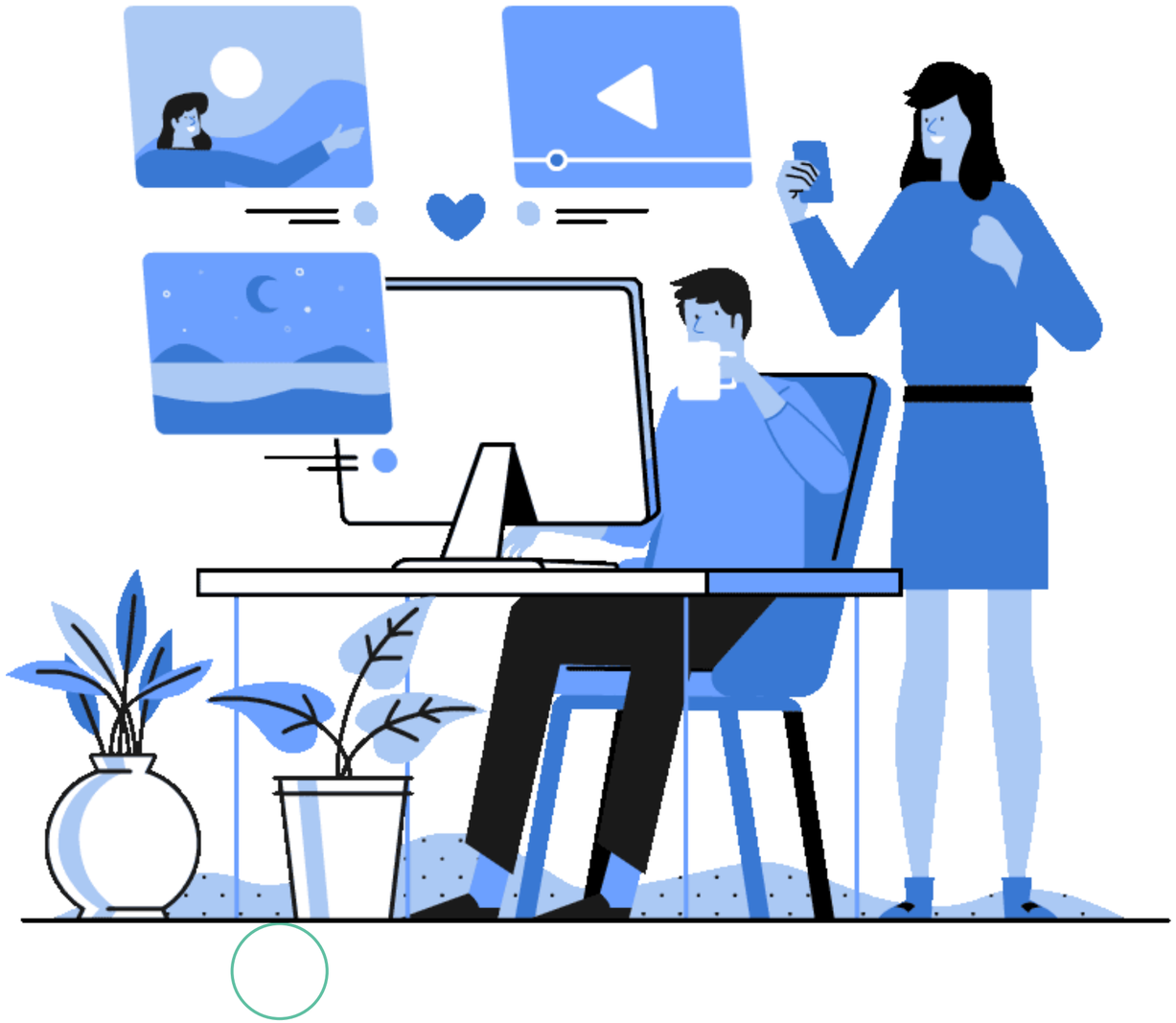
WEBINAR MARKETING DIGITAL

Presencia en Redes Sociales

¿Cómo llegar al público objetivo?



comercio N

Consultoría Digital personalizada para tu negocio en Castilla y León

ÍNDICE

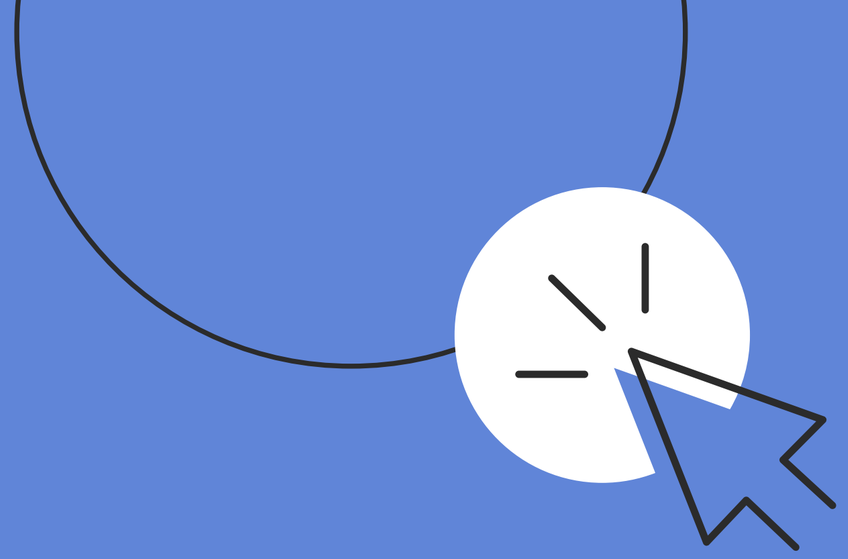
1 Los números importan

2 Beneficios de tener presencia en RRSS

3 Plataformas: usuarios y contenidos

4 Plan de Social Media: tips para mejorarlo

5 Herramientas de gestión y analítica



Los números importan

01

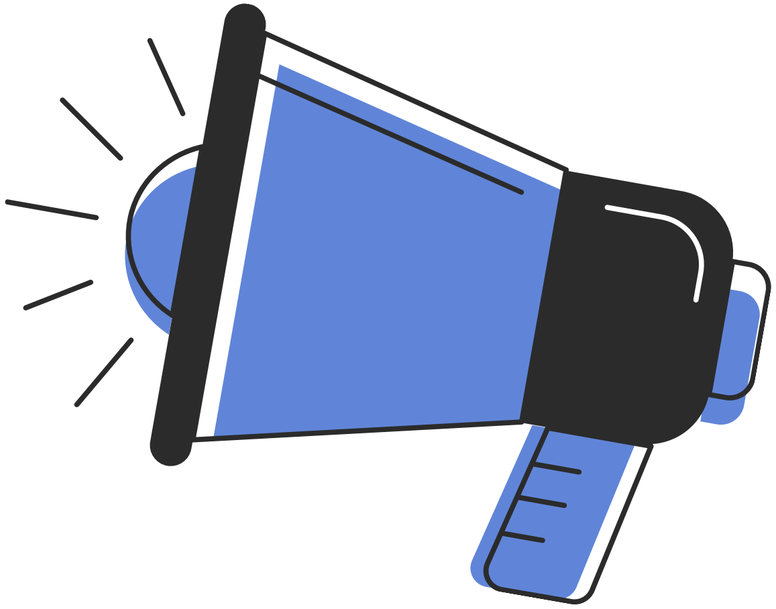
Introducción

MARKETING DIGITAL

DEFINICIÓN

“En sentido amplio, una red social es una estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común. El término se atribuye a los antropólogos británicos Alfred Radcliffe-Brown y John Barnes.”

Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios. (Real Academia Española, 2020).

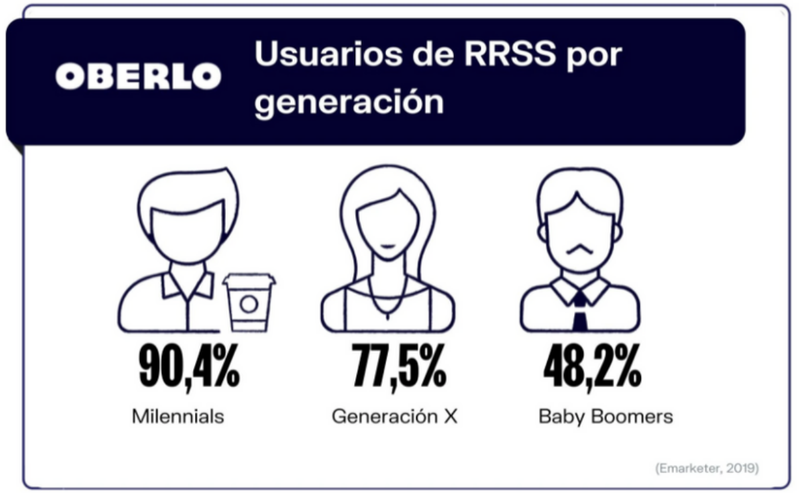


Datos sobre RRSS

3.500 MILLONES

DE USUARIOS AL DÍA, EL 45% DE LA POBLACIÓN MUNDIAL

Las Redes Sociales se ha convertido en el principal escaparate de los comercios.



OBERLO

El poder del marketing en las RRSS

EL 73%

reconoce que el marketing en las redes sociales ha sido "positivo" o "muy positivo" para su negocio.

(Buffer, 2019)

OBERLO

Impacto positivo en la experiencia del comprador

EL 71%

de los consumidores que han tenido una buena experiencia con una marca en las redes sociales tienen una mayor probabilidad de recomendar la marca a un amigo o familiar.

(Forbes, 2018)

OBERLO

Los clientes están en las RRSS

EL 54%

de los Social Browsers utilizan las redes sociales para el estudio de productos.

(GlobalWebIndex, 2018)

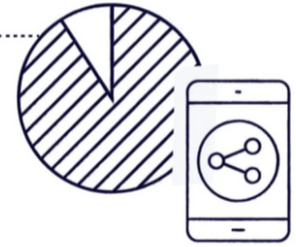
OBERLO

Usuarios de RRSS en dispositivos móviles

EL 91%

de todos los usuarios de redes sociales acceden vía móvil. El 80% del tiempo en las redes se realiza también desde dispositivos móviles.

(Lyfemarketing, 2018)



Plataformas más usadas

85%

75%

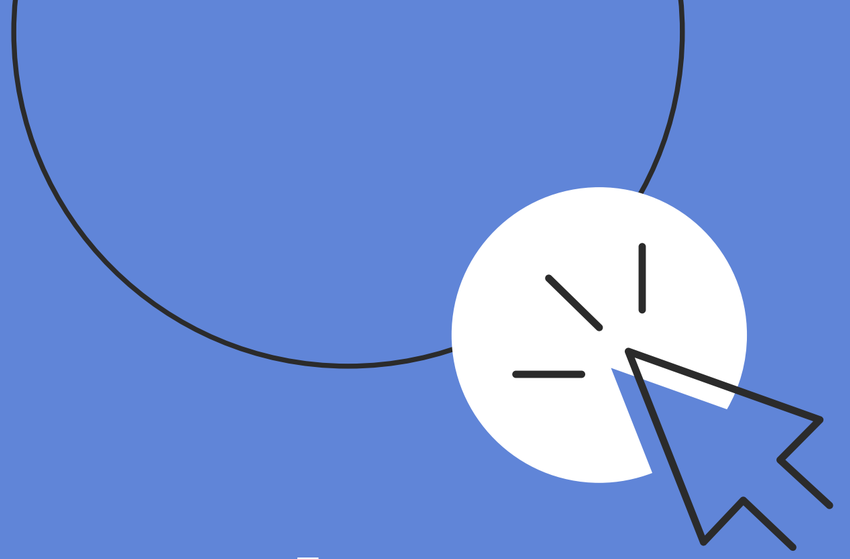
MÁS USADA A NIVEL COMERCIAL

70%

64%

MÁS USADA A NIVEL COMERCIAL

51%



Beneficios de tener presencia en Redes Sociales

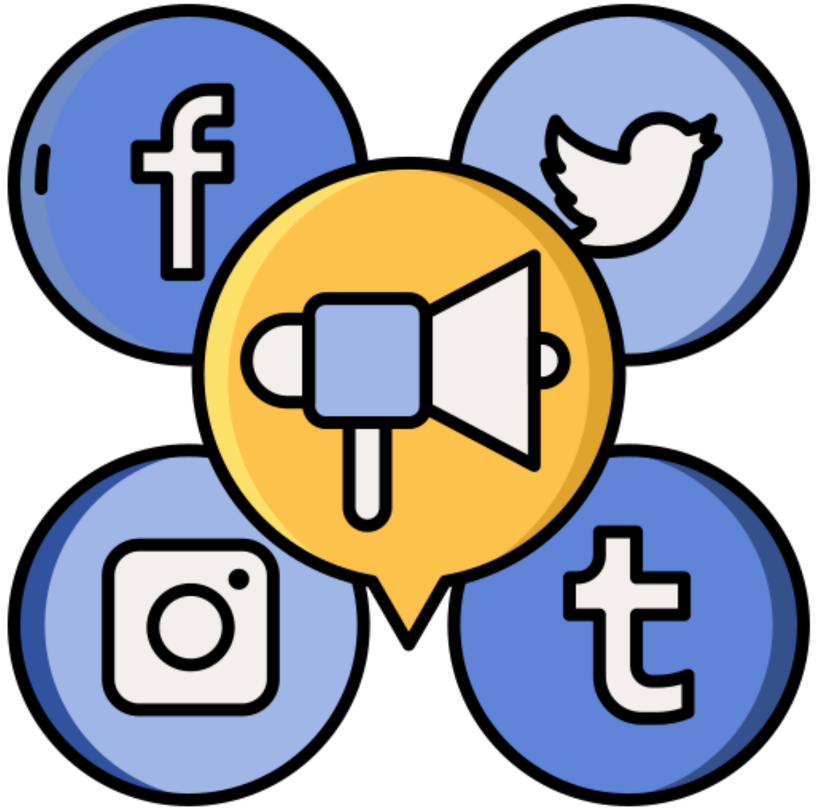
02

Ventajas

SOCIAL MEDIA

Las RRSS son una herramienta fundamental para todo tipo de negocio. A través de ellas y de una buena estrategia de marketing, podemos llegar a un mayor número de clientes potenciales, dar a conocer nuestro negocio, dar visibilidad a nuestros productos y servicios y reforzar nuestra imagen de marca.

Según el IAB, en su ‘Estudio de Redes Sociales 2021’, un 85% de los internautas de 16-70 años utilizan Redes Sociales.



