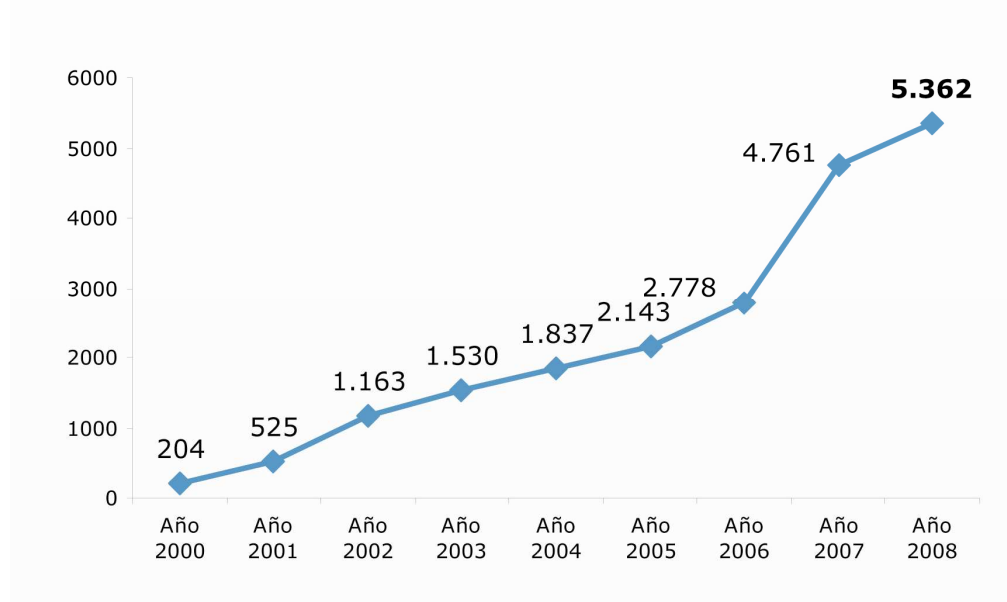
- **Desconectadas:** non fan uso de internet
- **Conectadas:** correo electrónico pero non teñen web
- **Presentes:** dispoñen de web pero non a actualizan
- **Activas:** web actualizada, pero non realizan comercio electrónico
- **Integradas:** realizan comercio electrónico



# QUE PARTIDO SE LLE PODE SACAR A INTERNET

Niveis de uso de internet: comercio electrónico e utilización

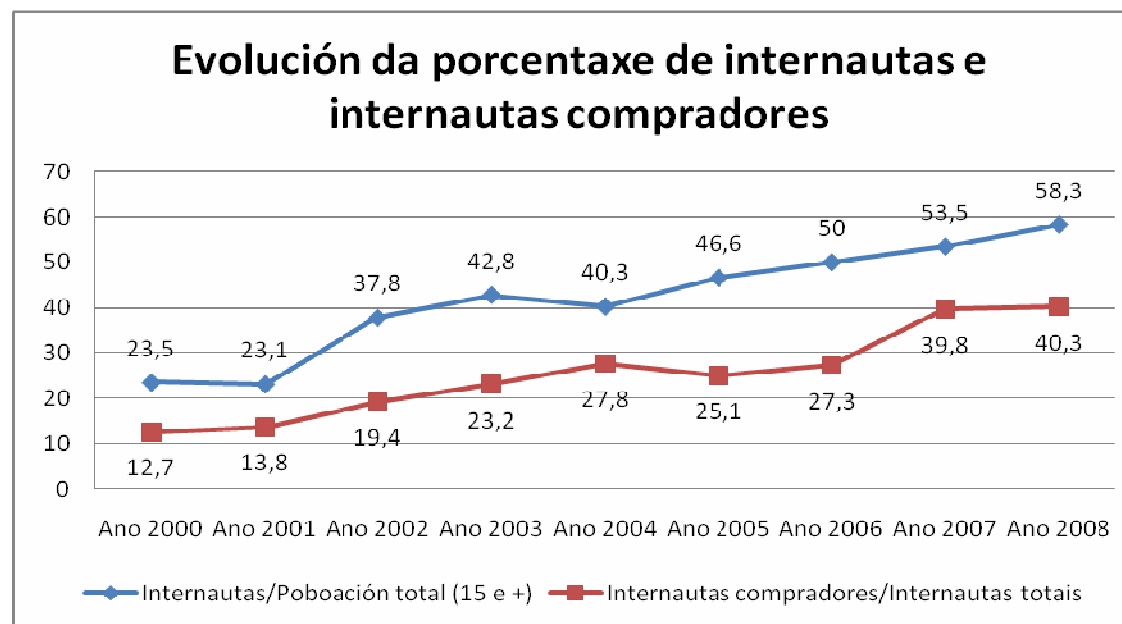
1.- Observase unha crecente importancia do comercio electrónico



