

Claves para mejorar tu comunicación 2.0 en las redes sociales



**GENERALITAT
VALENCIANA**

IVACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

CEEI
VALENCIA
CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS

“Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del
Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020”

Clara Soler



- Consultora de Marketing i comunicació digital
- Formadora



Preguntas:

- ¿Por qué estás en redes sociales?
- ¿Te agobia estar pensando “*qué publico*”?
- ¿Qué objetivos tienes?
- ¿Los consigues?

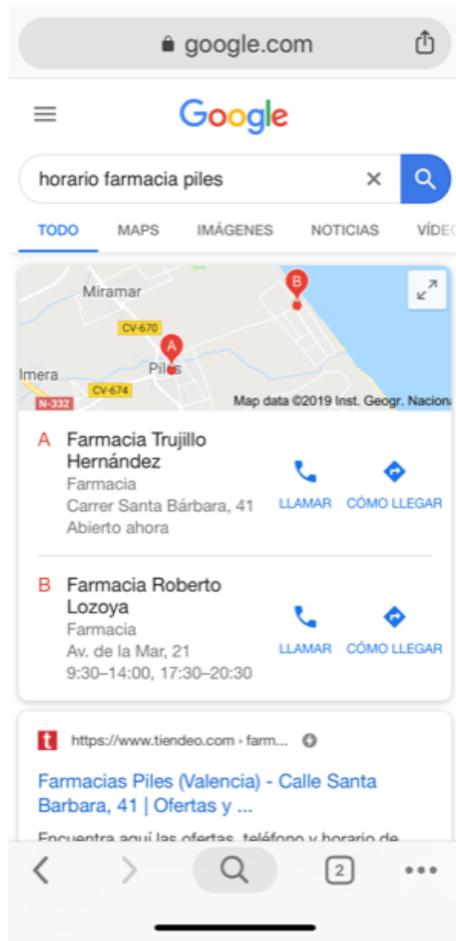


Guión:

- 1- Por qué deberíamos tener presencia online
- 2- Para qué tener redes sociales
- 3- A quién nos dirigimos y cómo
- 4- Qué le contamos a nuestro público
- 5- Hemos conseguido lo que queríamos

Por qué deberíamos tener presencia online

Caso real



Búsqueda en Google

Posicionamiento

Reputación



pastelería soler



Todo Maps Imágenes Noticias Videos Más Configuración Herramientas

Aproximadamente 190.000 resultados (0,49 segundos)

Web →

Pastelería Soler – Dulces artesanos y turrone - Albaida

www.pasteleriasoler.es/

Pastelería Soler. 0. No tienes productos en el carrito. Tienda · Sobre Nosotros · Contacto · Blog ...
PasteleríaTradición. Sobre nosotros. 1; 2; 3 ...

Productos – Pastelería Soler

<https://www.pasteleriasoler.es/tienda/>

Pastelería Soler. 0. No tienes productos en el carrito. Tienda · Sobre Nosotros · Contacto · Blog ...
Tienda. Mostrando 1–9 de 17 resultados. Ordenar por ...

Pastelería Soler - Inicio | Facebook - Albaida

<https://es-es.facebook.com/> Lugares · Albaida, Valenciana, Spain · Cafetería

★★★★★ Valoración: 4,9 - 46 votos

Pastelería Soler · Avinguda de la Fira 19, 46860 Albaida, Valenciana, Spain · Ha calificado 4.9 según 46 opiniones "Un lugar con encanto para disfrutar..."

Pastelería Soler en Albaida: 1 opiniones y 1 fotos - Minube

<https://www.minube.com/> ... · Restaurantes en Valencia · Restaurantes en Albaida

Reseña de Minube

Pastelería Soler en Albaida: compara precios antes de reservar, encuentra fotos y lee opiniones.

Pastelería Soler - Pastelerías - Avenida de la Fira, 19, Albaida ... - Yelp

<https://www.yelp.es/> · Alimentación · Panaderías

★★★★★ Valoración: 5 - 1 reseña - Intervalo de precios: €€

1 reseña de Pastelería Soler "Los mejores dulces que probaréis. Fundada en 1926 tiene dulces de la mejor calidad, turrone artesanos y sus especialidades: ..."

Pastelería Soler en Albaida: teléfono, horarios y dirección - Espainfo

<https://www.espainfo.com/pasteleria-soler-F110EC70E18D040>

Panaderías y pastelerías, regalos personalizados, abierto todos los días, regalos para empresas, pastelería artesanal, bares y confiterías, dulces artesanales, ...

Videos



Redes sociales →

Redes sociales →



Pastelería Soler

Sitio web Cómo llegar Guardar

4,8 ★★★★★ 85 reseñas de Google

Pastelería

Dirección: Av. de la Fira, 19, 46860 Albaida, València

Horario: Abre pronto 17:00

Teléfono: 962 39 08 44

Menú: pasteleriasoler.es

Sugerir un cambio

Preguntas y respuestas

Sé el primero en hacer una pregunta

Haz una pregunta

Reseñas de la Web

Facebook

4,9/5

46 votos

Foursquare

8,9/10

36 votos

Horas punta

Lunes



Información útil

Noticias

rtve Noticias Televisión Radio Deportes Infantil Alacarta El Tiempo Playz

» Noticias » Ciencia y tecnología

Los españoles pasan más de cinco horas diarias conectados a internet

- ▶ España cuenta con casi 40 millones de usuarios activos
- ▶ Casi la mitad, utiliza el teléfono móvil como principal acceso
- ▶ De ellos, 27 millones se conectan habitualmente a redes sociales

01.02.2018 | actualización 14:08 horas Por RTVE.es / EFE



80% leemos opiniones antes de comprar

TECNOLOGÍA

f VISITA A LAS OFICINAS EN MIAMI

Cómo Youtube se convirtió en el segundo buscador más poderoso de la red

Tecnología 5 Feb 2018 - 9:00 PM
Por: Juan Miguel Hernández Bonilla / @Juanmiguel94

Hay **3,03 mil millones** de usuarios activos de redes sociales.

De promedio, la gente tiene **5,54 cuentas de redes sociales**.

El **91% de las marcas de retail** utilizan 2 o más canales sociales.

El **81% de los pequeños y medianos negocios** utilizan algún tipo de plataforma social.



Si no estás, no existes.

Para qué tener redes

¿Cuál es vuestro objetivo?



Tienen que ser “inteligentes”



Específico, medible, alcanzable, realista-relevante, con tiempo de inicio y fin

EJERCICIO



Objetivos: Define, como mucho, 5 objetivos: 3 principales y 2 secundarios

OBJETIVOS	AHORA	OBJETIVO
Conseguir 100 seguidores en Facebook en un mes	1.345	
Publicar 4 fotos a la semana en Instagram	2 o 3 al mes	
Conseguir 3% más de visitas al mes en la web	10	
Una pregunta de un producto por mensaje directo en Instagram (casi venta)	1	
Mejorar mi reputación online		



Céntrate, no pierdas el foco.

¿A quién nos dirigimos y cómo?



Definición

Una **buyer persona** es una representación semi-ficticia de nuestro consumidor final (o potencial) construida a partir su información demográfica, comportamiento, necesidades y motivaciones.



Estrategia: Buyer persona



Jesús, 40 años

 Vivo en Valencia

 Trabaja en empresa de logística

 Jugador de nivel medio-alto que suele jugar 2-3 veces a la semana
Interesado en la innovación tecnológica.

Suele cambiar de pala una vez al año.

● ● ● ● ● LinkedIn
● ● ● ● ● Facebook
● ● ● ● ● Twitter
● ● ● ● ● Instagram

● ● ● ● ● Youtube
● ● ● ● ● Uso del ordenador/tablet
● ● ● ● ● Uso del móvil
● ● ● ● ● Medios de comunicación y Blogs

Apasionado del pádel. Aprovecha cualquier momento para buscar información sobre su deporte favorito.

Motivaciones para confiar en nombre del cliente

- Ayuda a elegir la pala que más se adapta a su juego.
- Garantía de que compra un producto de calidad.

Rechazos

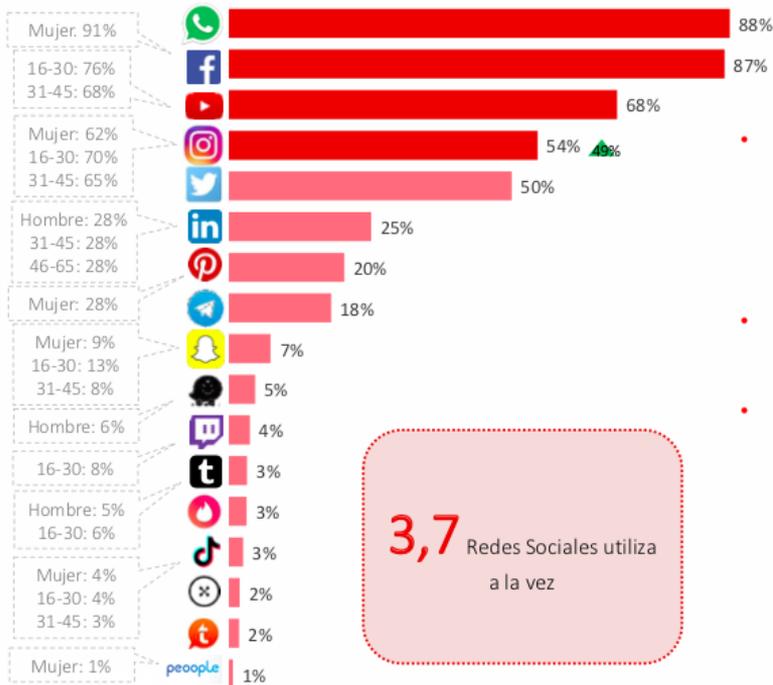
- Desconoce nombre del cliente.

¿Quién influye en sus decisiones?

Su entrenador de pádel y los comentarios de jugadores de su entorno.

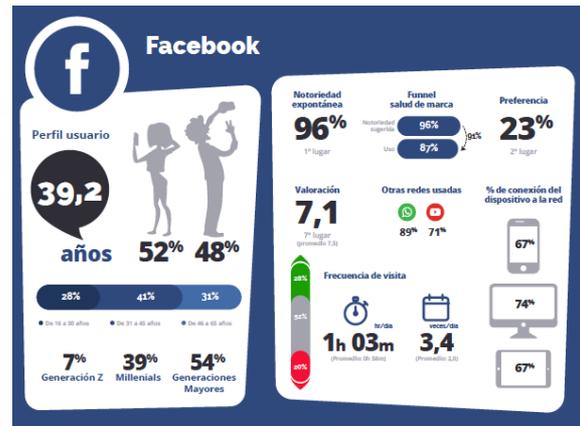
Elegimos en qué plataformas vamos a tener presencia

Uso de Redes Sociales



3,7 Redes Sociales utiliza a la vez

- **Whatsapp** pasa a ser la red con más usuarios. Aunque no existen diferencias significativas, Whatsapp está por encima de Facebook, que mantiene el mismo valor que 2018.
- **Instagram** es la Red que sube más en usuarios.
- Actualmente, los usuarios visitan 3,7 (en promedio) Redes Sociales. Prácticamente, una red social menos que en 2018.



Estudio Anual Redes Sociales 2019



PATROCINADO POR:

adglow • ¿Cuál(es) de las siguientes utilizas/visitas?

Base usuarios RRSS: 1.094

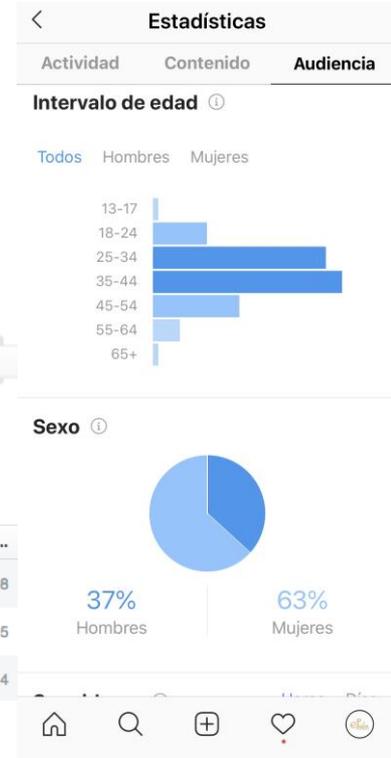
ELABORADO POR:

¿Cómo puedo saberlo?

Off line



Online



EJERCICIO



Público objetivo, personas: Define, al menos, dos perfiles de tú público: Cómo son, qué les gusta, qué preguntan, qué red utilizan, a qué hora se conectan...



- ✓ Edad
- ✓ Ponle nombre
- ✓ Qué redes utiliza
- ✓ Qué le gusta
- ✓ Qué pregunta
- ✓ Quien influye en su compra



- ✓ Edad
- ✓ Ponle nombre
- ✓ Qué redes utiliza
- ✓ Qué le gusta
- ✓ Qué pregunta
- ✓ Quien influye en su compra



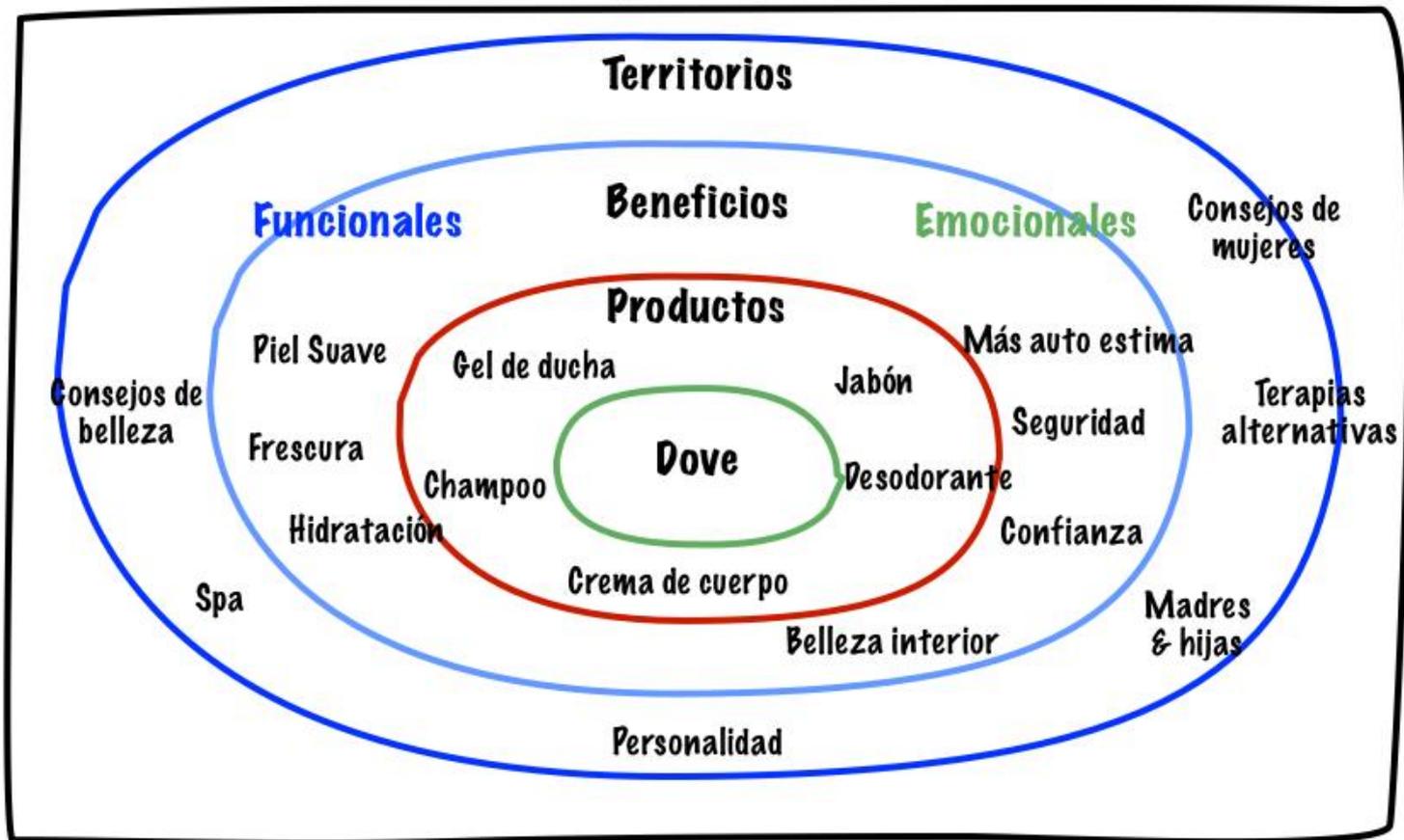
**Ya sabes quien es.
Ahora escúchale y cuéntale cosas
que le resulten interesantes.**

¿Qué les contamos?

Territorios de marca o pilares de comunicación



Territorios de Marca (Dove)



EJERCICIO



Territorios de marca: ¿de qué vamos a hablar? Temas para comunicar en tus redes: productos, servicios, funciones, personas, beneficios, calle, ciudad, eventos, festivales,



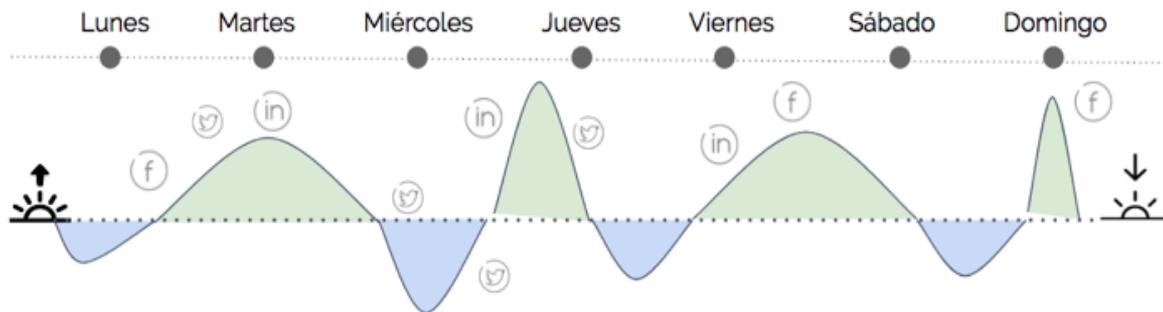


Habla menos y escucha más.

¿CUÁNDO?

¿En qué momento nos comunicamos con nuestros seguidores? Tenemos que buscar el momento perfecto. Para ello debemos realizar publicaciones a distintas horas y analizar su repercusión. Una vez hecho esto definiremos el momento de publicación.

