

**CONOCÉ LAS REDES SOCIALES  
Y MEJORÁ TU ATENCIÓN  
AL PÚBLICO ONLINE**

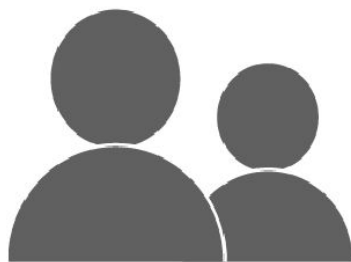
Las redes sociales hoy toman principal protagonismo y se convierten en aliadas de los/as comerciantes/emprendedores para realizar venta online y promocionar sus productos o servicios.



## En Argentina usamos intensamente Redes Sociales

*Somos el sexto país en cantidad de cuentas de Redes Sociales activas y el tercero en tiempo conectados a ellas por día (3 horas y 32 minutos). OIA*

Solo en nuestro país, existen 31 millones de usuarios activos mensuales. Siguiendo la línea de lo que sostiene el Observatorio de Internet en Argentina (OIA), podemos decir que nuestros clientes o potenciales clientes se encuentran ahí y no podemos dejar pasar la oportunidad de estar en este medio.



**31 millones**

usuarios activos  
mensuales



**87%**

usuarios vía  
dispositivos móviles



**68%**

usuarios diarios

Fuente: Observatorio de Internet en Argentina <https://inter.net.ar/>

En este segundo encuentro vamos a conocer las distintas redes sociales y te vamos a dejar tips para que tengas en cuenta a la hora de utilizarlas.

## ¿CÓMO EXPLICAR EL USO DE LAS 4 PRINCIPALES REDES SOCIALES?



Fuente: Multitasking - <http://multitasking.mx/>

- **Instagram:** ***“Una foto de mi café artesanal. #Coffee #Hipster #vintage”.*** Hoy en día es la red más popular. Es una vitrina para: artistas, comediantes, PyMEs, emprendedores, entre otros.
- **Facebook:** ***“Me gusta tomar café”.*** Funciona con base en un simple algoritmo de esto me gusta, esto no me gusta.
- **Twitter:** ***“Estoy tomando #Café”.*** Red social destinada a una parte específica de la sociedad. Debate, información y acidez son las reglas que rigen las publicaciones.
- **LinkedIn:** ***“Somos profesionales con más de 10 años de experiencia en el desarrollo, la preparación y la toma de café”.*** Los perfiles más activos tejen mejores redes de contactos. La clave es compartir contenidos de calidad.

## **LAS EMPRESAS / COMERCIOS / EMPRENDIMIENTO EN REDES SOCIALES**

Los medios ofrecen gran cantidad de plataformas y formas de presentar el contenido.

A través de las redes sociales podés potenciar la visibilidad de tu negocio, en pos de mejorar tus resultados comerciales.

No es necesario que tengas un perfil en cada red social. Analizá dónde está tu cliente / usuario y cuál o cuáles son las redes sociales ideales para tu comercio.

### **Facebook: RECONOCIMIENTO - RECORDACIÓN DE MARCA - CONVERSACIÓN - EDUCAR**

“**Le habla a todos/as**”. Podemos encontrar en esta red social grupos de diversas edades (desde adolescentes hasta adultos) y personas con diferentes intereses.

Existen **nichos** de cualquier categoría: música, viajes, gastronomía, moda, diseño, etc.

Facebook te permite mantener un contacto con tus clientes, ya sea antes de realizar su compra, resolviendo sus dudas o consultas, o luego como servicio de post venta, ayudando a los usuarios con los productos o servicios adquiridos.