Fonte: Red.es e AECEM-FECEMD. Estudio sobre comercio electrónico B2C 2009



# QUE PARTIDO SE LLE PODE SACAR A INTERNET



Fonte: Red.es e AECEM-FECEMD. Estudio sobre comercio electrónico B2C 2009



# QUE PARTIDO SE LLE PODE SACAR A INTERNET

**Niveis de uso de internet: comercio electrónico e utilización**

**2.- Dispor dunha páxina web é unha forma moi eficiente e barata de marketing e publicidade**

**3.- Ter unha páxina web supón ter unha tenda aberta 24 horas o día 365 días ao ano**

**4.- Proporciona interactividade, xa que se está en contacto continuo cos clientes e clientes potenciais**



# QUE PARTIDO SE LLE PODE SACAR A INTERNET

## Uso de internet nas PEMES galegas

	Empresas máis de 10 empregados	Empresas menos de 10 empregados
Porcentaxe acceso internet	<b>93,2</b>	<b>74,3</b>
Porcentaxe con páxina web	<b>100</b>	<b>25</b>
Porcentaxe compra a través da web	<b>32,1</b>	<b>24,4</b>
Porcentaxe venda a través da web	<b>10,9</b>	<b>9,4</b>

*Fonte: Observatorio Galego da Sociedade da Información*





# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Misión páxina web

É o primeiro que se debe decidir no proceso de creación dunha páxina web

Pasos:

- **DEFINICIÓN DE OBXECTIVOS**

A que mercado nos diriximos

Público obxectivo

Cartos a investir e gastos mantemento

Para cando?

- **CONTRATACIÓN DE SERVIZOS:** que aspectos se subcontratarán



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Deseño do sitio web

### Aspectos a ter en conta:

- 1.- obxectivos definidos no apartado anterior
- 2.- utilidade da páxina
- 3.- a páxina debe persuadir aos visitantes

### Opcións de deseño:

- **O autónomo persoalmente** (custoso e raramente se chega á destreza dun profesional)
- **Profesional en base á información que lle aporte o autónomo**



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Hosting e dominios

### O dominio

É o nome que identifica o sitio web e componse de tres partes:

1. as tres w's (World Wide Web)
2. o nome da organización
3. tipo de organización, ou situación xeográfica

Os dominios rexístranse de acordo a súa dispoñibilidade polos rexistradores de dominios, empresas especializadas acreditadas pola ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) e tramitase de forma inmediata



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Hosting e dominios

### Hosting ou aloxamento

- É o “**espazo virtual**” no que se aloxa a web deseñada.
- É o servizo que proporciona un sistema para poder **almacenar información, imaxes, vídeos ou calquera contido accesible vía web**
- As empresas dedicadas a ofrecer espazo dun servidor son os **Web Host**



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Publicación e actualización da web

Despois do deseño e contrato de servizo de hosting, xa se estaría preparado para subir ou publicar a páxina .

En canto ao mantemento e actualización da páxina é aconsellable contratar estes servizos a un profesional



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

Como facer visible a empresa en internet?

## Promoción do sitio web

Fóra de internet:

- **Tarxetas de visita**
- **Material que utilicen os clientes (servilletas,...)**
- **Calendarios,...**

En internet:

- **Na firma do e-mail**
- **En motores de busca e directorios**
- **Banners,....**



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

Como facer visible a empresa en internet?

## **Promoción do sitio web**

Esta promoción debe facerse tamén dende a propia páxina , dando un motivo para volver ao sitio web:

- **ofrecendo descontos, bonos especiais,..**
- **permitir reservas por internet**
- **axenda cultural da zona na que se atopa,..**



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Como facer visible a empresa en internet?

