



掌握旅客回流的商機： LIONBRIDGE 協助旅遊業因應 COVID-19 疫情

眾多市場

9 種語言

長期合作關係

專案

COVID-19 疫情全球大流行，使得許多人選擇居家防疫好幾個月。隨著現在各地限制逐漸放寬，加上天氣日漸暖活，許多人都迫不及待想出外旅遊。因此，旅遊產業的公司除了預期業務量會激增外，也要開始規劃維護公共安全的措施。一家歐洲旅遊業的頂尖公司 (也是 Lionbridge 長期合作夥伴) 選擇與我們的團隊攜手合作，研擬多語言數位策略，以期搶得先機。

客戶簡介

我們的客戶是歐洲旅遊業的翹楚，負責研擬行銷策略，與來自世界各地的旅客溝通交流。他們自 2017 起便與 Lionbridge 合作，採用 Lionbridge 數位行銷、內容創作、翻譯與文案撰寫等服務。在雙方攜手合作下，我們為這位旅遊業客戶研擬行銷策略，以九種語言引起其客戶的共鳴。



面臨的挑戰

對許多歐洲公民而言，夏日的到來，意味著旅遊季節已然降臨。然而全球各地依然在對抗 COVID-19 疫情，世人也必定會面臨許多新的挑戰。對旅遊產業來說，他們面對的則是前所未見的不確定性：

- 有多少人會出遊？
- 旅客會從哪裡來？
- 旅客會去哪裡旅遊？
- 旅客對安全有哪些期望？
- 不同國家/地區在針對旅遊表達的情感和期望上有何差異？

以及最重要的一點：

- 旅客最關心的安全問題為何？

客戶需要想辦法評估旅客意圖與期望，以與需求各異的多語言客群溝通相關的安全措施。

解決方案

對於客群遍佈全歐洲的公司而言，在什麼地方才能輕易且正確地探查及了解公眾輿論呢？與 COVID-19 造成的諸多挑戰一樣，解決辦法就在於「虛擬」。「社群媒體聆聽」這個工具的用途，就是要監看與評量社群媒體的趨勢。此外，由於越來越多人選擇社群媒體平台發表意見並與企業溝通，因此評估公眾情感的最佳去處，可說是非社群媒體莫屬。

Lionbridge 運用「社群媒體聆聽」，找出客戶最急迫問題的答案。

客戶想要知道：

- 如何在旅客出國時保護他們的安全？
- 商店購物與旅遊景點的日常體驗會是什麼樣貌？
- 目前一般大眾對出國旅遊有何看法？
- 目前社群媒體上的對話內容為何？
- 誰是主要的社群媒體意見領袖？
- 社群媒體意見領袖最喜歡使用哪些平台？

我們使用了最先進的社群媒體傾聽工具 Synthesio，針對多語言、多文化的客群找出這些問題的答案。

運用 Synthesio，我們可以追蹤許多重要趨勢，包括：

- 社群媒體對話
- 一再出現的社群主題
- 提及次數
- 客戶意見反應
- 客戶期望

我們使用這些資料，針對多個歐洲市場與語言，比較各月份的趨勢。而客戶接著便可針對每個國家/地區評估各個廣告活動的成效，並據此決定日後該如何調整作法。



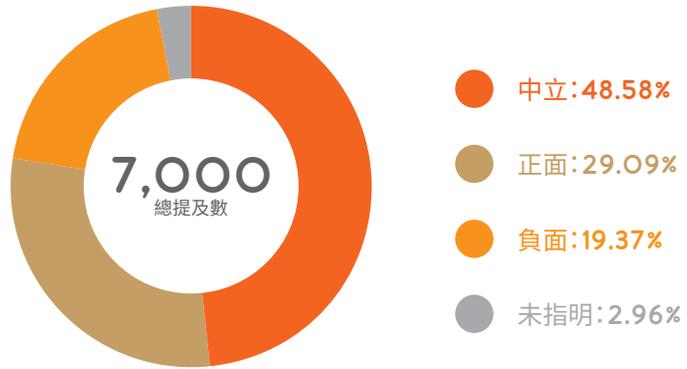
成果

運用社群媒體聆聽及其他數位策略，Lionbridge 得以運用創新作法因應疫情時代的不確定性。
針對 COVID-19 疫情期間的旅客行為，我們的團隊成功地為客戶提供具體明確的資訊。

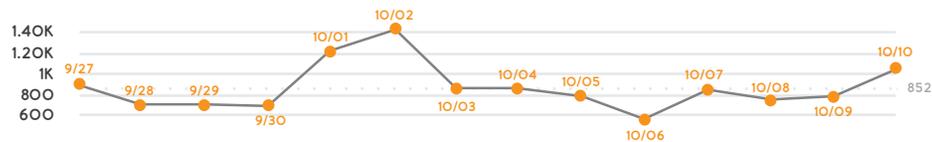
主要社群媒體意見領袖排行榜：

排名	使用者名稱	分數	提及數	國家/地區	SYNTHESIO 等級 (/10)	平均情感	推文數	跟隨者	追蹤數
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	美國	10.0	+	587,135	13,693	7,835
6	Publicidad, Marketing	3,560	356	委內瑞拉	10.0	=	208,402	78,680	59,825
7	My Life is a Journey	3,210	321	美國	10.0	+	261,102	25,789	18,683
8	Charles Friedo Frize	2,870	287	歐洲	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	法國	9.1	=	8,390	511	594
11	Publicidad Noticia	1,870	187	委內瑞拉	10.0	+	68,097	49,003	50,309
12	Best TravelBook	1,830	183	義大利	10.0	=	16,606	120,755	106,624
13	TravelHotelTours	1,784	182	美國	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

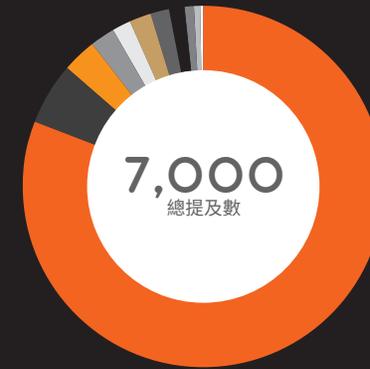
情感分析:



數位活動時間表:



所有數位平台之比較:



新資料		舊資料	
Twitter	79.60%	Twitter	86.13%
一般新聞	5.30%	一般新聞	3.24%
地方性報紙	2.95%	地方通訊	2.01%
Facebook	1.76%	Facebook	1.55%
Instagram	1.89%	Instagram	1.45%
全國性報紙	1.72%	全國性報紙	1.25%
YouTube	2.12%	電視、廣播	1.12%
論壇	1.86%	論壇	<1%

客戶能夠調整他們的內容策略，為他們的客群提供量身打造的多語言內容及具體明確的資訊。