*A través de Facebook podés:*

- *Darte a conocer*
- *Visibilidad*
- *Fidelizar clientes*
- *Feedback (retroalimentación)*
- *Educar (por ejemplo: un tutorial que explique cómo utilizar tu producto, una receta, tips de maquillaje...).*

*Ejemplo :*



Facebook Tastemade: receta. <https://www.facebook.com/TastemadeEs/>

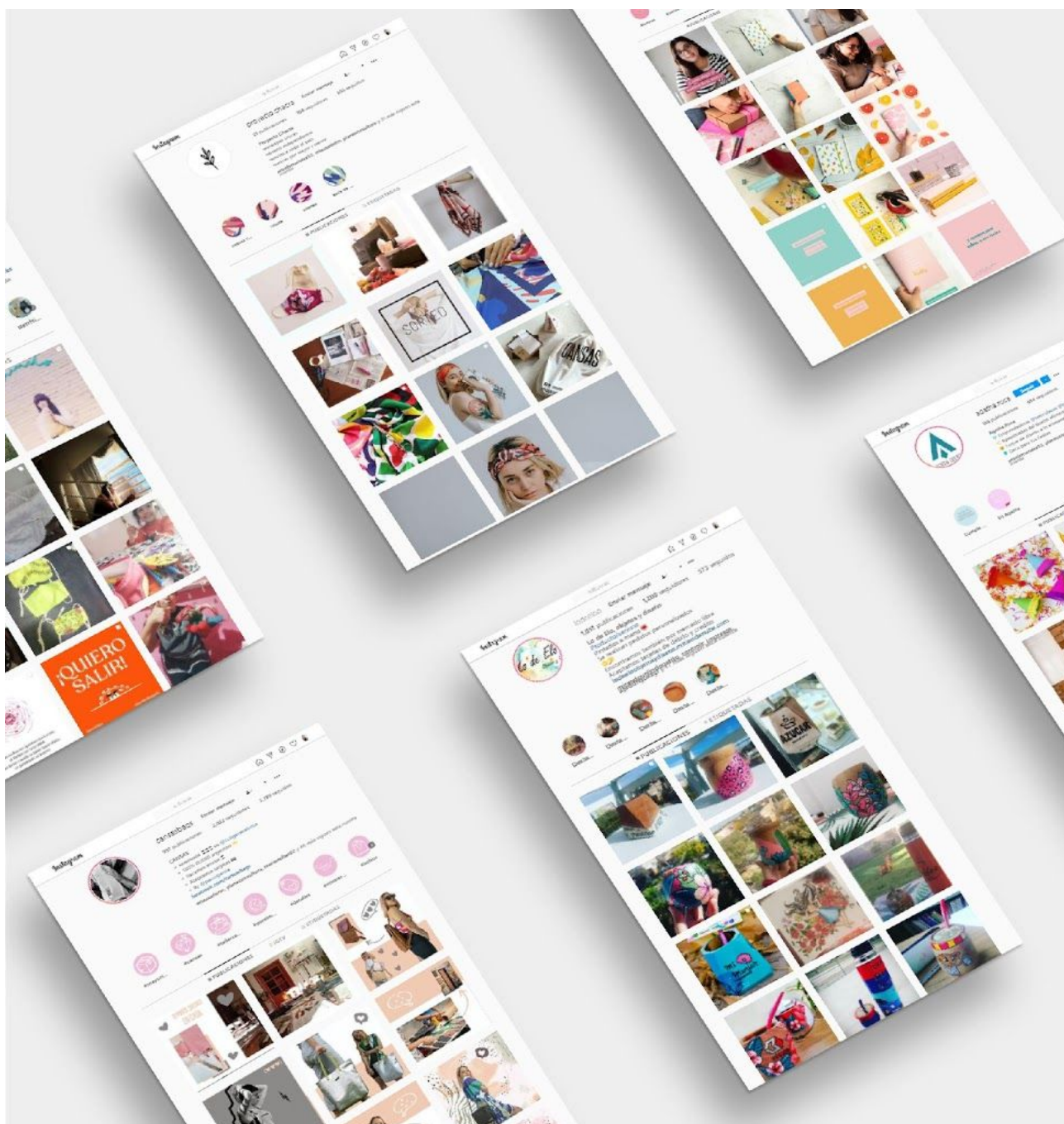
### **Instagram: ESTILO DE VIDA - INSPIRACIÓN - ENGAGEMENT - EDUCAR**

Es una de las redes sociales moda, podemos encontrar (mayormente) personas de 16 a 30 años, esto no quiere decir que dentro de la red no existan usuarios de más o menos edad.

Sirve para compartir instantes y/o momentos, por medio de micro videos, fotografías e imágenes.

