



Alba García

 @AlbaMdi

 www.albagarcia.eu

 youtube.com/mowomo

No lo cuentes tú que ya lo cuento yo: Cómo llevar las redes sociales de tus clientes y no perder la cordura

 **MARTES 24 MARZO**

 **18:00** (HORA PENINSULAR ESPAÑOLA)

 **mowomo**
events

#YoMeQuedoEnCasa

SOCIAL MEDIA MANAGER Y COMMUNITY MANAGER

“El **Social Media Manager** es el profesional del ámbito del marketing online que se encarga de preparar y planificar la estrategia de una marca o empresa en los medios **sociales**, que posteriormente ejecutará el **Community Manager**.”

“El **Community Manager** es el profesional responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad online alrededor de una marca en internet, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans y, en general, cualquier usuario interesado en la marca.”

¿POR QUÉ NOS PUEDE TOCAR HACER AMBOS PERFILES?

EL PLAN DE SOCIAL MEDIA

“El **Plan de Social Media** es documento que recoge los objetivos, el análisis de tu presencia en medios y redes **sociales** así como la estrategia de **social media** y acciones que permitan mejorar la imagen y la reputación de tu empresa en Internet”



¿QUÉ DEBE CONTENER EL PLAN DE SOCIAL MEDIA?

Introducción

Análisis Externo

DAFO

Ventajas Competitivas

Definición de Público Objetivo

Definición de Objetivos

Redes Sociales a Utilizar

Acciones y Campañas

Medición de Resultados

INTRODUCCIÓN

QUIÉN ES LA EMPRESA

SU HISTORIA

QUÉ PRODUCTOS/SERVICIOS OFRECE

SU MISIÓN Y VISIÓN

¿TIENE REDES SOCIALES? ¿CUÁLES? ¿CÓMO LAS LLEVA?



ANÁLISIS EXTERNO

¿QUIÉNES SON LOS PRINCIPALES COMPETIDORES?

¿QUÉ TENDENCIAS DE CONSUMO HAY EN EL SECTOR?

¿QUÉ REDES SOCIALES USA LA COMPETENCIA?

¿QUÉ TIPO DE CONTENIDO PONE LA COMPETENCIA EN SUS RRSS?

¿CUÁLES SON LAS EMPRESAS DE REFERENCIA PARA TU CLIENTE?

Debilidades

Amenazas

DAFO

Fortalezas

Oportunidades

VENTAJA COMPETITIVA

¿CUÁL ES LA PROPUESTA DE VALOR DE LA EMPRESA?



Eres especial

PÚBLICO OBJETIVO

HACER UN BUEN BUYER PERSONA

B2B O B2C

¡OJO! PUEDE QUE NUESTRO CLIENTE TENGA MÁS DE UN P.O.

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

¿QUÉ SE ESPERA CONSEGUIR CON LAS REDES SOCIALES?

CÓMO SE RELACIONAN ESTOS OBJETIVOS CON LOS GENERALES DE LA EMPRESA

RECUERDA... (OBJETIVOS SMART)

ESTOS OBJETIVOS DEBEN SER: ESPECÍFICOS, MEDIBLES, ALCANZABLES, REALISTAS Y DEBEN TENER SU TIEMPO

¿QUÉ REDES SOCIALES VAMOS A UTILIZAR?



¿QUÉ CONSEGUIREMOS CON CADA RED SOCIAL?

FACEBOOK

DAR A CONOCER LA
MARCA
GANAR VISIBILIDAD
FIDELIZAR
LLEVAR TRÁFICO A LA
WEB
ATRAER POTENCIALES
CLIENTES
GANAR SEGUIDORES
PROMOCIONAR
OFERTAS
MOSTRAR EVENTOS
HACER BRANDING

TWITTER

DAR A CONOCER LA
MARCA
POTENCIAR EL
SERVICIO POST-VENTA
MANATENER EL
DIÁLOGO CON LOS
CLIENTES
ESTAR AL DÍA DE QUÉ
ESTÁ PASANDO EN EL
MERCADO
CONSEGUIR
POTENCIALES
CLIENTES
GENERAR TRÁFICO A
LA WEB

LINKEDIN

CONSEGUIR POSIBLES
COLABORADORES
FACILITAR LAS
RELACIONES CON
OTRAS MARCAS
CREAR IMÁGEN
CORPORATIVA
GENERAR TRÁFICO A
LA WEB
PROMOCIONAR
EVENTOS
MOSTRAR TRABAJOS

INSTAGRAM

MOSTRAR EL
PRODUCTO DE
MANERA MÁS VISIBLE Y
ESTÉTICA
MOSTRAR LOS
SERVICIOS Y A LOS
TRABAJADORES
CREAR COMUNIDAD
CREAR O MEJORAR LA
IMAGEN DE MARCA
AUMENTAR LAS
VENTAS

¿CON QUÉ ACCIONES VAMOS A CONSEGUIR TODO ESTO?

