

## Extremadura y País Vasco los destinos que más fidelizan en turismo rural

Según un reciente estudio del Observatorio del Turismo Rural, los propietarios de establecimientos extremeños y vascos consiguen que entre 4 y 6 de cada diez clientes repitan estancia. Sin embargo, la tónica general es la escasa fidelización que alcanza este sector, donde el 75% de los turistas rurales declaran no volver al mismo alojamiento.



Foto Heredad de la Cueste Fuente Escapdarural.com

El [Observatorio del Turismo Rural](http://www.escapadarural.com), proyecto de investigación que lidera [EscapadaRural.com](http://www.escapadarural.com) (http://www.escapadarural.com) junto con la escuela universitaria CETT-UB y la empresa de encuestación online Netquest, ha presentado

recientemente los resultados sobre el nivel de fidelización en este subsector turístico. Según los datos extraídos, sólo un 25% de los viajeros encuestados indica repetir su elección de alojamiento rural. Sin embargo, hay ciertas CC.AA donde los propietarios de los establecimientos manifiestan haber alcanzado cierto grado de fidelización. El 19,5% de las respuestas obtenidas en Extremadura y el 18,5% en País Vasco indican que alrededor de la mitad de sus clientes vuelven a su alojamiento. Este dato difiere de la

### ¿Tus clientes repiten estancia?

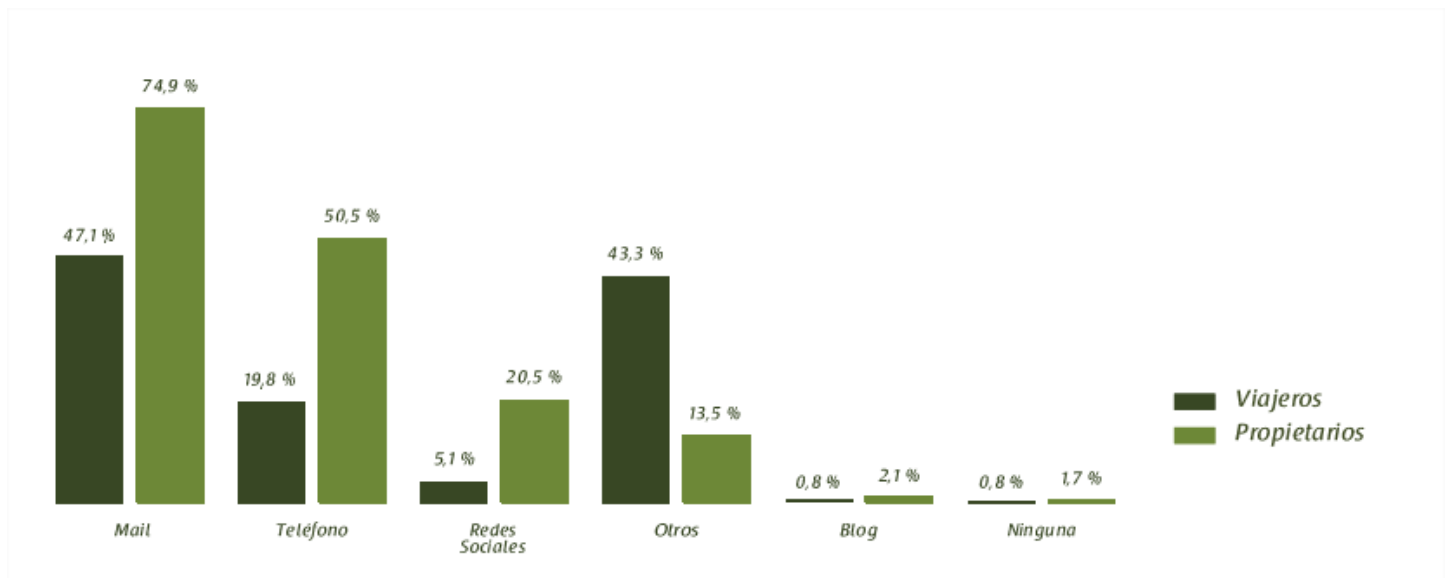
2 de cada 10 .....	43,2 %
entre 2 y 4 de cada 10 .....	22,6 %
entre 4 y 6 de cada 10 .....	9,8 %
más de 6 de cada 10 .....	3,5 %
No lo sé .....	20,9 %

media nacional general donde la mayoría (43,2%) indican que apenas dos de cada diez clientes acaban repitiendo.