*A través de Instagram podés:*

- *Mostrar productos y/o servicios*
- *Educar*
- *Crear comunidad*
- *Engagement (compromiso)*



*Perfiles de Instagram de emprendedoras Usep: Cansas, Proyecto Chakra, Mohana, Agatha, Fiducia.*

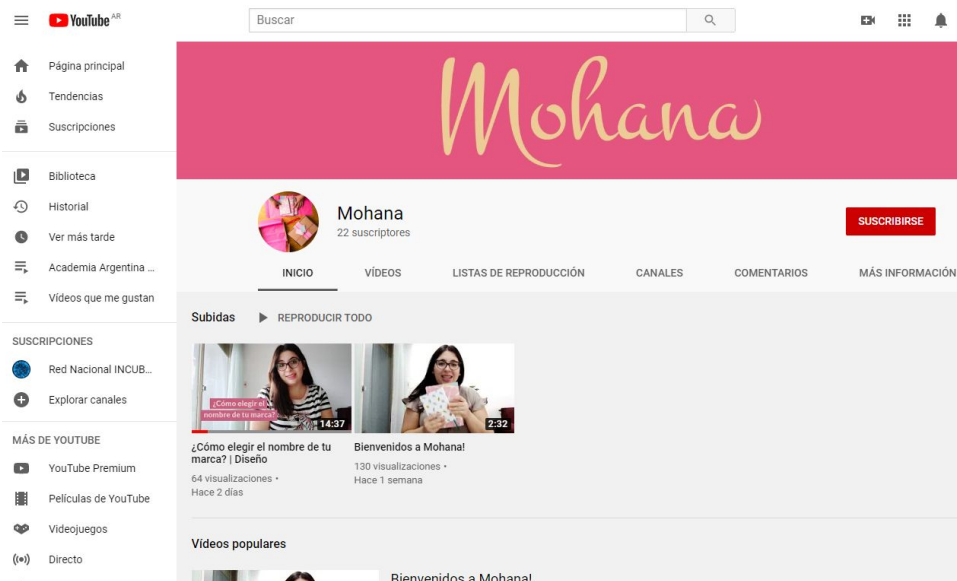
## **YouTube: OCIO - ENTRETENIMIENTO - APRENDIZAJE**

Plataforma de distribución de video, a la que acceden todos los grupos demográficos. En ella podemos encontrar temas general y contenido destinado a nichos de mercado: videojuego, recetas, moda, educativo, tutoriales de maquillaje, construcción, etc. Se encuentra destinada a todo tipo de audiencia.

No tiene sentido tener un canal de YouTube con uno o dos videos, ya que no se trata de una biblioteca. Tener esta red social, implica generar gran cantidad de contenido.

*A través de YouTube podés:*

- *Crear comunidad*
- *Visibilidad*
- *Posicionamiento*



*Canal de YouTube: Mohana*

<https://bit.ly/2TuYYyB>

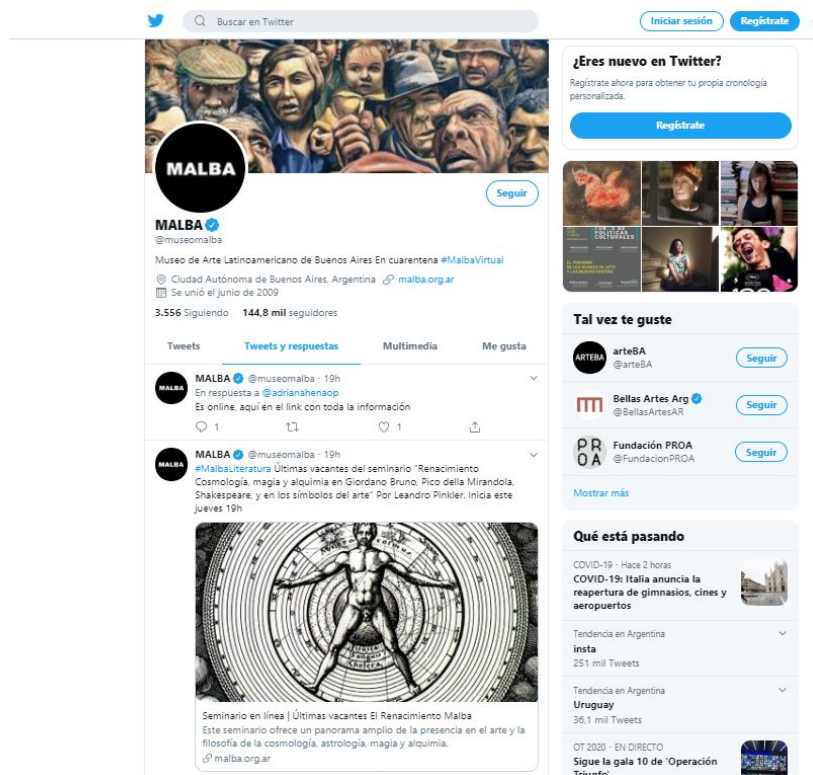
## **Twitter: NOTICIAS - DEBATE - ATENCIÓN AL CLIENTE**

