

Aerolíneas: esta es la red social preferida para interactuar con los pasajeros

Un pasajero con un vuelo demorado o sin su equipaje buscará explicaciones de la aerolínea responsable por todos los medios que disponga a su alcance. En esta línea, hay una red social que destaca por sobre otras en relación con la tasa de respuesta.

Emplifi, plataforma de Customer Engagement, detalló que Instagram posee más de un 50% de valoración positiva de parte de los pasajeros, siendo la red social mejor evaluada como plataforma de comunicación con las aerolíneas.

Muestra de Emplifi reveló cambios en las tendencias de los pasajeros, que optan por comunicarse con las aerolíneas a través de Facebook, Instagram y X.

La tendencia viene creciendo de manera sostenida en los últimos cuatro años, acumulando un alza de aproximadamente 8



puntos, que superó el 50% este 2024.

Esta red social destaca por sobre Facebook y X (anteriormente conocida como Twitter), aplicaciones que tienen un 34% y 15% de valoración positiva, respectivamente.

Para la medición, la empresa de experiencia del consumidor tomó un universo de más de 300 aerolíneas, algunas de ellas con presencia en determinadas redes sociales y ausentes en otras.

Las más mencionadas en redes sociales

En la medición de Emplifi se detalla que en la actualidad Instagram es la red social con mayor tasa de respuesta

con un 27%, por delante de X (25%) y Facebook (21%).

“Las aerolíneas enfrentan una gran presión en internet, pero nuestros datos muestran que el sentimiento de los clientes en Instagram es mayoritariamente positivo. En Facebook y X, el sentimiento ha permanecido mayormente neutral en los últimos cinco años”, explicó Susan Ganeshan, Chief Marketing Officer de Emplifi.

A nivel mundial, el sondeo posicionó a British Airways, Qatar, Delta, Flynas y Turkish como las compañías aéreas más mencionadas en los reclamos por redes sociales entre el 1° de enero y el 31 de mayo de 2024. 