

V Foro de
Marketing Digital



PROMUEVEN Y ORGANIZAN



PATRONOS



El uso de las redes sociales por parte de las Empresas

SOCIAL MEDIA MARKETING

▶ **prestigia online**



CONTENIDOS

- ▶ 1. ¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES? Y ¿QUÉ ES EL SOCIAL MEDIA MARKETING?
- ▶ 2. TIPOS DE REDES SOCIALES
- ▶ 3. OPORTUNIDADES Y RIESGOS DE PARTICIPAR EN LAS REDES SOCIALES
- ▶ 4. PLAN DE MARKETING ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES
- ▶ 5. BENEFICIOS DERIVADOS DEL SOCIAL MEDIA MARKETING
- ▶ 6. DIEZ CONSEJOS
- ▶ 7. ALGUNOS EJEMPLOS INTERESANTES



1

Social Media Marketing

¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?



¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?





¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?

“Conjunto de relaciones humanas, más o menos ordenadas, que pueden darse en entornos digitales como otros fuera de ellos. Relaciones de distinto tipo (intercambios financieros, relaciones de amistad o intercambio de información). Entornos privados o públicos, temáticas diferentes”

¿QUÉ ES EL SOCIAL MEDIA MARKETING?

“Son todas aquellas acciones de Marketing aplicadas a las redes sociales”



¿LOS SOCIAL MEDIA SON UNA MODA?

Social Media Revolution

See more Educational Videos at www.TeacherTube.com or simply click here.

Social Media has overtaken porn
as the **#1** activity on the Web



Social Media Marketing

TIPOS DE REDES SOCIALES

2



TIPOS DE REDES SOCIALES

- ▶ **Horizontales** (conocidas también como “generalistas”). Las principales son *Facebook, Twitter, MySpace...* En un principio, se crearon con un objetivo temático (Universidades, Música...), per gracias a su expansión, han pasado a ofrecer un amplio abanico de posibilidades, fomentando su principal eje: la relación entre personas.
- ▶ **Verticales** (conocidas como “temáticas”), a diferencia de las horizontales, el eje reside en la relación entre personas con un mismo interés en alguna temática, dando un servicio específico a un público específico.



REDES SOCIALES VERTICALES - TEMÁTICAS

SECRETARIA PLUS.COM La Comunidad de las Secretarías y Ayudantes de Dirección

9

Login → Usuario Contraseña **Entrar** → Recordar contraseña - Regístrate Gratis

Formación Empleo Guías Exposecretaría Consejo Profesional Servicios Noticias Descargas Foros Blog

UniPost Servicio Postal Global El correo que comunica

Ya somos 114778 profesionales.
6 conectad@s ahora mismo.
¡Regístrate ahora Gratis!
o mira lo que te pierdes si no lo haces

La Comunidad Profesional de las Secretarías, Ayudantes de Dirección y 'Personal Assistants'

Usuarios Registrados

Email

Contraseña

Entrar →

Recordar contraseña

Si quieres publicitarte en SecretariaPlus infórmate aquí



REDES SOCIALES VERTICALES - TEMÁTICAS

Eres miembro? [Entra Nuevo en moterus?](#) [Regístrate](#) [English - Castellano](#)

moterus
meet, share, plan & ride

USUARIOS
gente motera

MOTOS
nuestras máquinas

GRUPOS
únete

DEBATES
conversaciones ...

RUTAS
kms de diversión

EVENTOS
salidas, quedadas, ...

Moterus, comparte tu pasión.

Bienvenido a moterus, el sitio en Internet para los apasionados de las dos ruedas.

- Comparte experiencias.
- Descubre y comparte rutas en moto.
- Organiza, promociona y asiste a salidas, quedadas ...
- Conoce gente nueva.
- Dispón de un espacio propio para tu grupo, motodub ...
- Mantén el contacto con tus amigos.