### **Estratexias de posicionamento**

É esencial establecer un adecuado plan de posicionamento , xa que, en internet, **se non te atopan, non existes**

O posicionamento en buscadores (google,...) consiste na utilización de un conxunto de técnicas para situar as páxinas nos lugares máis idóneos e frecuentados.





# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Inversión estimada e gastos de mantemento

### Inversión

CONCEPTO	IMPORTE
Deseño e realización da páxina web	1200,00
Inclusión de pasarela de pago na web(tenda virtual)*	350,29
Servizo de alta e inclusión en buscadores	150,00
Compra de dominio	6,95
Aloxamento	150,80
<b>Total</b>	<b>1858,04</b>

A inclusión ou non da pasarela de pago depende do tipo de negocio



# COMO CREAR UNHA PÁXINA WEB

## Inversión estimada e gastos de mantemento

### Mantemento

CONCEPTO	IMPORTE
Mantemento realización da páxina web	478,80
Inclusión de pasarela de pago na web(tenda virtual)*	350,29
Mantemento do servizo de posicionamento	150,00
Renovación de dominio	6,95
Renovación do aloxamento	150,80
<b>Total</b>	<b>1136,84</b>

É fundamental reciclar constantemente a páxina para transmitir imaxe de profesionalidade e modernidade



# COMO VENDER POR INTERNET

## Produtos e servizos a vender por internet

Os negocios de hostalería poden ofrecer diversos produtos ou servizos:

- **Pratos do menú e prezos**
- **Reserva e pago de habitacións**
- **Reserva de mesa nun restaurante**
- **Entrega de comida a domicilio**
- **Mostrar servizos complementarios, de ser o caso**

É recomendable acompañar estes servizos con información complementaria, como poden ser fotos do establecemento, foro de opinións, fotos do entorno,...



# COMO VENDER POR INTERNET

## A web 2.0 ou web social

É a nova versión das páxinas web, na que os clientes deixan de ser meros receptores de información para participar activamente creando contidos, opinando,... Elementos da web 2.0:

- **Blogs**
- **Presenza nas redes sociais**
- **Youtube**
- **Rss**

Exemplos: [www.santblai.com](http://www.santblai.com)



# COMO VENDER POR INTERNET

## Medios de pago

No comercio electrónico existen varias posibilidades:

- **Transferencia bancaria:** a máis sinxela e segura co inconvinte das comisións, o que pode encarecer as compras
- **Tarxeta de crédito/débito:** é o método máis utilizado

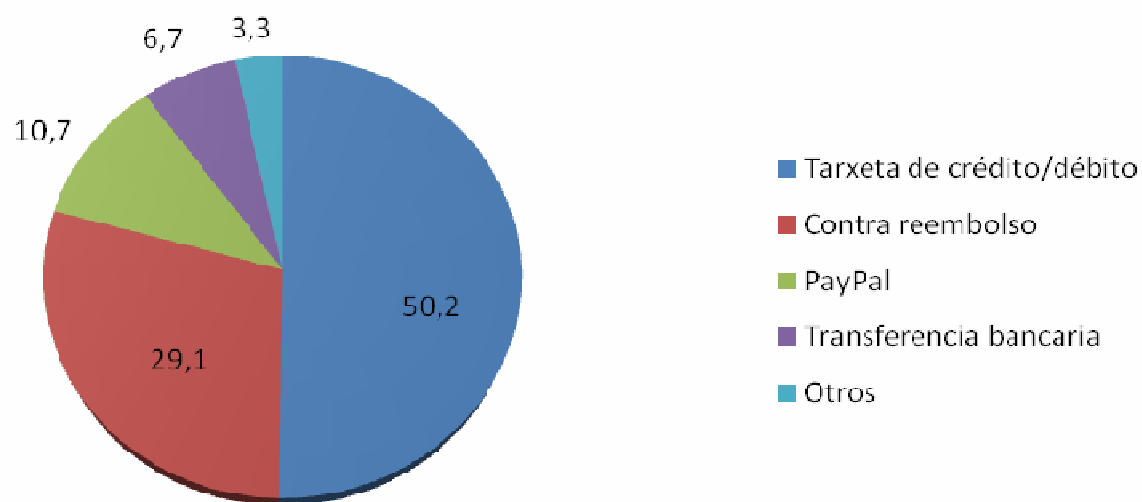
Existen outras modalidades menos empregadas como son a través do teléfono móbil ou o Paypal, sistema de pago por internet