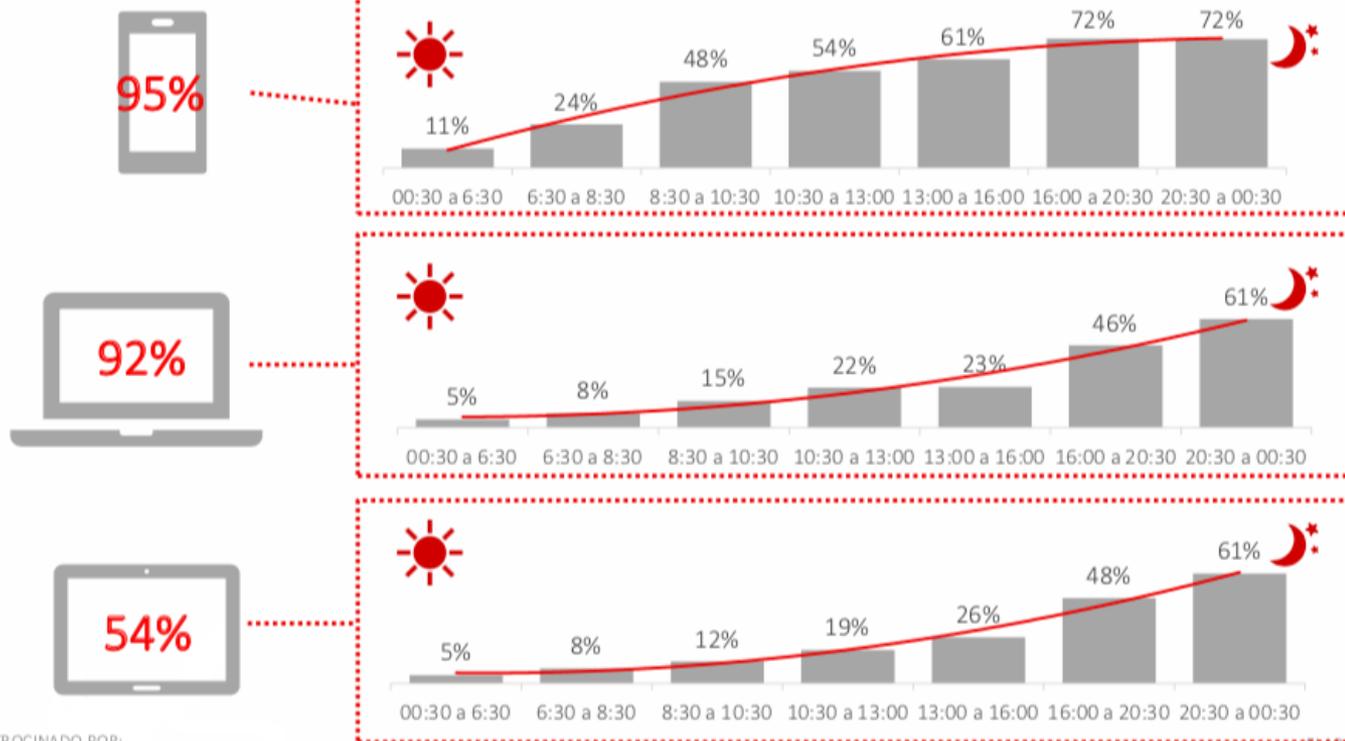
¿Estamos igual de receptivos al contenido que nos impacta en RRSS un lunes por la mañana que un viernes por la tarde?



Dispositivo | Horarios de conexión

- **Móvil:** La conexión empieza pronto, a las 8:30, y va creciendo a lo largo del día, siendo la franja de 16:00 a 00:30 en la que más se utiliza el móvil para visitar las RRSS.
- **Ordenador:** El uso de Redes Sociales mediante este dispositivo se acentúa a partir de las 16:00, especialmente entre 20:30 y las 00:30.
- **Tablet:** : El uso de Redes Sociales mediante este dispositivo se acentúa a partir de las 16:00

¿En qué franjas horarias utilizas el ____ para conectarte a Redes Sociales?



Estudio Anual Redes Sociales 2019

PATROCINADO POR:



- ¿A qué Redes accedes a través del ordenador?
- ¿En qué franjas horarias utilizas el ordenador para conectarte a Redes Sociales?

Base usuarios RRSS: 1.094

ELABORADO POR:



Estadísticas Facebook

2017-01-14 - 2017-01-20

DÍAS

1.938

1.945

1.969

1.952

1.966

1.980

1.929

Lun

Mar

Mié

Jue

Vie

Sáb

Dom

HORAS

1.000

800

600

400

200

0

03:00

06:00

09:00

15:00

18:00

21:00

1.009

14:00



¿Por dónde íbamos?

Ya hemos visto...

- ✓ Por qué deberíamos tener presencia online
- ✓ Para qué tener redes
- ✓ A quién nos dirigimos
- ✓ Qué les contamos

¿Y ahora qué?

EJERCICIO



Plan de Acción: ¿Qué vas a hacer para conseguir tus objetivos?

OBJETIVOS	AHORA	ACCIÓN
Conseguir 100 seguidores en Facebook en un mes	1.345	Más publicaciones Seguir a otras marcar Mencionar a otros
Publicar 4 fotos a la semana en Instagram	5 al mes	Calendario de contenidos, crearlos, Programar las publicaciones
Conseguir 3% más de visitas al mes en la web	10 visitas	Enlaces en redes. Crear contenidos.
Una pregunta de un producto por mensaje directo en Instagram (casi venta) a la semana	3 al mes	Encuestas en los Stories Sorteos
Mejorar mi reputación online		Animar a mis clientas a ...