[REGÍSTRATE](#) [DESCUBRE MÁS](#)



REDES SOCIALES VERTICALES - TEMÁTICAS

[f](#) entrar usando facebook | [date de alta](#) | [acceso usuarios](#)

11870.COM

los mejores servicios de tu ciudad
la guía de servicios con opiniones y fotos de amigos y usuarios

ej: tiendas de diseño, turismo de aventura, bodegas en Sevilla, Oviedo

restaurantes	viajes	pintores	mudanzas
hoteles	casas rurales	reformas	aire acondicionado

alimentación baños bares y pubs centros estética cervecerías cines cocinas	delicatessen discotecas fisioterapia fontaneros galerías de arte gimnasios hogar y decoración	jugueterías librerías masajes moda y complementos museos música en vivo ocio y cultura	peluquerías reparaciones spas y balnearios tapas y cañas teatros teterías tiendas de cómics
--	---	--	---

si tienes una empresa: [alta gratis de empresa](#)

Barcelona Madrid A Coruña Málaga	Valencia Bilbao León Málaga	Londres París Berlín Roma	Buenos Aires Nueva York Praga Dublín
--	---	---	--



3

Social Media Marketing

OPORTUNIDADES Y RIESGOS



OPORTUNIDADES Y RIESGOS

*“Si me meto en las redes sociales,
hablarán mal de mi, perjudicará mi branding...”*



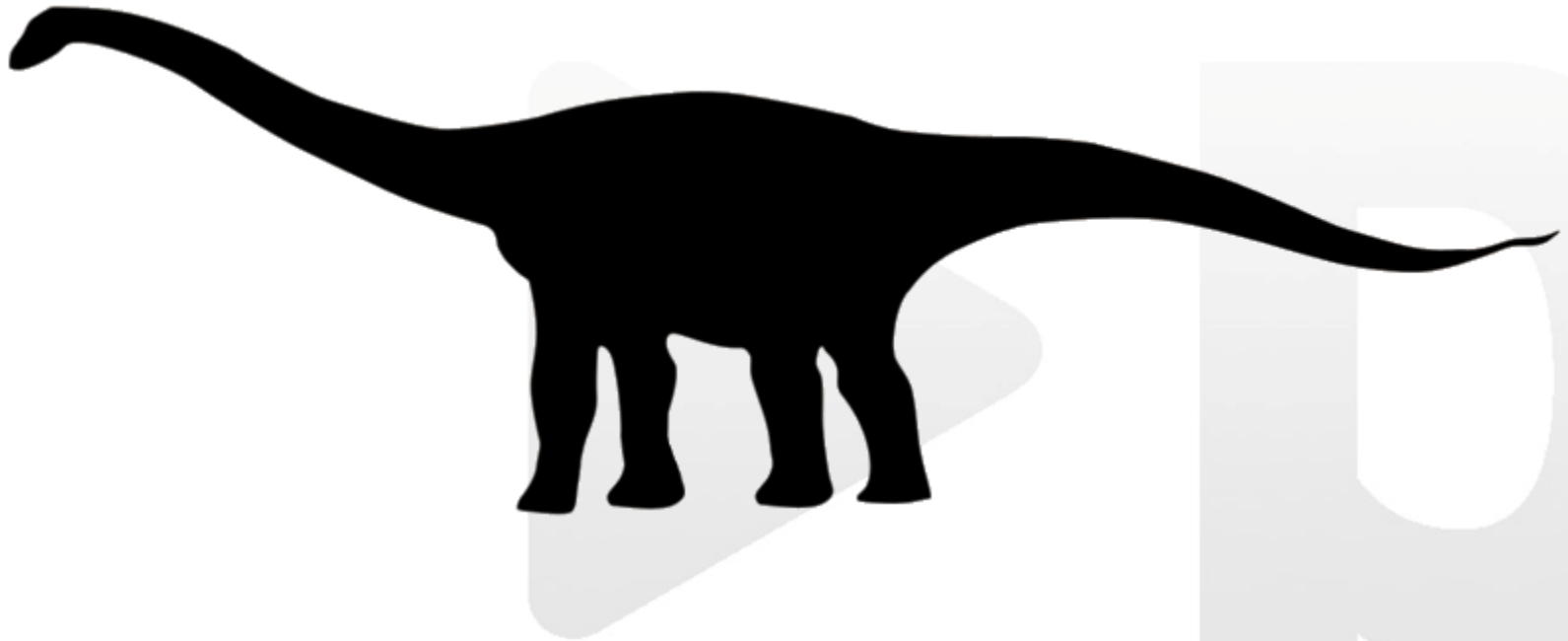
OPORTUNIDADES Y RIESGOS

“Ya están hablando de ti...¡escucha!”

Por cierto...¿Creéis que las empresas ya están escuchando? y ¿toman medidas?



OPORTUNIDADES Y RIESGOS





OPORTUNIDADES Y RIESGOS

“No se trata de “estar” en las redes sociales... se trata de tener un objetivo rentable”



OPORTUNIDADES Y RIESGOS

SOCIAL > media

Se trata más de una “actitud” que no de una “tecnología”...