# COMO VENDER POR INTERNET

## Medios de pago

### Medios de pago más utilizado en comercio electrónico B2C



Fonte: Red.es e AECEM-FECEMD. Estudio sobre comercio electrónico B2C 2009



# COMO VENDER POR INTERNET

## Seguridade nas transaccións

A forma de pago segue a ser o punto máis feble e o que máis desconfianza xera entre os usuarios no comercio electrónico.

Debido a isto é fundamental transmitir e fomentar a confianza para que os usuarios se sintan protexidos, con elementos coma:

Que apareza a dirección do negocio e número teléfono

Información sobre a transacción (destino dos datos persoais facilitados)

Aconsellar a importancia de imprimir o resgardo da transacción

Dar a coñecer prazos de entrega e condicións, custe adicional, restricións segundo zonas xeográficas, seguro, queixas ou cancelación



# COMO VENDER POR INTERNET

## Cómo crear unha tenda virtual

Supón a traslación da operativa comercial a internet. Debe incluír os seguintes aspectos:

- **A situación:** a tenda estará situada nun local (servidor) e terá unha dirección (dominio)
- **Escaparate:** páxina de inicio, deberá responder á imaxe corporativa desexada
- **Produtos e servizos:** ofrecer o catálogo de produtos e servizos
- **Proceso de venda:** a tenda virtual ofrece información do que fai o cliente no proceso o que permite adaptar a oferta ás necesidades dos clientes.
- **Atención ao cliente:** acceso de axuda visible ou programas de mensaxería
- **Entrega do produto:** debese garantir unha entrega rápida, fiable e en condicións





# IMPLICACIONES XURÍDICAS

## Propiedade intelectual

Abarca dúas vertentes:

- **Propiedade industrial:** invencións, marcas rexistradas,...
- **Dereitos de autor:** obras literarias, musicais,...

Para que os elementos estean debidamente protexidos polas regulacións legais deberanse rexistrar

## Dominios e marcas

Para rexistrarse nun dominio .es non se precisa acreditación de titularidade de marca nin denominación social



# IMPLICACIONES XURÍDICAS

## Marketing e publicidade

Os principais aspectos normativos relacionados con este aspecto ten que ver co span e cos sistemas de publicidade baseados na interrupción da navegación (pop-ups,...)

## Protección de datos persoais

Para remitir aos clientes e visitantes un boletín informativo con novas, ofertas,... É preciso o seu consentimento de forma expresa para tratar os seus datos no momento que cubran o formulario de solicitude. Esta información será utilizada só internamente e deberase garantir ao usuario o acceso, rectificación e cancelación dos datos



# IMPLICACIÓNS XURÍDICAS

## Confianza online

É un sistema de autorregulación en Internet e o seu obxectivo é promover e mellorar a confianza dos usuarios na rede. Principais ámbitos de actuación:

- **Autorregulación en publicidade e comercio electrónico**
- **Protección da infancia**
- **Accesibilidade, usabilidade e fiabilidade**
- **Protección de datos e privacidade**



# PÁXINAS WEB DE INTERESE

Observatorio TIC de Galicia: [www.observatoriotic.org](http://www.observatoriotic.org)

Asociación española de comercio electrónico: [www.aecem.com](http://www.aecem.com)

Centros comerciais virtuais: [www.tiendas.com](http://www.tiendas.com)

[www.tiendanet.com](http://www.tiendanet.com)

[www.cybercentro.com](http://www.cybercentro.com)

CommerceNet España: [www.commercenet.eu.org](http://www.commercenet.eu.org)

Entidade Pública Empresarial Red.es: [www.red.es](http://www.red.es)

Listado con todos os dominios de internet existentes

**<http://data.iana.org/TLD/tlds-alpha-by-domain.txt>**

Asociación para promover a confianza en internet: [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)

Horeca Digital (portal dedicado ao mundo da hostalería): [www.horecadigital.com](http://www.horecadigital.com)