Medios de comunicación, famosos, políticos y grandes marcas o empresas de servicios cuenta con un perfil de Twitter. Sus usuarios son personas de 25 años en adelante.

En esta red social, podemos encontrar noticias en tiempo real, comunicarnos con nuestros seguidores, brindar tips de diversas temáticas, soporte técnico, publicar búsquedas de trabajo, etc.

A través de Twitter podés:

- Saber ¿Qué se dice de mi marca?
- Postventa
- Feedback



Twitter MALBA @museomalba

## LinkedIn: REDES - CONTACTOS - ALIANZAS

Red social profesional más utilizadas en el mundo. Agrupa profesionales y empresas con el objetivo de tejer redes de contactos.

Es espacio resulta adecuado para que cada persona cuente, dónde trabajó, qué proyecto tiene, aspiraciones laborales, etc. y para que las empresas den a conocer su equipo de trabajo, publiquen búsquedas laborales y amplíen/ faciliten sus redes.

*Las empresas en LinkedIn pueden:*

- *Encontrar nuevos colaboradores*
- *Dar a conocer / crear su imagen corporativa*
- *Facilitar las relaciones con otras empresas e instituciones.*

### **Pinterest: INSPIRACIÓN - IDEAS - NECESIDADES**

En Pinterest los/as usuarios/as llegan con un necesidad, en búsqueda de ideas e inspiración.

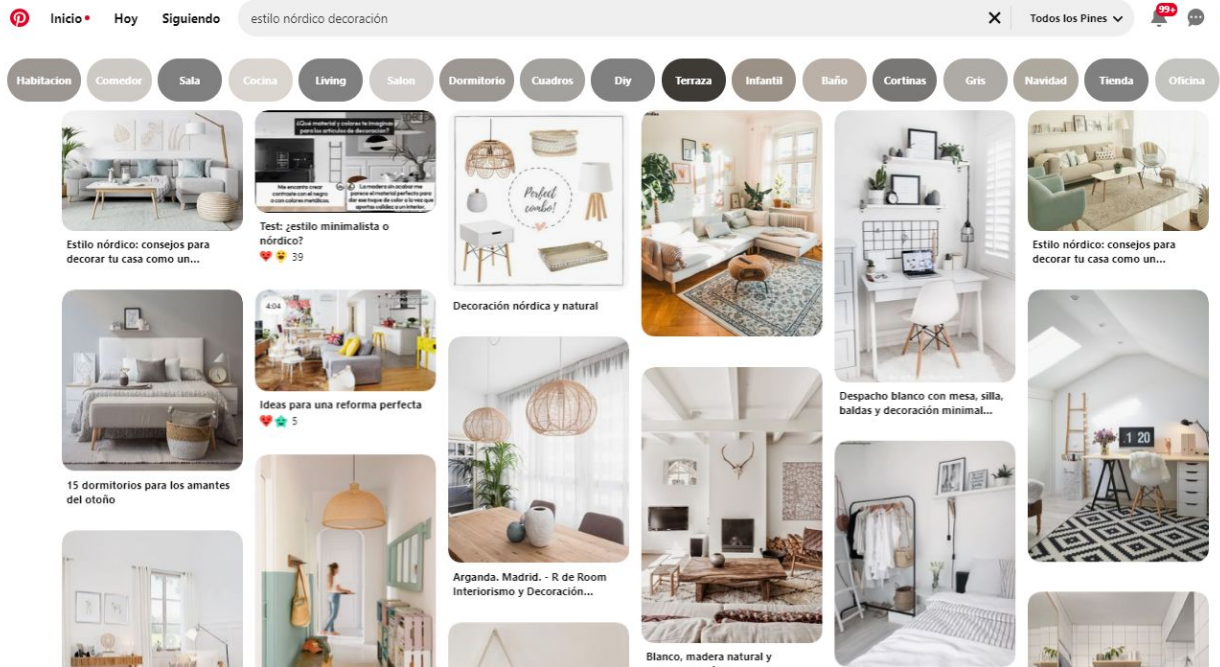
Esta red social se centra en compartir imágenes, pero no como en Instagram, los contenidos que se suman (*pin*), se agrupan en tableros temáticos, los cuales pueden dividirse en colecciones u organizarse por temas.