1. Generar imagen de marca

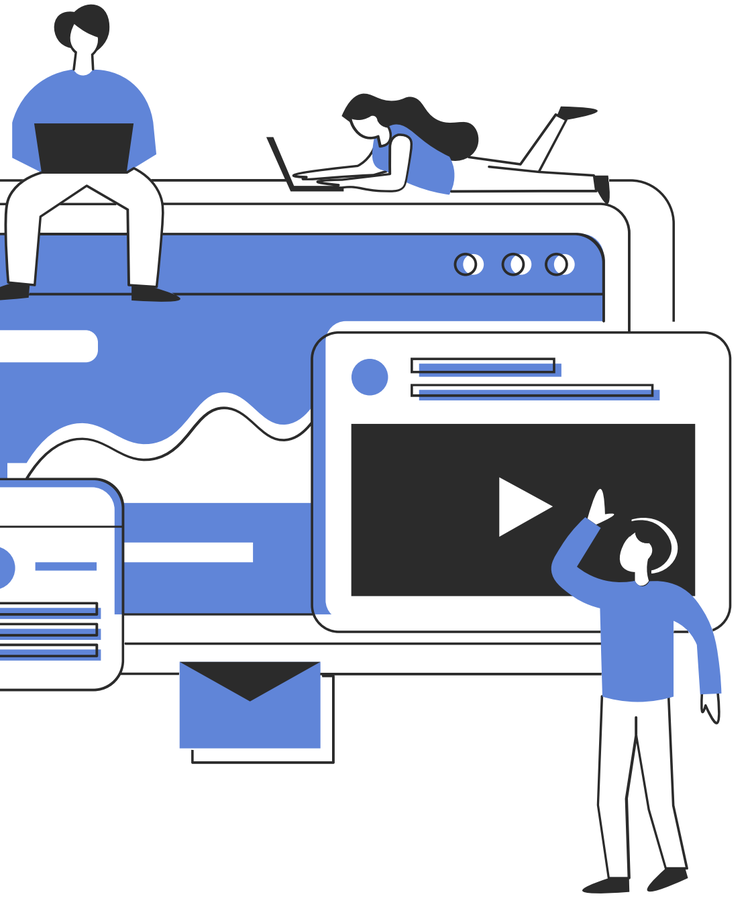
Dar a conocer la marca en Redes Sociales permite conectar con la audiencia y trabajar el posicionamiento online.

2. Mantener buena reputación online

Desarrollar una estrategia de Social Media favorece a que la marca mejore en el tiempo su reputación en el ámbito digital y que acabe convirtiéndose en una referencia en el sector.

3. Promocionar productos y servicios

Las Redes Sociales son la vía perfecta para dar a conocer todos los productos y servicios de nuestro comercio. Es la oportunidad que tenemos para alcanzar a millones de usuarios y darnos a conocer.



4. Interactuar con los potenciales clientes

Las Redes Sociales se convierten en uno de los principales canales de comunicación para interactuar a tiempo real con los potenciales clientes. Dar respuesta a sus consultas y necesidades es la clave para mejorar la experiencia de usuario.

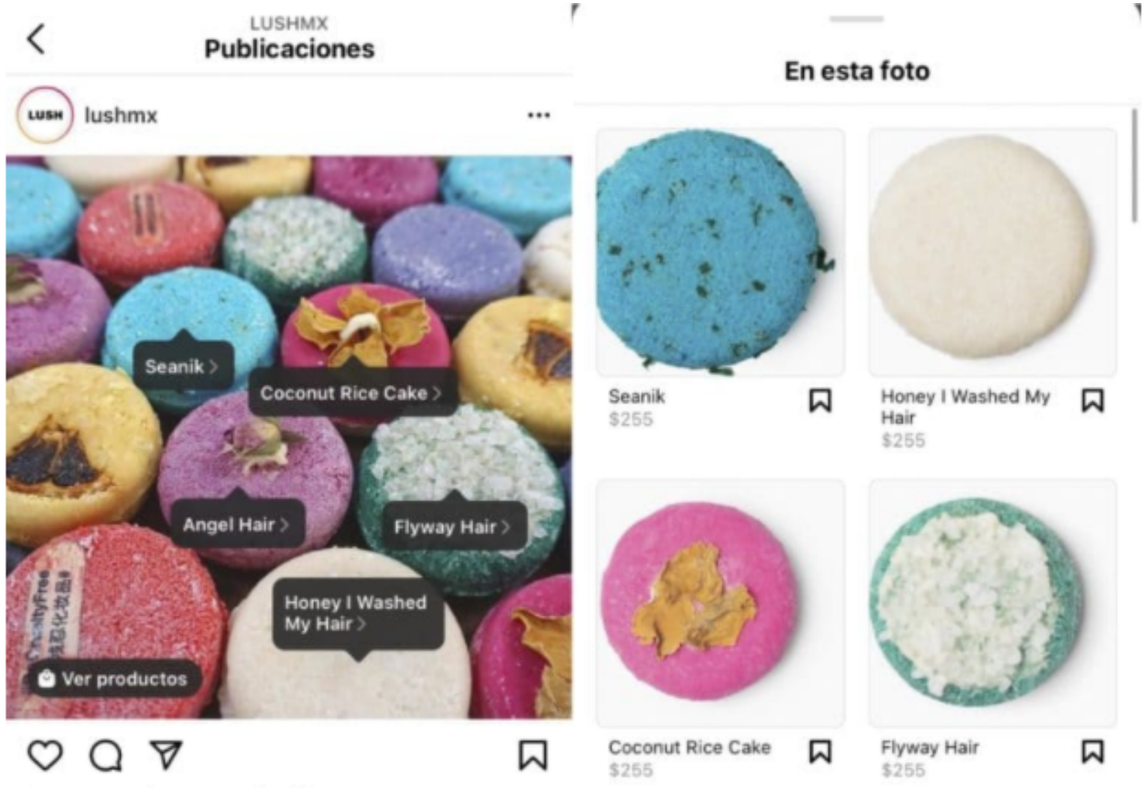
5. Fidelizar a los usuarios

Crear una comunidad online en torno a la marca es fundamental para fidelizar a los usuarios y convertirlos en embajadores de los productos que se comercializan.

6. Generar ventas

A través de las Redes Sociales, ya sean utilizadas de manera orgánica o mediante campañas publicitarias, los comercios pueden generar oportunidades de venta que se traduzcan en conversiones directas.