OPORTUNIDADES Y RIESGOS

*“Lo que importa,
no es lo que dices;
es lo que haces”*



OPORTUNIDADES Y RIESGOS

“La gente no quiere escuchar mensajes de Marketing en las Redes Sociales”



¿DÓNDE ESTÁN MIS CLIENTES?

- ▶ 1996-2001 Web 1.0 Comunicación unidireccional hacia Clientes.
- ▶ Más de 100 tipos de Redes Sociales, en las que cada Cliente puede encontrar dónde sentirse cómodo.
- ▶ **Escucha y Aprende** de tus Clientes.
- ▶ ¿Tenemos el canal comunicativo estropeado?...



¿DÓNDE ESTÁN MIS CLIENTES?

- ▶ Web 2.0 = el **poder de la gente**.
- ▶ Los **verbos sociales**: Participar, Compartir, etc...
- ▶ Colaborar hace que se creen **nuevas ideas** que mejoren la relación con tu audiencia.
- ▶ Establece **conversaciones estratégicas** (relaciones!)
- ▶ Twitter = Mercados... (otra vez, **conversaciones!**)



CUANDO NO SON LA RESPUESTA:

- ▶ Cuando tu producto/servicio **no es excelente...**
- ▶ Cuando **no tienes audiencia** (muy probablemente por culpa del anterior punto)...
- ▶ Cuando **quieres una** campaña viral (es parecido a la autoridad: no se puede tener/no tener; te la otorgan los demás)...
- ▶ Cuando **no estás preparado...**



CUANDO NO SON LA RESPUESTA:



“Tienes otro problema más importante que las redes sociales”



4

Social Media Marketing

PLAN DE MARKETING INTEGRADO EN LAS REDES SOCIALES



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES

► Los 4 procesos básicos:

- Para que una empresa disfrute de una experiencia exitosa en sus inversiones en internet, es necesario que sea excelente en los 4 procesos básicos del **Marketing Digital**.

La captación de **usuarios**

La conversión de usuarios en **leads** (o posibles clientes)

La conversión de leads en **clientes**

La **fidelización** de clientes



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES

- ▶ Acciones para tener éxito (I):
 - Encontrar un **objetivo claro de negocio**.
 - Soportar las **metas de la comunidad**.
 - **Fomentar la interacción** entre los miembros de la comunidad.
 - Que sea **fácilmente escalable**.
 - Emplear **diferentes herramientas** como audio o video.
 - Ofrecer una **experiencia de usuario sencilla**.



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES

- ▶ Acciones para tener éxito (II):
 - Dar **valor a los participantes**.
 - Ver la campaña como algo **útil a largo plazo** y no a corto
 - **Integrar la campaña** en redes sociales con otros canales (blogs o webs corporativas, publicidad tradicional).
 - Dejar a los usuarios que **aporten su granito** de arena.
 - **Agilidad** en las comunicaciones y en la campaña.
 - **Participación** a cargo de la empresa.



ESTRATEGIAS INTEGRADAS





PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES

*“Como en una partida de Póker, nunca necesitas
TODAS las cartas.
Lo que necesitas es una buena mano...”*



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES

▶ 4 BASIC WARRIORS

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Flickr





PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES – FACEBOOK

facebook Inicio Perfil Amigos Bandeja de entrada Alex Morell Configuración Salir Búsquedas

Hotel Hesperia Tower Hazte fan

Muro Información Fotos Foros Críticas Cuadros >>

Francisco Hurtado Torres jooooo que bonitooooo!!que pedacho de premio!!que lo disfrutes mucho Patricia,es un momentazo inolvidable!el lugar,el entorno,la cena en el Evo,la Suite...una delicia!FELICIDADES
El 04 de octubre a las 19:56 · Denunciar

Patricia Hospital Gonzalez Pues que mi sueño de navidad ya se ha cumplido!! Muchas gracias!!
El 03 de octubre a las 23:46 · Denunciar

Anna Ferrer Puig Nenaaaaaaaaa, que t'ha tocat el premi?
El 05 de octubre a las 10:28 · Denunciar

Patricia Hospital Gonzalez Tu que dius???
El 05 de octubre a las 13:14 · Denunciar

Cristina Escofet Giro Paty moltes felicitats!!! millor que hagi tocat a algú conegut com tu. Ja ens explicarà com a anat. Mira que arribes a tenir sort eh?, ja ens podries donar una miqueta
El Mié a las 10:50 · Denunciar