Las marcas pueden crear tableros con tips e ideas en función de lo que ofrecen; por ejemplo:

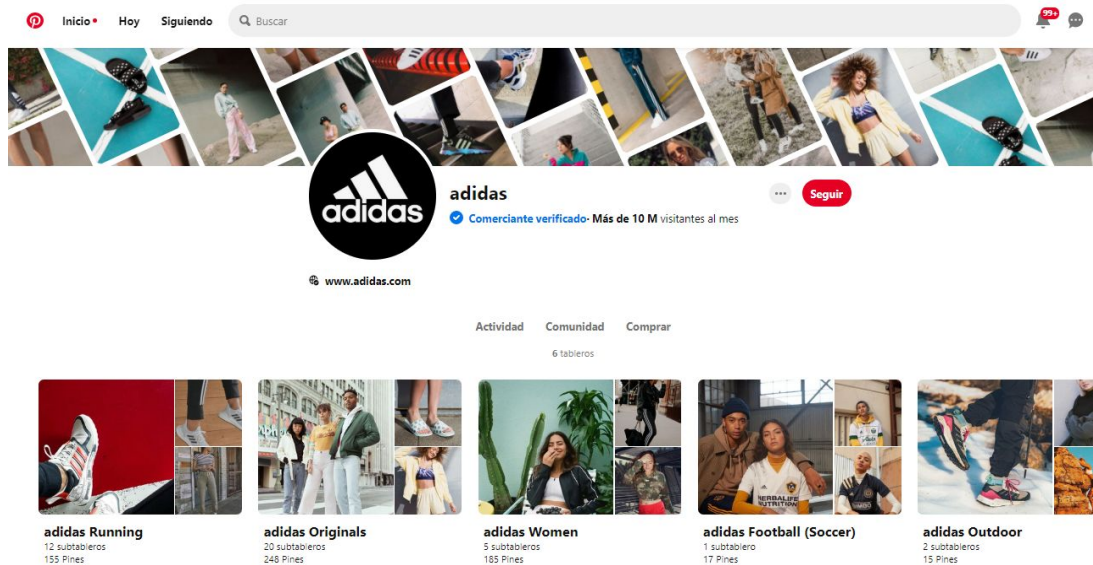
- **Local de indumentaria:** puede crear un tablero con ideas de looks, otro con tendencias, etc.
- **Cotillón:** puede crear un tablero con ideas de decoración para cumpleaños, otro tablero de pastelería con productos que vende, manualidades, etc.
- **Mueblería:** tableros con ideas de decoración (por estilo: nórdico, industrial, etc, o por espacios: habitación, cocina, living, etc.).

*Las empresas/comercios/emprendedores en Pinterest pueden:*

- Decidir en el proceso de compra.
- Mostrar productos
- Nuevos clientes



Pinterest: búsqueda de inspiración ( decoración estilo nórdico)



Pinterest Adidas

<https://ar.pinterest.com/adidas/>

## **Spotify: ENTRETENIMIENTO - INFORMACIÓN - EDUCAR**

Spotify no es solo una plataforma de música, sirve para distribuir contenido en formato de audio. Al igual que la radio genera cercanía y empatía con los que están escuchando.