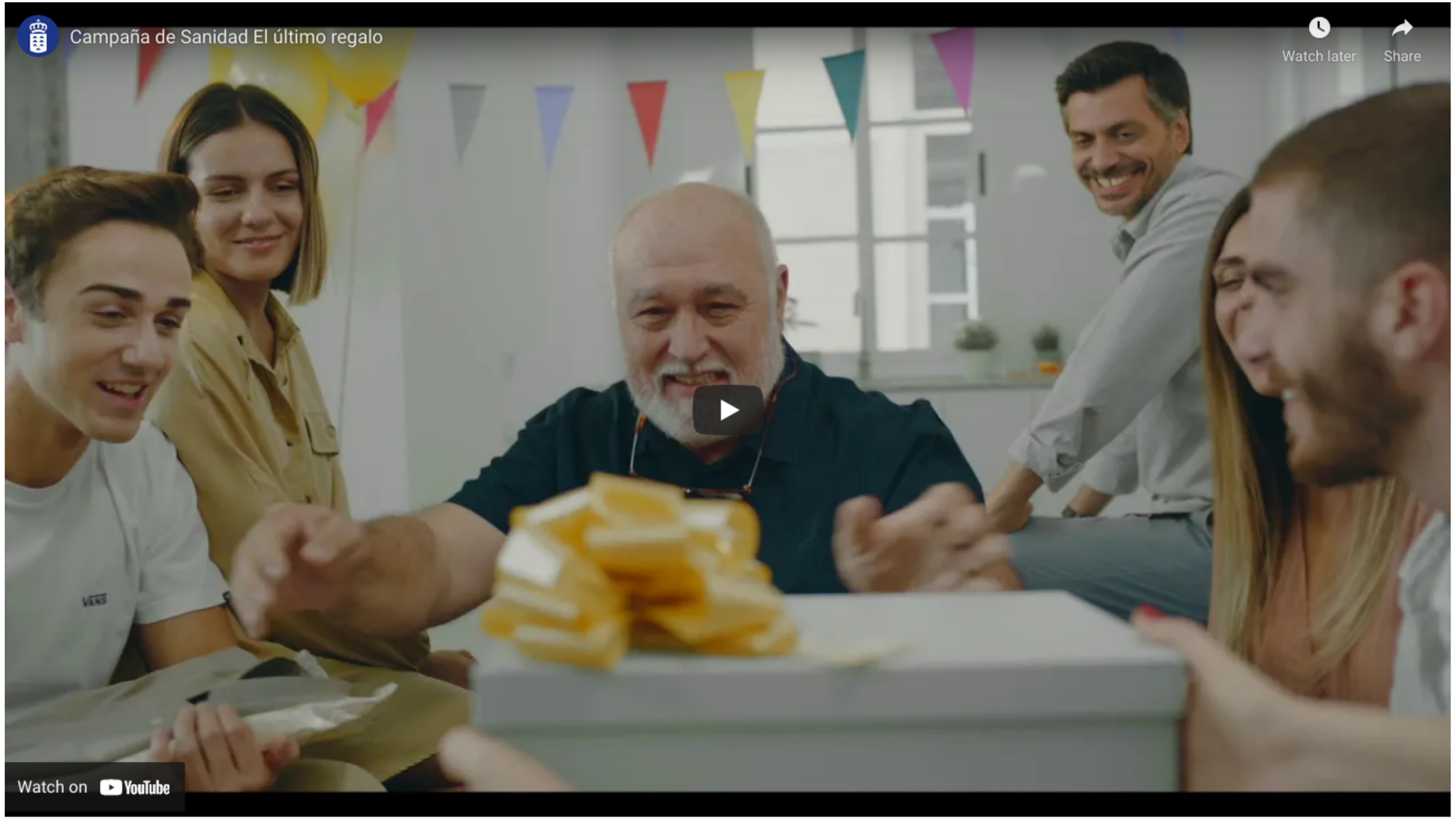
PROMOCIONAR

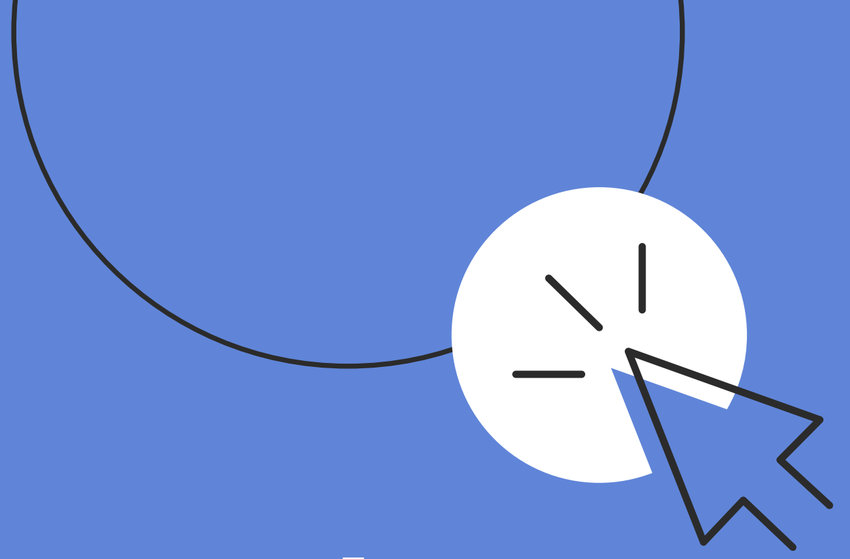


GESTIONAR RRHH

GENERAR UNA NECESIDAD

HUMANIZAR


Campaña de Sanidad El último regalo
Watch later
Share
Watch on YouTube



Plataformas: perfil de usuarios y tipos de contenidos

03

Perfil de usuarios

Millones de usuarios hacen vida de forma activa en Redes Sociales. Hay distintos tipos de usuarios que podemos encontrar en las plataformas sociales y que es interesante saber localizar para ver cómo pueden llegar a interactuar en nuestras cuentas.

Fanático

Son los usuarios que adoran, con mucho énfasis, los productos y contenidos de la marca. Son personas bastante efusivas y no suelen recibir las críticas hacia la cuenta con mucho agrado.

Fantasma

Son los usuarios que no comentan ni participan de forma activa. En ciertas ocasiones, puede que se comuniquen por mensaje privado. No hacen comentarios, ni mucho menos forman parte de las dinámicas. Visualizan la gran mayoría de fotos, vídeos y publicaciones, pero no emiten opinión al respecto.

Troll

Únicamente se dedican a molestar a otros usuarios. No aportan nada positivo a la cuenta. De hecho, conviene bloquearlos cuando están identificados, pues solo generan problemas en la sección de comentarios.

Perfiles falsos

Son usuarios que suplantan la identidad de otros. La práctica es común con las cuentas de celebridades. Sin embargo, también puede ocurrir con los usuarios regulares. Las cuentas fake (falsas) se benefician de utilizar el perfil de otras personas. Son potencialmente riesgosos, y deben ser denunciados ante la plataforma.

Proactivo

Son la mejor clase de usuario que puedes encontrar en Internet. Aportan conocimientos, participan constantemente y generan debates pacíficos con el resto de la comunidad. Se encargan de compartir el contenido de la cuenta, y además le aportan sus comentarios.

Tipos de contenidos

- Contenido corporativo / informativo
- Contenido promocional
- Contenido compartido / noticias
- Contenido generado por el usuario
- Concursos y sorteos

Contenido corporativo / informativo

Son aquellas publicaciones que hacen referencia a la marca, ya sea a nivel corporativo para trabajar su posicionamiento, o a nivel informativo para aportar datos valiosos al usuario como un cambio de dirección, el horario disponible, etc.

Contenido promocional

Sirve al comercio para anunciar periodos de rebajas, promocionar nuevos productos, mostrar el valor añadido de sus servicios a los usuarios, etc. En definitiva, este tipo de contenido es el escaparate online perfecto para el comercio.

Contenido compartido / noticias

Son los contenidos que comparten las marcas y que han sido publicados por otros perfiles, ya sean medios de comunicación, marcas del sector, etc. Permiten crear sinergias entre cuentas y, con este tipo de contenidos, el comercio se posiciona como un perfil al que el usuario puede recurrir para solventar sus dudas o consultar sus incidencias.

Contenido generado por el usuario

Los propios usuarios son grandes generadores de contenido. Muchos de esos contenidos son una oportunidad para que las marcas los utilicen como recurso y logren empatizar más con el usuario para llegar a él.