FACEBOOK

CONTENIDO QUE
CONECTE LA MARCA
CON LOS CLIENTES
CONTENIDO
INTERESANTE E
INFORMATIVO
ENLACES AL BLOG
FRASES
INSPIRADORAS
CONTENIDO
MULTIMEDIA
SORTEOS
ÚLTIMOS TRABAJOS
STORYTELLING

TWITTER

CONTENIDO VISUAL
TUTORIALES
FRASES
INSPIRADORAS
MAKING OFF
PREGUNTAS
CONTENIDO DE
ACTUALIDAD
SOLUCIONAR
PROBLEMAS
GUÍAS
ENLACES AL POST DEL
BLOG
CONTENIDO DE VALOR

LINKEDIN

ENLACE AL POST DEL
BLOG
ÚLTIMOS TRABAJOS
COLABORACIONES
CONSEJOS PRÁCTICOS
NOTICIAS DE INTERÉS
SOBRE LA MARCA
CONTENIDO
INTERESANTE

INSTAGRAM

FOTOGRAFÍAS DEL
PRODUCTO
JUEGOS
PROMOCIONES
SORTEOS
CONTENIDO
INTERESANTE
FRASES
INSPIRADORAS
PREGUNTAS
ÚLTIMOS TRABAJOS

CONSEJOS

PONER EL LINK EN TODAS LAS PUBLICACIONES PARA DIRIGIR AL USUARIO A LA WEB

TRABAJAR EL BRANDING PARA QUE TODAS LAS IMÁGENES TENGAN UNA
CONSONANCIA EN CUANTO A COLOR Y ESTRUCTURA

USAR DE MANERA ADECUADA LOS HASHTAG QUE QUEREMOS POSICIONAR

FIJAR, EN CASO QUE SEA NECESARIO, EL ÚLTIMO POST DE RELEVANCIA

ACCIONES Y CAMPAÑAS

LAS ACCIONES Y CAMPAÑAS NOS AYUDARÁN A....

POSICIONAR LA MARCA DE NUESTRO CLIENTE

DAR A CONOCER LA MARCA DE NUESTRO CLIENTE O FIDELIZAR EN CASO DE QUE
YA SEA CONOCIDA

PROMOCIONAR PRODUCTO O SERVICIOS QUE OFRECE NUESTRO CLIENTE

COMUNICAR MENSAJES PUNTUALES

CONSEGUIR OBTENER SEGUIDORES, INTERACCIONES Y UNA
COMUNIDAD

MEDICIÓN DE RESULTADOS

¿ESTÁN FUNCIONANDO LAS ACCIONES QUE ESTAMOS LLEVANDO A CABO?

¿ESTÁ FUNCIONANDO EL CONTENIDO QUE ESTAMOS GENERANDO?

¿DEBEMOS HACER ALGÚN AJUSTE EN LAS ACCIONES QUE ESTAMOS LLEVANDO A CABO?

¿DEBEMOS USAR OTRA RED SOCIAL?

¿QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE POR SUS REDES SOCIALES?



ORIENTANDO AL CLIENTE

AHORA QUE SABEMOS TODO ESTO...DEBEMOS ORIENTAR A NUESTRO CLIENTE SOBRE EL CONTENIDO QUE
NECESITAMOS



CÓMO CONSEGUIR QUE TE MANDEN TODO ESTO

•HOY VOY A•
▶CONSEGUIR◀
TODO LO QUE
ME PROPONGA:

••••• *mr*
wonderful * mrwonderfulshop.es •••••

Y RECUERDA...TODOS TUS CLIENTES NO SON IGUALES

IDENTIDAD
GENTE DIFERENTE

*¡muchas
gracias!*