



为回归正常旅行做好准备： LIONBRIDGE 如何帮助旅行社应对 新冠肺炎疫情的影响

市场范围

9 种语言

长期合作关系

项目

受新冠肺炎疫情影响，人们已居家数月。随着天气转暖，旅游人数势必在解封后大幅增加。旅游行业相关公司及时预测到这次出游高峰，并且对如何维护公共安全作出规划。一家大型欧洲旅行社，也是 Lionbridge 的长期合作伙伴，跟我们的团队合作开发了多语言数字化战略，从而抢占了先机。

客户简介

我们的客户负责创建营销策略并与世界各地的游客进行联系，在欧洲旅游业有着举足轻重的地位。自 2017 年起，他们已经在数字营销、内容创作、翻译及文案写作方面与 Lionbridge 进行服务合作。我们共同开发了九个语言版本的营销策略，均反响良好。



面临的挑战

对于许多欧洲公民来说,夏天的到来也意味着旅游旺季的到来。但鉴于目前全世界都在对抗新冠肺炎疫情,这势必也带来了新的挑战。旅游业的从业人士都面临前所未有的不确定性:

- 游客人数会有多少?
- 游客来自何处?
- 游客的目的地是哪里?
- 他们的安全期望值如何?
- 各国家/地区游客的旅行情绪和期望值有怎样的差异?

并且最重要的是:

- 游客的主要安全考量是什么?

我们的客户需要一种评估游客意愿和期待值的方法,以便进行安全措施沟通,从而满足多语言受众的多种需求。

解决方案

当面向的受众范围是整个欧洲时,公司在何处可以轻松准确地进行民意测验?与应对新冠肺炎疫情带来的相关挑战一样,这个问题的答案同样是:在线上。“社交媒体聆听”是监控和测量社交媒体上各种趋势的工具。随着社交媒体越来越普遍地成为人们表达观点和与企业沟通的平台,它也成了用来评估公众意见的不二之选。

Lionbridge 使用社交媒体聆听来为我们的客户解决最为迫切的问题。

客户希望了解:

- 我们如何能够确保游客在外国旅游时的安全?
- 商店和旅游目的地的日常体验将是什么样子?
- 目前,公众对于到国外旅行的看法如何?
- 社交媒体上的当前热门话题是什么?
- 网络红人有哪些?
- 网络红人最常使用的平台有哪些?

要为语言和文化背景各异的受众解决上述问题,我们采用了先进的社交媒体聆听工具 Synthesio。

借助 Synthesio, 我们可跟踪各种重要趋势, 包括:

- 社交媒体对话
- 反复出现的社交话题
- 提及次数
- 客户反馈
- 客户期望

我们使用这些数据对欧洲的大量市场以及多种语言按月对比趋势走向。在此基础上,我们的客户便可以评估每个活动在每个国家/地区的效果并确定未来如何对他们的方法做出相应调整。



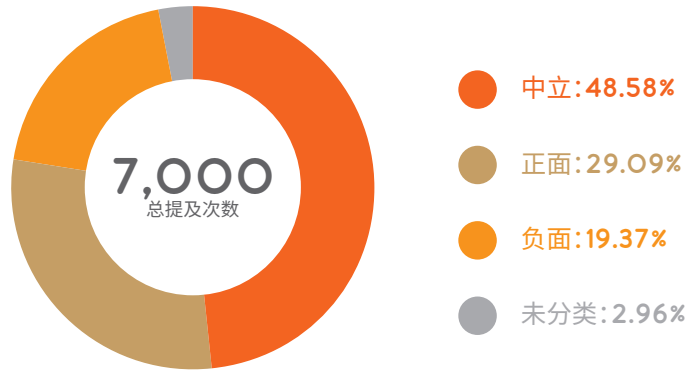
成果

通过采用社交媒体聆听和其他数字化战略，Lionbridge 以创新性的方式应对各种不确定性。我们的团队成功地提供了新冠肺炎疫情期间游客行为相关的具体信息。

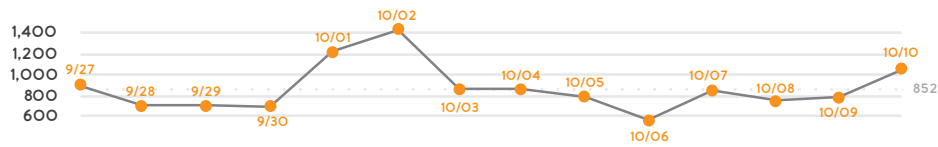
网络红人排名：

排名	用户名	分数	提及次数	国家/地区	SYNTHESIO 排名 (/10)	平均情感	推文数量	粉丝人数	关注人数
1	Jackie De Burca	38,390	3,839	西班牙	10.0	+	515,579	31,605	28,984
2	Barcelona Oculta	22,238	2,851	西班牙	7.9	=	5,042	409	421
3	Insta Sitges	12,787	1,332	西班牙	9.6	+	163,693	756	139
4	#Catalonia	9,700	970	西班牙	10.0	+	152,863	1,711	1
5	Janice Brady	4,330	433	美国	10.0	+	587,135	13,693	7,835
6	Publicidad, Marketing	3,560	356	委内瑞拉	10.0	=	208,402	78,680	59,825
7	My Life is a Journey	3,210	321	美国	10.0	+	261,102	25,789	18,683
8	Charles Friedo Frize	2,870	287	欧洲	10.0	-	976,658	16,415	10,617
9	Turismo-Global.com	2,780	278	加拿大	10.0	=	86,553	3,677	4,950
10	Victoria	1,957	215	法国	9.1	=	8,390	511	594
11	Publicidad Noticia	1,870	187	委内瑞拉	10.0	+	68,097	49,003	50,309
12	Best TravelBook	1,830	183	意大利	10.0	=	16,606	120,755	106,624
13	TravelHotelTours	1,784	182	美国	9.8		6,385	29,356	32,242
14	Geogragift	1,721	185	西班牙	9.3	+	4,147	1,571	1,817
15	Kazu Shimura	1,634	165	日本	9.9	=	51,713	1,073	361

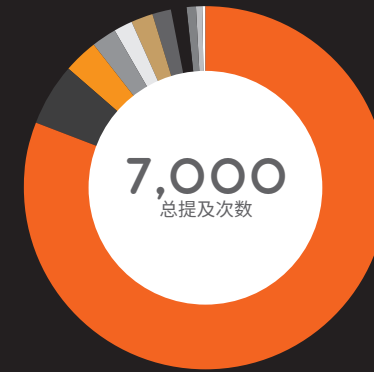
情感分析:



数字活动时间表:



所有数字化平台对比:



	新数据	旧数据
Twitter	79.60%	Twitter 86.13%
一般新闻	5.30%	一般新闻 3.24%
地方性报纸	2.95%	地方性新闻通讯 2.01%
Facebook	1.76%	Facebook 1.55%
Instagram	1.89%	Instagram 1.45%
国家级报纸	1.72%	国家级报纸 1.25%
YouTube	2.12%	电视、广播 1.12%
论坛	1.86%	论坛 <1%

我们的客户可以调整内容策略, 从而为受众提供量身定制的多语言内容和具体信息。



更多详情, 请访问

LIONBRIDGE.COM