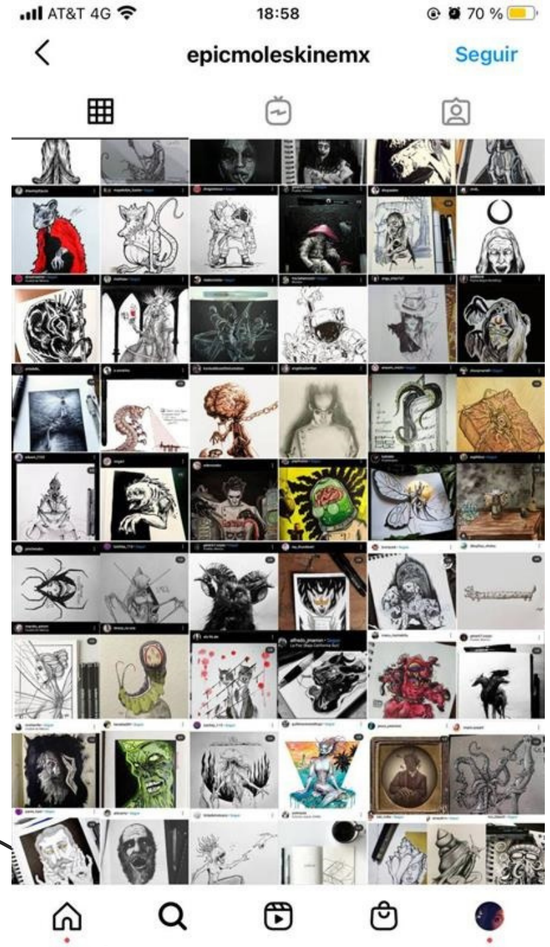
Contenido generado por el usuario

Ejemplo:

Moleskine

Compartían fotos de dibujos hechos por sus seguidores y con ello mostraban todo el potencial de sus productos.

Esta estrategia les facilitó la interacción de los usuarios en su cuenta.



Ejemplo:

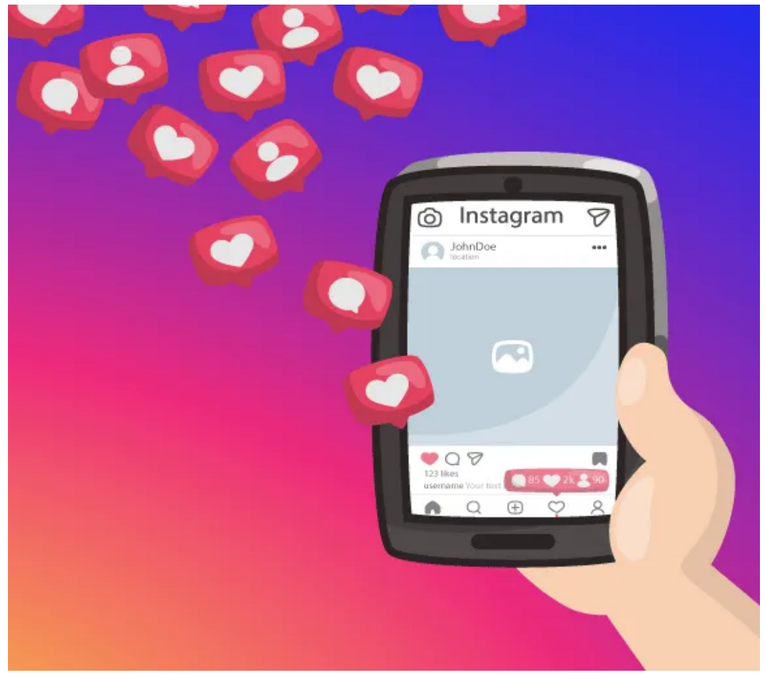
Bershka

#bershkastyle

Nos encantaría ver cómo combinarías tus prendas Bershka. Comparte tu look y menciónanos como **@bershka** o etiquétanos con **#bershkastyle**.

Concursos y sorteos

Los sorteos y concursos en webs y en Redes Sociales constituyen una potente herramienta de marketing cada vez más utilizada por las marcas y las empresas para promocionar sus productos, ganar nuevos clientes o fidelizarlos y conseguir más interacción.



HERRAMIENTAS PARA HACER LOS SORTEOS (Facebook e Instagram):

- AppSorteos.
- Sortea2.
- CommentPicker.
- EasyPromos.
- CoolTabs.
- FanPage Karma.

Concursos y sorteos

PASOS A SEGUIR EN LOS SORTEOS:

1. Elige la **plataforma** en la que vas a hacer el sorteo y el **producto o productos** que quieres sortear.
2. Establece los **requisitos para participar** y define las fechas de inicio y fin del sorteo (no te olvides informar de esto). Ejemplo de requisitos:
    a. Sigue nuestro perfil de Instagram @(mención).
    b. Da like a esta publicación.
    c. Comenta mencionando a un usuario (puedes hacer todos los comentarios que quieras, cuanto más participes, más posibilidades tendrás de ganar).
    d. Comparte esta publicación en stories (incrementarás tus posibilidades). Recuerda enviarnos por mensaje directo la captura si tienes un perfil privado para que podamos verlo.
3. Diseña una **creatividad** para el sorteo.
4. Anima a **participar diariamente** a los usuarios (comparte en stories para aumentar el alcance).
5. **DÍA DEL SORTEO**: graba si puedes el sorteo con la aplicación y compártelo en tus redes anunciando al ganador. Agradece a todos los usuarios su participación.

Ejemplo:

Sesderma

Plan de Social Media: tips para mejorarlo

04

Plan de Social Media

1. Analiza tu **marca y situación actual**, sin olvidar a tu competencia.
2. Define tu **público y los objetivos.**
3. Escoge las mejores **Redes Sociales** para ti.
4. Haz un **plan de contenidos.**
5. Prepara **creatividades y copys** corporativos.
6. Selecciona las **métricas** y mídelas.

Tips que te ayudarán

Además de contar con un Plan de Social Media personalizado para el comercio, es aconsejable seguir los siguientes tips para atraer a los usuarios y hacer crecer las cuentas:

✓ Revisa la descripción de la bio.
✓ Crea un fee atractivo.
✓ Incluye destacados (en Instagram).
✓ Utiliza hashtags en las publicaciones para lograr mayor alcance.
✓ Muestra el lado más humano de tu comercio para conectar con el público.
✓ Comparte por stories y genera más tráfico e interacción.

Tips que te ayudarán

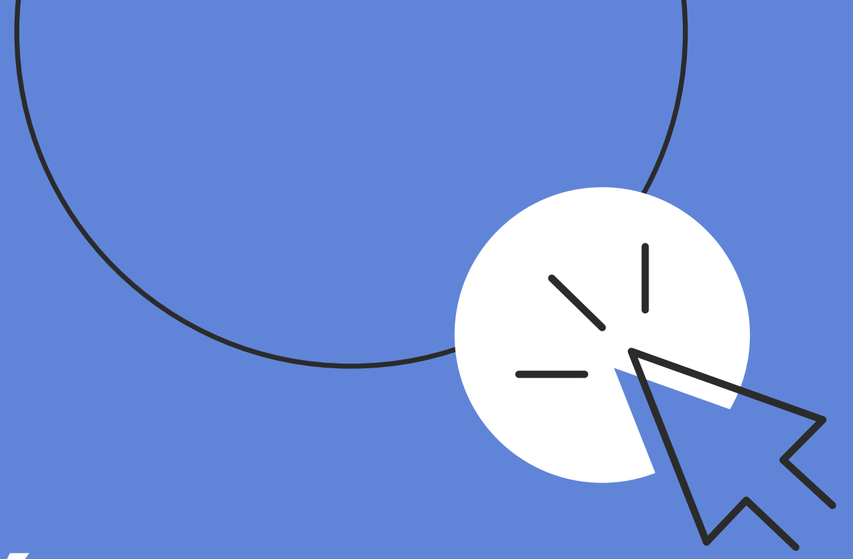
Crear plantillas por tipo de publicación:

- Post corporativo, declaración de clientes, festividad...
- Tener en cuenta la identidad corporativa para elegir colores y tonalidades apropiadas.
- Probar el diseño del fee antes de publicarlo.

Canva

PREVIEW:

PLAN YOUR INSTAGRAM



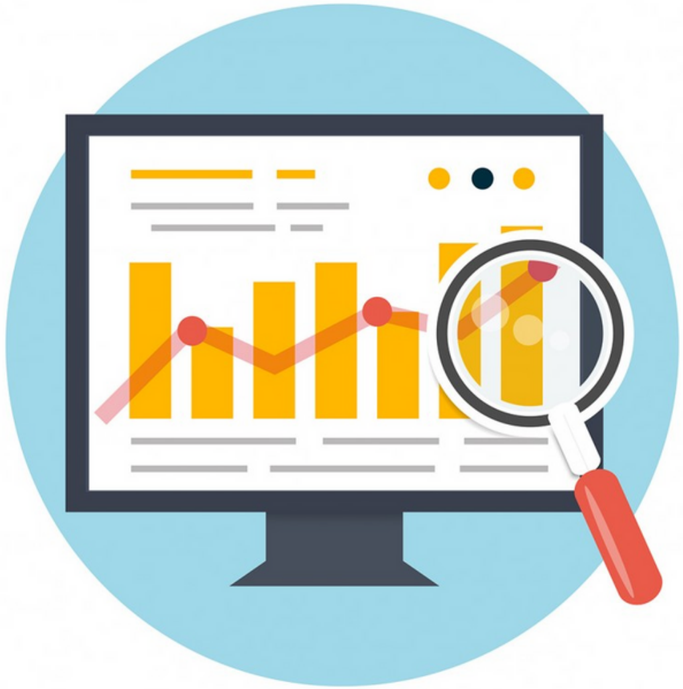
Herramientas de gestión y analítica

05

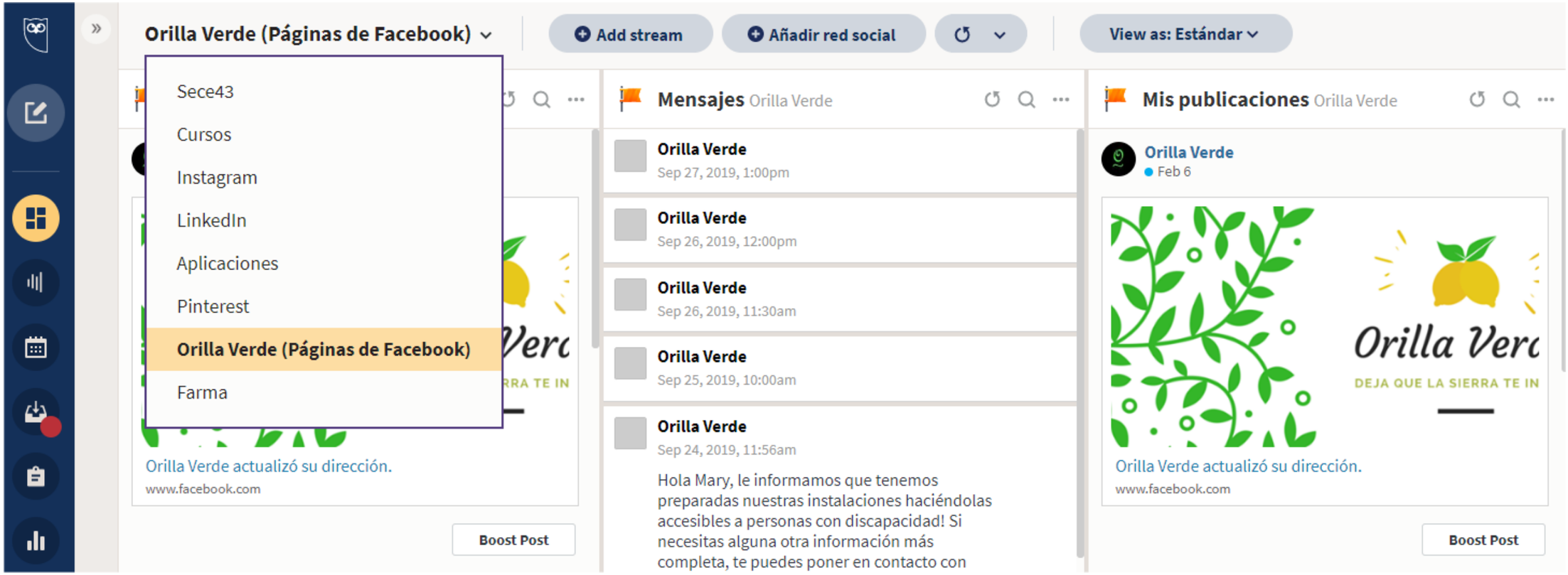
Herramientas de gestión y medición

Las herramientas de gestión de Redes Sociales nos permiten programar y planificar las publicaciones de diferentes perfiles y cuentas. Esto nos ayuda a tener una buena organización y nos permite optimizar el tiempo.

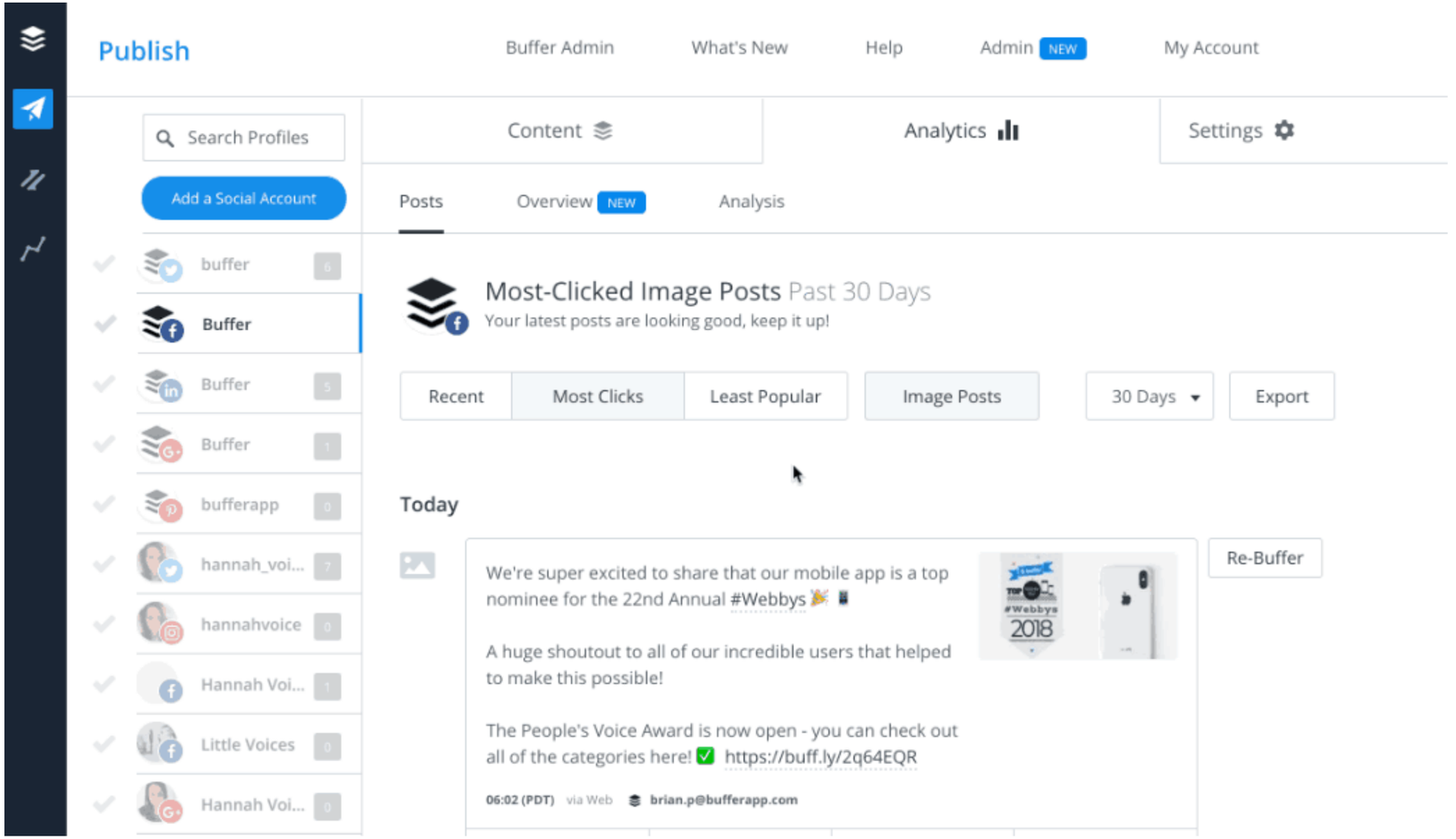
Además, con ellas podemos analizar y medir el rendimiento de nuestras campañas.



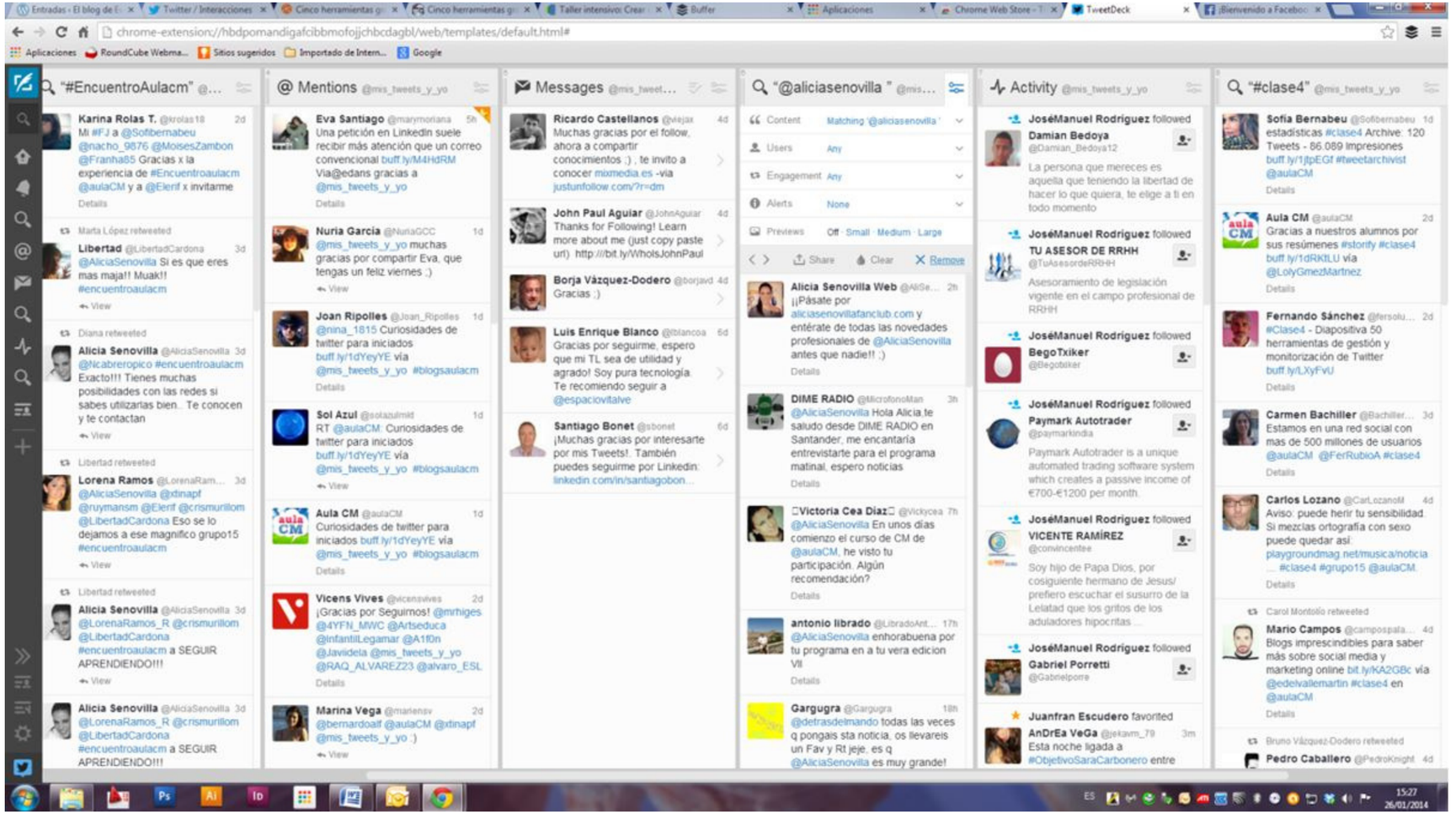
Hootsuite


Orilla Verde (Páginas de Facebook)
Add stream
Añadir red social
View as: Estándar
Sece43
Cursos
Instagram
LinkedIn
Aplicaciones
Pinterest
Orilla Verde (Páginas de Facebook)
Farma
Mensajes Orilla Verde
Orilla Verde
Sep 27, 2019, 1:00pm
Orilla Verde
Sep 26, 2019, 12:00pm
Orilla Verde
Sep 26, 2019, 11:30am
Orilla Verde
Sep 25, 2019, 10:00am
Orilla Verde
Sep 24, 2019, 11:56am
Hola Mary, le informamos que tenemos preparadas nuestras instalaciones haciéndolas accesibles a personas con discapacidad! Si necesitas alguna otra información más completa, te puedes poner en contacto con
Orilla Verde actualizó su dirección.
www.facebook.com
Boost Post
Mis publicaciones Orilla Verde
Orilla Verde
Feb 6
Orilla Verde
DEJA QUE LA SIERRA TE IN
Orilla Verde actualizó su dirección.
www.facebook.com
Boost Post

