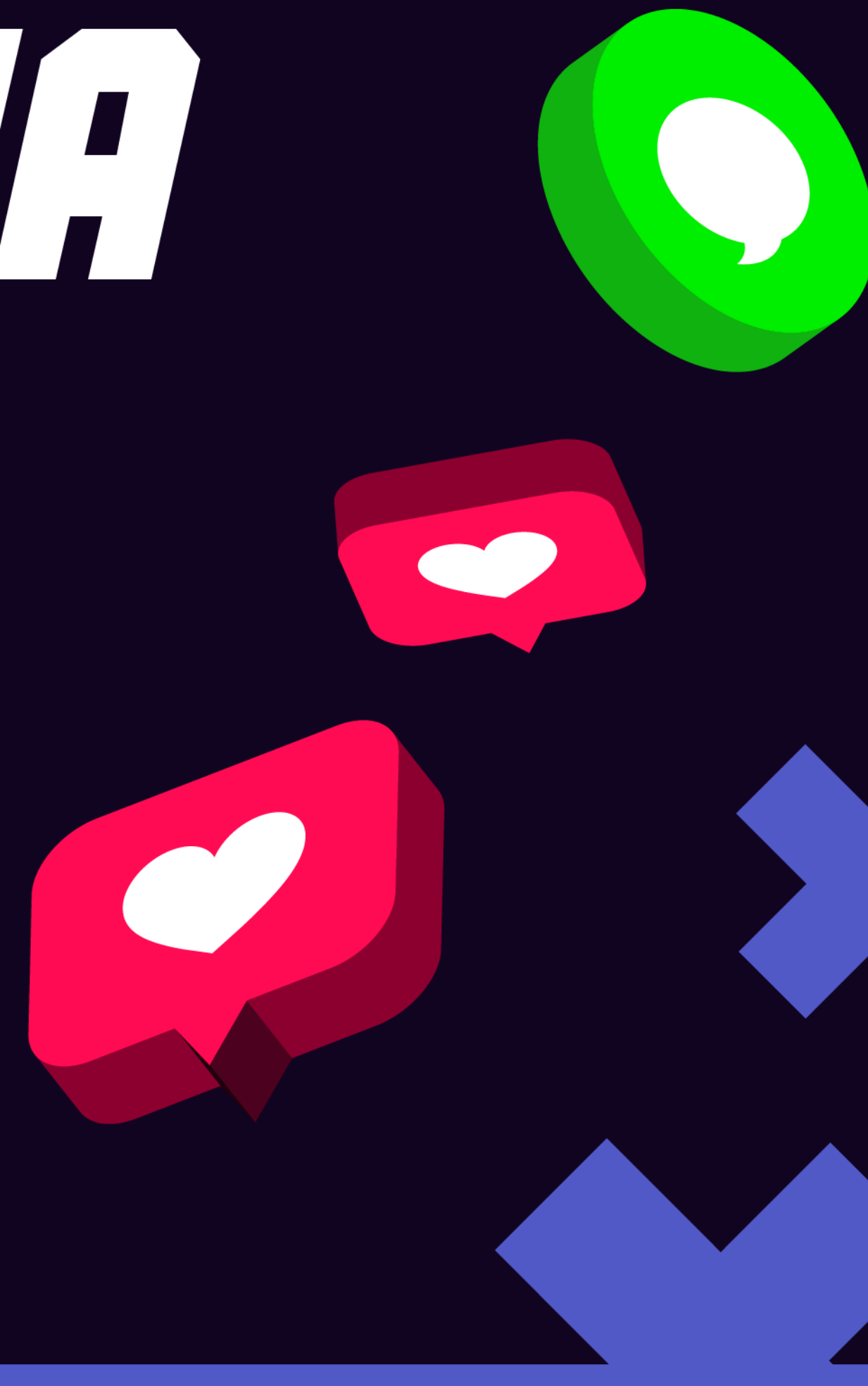


LOS 10 MANDAMIENTOS DEL SOCIAL MEDIA



1. Responderás los comentarios negativos con respeto y humildad.

2. Jamás borarrás un comentario negativo.

¿Cómo ayudan las críticas a tu negocio?

