

# Redes Sociales en tu Empresa



Con la llegada de los nuevos medios digitales, los clientes ahora tienen una participación más directa con nuestra empresa y es que toda empresa y/u organización deben saber que los clientes hablan todo el tiempo de los productos y servicios que se ofrecen. Es por esto que las Redes Sociales, son nuevos canales de comunicación e información que nos permiten a todos como consumidores, expresarnos libremente nuestra opinión sobre X empresa para que al igual que nosotros, otros consumidores vean la opinión sobre nuevos productos y servicios, su funcionamiento, aceptación, etc.

Es por ello que en el mundo de los negocios, el uso de las redes sociales es obligatorio

para interactuar con los clientes. Sabemos que los usuarios de RS estamos bajo una constante influencia para tomar decisiones de compra. A



pesar de que existen más de 1000 RS, la que mayor empoderamiento tienen son Facebook y Twitter, o bien, también se encuentra LinkedIn e Instagram.

Uno de los beneficios que las redes sociales nos ofrecen, es que dentro de ellas, podemos recomendar nuestra página de negocio a nuestros amigos, y ellos la recomienden a sus amigos, y éstos a su vez la recomiendan a otros amigos. El poder que tienen las redes sociales para promocionar y fidelizar clientes es enorme.

¿Por qué Redes Sociales?

<https://youtu.be/alqycxFmVWU>

Sin embargo, el uso de las redes sociales representa un reto para toda empresa y/u organización. Una vez que abren sus perfiles muchas veces no saben qué hacer con ellos. Para poder tener éxito en las redes sociales se necesita de una estrategia a la medida de tu negocio. Hacer un buen y eficiente uso de las redes es la gran tarea de todos. A continuación les presentaré una serie de aspectos importantes que deben tomarse en cuenta al momento de sumergirse en el mundo de las redes sociales con su empresa.



Primero, es indispensable **planificar** el uso de éstas. Uno de los mayores errores cometidos por la mayoría de las empresas es la ausencia de planificación. Los negocios

han de tomar en cuenta que abrir un perfil en las redes sociales no significa solamente hablar de tu empresa, de tus productos y/o servicios. Es vital la elaboración de una estrategia adecuada a sus necesidades en la que se determine el público al que se quiere alcanzar mediante estos medios, y la forma en cómo se acercarían a este.

Después viene un trabajo constante de 24/7, y ¿qué quiere decir esto? pues que no se trata de abrir un perfil conseguir fans y olvidarnos de ellos. Lo importante de las redes sociales es la retroalimentación que recibes de la comunidad. La interactividad es la espina dorsal de las redes sociales. Sin interactividad no hay red social. Realizar un buen trabajo con la comunidad dependerá en gran manera de la estrategia elegida y del trabajo del Community Manager, que es la persona responsable de crear, ejecutar y dinamizar a la comunidad para alcanzar los objetivos establecidos.



Es de suma importancia diferenciar el lenguaje y perfil de cada red social, pues no es lo mismo dirigirse a un contacto en Facebook que en LinkedIn. Sin dudas la estrategia que mejor resultado tiene entre los consumidores es el trato personalizado, concreto y casi inmediato. Con la sincronización del Internet es importante ejercer al honestidad, la transparencia y en caso de una crisis de reputación aplicar una estrategia coherente.

Así que no olviden siempre proveer de contenido interesante a tus usuarios, pues en las redes sociales el contenido es lo más importante.

Para más información, pueden consultar estas otras páginas web.

Nuevas Tendencias, CNN Expansión, ¿Cómo utilizar las redes sociales?.

Celaya, Javier. Herrera, Pau. *Comunicación Empresarial 2.0*. Grupo BPMO EDICIONES. España, 2007.

Escrito por: **Nathalie Nuño**