Hotel Hesperia Tower "En Navidad los sueños se hacen realidad...Ven a soñar en el Hesperia Tower" de Patricia Hospital. MUCHAS FELICIDADES!!!! Este es tu premio...
Para disfrutar de él puedes escribirnos a rppp@hesperia-tower.com

Crear un anuncio

Traducción y Comunicación

Traducción y Comunicación Intercultural

¿Quieres convertirte en traductor e intérprete profesional y creativo? Ven a estudiar Traducción y Comunicación Intercultural a la UEM

Me gusta

70% dto en Barcelona

VALE POR 70% DTO. LetsBonus

- ▶ Página corporativa del **Hotel Hesperia Tower**.
- ▶ ¿un hotel hablando con clientes y/o potenciales clientes?
- ▶ Conversaciones 1 a 1, noches de hotel gratis, promociones y descuentos, nuevas aperturas...



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES – FACEBOOK /TWITTER

The image shows two screenshots of social media profiles for 'AporVino'. The top screenshot is the Facebook profile, which includes a cover photo, a profile picture, and a post about 'ESTRUCTURAS PERSONALIZABLES / EXPOSITORES MODULARES'. The bottom screenshot is the Twitter profile, showing a bio, a list of tweets, and a list of followers.

- ▶ Facebook - Twitter corporativo de “A por Vino”
- ▶ Tienda de Vinos por Internet
- ▶ Canal comunicativo con oferta, noticias del sector, nuevos productos...



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES – YOUTUBE



[Hotel Maui Resort](#)



[Hotel Urbem Valencia](#)

- ▶ Vídeos en Youtube de dos Hoteles.
- ▶ Integración online de un sector tradicional con alta inversión en el mundo Online.
- ▶ **Ventajas:** potenciar creatividad, jugar con nuestros públicos, aumento de la notoriedad, creación de más enlaces hacia nuestra Web...



PLAN DE MKT ORIENTADO A LAS REDES SOCIALES – FLICKR

Session started as Prestigia Online | Ayuda | Cerrar sesión

flickr de YAHOO!

Inicio | Tú | Organizar | Contactos | Grupos | Explorar

Buscar en la galería de U.S. Depart | Buscar

Galería de U.S. Department of State pro

Colecciones | Álbumes | Expos | Etiquetas | Mapa | Archivos | Favoritas | Perfil

Agregar a U.S.... como contacto

Comparte esto | Presentación

President Barack Obama Talks With Chinese President Hu Jintao During G-20

UNGA 2009: Secretary Clinton Meets With Consort of His Highness the Amir of Qatar

United Nations General Assembly UNGA

Secretary Clinton International Travel

- ▶ Flickr corporativo del [Departamento de estado de los EEUU](#)
- ▶ Transparencia de uno de los estamentos más reconocidos del Gobierno de Estados Unidos.
- ▶ Canal “oficial” en fotografías relacionadas con el Presidente del país.



5

Social Media Marketing

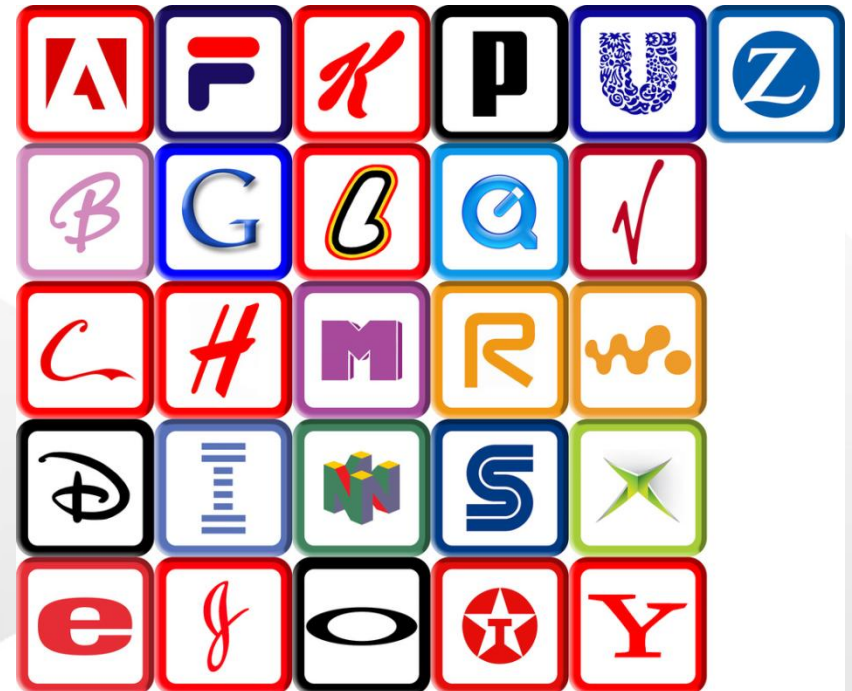
BENEFICIOS DERIVADOS DEL SOCIAL MEDIA MARKETING