Ejemplo

Calendario semanal

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	LUNES	imagen	Objetivo	MARTES	imagen	Objetivo	MIÉRCOLES	imagen	Objetivo	JUEVES	imagen	Objetivo	VIERNES	imagen	Objetivo
	3			4			5			6			7		
Facebook	Y la ganadora es....	vídeo sorteo	Engagement	¿Nos vamos de sáfarí? Nuevo pantalón verde caqui de cintura alta, botones, cinturón y bolsillos. #Julietta	https://www.julietashop.com/9-monos	Tráfico	x	Frase	Branding	Descarga la guía de tallas, pregunta tus dudas, recibe actualizaciones de colecciones... ¡Suscríbete y se la primea en enterarte de todo!	https://www.julietashop.com/9-monos	Leads	¡Ya puedes ver toda la colección Lolita en nuestra web! ¡Qué vivan los lunares! Olé		Tráfico
Instagram	Y la ganadora es....	vídeo sorteo	Engagement	¿Corto o largo? Qué dilema...	https://www.julietashop.com/9-monos	Engagement	x	Frase	Branding	Esto es solo una muestra de la colección Lolita. ¿Roja o negra... con cuál te quedas?	blusas	Engagement			
Stories	¿Quieres saber quien es la ganadora?	(perfil foto tachada)	visualización perfil	¡Nos vamos de safari!	Pantalón corto verde					Regram stories Influencers	2	Branding			
Pinterest				Nueva Colección Lolita		Branding									
	10			11			12			13			14		



Me ayudo de herramientas

- Diseño de imágenes: Canva, Crello
- Programar publicaciones en redes sociales: Hootsuite, Metricool, Facebook.
- Medir: las propias redes sociales y Metricool



Planifica y ejecuta.

¡Lo he conseguido!

Ejemplo de cuadro de mando de RRSS

	KPI	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
BRANDING	Esfuerzo Social	18	22	23	24
REACH	Total Fans	480	1.627	2.954	3.781
	Nuevos Fans	480	1.609	1.327	827
	Alcance	15.410	34.651	29.087	56.322
ENGAGEMENT	Total Interacciones	500	1.461	888	1.248
	Likes	446	1.293	787	1.132
	Comments	13	15	7	16
	Shares	41	153	94	100
LOYALTY	Consultas Públicas	1	3	1	3
	Consultas Privadas	0	0	2	2

De las estadísticas de cada red

Página Bandeja de entrada **+ de 20** Notificaciones **39** **Estadísticas** Herramientas de publicación Configuración Ayuda ▾

Información general

Promociones

Seguidores

Me gusta

Alcance

Visitas a la página

Vistas previas de página

Acciones en la página

Publicaciones

Resumen de la página Últimos 28 días ↕

Exportar datos 

Resultados del 2 de mayo de 2018 al 29 de mayo de 2018

Nota: No se incluyen los datos de hoy. La actividad relativa a estadísticas se proporciona según la zona horaria del Pacífico. La actividad relativa a los anuncios se proporciona según la zona horaria de tu cuenta publicitaria.

 Orgánico  Pagado

Acciones en la página

1 de mayo - 28 de mayo

164

Acciones totales en la página ▼ **18%**



Visitas a la página

1 de mayo - 28 de mayo

11 699

Visitas totales a la página ▼ **14%**



Vistas previas de página

1 de mayo - 28 de mayo

777

Vistas previas de página ▲ **30%**



EJERCICIO



Medir: ¿Qué vas a medir?

OBJETIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Conseguir 100 seguidores en Facebook en un mes			
Publicar 4 fotos a la semana en Instagram			
Conseguir 3% más de visitas al mes en la web			
Una pregunta de un producto por mensaje directo en Instagram (casi venta) a la semana			
Mejorar mi reputación online			



Comprueba si has conseguido los objetivos.

Lo has hecho. ENHORABUENA
No lo has hecho. ¿Vemos por qué?

Uno de mis objetivos...

Gracias

info@clarasoler.es

