

EL USO DE INTERNET EN LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
La atención on-line en los hoteles de Florianópolis (Santa Catarina – Brasil)

Adriana Gomes de Moraes
IELUSC – Joinville - Brasil

Este artículo muestra los resultados de una investigación que intentó evaluar si los sitios Web de los hoteles utilizan las nuevas tecnologías para mejorar la comunicación con los clientes. Se trabajó con todos los sitios Web de los hoteles localizados en el centro y norte de la ciudad de Florianópolis, Brasil, pertenecientes a la ABIH (Asociación Brasileña de la Industria Hotelera). El presente trabajo busca contribuir a resaltar la importancia del uso de nuevas tecnologías como Internet, no sólo para vender productos sino también para atender a los clientes potenciales.

PALABRAS CLAVE: Tecnología de la información, sitios Web, hoteles.