Podés hacer una playlist, crear podcast (formato que está creciendo en latinoamérica).

*Ejemplos:* lista de reproducción para bailar en casa, podcast con temas de interés informativos/educativos, playlist con música para cocinar, etc.

## VENTAJAS DE UTILIZAR REDES SOCIALES

- **Visibilidad:** clientes y potenciales clientes se encuentran en redes sociales, por lo que ellas se convierten en un espacio ideal para dar a conocer tu comercio y/o emprendimiento.

Desde el lugar donde te encuentres podés conectarte con gran cantidad de personas.

- **Mejorar la reputación online:** la calidad de contenido que compartas y una buena atención al cliente, definen la reputación de tu negocio.
- **Tráfico:** a través de las redes sociales podés incrementar las visitas a tu tienda online y concretar ventas. Dejar un link en un posteo de Facebook o en la biografía de Instagram invita a ingresar y conocer los diferentes productos, precios y características.
- **Comunicarse con clientes /usuarios**
- Las redes sociales son una **vidriera las 24 hrs del día**, por lo que anulan barreras temporales y también geográficas.
- **Altavoz:** permiten dar a conocer tu emprendimiento/ comercio, valores, productos y beneficios que ofrecés.
- **Fidelizar:** brindar información, realizar promociones, atender de forma personalizada a clientes en tiempo real, solventar dudas o consultas, son acciones que ayudan a que los clientes fidelicen con tu comercio/ emprendimiento y se conviertan en “embajadores/as” del mismo.
- **Permiten conocer a nuestros clientes/mercado:** opiniones, impacto de productos, gustos, intereses, tendencias, etc.

## TIPS A TENER EN CUENTA:

- **No utilices tu perfil personal para el negocio.**
- **Evitá compartir cuestiones de la vida personal**, en el perfil de tu comercio/emprendimiento (Instagram o fan page).

- **No abras muchos más perfiles de los que podés manejar.** Es preferible tener una única red social y manejarla bien.
- **No elimines los comentarios negativos.** Ante una crisis, brindá una respuesta y en caso que te hayas equivocado asumí los errores e intentá solucionarlo.
- **Escuchá lo que dice tu audiencia:** no hables solo de vos, sino que generá contenido o publicaciones a partir de lo que lo que gente te pide. Analizá comentarios, reacciones, estadísticas, etc.
- **Realizá tu propio contenido:** fotografías, gráfica, videos, etc.
- **Mostrá procesos y el detrás de escena** de tu emprendimiento/ comercio, para humanizar tu marca
- **Adaptá la imagen y texto a cada red social.** Cada una cuenta con sus propios formatos y cantidad de caracteres.
- Además de vender, **generá contenido de valor para tu audiencia.** Recordá que las redes sociales son espacios para entretener, enseñar, informar, etc.
- **No olvides de respetar tu identidad marcaria:** colores, estilo fotográfico, tipografía, elementos identitarios, etc.
- **Creá una estrategia teniendo en cuenta:**
  1. **¿Quién es mi público?:** en función de ello define el tono comunicacional con el cual te vas a dirigir a tus usuarios o potenciales usuarios.  
  
Investigá todo de tu audiencia, qué hace, qué le gusta, qué redes sociales utiliza. Es fundamental conocer a la audiencia, ya que todo debe ser congruente con la marca.
  2. **¿Que canal voy a usar?**
  3. **¿Qué queremos comunicar?. ¿Qué contenido voy a realizar?.**
  4. **¿Con qué frecuencia voy a publicar?**
  5. **¿En qué momento voy a publicar?.** Cada red social tiene una hora pico. Investigá cuál es en la que estás usando, pero prestá atención a tus propias estadísticas. (quizás la hora pico no coincide con la de tu público).

## ATENCIÓN AL PÚBLICO ONLINE

El uso de las redes sociales no solo implica la generar y publicar de contenido, estas constituyen un canal de comunicación donde las personas se contactarán para realizar consultas, despejar dudas y/o concretar sus ventas.

Por esto, es importante tener en cuenta los siguientes.