😊 Hacen **creíbles** los comentarios positivos

😍 Aumentan la **interacción**

😎 Estimulan las **conversiones**

😊 Ofrecen **otros puntos de vista**

😜 Muestran una **marca humanizada**

😊 Generan un nuevo **canal de Atención al Cliente**

Una buena atención al cliente a través de Redes Sociales puede **mejorar el nivel de satisfacción del consumidor** hasta un 26,6%.

71% de los consumidores con una experiencia positiva en atención al cliente en Redes Sociales **recomiendan la marca** a otras personas.

Fuente: Smart Insights.

3. Generarás contenidos relacionados con los productos o servicios que ofreces, y utilizarás los hashtags adecuados para viralizarlos.

4. No pedirás RTs ni “me gusta”, ¡te los ganará! Y no usarás apps para comprar seguidores.

5. Fomentarás las interacciones entre usuarios y con tu marca para aumentar tu Visibilidad.

6. Hablarás más como una persona y menos como un bot.

¿Cómo conseguir mayor Engagement?

✓ Publica **post cortos**

✓ Alterna entre **imágenes y videos**

✓ Equilibra entre **texto e imagen**

✓ Incluye personas **“de carne y hueso”** en tus imágenes

✓ Ofrece **contenidos descargables**

✓ Realiza **preguntas**

✓ Lanza **promociones exclusivas**

✓ Humaniza a tu marca compartiendo la **vida de tu empresa**

7. Mantendrás el tono y la identidad de la marca en todas las Redes Sociales.

8. Adaptarás tus contenidos teniendo en cuenta el formato de cada Red Social.

9. No saturarás de información y publicaciones a tu comunidad de seguidores.

¿Qué publicar en cada Red Social?



Instagram

Feed: **contenidos que no sean efímeros** sobre tu marca como consejos, beneficios o funcionalidades de tus productos o servicios.

Stories: contenidos que reflejen el **día a día**, noticias, promociones, efemérides.

Reels: tips, **formas de usar y aprovechar tus productos o servicios**, consejos prácticos.

IGTV: contenidos para **profundizar sobre tu negocio**, entrevistas de interés, lanzamiento de nuevos productos, tutoriales.

facebook

Artículos de tu Blog, **actualidad** de tu empresa y **noticias** del sector.

Videos, fotos e infografías propias **invitando a viralizarlos**.



Enlaces a artículos sobre tu marca y/o sobre otros temas interesantes del sector.

Hilos para profundizar sobre alguna idea.

Retuits de cuentas de terceros, incluyendo menciones y hashtags.

LinkedIn

Publicaciones de tono corporativo, información específica o técnica del sector, búsquedas laborales.

Artículos propios o de terceros sobre **productos o servicios similares o complementarios**, clima laboral, desempeño profesional.

Publicaciones en grupos sobre temáticas afines a tu negocio.

YouTube

Videos corporativos, tutoriales o reseñas acerca de tus productos o servicios.

Participación en eventos propios o de terceros.

Webinars o conferencias brindadas por un colaborador de tu marca.

TikTok

Videos cortos sobre cuestiones puntuales de tu negocio.

Tutoriales para mostrar cómo funcionan tus productos o servicios y sus beneficios.

Consejos de valor para tu comunidad.

Responderás todos los pedidos de información e inquietudes sobre tu empresa (aunque no sea el canal “oficial”).

10. No responder en Redes Sociales puede disminuir la lealtad de los clientes en un 43%, mientras que responder puede incrementarla un 20%.

Fuente: Hug your Haters (2016).

BONUS TRACK

11. Siempre medirás la performance de tus publicaciones orgánicas y pagas con el objetivo de **ajustar y optimizar tu estrategia**. Y recuerda que lo que funciona para algunas marcas puede no funcionarle a otras.

**Esta infografía fue creada en conjunto con la comunidad de Doppler en Facebook.*