Las redes sociales, un nuevo frente de batalla para las compañías aéreas
Reuters

EFE

Twitter y otros sitios como Facebook o YouTube se han convertido recientemente en otro frente de batalla para las compañías aéreas. Las redes sociales son la plataforma perfecta para las empresas a la hora de hacerse ver, pero también es el lugar elegido por los usuarios para airear, y difundir, su indignación.

"Rara vez veo en Twitter mensajes que alaben a una compañía aérea. Lo normal es atacarla" dijo Terry Trippler, del sitio web de viajestripplersview.com.

Aunque las redes sociales ofrecen usos prácticos para las compañías aéreas - como informaciones de vuelo y precios de billetes- ahora los portavoces de las compañías aéreas también tienen que lidiar con comentarios furiosos a la hora de mantener al día sus páginas en las redes sociales.

"Twitter, como otros sitios sociales, son herramientas que tiene la gente a su disposición cuando quieren decir algo", dijo Billy Sanez, encargado de gestionar los medios de comunicación social de AMR, organismo que posee varias compañías aéreas. "Si quieren charlar y tener una conversación, tendremos una conversación. Si quieren decir algo, ahora tienen la oportunidad de expresarlo", afirmó.

Desde las compañías aéreas prefieren verlo como una posibilidad de mejorar las relaciones con sus clientes.

"Mucha gente está molesta, y utilizan las redes sociales para dejar salir su frustración", dijo Christi Day, encargado de dirigir los perfiles de Southwest Airlines en Twitter y Facebook. "Lo principal es que nuestros clientes sepan que les estamos escuchando."

"Estamos al tanto de los 'tweets' y respondemos de forma privada o pública cuando se considera apropiado", afirmó Kelly Cripe, portavoz de Continental.

Kate Hanni, fundadora de FlyersRights.org, afirma que las redes sociales han dado voz a los viajeros. "Cuando oigo hablar de algún caso donde alguien tiene algún problema con las compañías aéreas, lo 'twiteo'", dice Hanni.

El Mundo, Madrid, 20 agosto 2009, Tecnología, online.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais