

Unidad didáctica 3.

¿Por qué debemos estar en Internet y en redes sociales?

Descubre Comunicación

www.descubrecomunicacion.com

@DescubreC



¿Qué es Reputación on line?

¿Sabes que dicen de ti, de tu marca o de tu producto en Internet?

O más directamente... ¿Qué hay de ti en Google?

El **84%** de los usuarios adultos utiliza Internet para encontrar información. Cada usuario realiza 34 búsquedas al mes.

El **88%** de estos usuarios utiliza los buscadores como medio para encontrar lo que busca.

El **95%** de los usuarios españoles usa Google

El **40%** de los usuarios On Line, teclean directamente en la caja de búsqueda el nombre de la web a la que quieren ir, en lugar de teclear la url en el navegador (Nielsen)

Fuente: Bain Consulting

¿Qué es Reputación on line?



¡Ojo al dato!

El **98% de los periodistas** acceden todos los días a Internet

- 92% para buscar un artículo
- 81% para hacer una búsqueda
- 76% para encontrar fuentes/expertos
- 73% buscar una nota de prensa

Fuente: Bennett & Company, Middleberg/Ross, and Euro RSCG Magnet Media Surveys, julio 2007

Creemos a quienes son como nosotros

¿Objetividad? No, subjetividad
compartida

el **52%** está dispuesto a creer a
un usuario que comenta en
Internet sobre una empresa,
frente al **26%** que creería al
director general de la propia
empresa.



Google no es sólo un buscador...



Google es un gestor de reputación...

¿Qué es Reputación on line?

¿No estás en las dos primeras páginas de resultados de Google?



Entonces
no
existes...

Ø El **80%** de los usuarios no pasa de la segunda página de resultados

Fuente: Eye Tracking Inc

¿Qué es monitorización?

ES SABER, JUSTO CUANDO SE PRODUCE,

¿QUÉ SE ESTÁ DICIENDO?

¿QUIÉN LO ESTÁ DICIENDO?

¿DÓNDE LO ESTÁ DICIENDO?

PARA ELLO NECESITAMOS UN SISTEMA DE **ALERTAS**

ALGUNAS HERRAMIENTAS DE MONITORIZACIÓN

socialmention*

www.socialmention.com

Monitorización y análisis en medios sociales

Google
Alerts

www.google.com/alerts

Alertas Web

K KLOUT

www.klout.com

Medidor de influencia

 feedly

www.feedly.com

Lector de RSS



www.facebook.com/insights

Análisis y métricas en Facebook

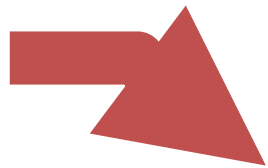
 SocialBro
explore your community

www.socialbro.com

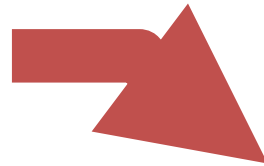
Análisis y métricas en Twitter

El efecto social media

Mayor **exposición** de la marca



Incremento del **riesgo**



Crisis más
frecuentes



casa barbra streisand



+Rosa



Web

Imágenes

Videos

Noticias

Maps

Más ▾

Herramientas de búsqueda



Safe Search ▾



descubre



PSOE
@PSOE



Con una candidata podemos ir a peor. Y con el otro no vamos a ninguna parte. ¿Qué ha pasado con la cantera?

25

RETWEETS

5

FAVORITOS



11:30 am - 15 ene 12 via TweetDeck - Insertar este Tweet

Responder Retwitteado Favorito



PSOE
@PSOE



Evidentemente algún gracias@ con poca gracia ha hackeado esta cuenta para atacar al PSOE. Aquí seguimos. Un abrazo y gracias a tod@s.

50+

RETWEETS

10

FAVORITOS



11:50 am - 15 ene 12 via Twitter for iPad - Insertar este Tweet

Responder Retwittear Favorito

Tendencias en España · Cambiar

#excusasPSOE

#5YearsOfKidrauhl

#UnfollowsRimados

Simple Plan Saved My Life

Atlético-Villarreal

Hahaha :D

Gol de Colotto

Vamos Castilla

Juan Muñiz

Hace 5



serramed Raúl Medina

@zoidoalcalde @PedroAbeja Entonces el argumento es que no se pone nada?? NO ME LO CREO. HUELE A HOMOFOBIA!!

22 jun

en respuesta a @serramed ↑



@zoidoalcalde

Juan Ignacio Zoido

@serramed Puedes creertelo, yo soy homófobo. No se pone nada.

hace 21 horas via Twitter for BlackBerry®

diariodesevilla.es

SEVILLA

PORTADA

SEVILLA

PROVINCIA

DEPORTES

ANDALUCÍA

ACTUALIDAD

TECNOLOGÍA

CULTURA

SEVILLA | VIVIR EN SEVILLA | UN PASEO CON | RETRATOS DE LA CRISIS | EXPO 1992-2012 | ACTOS

Diario de Sevilla. Noticias de Sevilla y su Provincia ▶ Sevilla ▶ Sevilla ▶ "Yo soy homófobo": el desliz de Z

"Yo soy homófobo": el desliz de Zoido en Twitter

El alcalde de Sevilla se olvida de poner un "no" en una respuesta a un mensaje sobre su decisión de no izar la bandera gay en el Ayuntamiento.

SUSANA CABALLERO, SEVILLA | ACTUALIZADO 23.06.2011 - 18:06

change.org

Inicia una petición

Más peticiones

Buscar



Petición dirigida a: Juan Ignacio Zoido Álvarez ▾

Zoido (@zoidoalcalde), yo no soy uno de tus "muchos amigos gays"

descubre



Cristina Jueas

@Maripuchi



Siguiendo

Flipando. @El_pais perdiendo unos 100 followers por minuto #noaleredelpais #unfollowelpais #ElPaisTeDespide

Responder Retweetar Favorito Buffer Más

HootSuite

53

RETWEETS

1

FAVORITO



7:32 PM - 10 nov 12



@davidbisbal

David Bisbal

Nunca se han visto las piramides de egipto tan poco transitadas, ojala que pronto se acabe la revuelta.

hace 2 horas vía Twitter for BlackBerry® ☆ Favorito ↻ Retwittear ↩ Responder



Sergio Ramos

@SergioRamos



Partidazo...!! La final Miami Heat contra San Francisco. Está claro con quien voy...!! Os dejo fotito pic.twitter.com/u8YsAKap18

07/06/13 02:53



@AlejandroSanz
Alejandro Sanz

Acabo de verlo Es cierto que escribi "buestra" pero lo que queria escribir era "Nuestra", (cont) <http://tl.gd/adt692>

Hace 20 horas vía UberSocial

Retweeteado por EkonyGr y 100+ otros



Sergio Ramos ✓

@SergioRamos



Siguiendo

Grande Nadal por su octavo Roland Garros y ánimos para David Federer y su gran torneo.

← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ... Más

18

RETWEETS

7

FAVORITES



5:34 PM - 9 Jun 2013



Juan Carlos Gafo

@jcgafo



Follow

Catalanes de mierda. No se merecen nada

View translation

Respon Retuitar Marca com a preferit Més

17
RETUITS



Juan Carlos Gafo

@jcgafo

Pido disculpas a los catalanea. Fue un error y pido perdon por mis afirmaciones. Dejare Marca España. Los q me conocen saben q no pienso asi

20/07/13 22:13

19 RETWEETS FAVORITO DE 1



Toni Cantó

@Tonicanto1



Seguir

No queríaish comparecencia? Puesh osh la voy a poner el día uno d agoshto, a ver como osh lo montáish con vuestrash familiash

[#GraciasMariano](#)



Toni Cantó

@Tonicanto1



Seguir

Y siento la imitación de antes...la verdad es que no procedía.

Responder Retwittear Favorito Más

Jordi González @jordiGlez

Entre un hijo de puta y un tonto siempre preferiré al hijo de puta. Buenos días.

50+ RETWEETS 7 FAVORITOS

12:29 pm · 28 oct 11 vía TweetDeck · Insertar este Tweet

Pablo Herreros @PabloHerreros

.@jordiGlez Me puede parecer feo que des voz a la madre de quien ha matado y escondido un cadáver. Que la paguéis, es intolerable

Pablo Herreros @PabloHerreros

.@jordiGlez Y creo que a ti debería importarte. No eres la de la limpieza, sino el conductor del programa. Difícil dilema, pero necesario

Pablo Herreros @PabloHerreros

.@jordiGlez Muchos trabajaremos para evitar que se siga pisando el dolor ajeno a costa de hacer ricos a los verdugos y sus cercanos

Jordi González @jordiGlez

De repente leo cientos de mensajes de repulsa a la presencia en el programa de mañana de la madre t1.gd/ds19t9

Nabil Blur Lights @scrab19

@jordiGlez Porque, que yo sepa El País y El Mundo no han pagado 10.000€ a esa persona... O me equivoco... ¿?

Jordi González @jordiGlez

@scrab19 No sé ni si lo hicieron los diarios ni si lo hará mi empresa. A mí eso no me incumbe; yo haré mi trabajo lo mejor que pueda.

Pablo Herreros @PabloHerreros

.@jordiGlez Mientes: si no hubiera cobrado, tú lo sabrías porque te pedirían que lo subrayes en directo. Y cobrar o no cobrar es la clave



Marcas que se anunciaron el 29/10/2011 en las pausas de La Noria (orden alfabético)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 212 Carolina Herrera | 23. MaxFactor |
| 2. Abc | 24. Mercedes-Benz |
| 3. Activia Danone | 25. Milner |
| 4. Aspirina Bayer | 26. Nestlé |
| 5. Banc Sabadell | 27. Olay |
| 6. Calzedonia | 28. Paco Rabanne |
| 7. Campofrio | 29. Pantene Pro V |
| 8. Davidoff | 30. Película Eva (Paramount) |
| 9. Donuts | 31. Pharmaton |
| 10. Decathlon | 32. Philadelphia de Kraft |
| 11. Euromillones | 33. Port Aventura |
| 12. Fave de Fuca | 34. Prada |
| 13. Ferrero Rocher | 35. Puleva |
| 14. Fontaneda | 36. Queso Cocina President |
| 15. Fluocaril | 37. Reale Seguros |
| 16. Flora | 38. Red Bull |
| 17. Garnier | 39. Renfe |
| 18. H&S | 40. Mini Babybell |
| 19. Innéov | 41. Ultima Affinity |
| 20. Kinect Xbox | 42. Valentino |
| 21. La Razón | 43. Vichy |
| 22. L'Oreal | 44. Vitaldent |



actuable

cambiando el mundo con [change.org](#)

Hola Pablo · [Editar perfil](#) · [Salir](#)

[ACTUA](#)

[CREA UNA PETICIÓN](#)

[CREA UN RETO](#)

[Animales](#) [Derechos](#) [Infancia](#) [Medio Ambiente](#) [Pobreza y Desarrollo](#) [Protección Social](#) [Salud y Consumo](#) [Transparencia](#)

[Editar petición](#) [Envío al destinatario](#)

Retiren su publicidad de programas que pagan a familiares de criminales

Acción promovida por [Pablo Herreros Laviña](#)



L'Oreal, Ferrero Rocher, Bayer, Davidoff, Renfe, Donuts, Milner, Paco Rabanne y otras se anunciaron en la entrevista a la madre de El Cuco (Marta del Castillo)

32888 personas

Han actuado



Nos faltan

112 firmas

Ya has firmado esta petición

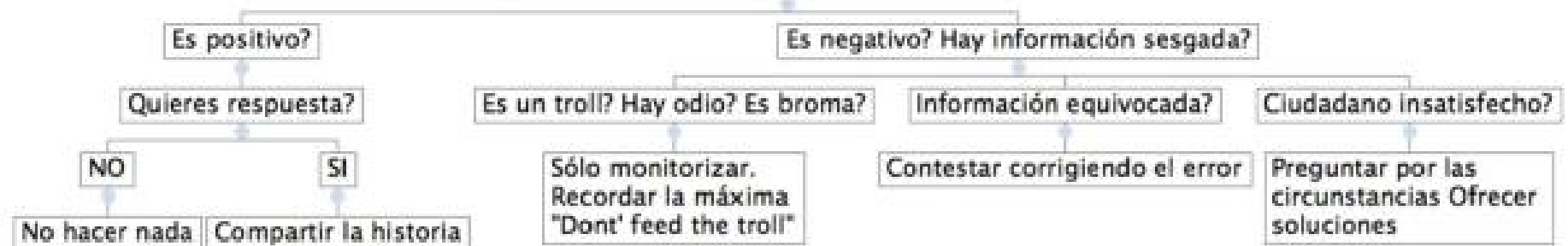
Ayúdanos a difundir esta petición

[Facebook](#)

[Correo-e](#)

