

Dani Ortega



Freelance en Social Media.

He estado ligado a la comunicación todoterreno desde hace 14 años. Principalmente he trabajado en periodismo deportivo en varios medios entre los que se puede destacar la labor en Nostresport.com como redactor jefe.

En la actualidad, -y desde hace 4 años-, soy socio fundador de Oreste SocialMedia, consultora de Marketing Online. En ella dirijo el apartado de Social Media Strategist. Dicha labor la compagino con mi faceta de formador en materia de Social Media y Wordpress para centros públicos y privados.

Twitter: @daniortega

LinkedIn: <http://www.linkedin.com/in/daniortega>

El nuevo cliente 2.0

- Crean y dominan nuevos lenguajes y acciones 2.0
- Hiperconectados
- Despreocupados por la intimidad
- Multi-tarea
- Comunicación bidireccional con las marcas
- Buscan contenido relevante y de forma urgente
- Valoran más la opinión de sus amigos y conocidos
- Exigente, quiere datos y tiene mucho más conocimiento del producto que quiere adquirir

Datos interesantes...

- **88%** prefieren conectarse con marcas vía Facebook
- El **65%** de los usuarios que dicen “Me gusta” esperan descuentos y promociones.
- **72%** de los consumidores van a las redes sociales para conocer más acerca de los productos y de las experiencias de otros clientes con su producto.



Ventajas de utilizar Facebook en las empresas

Branding:

Facebook puede ser un gran recurso para **generar conocimiento de marca**. Facebook tiene gran popularidad entre la demografía de diferentes edades y países, puede ser el punto de inicio para crear la construcción de una relación con su empresa y las perspectivas de los consumidores.

Compromiso con el cliente:

La utilización de las aplicaciones Facebook puede ser un modo espectacular de **comunicar las promociones, concursos y eventos**. Una vez más, es otro punto importante a tener en cuenta pudiendo aprovechar la plataforma para **atraer clientes y generar participación** de los consumidores con su marca, sus productos o servicios.

Ventajas de utilizar Facebook en las empresas

Atraer tráfico Web:

Facebook puede actuar como punto de inicio para dirigir tráfico a su sitio web.

Gestión de la Reputación

Puede ser una herramienta útil para saber **qué están diciendo** los usuarios sobre su empresa y su marca. Además, su perfil y/o página Facebook puede ser indexado en los resultados de búsqueda y en consecuencia proporcionarse en los resultados búsqueda orgánica (**mejorar SEO**).

Ventajas de utilizar Facebook en las empresas

Retención de Clientes

Otro punto importante para construir la relación con el consumidor.

El efecto viral

Tome el boca en boca a un nivel completamente nuevo. Nada atrae a una multitud como una multitud.

Retroalimentación

El uso de Facebook y las diversas aplicaciones disponibles puede ayudar a entender el comportamiento del consumidor basado en el intercambio de contenidos y comentarios en el sitio.

Ventajas de utilizar Facebook en las empresas

Retención de Clientes

Otro punto importante para construir la relación con el consumidor.

El efecto viral

Tome el boca en boca a un nivel completamente nuevo. Nada atrae a una multitud como una multitud.

Retroalimentación

El uso de Facebook y las diversas aplicaciones disponibles puede ayudar a entender el comportamiento del consumidor basado en el intercambio de contenidos y comentarios en el sitio.

Detectar en qué
redes sociales se
mueven tus
clientes



Informarte de
cuáles son los
gustos,
preferencias de
tus clientes...



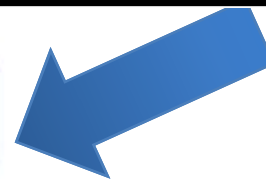
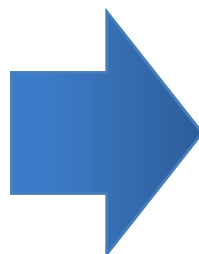
Escucha
Escucha
Escucha



**No hay opción... Quiero
estar en Facebook**



SÍ QUIERO VENDER MILIBRO



VAMOS A SACAR NUESTRAS ARMAS

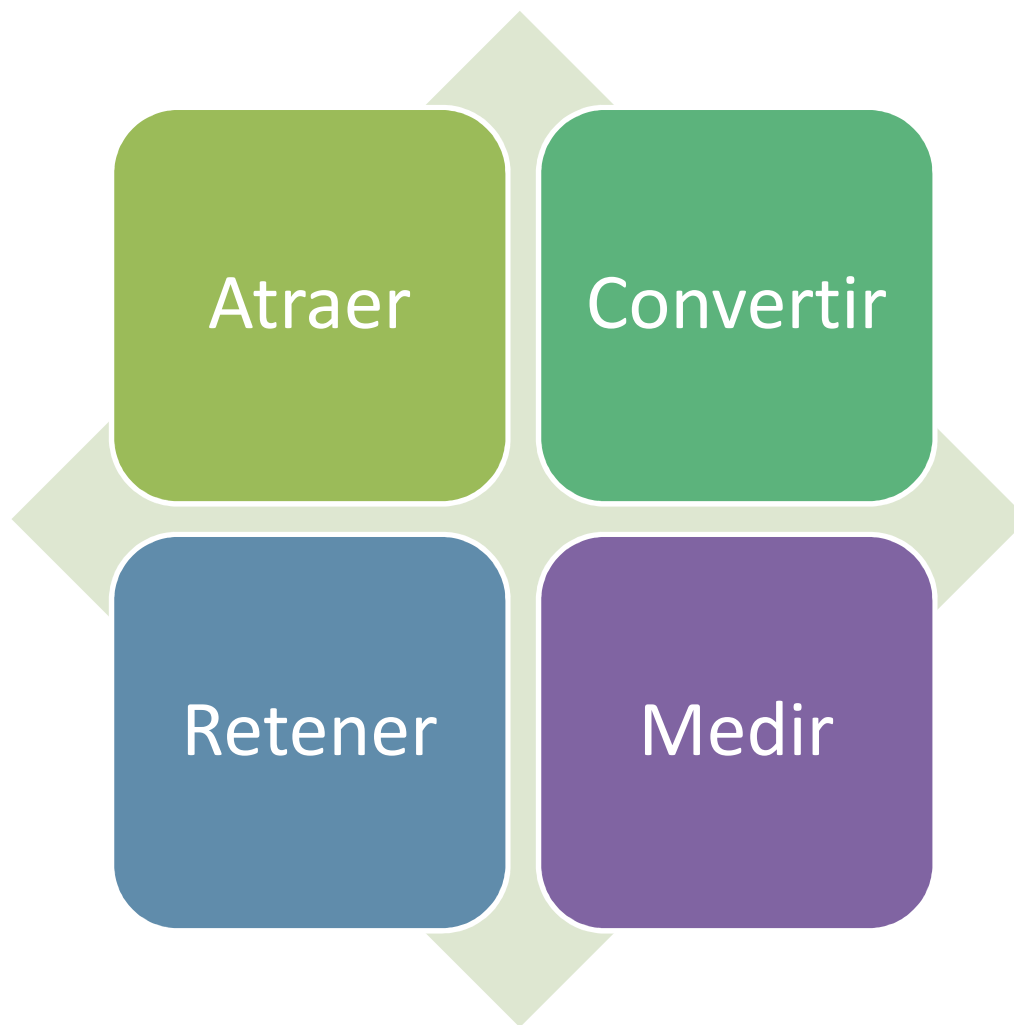


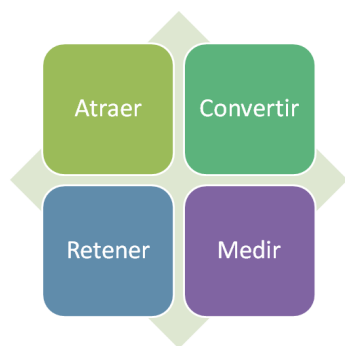
Y VAMOS A ENAMORAR AL CLIENTE



LO QUE ELLOS QUIEREN NOSOTROS LO TENEMOS

OBJETIVOS PARA ENAMORAR

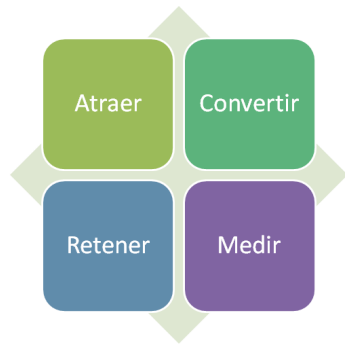




Atraer

¿Qué podemos hacer para ATRAER?

Marketing en buscadores
Programas de afiliación
Publicidad interactiva
Agregadores de contenido y comparadores
Publicidad y promoción offline
Relaciones públicas online
Marketing viral
Contenido generado por el usuario



Convertir

¿Qué podemos hacer para CONVERTIR?

Usabilidad: navegación, búsquedas, servicios

Accesibilidad

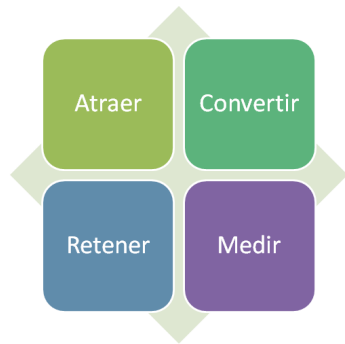
Optimización de contenidos

Promociones

Formas de pago

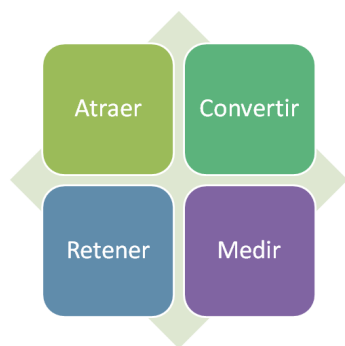
Ayuda y soporte

Formularios



¿Qué podemos hacer para RETENER?

- Atención al cliente
- Optimización de procesos
- CRM y segmentación
- Email marketing
- Ventas cruzadas
- Personalización



¿Qué podemos hacer para MEDIR?

Analítica web

Gestión de información

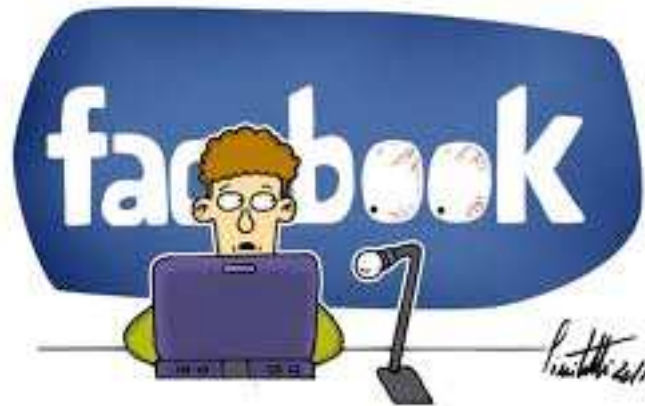
Análisis de competencia

Test de usabilidad

Encuestas

Investigación de audiencias

¿Entro en Facebook y ya está?



-Investiga las acciones de tus competidores, tus clientes, tus proveedores y analiza su trabajo y los beneficios que podrían transmitir al tuyo.

-Publica el contenido que consideres conveniente siempre con sentido común. Luego **escucha** (o mejor dicho, lee) los comentarios, y no dejes ninguno sin **responder**. Aunque sean negativos y destructivos, responde a cada uno de los mensajes. Si actúas de esta manera demostrarás la fortaleza de tu marca.



-Innova en comunicación. Este es el lugar para probar todo aquello que alguna vez has descartado por demasiado atrevido o provocativo. El público de las comunidades virtuales sabrá valorarlo y no tendrá tantos prejuicios ante cambios radicales en tu manera de comunicar.

-Brinda información complementaria sobre tus productos o servicios, que siempre **será muy valorado** por tus contactos

-Volvemos al principio. El principal objetivo de nuestra empresa es aportar a las redes sociales el **Valor añadido que otras** empresas no aportan.





- **Mide la repercusión de tu actuación.** Si planteas tu comunicación correctamente mejorarás la visibilidad de tu empresa y de tus marcas y mejorará tu reputación corporativa.

- Fidelizar
- Informar
- Conversar
- Escucha
- Responde



- Concursos
- Encuestas
- Promociones
- Venta on line
- Etc...



5

grandes errores de las empresas en Redes Sociales

No pensar (correctamente) en Redes Sociales



No conocer el uso eficaz de Facebook



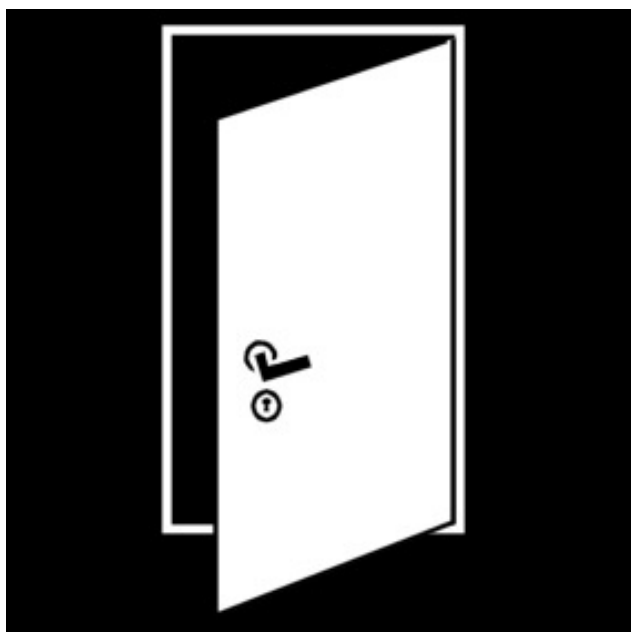
No generar valor añadido



No sacar ventaja respecto a la competencia



**Pensar que es suficiente
con abrir la puerta**



Cuidado, no todo vale en Facebook



**Si hacemos cualquier
cosa...**



Si hacemos las cosas bien hechas...



La recompensa no tardará mucho...



Muchas gracias

@daniortega

www.daniortega.es

www.orestesocialmedia.com

@orestesocialmed