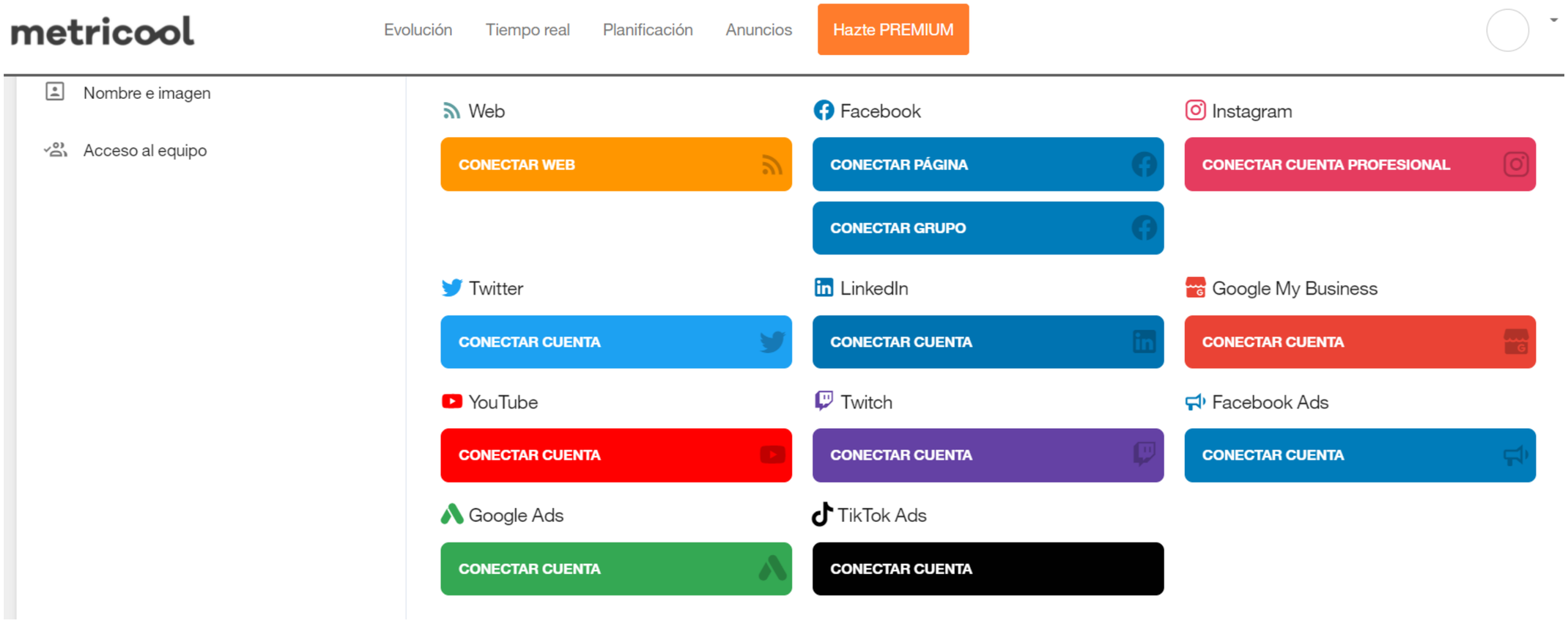
Buffer


Publish
Buffer Admin
What's New
Help
Admin NEW
My Account
Search Profiles
Add a Social Account
Content
Analytics
Settings
Posts
Overview NEW
Analysis
buffer
Buffer
Buffer
Buffer
bufferapp
hannah_voi...
hannahvoice
Hannah Voi...
Little Voices
Hannah Voi...
Most-Clicked Image Posts Past 30 Days
Your latest posts are looking good, keep it up!
Recent
Most Clicks
Least Popular
Image Posts
30 Days
Export
Today
We're super excited to share that our mobile app is a top nominee for the 22nd Annual #Webbys
A huge shoutout to all of our incredible users that helped to make this possible!
The People's Voice Award is now open - you can check out all of the categories here! https://buff.ly/2q64EQR
06:02 (PDT) via Web brian.p@bufferapp.com
Re-Buffer

Tweetdeck


TweetDeck
chrome-extension://hbdpomandigafcibbmofojjchbcdagbl/web/templates/default.html#
"#EncuentroAulacm"
@ Mentions
Messages
"@aliciasenovilla "
Activity
"#clase4"

Metricool


metricool
Evolución
Tiempo real
Planificación
Anuncios
Hazte PREMIUM
Nombre e imagen
Acceso al equipo
Web
CONECTAR WEB
Facebook
CONECTAR PÁGINA
CONECTAR GRUPO
Instagram
CONECTAR CUENTA PROFESIONAL
Twitter
CONECTAR CUENTA
LinkedIn
CONECTAR CUENTA
Google My Business
CONECTAR CUENTA
YouTube
CONECTAR CUENTA
Twitch
CONECTAR CUENTA
Facebook Ads
CONECTAR CUENTA
Google Ads
CONECTAR CUENTA
TikTok Ads
CONECTAR CUENTA

Otras herramientas

audiense:

socialmention*

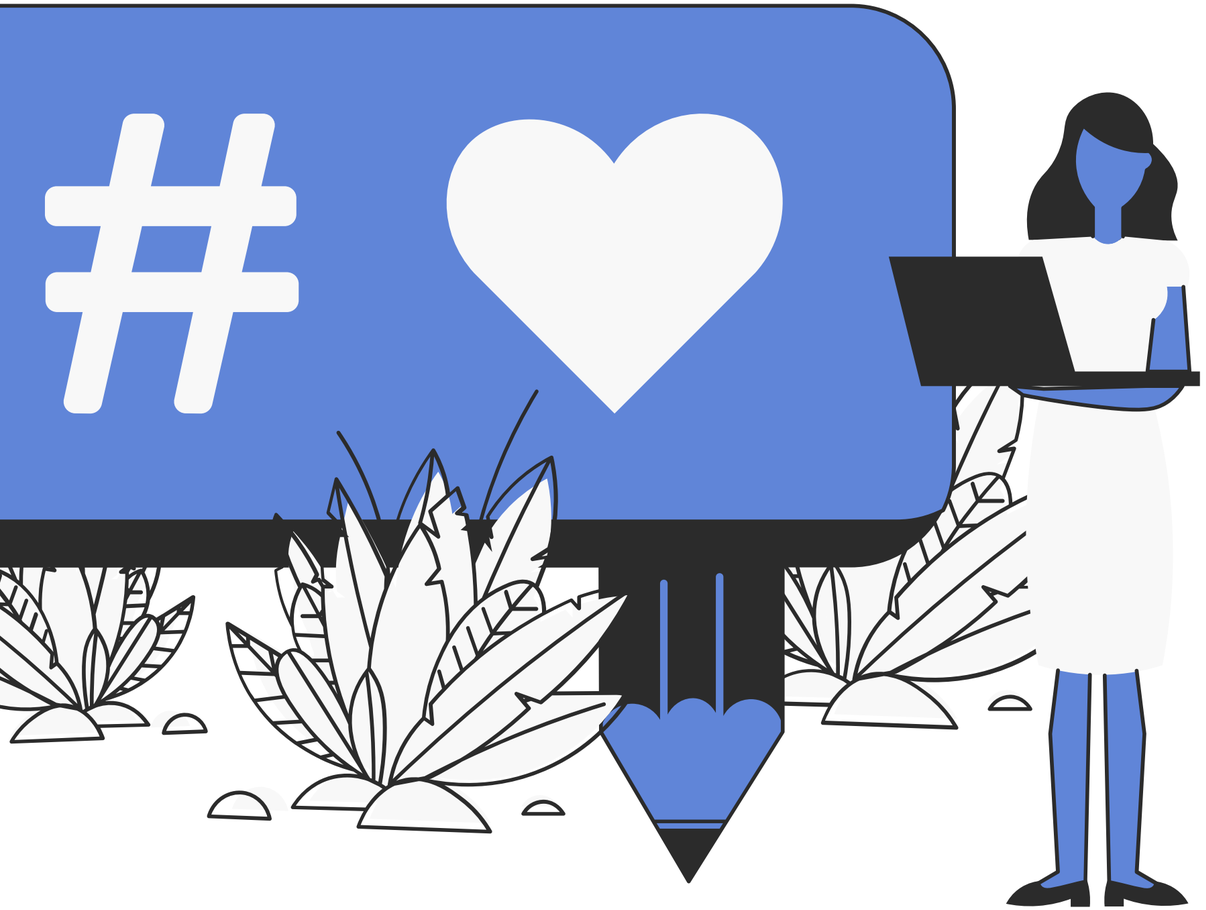
Real-time social media search and analysis:

facebook

Business Manager

SocialBro

enabling Twitter for business



¡Muchas gracias!