Crisis Comunicación Online

Alguien escribe algo de la organización







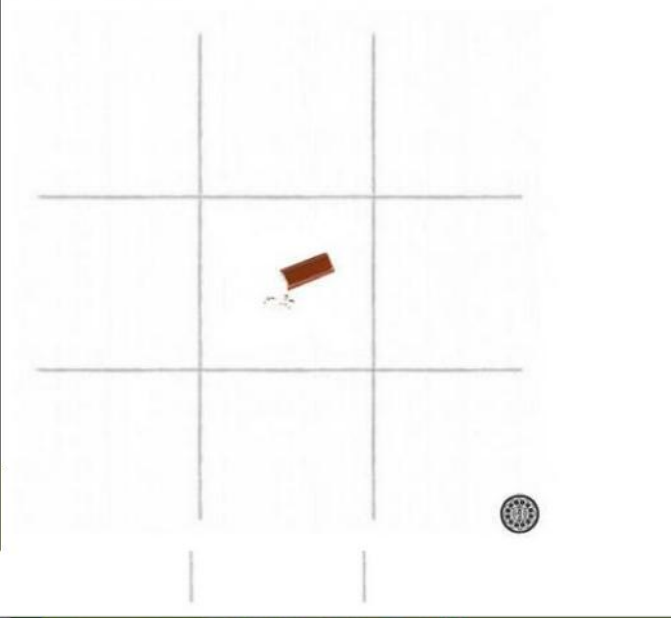
Oreo Cookie 
@Oreo

 Seguir

 Seguir

Sorry, @kitkat we couldn't resist ... #GiveOreoABreak
pic.twitter.com/iMXjChetOa

10:42 PM - 13 mar 13



en I'm following

Atención al cliente, clave: Gil Stauffer y su gabinete jurídico



1º lección: La mejor estrategia es reconocer el fallo y rectificar

Cuidado con las gracias:CRUNCH México y MEDIAMARKT



2º lección: Ojo, **con los CMs graciosillos** que gestionan las cuentas en clave 'troll'

Mensajes preconfigurados: EFE Noticias y #RajoyMariquita



3º lección: Lo que se escribe, puede salir publicado. Ergo, **no escribas lo que no quieres que se publique**

Mal uso de conversaciones y #hashtags: DiGionorno Pizza y #whyIstayed



4º lección: Hay que **saber lo que se comparte**, se conversa y se difunde.

La gestión de emergencias no es una broma: Control Canarias



5ª lección: Los **protocolos de gestión** de cuentas delicadas deben ser claros y muy controlados.

CMs que van por libre: US Airways y su avión de juguete



6ª lección: El trabajo debe de ser **constantemente supervisado**.
Los CMs no son la marca

Los socialmedia no son (sólo) algoritmos: Facebook y su año



7º lección: La comunicación es empatía

Social Media Strategist

→ Diseña el plan de medios sociales
Coordina la estrategia interdepartamental
Gestiona recursos y presupuestos

Social Media Manager

→ Implanta el plan de medios sociales
Coordina al equipo de CM
Define flujos de trabajo

Social Media Analyst

→ Define indicadores y analiza las métricas
Interpreta resultados y predice tendencias
Propone mejoras a la estrategia

Content Curator

→ Establece y actualiza fuentes documentales
Crea contenidos adaptados a la estrategia
Coordina la creación de contenidos de otros departamentos

Community manager

→ Sostiene las relaciones de la empresa en las RRSS
Dialoga y escucha activamente en las redes
Dinamiza y hace crecer la imagen de marca

El Community Manager



El Community Manager

“ *Persona responsable de sostener, acrecentar y defender las **relaciones de la empresa con sus clientes** en el ámbito digital, gracias al **conocimiento de las necesidades y los planteamientos estratégicos** de la organización y los **intereses de los clientes*** ”



¿Qué pasa en la **pyme**?

Social Media Strategist

+

Social Media Manager

+

Social Media Analyst

+

Content Curator

=

Community Manager



Funciones del CM

- Gestión y creación de **contenidos**
- **Monitorización**
- **Análisis** de tendencias
- **Gestión y dinamización** de medios sociales
- **Comunicación** interna
- Detección de **oportunidades**
- Detección de **situaciones de crisis**
- **Mediación** empresa / consumidores



Unos **consejillos...**

- **Romper la barrera** on/off-line
- **Monitorizar** siempre para llegar al usuario
- Tratar al cliente como si fuera **único**
- Buscar la **originalidad** en el contenido
- Añadir una dosis de **riesgo**
- Hacer las cosas de forma **diferente**



Tareas

Grupo 1	✓ Revisar y clasificar emails. Responder urgentes ✓ Revisar feeds, alertas y tendencias ✓ Primer filtro de contenidos (fuentes propias)
Grupo 2	✓ Revisar perfiles sociales ✓ Responder menciones y DM. Agradecer RT ✓ Responder emails no urgentes ✓ Primer filtro de contenidos (fuentes ajenas) ✓ Segundo filtro de contenidos (fuentes propias + ajenas) ✓ Publicar contenidos adaptados a perfiles
Grupo 3	✓ Elaborar material propio (artículos, infografías, informes...) ✓ Publicar material propio ✓ Interaccionar con usuarios (RT, menciones, DM, agradecimientos...)
Grupo 4	✓ Colaboración inter-departamental ✓ Nueva selección y publicación de contenidos
Grupo 5	✓ Nueva revisión de alertas y tendencias ✓ Revisar métricas diarias (semanales, mensuales...)



descubre
Comunicación y experiencias para el mundo rural



Gracias por su atención