Otro dato destacable es que un porcentaje significativo de los propietarios de casas rurales en Aragón (28,1%), Castilla y León (26,1%), Navarra (32,2%) y La Rioja (36,6%) desconocen el grado de fidelización alcanzado. La Directora de Comunicación de Escapadarural.com, Ana Alonso, considera que “esta falta de control se debe a la ausencia de una gestión más profesional del negocio. Los propietarios a menudo no incorporan herramientas tan sencillas como un cuestionario de satisfacción, que les permitiría descubrir su capacidad para fidelizar al cliente o convertirle en un buen prescriptor”.

### El mail triunfa sobre las redes sociales en la comunicación post-estancia

El Observatorio del turismo Rural ha profundizado en algunos aspectos clave para estudiar los obstáculos en la fidelización de clientes. Los resultados del estudio muestran cómo más de la mitad de los alojamientos (58,2%) reconocen no tener una BB.DD informatizada, lo cual implica una carencia en la gestión de un CRM profesional.



Por otro lado, la mayoría de la comunicación que se establece entre propietario y viajero tras la estancia se realiza a través del mail, dejando de lado otras opciones complementarias que resultan más adecuadas al perfil actual del consumidor. Así, los resultados de la investigación revelan que las redes sociales son para el propietario una forma de contacto en tan sólo un 20,5% de los casos y que además sólo un 5,1% de los clientes perciben la existencia de esta comunicación vía social media.

El estudio sobre las prioridades para el turista rural está disponible en <http://www.escapadarural.com/observatorio/fidelizacion-en-el-turismo-rural/>



Las imágenes de esta nota están bajo licencia Creative commons. El único requisito para la utilización de estas imágenes es la mención y enlace a [www.escapadarural.com](http://www.escapadarural.com)

#### Sobre el OBSERVATORIO:

El Observatorio del Turismo Rural es una iniciativa de investigación conjunta desarrollada por EscapadaRural.com, la EUHT CETT-UB y Netquest que genera conocimiento y aporta información de valor sobre el sector del turismo rural en España, tanto en su ámbito de la oferta (“propietarios”) como en el de la demanda (“viajeros”). En el estudio han participado más de 10.000 viajeros y más de 2.000 propietarios de toda España. [www.escapadarural.com/observatorio](http://www.escapadarural.com/observatorio).

#### Sobre ESCAPADARURAL.COM:

Es una plataforma web dedicada a la promoción de alojamientos rurales en toda España. En tan sólo seis años se ha convertido en un referente en el sector del turismo rural, apoyando al propietario e inspirando al viajero. En la actualidad reúne la mayor oferta de alojamientos rurales del país (más de 12.000), con una representatividad de más del 80%. También cuenta con una gran comunidad de viajeros, con más de 330.000 miembros registrados. Todo ello ha permitido que el estudio se haya desarrollado a partir de unas bases de datos amplias y fiables, gracias a las cuales se han obtenido unos resultados sin precedentes en el sector. Web [www.escapadarural.com](http://www.escapadarural.com)

#### Sobre CETT:

El CETT es un centro internacional de formación y transferencia de conocimiento en hotelería y turismo, con más de 40 años de experiencia. Adscrito a la Universidad de Barcelona, ofrece todos los diferentes niveles de formación -formación profesional, universitaria de grado y posgrado, continua para profesionales en activo y a medida de las empresas-, mediante un modelo formativo propio. Su apuesta por la innovación y su experiencia desarrollando proyectos de investigación turística han dotado al estudio del rigor imprescindible para garantizar la calidad del Observatorio. Web [www.cett.es](http://www.cett.es)

#### Sobre NETQUEST:

Netquest es la empresa líder en paneles *online* para la industria de la investigación de mercados en Latinoamérica, España y Portugal, con más de 450.000 consumidores dispuestos a dar su opinión en 21 países. Netquest es proveedor de campo y servicios de proceso de datos para todo tipo de estudios de investigación de mercados y opinión, a través de encuestas *online*. Las encuestas se programan mediante software propio, llamado Survey Manager y desarrollado íntegramente por Netquest. Los panelistas son captados sólo por invitación para asegurar la representatividad de la muestra y la fiabilidad de la información. Además, son gestionados localmente para proporcionar un mayor conocimiento de los mercados y del investigador local, gracias a las cinco oficinas que Netquest tiene en Barcelona (sede de la empresa), Madrid, México DF, São Paulo y Santiago de Chile. Web [www.netquest.com](http://www.netquest.com)