- **Canal:** ¿cuáles serán las vías de contacto? (Instagram, Facebook y/o WhatsApp).
- Si contás con un equipo de trabajo, **asigna roles** y define quién o quiénes serán los/as encargados/as de responder
- **Nivel de respuesta:** tratá de que no pasen días entre la pregunta y respuesta. No responder de forma inmediata puede generar que pierdas la oportunidad de concretar ventas.
- **Personalización:** responder de forma personalizada humaniza el mensaje que querés transmitir y marca la diferencia; es decir, la respuesta personalizada puede ser el valor agregado que nos diferencie de la competencia.

Cuando hablamos de personalización no solo nos referimos al hecho responder con un “Hola Ana, cómo estás? ....” o “Buen día Juan...”. **Se creativo:** realizá un video o fotografía mostrando los productos por los cuales la persona consulta, enviá un audio brindando la información solicitada, ofrecé una alternativa (en el caso de no contar con el producto).

Tené preparada respuestas para preguntas frecuentes, pero no te olvides adaptarla.

- **Tono comunicacional:** respetá el tono comunicacional que definiste. Por ejemplo si tenés un comercio que vende accesorios (carteras, collares, billeteras, etc) podés utilizar un tono cercano y amigable.

Si analizás algunas redes sociales, podés visualizar que una institución bancaria, “no habla” de la misma forma que Netflix o un espacio de entretenimiento.

## APPS PARA EDITAR FOTOS Y VIDEOS

Te dejamos una selección de Apps para que puedas editar fotos o videos y realizar posteos generando mayor presencia de marca.

No olvides de respetar la **identidad marcaria**: colores, estilo fotográfico, tipografía y define el tono comunicacional con el cual te vas a dirigir a tus usuarios o potenciales usuarios.

· **InShot**: es un editor de fotografía y videos muy fácil de utilizar. Incluye una biblioteca con música, pegatinas y ofrece una gran cantidad de filtros.

La App te permite ajustar los videos en el formato que quieras: 9:16 para historias, 16:9 para YouTube o tu sitio web o 4:5 para el feed de instagram.

· **VCSO y Snapseed**: dos de los editores de fotografía más populares. Cuentan con diferentes filtros para dar tu propio estilo a las imágenes. En caso que utilices alguna de las Apps te recomendamos elegir dos o tres filtros que brinden armonía al feed.

**VCSO** cuenta con su propia red social, en la que podrás visualizar y disfrutar del contenido de otros usuarios.

En **Snapseed** podemos mejorar nuestras fotos, ajustando parámetros como: brillo, contraste, saturación, ambiente, toques de luz, sombras y calidez; también permite recortar, girar o darle mayor nitidez a la foto, ajustar la perspectiva, quitar manchas, etc.

· **CANVA**: herramienta para crear contenido de todo tipo: afiches, flyers, tarjetas, etc. Ideal para armar post o historias.

Podés acceder a través de la web [www.canva.com/es\\_419/](http://www.canva.com/es_419/) o descargar la App.

· **Unfold**: app para editar historias de Instagram o Facebook, muy sencillas de utilizar. Ofrece plantillas, en donde podes subir tu video, combinar una o más fotografía, sumar texto y/o pegatinas.

· **Fonts**: permite personalizar el texto de tus publicaciones o biografía a través del uso de tipografías. Podés utilizar la App para destacar por ejemplo el producto o valor agregado del emprendimiento.

· **Mojo**: Posee plantillas para crear historias animadas a partir de tu foto, video o texto.

## LINKS DE INTERÉS:

- **Medidas en redes sociales:** <https://blog.cool-tabs.com/es/redes-sociales-2020-tamanos/>
- **Mejorá los contenidos de tus redes:**  
<https://www.argentina.gob.ar/produccion/capacitar/mejora-redes>

*Listado de videos:*

- *Encontrá tu propio estilo*
- *Redacción adaptada a tu cliente*
- *Cómo reciclar tus contenidos anteriores*
- *Redacción legible en espacios digitales*
- *Cómo organizar el tipo de contenido a publicar*

- **Observatorio de Internet en Argentina:** <https://inter.net.ar/>