BENEFICIOS DEL SMM: BRANDING

► 4 Ps OF SOCIAL MEDIA MARKETING

- PASSION
- PATIENCE
- PERSEVERANCE
- PROACTIVITY





BENEFICIOS DEL SMM: CRM

- ▶ No tengo sus nombres, ni tampoco sus últimas compras, ni mucho menos dónde viven, pero...

*¿Por qué no aprovechar la **comunicación 1 a 1** que me ofrecen ellos mismos?"*



BENEFICIOS DEL SMM: SEO

- ▶ ¿Cómo las Redes Sociales y los Blogs pueden posicionar **mejor** a mi empresa?

“Haz la prueba con alguna empresa en Google, Yahoo, Bing...”



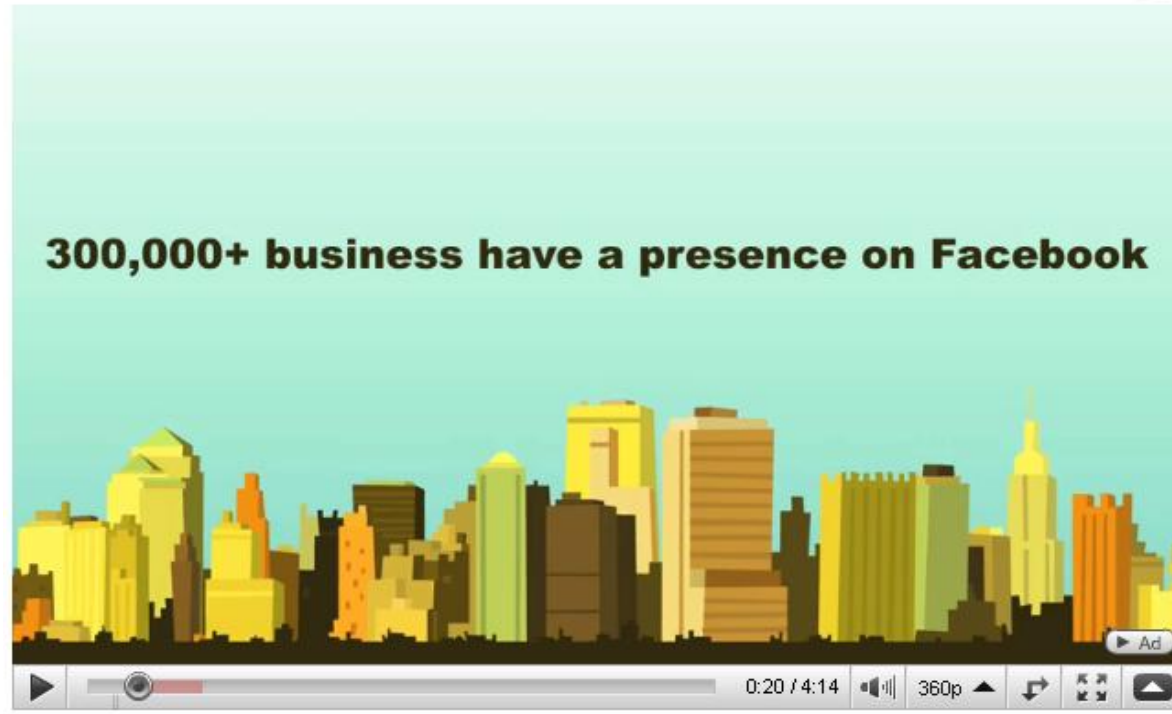
BENEFICIOS DEL SMM: MÁS!

“Los social media transformarán inevitablemente la percepción que tienen de nuestra marca los consumidores”



BENEFICIOS DEL SMM: MÁS!

Social Media ROI: Socialnomics





BENEFICIOS DEL SMM: EN DEFINITIVA...

“Aspiramos a que Internet contribuya a ofrecer al usuario, dondequiera que esté, una imagen fiel de la empresa y de la satisfacción de sus clientes”



Social Media Marketing

DIEZ CONSEJOS...

6



DIEZ CONSEJOS

- ▶ 1 – SABER DE LO QUE SE HABLA
- ▶ 2 – SER TRANSPARENTE
- ▶ 3 – SER UNO MISMO
- ▶ 4 – SER FRECUENTE
- ▶ 5 – AGREGAR VALOR
- ▶ 6 – OFRECER RESPUESTAS
- ▶ 7 – ESCUCHAR
- ▶ 8 – APRENDER DE LOS ERRORES
- ▶ 9 – RECURSOS EXTERNOS
- ▶ 10 – *HAVE FUN*



Social Media Marketing

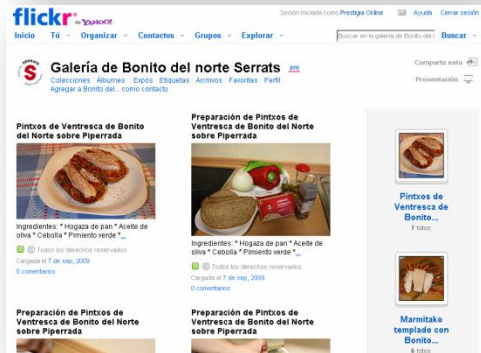
EJEMPLOS



7



CONSERVAS SERRATS





SOLO RAF

so lo raf

Regístrate | Entra

Cesta de compra
No hay productos en su cesta de compra.
0 Productos Total: 0.00€

vuelvo en octubre

Todo sobre el raf | Sobre nosotros | Tienda | Envíos | Blog | Contactar

Cultivando el Raf (III), Los primeros tomates

Ya queda menos para que empiece la campaña de Tomate Raf, **con toda seguridad en un mes estaremos abiertos**. No te preocupes porque te avisaremos y si no tenemos tu correo **escríbenos**.

>> Leer más... [3 comentarios]

Cultivando Raf (II), la siembra

Continúa el proceso de siembra del Tomate Raf. En el anterior artículo dejamos el invernadero vacío, con la tierra acuchillada y solarizándose. Ahora llega el momento de plantar las semillas. Aunque el proceso, en realidad, es distinto a lo que imaginas.

facebook los precios

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

Soloraf

Location Almería, Spain
Website <http://www.soloraf.es>
The Trends Online de Tomate Raf

108 220
following followers

Tweets 212

Favorites

Actions
Block Soloraf
Report Soloraf for spam

Following

Paco Bezerra gana con 'Dentro de la tierra', Teatro con garra. lee el primer capítulo. <http://bit.ly/1SD3ai>

4:40 PM Oct 17th from TweetDeck

@jsmuns en unas 2 semanas, estamos ultimando la tienda nueva. Pasamos a Magento y el tomate bene que madurar un poco -> Atención a mail.
2:55 PM Oct 13th from TweetDeck in reply to jsunna

Tomate Raf relleno de Pipirrana en Gastronomía al Día. <http://bit.ly/1Z1WxvT>

1:58 PM Oct 13th from TweetDeck

Una de las fotos sacadas esta mañana. Ahora en el www.soloraf.es

facebook Inicio Perfil Amigos Bandeja de entrada (3) Ayuda Móvil Configuración Sub

Soloraf Tomate A Domicilio Agregar a mis amigos

Información

Soloraf sólo comparte cierta información con todo el mundo. If you know Soloraf, agrégalo como amigo on Facebook.

Amigos

Enviar un mensaje a Soloraf

Denunciar/Bloquear a esta persona [Compartir]



UNITED AIRLINES

United Breaks Guitars

www.davecarrollmusic.com

Song #3 is Now Available at www.DaveCarrollMusic.com/song3

0:01 / 4:36

★★★★★ 42479 puntuaciones 7986258 views



UVINUM

- Comunidad online sobre vinos, con recomendaciones “sociales” de expertos y de usuarios.





NESTLÉ – EJEMPLO NEGATIVO

▶ NESTLÉ - GREENPEACE

- Conflicto contra Nestlé y su uso de aceite de palma para la elaboración del chocolate Kit Kat. La interacción EMPRESA con sus públicos objetivos mediante FACEBOOK no fue la más adecuada...





PREGUNTAS, DUDAS, CRÍTICAS, REGALOS...

Jorge Mira | Prestigia Online

jorge@prestigiaonline.com

[WEB](#)

[BLOG](#)

[FACEBOOK](#)

[TWITTER](#)

MUCHAS GRACIAS :-)