

Comunicar en las redes

Guía para Pymes sobre cómo publicar con seguridad y combatir la desinformación



Financiado por:



¿Hay conversación?

Si hay **conversación** sobre la empresa o sus productos, es imprescindible estar en las redes.

La conversación no puede producirse **al margen del control** por parte de la empresa.

A partir de ese momento, es necesario un **plan de comunicación** para estar en las redes.

El plan se acomodará a las **necesidades y posibilidades** de cada empresa.

¿Cómo se conversa?

¿Cómo se comunica en Facebook? ¿En Twitter?

¿Qué hay que hacer en Pinterest? ¿Debo estar?

¿Qué es eso de Tik-Tok? ¿Cómo se interactúa?

¿Qué lenguajes utilizo? ¿Qué recursos?

¿Puedo utilizar el contenido que comparten mis clientes en las redes?

¿Debo hacer publicidad?

¿Cómo lo hacen los buenos?

Es importante fijarse en qué están haciendo otros

¿Cómo conversan? ¿Con quién? ¿Qué plan siguen?



¿Y si meto la pata?

En redes sociales solo hay dos tipos de personas o empresas: los que ya han metido la pata y los que la van a meter.

Es fundamental contar con un protocolo anti-incendios.

¿Cómo conversan? ¿Con quién? ¿Qué plan siguen?

Mensajería instantánea

¿Para qué sirve?

El valor de la inmediatez y de la comunicación en tiempo real.

Tenemos que tener en cuenta la seguridad.



WhatsApp



Telegram



facebook Messenger

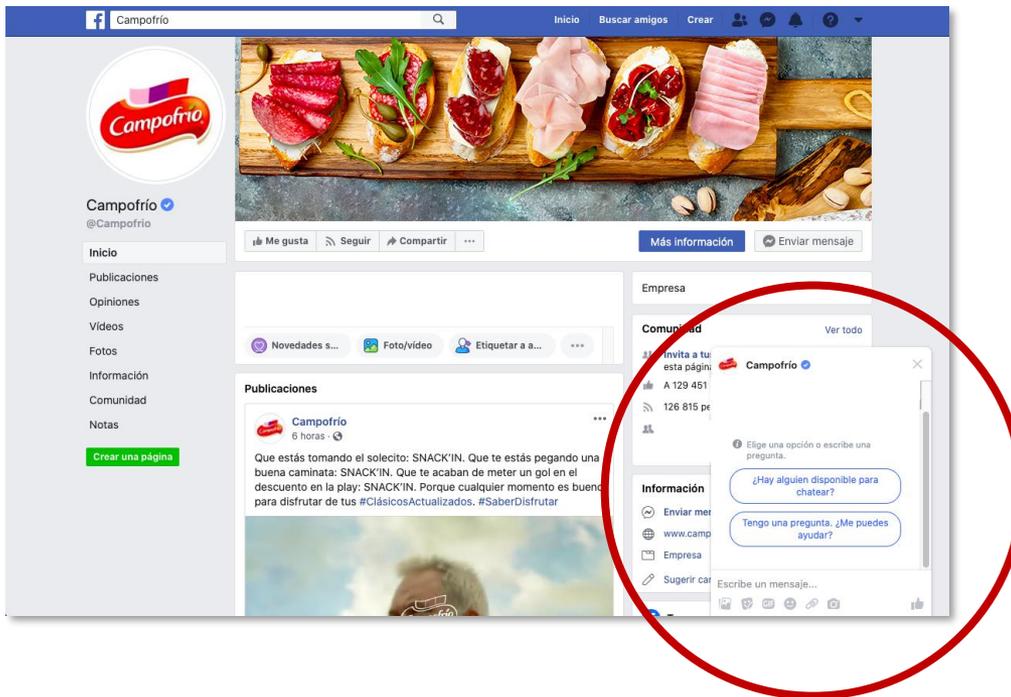


Pinngle

¿Cómo conversar?

- Humaniza el chat cuando el cliente tiene alguna pregunta, duda o queja.
- Gestiona las críticas de los clientes insatisfechos de forma rápida y eficaz.
- Trata al cliente con el mismo mimo y esmero que se trata a un amigos o a un familiar.

Los chatbots



- El cliente no tiene que esperar horas o días para recibir una respuesta.
- Se optimiza el trabajo de la empresa.
- Mejoran la comunicación y la reputación online de la empresa.

Asistentes de voz

- Son una nueva herramienta que facilita que los usuarios lleguen, de una forma cada vez más fácil y rápida, a nuestra empresa.
- Mejoran la atención al cliente.
- Ayudan a conocer mejor a los consumidores y clientes.
- Desde un punto de vista interno, el asistente de voz ayuda a optimizar las tareas más automáticas y repetitivas.

Tendencias

- La hiperautomatización.
- La transparencia.
- Equilibrio entre lo público y lo privado.
- Implementar servicios de pagos más sociales.
- Construir conexiones significativas con el público objetivo.
- Marketing de *influencers*.
- Participación de la audiencia en la estrategia de marketing.
- El poder de las historias y del vídeo.

~~FAKE NEWS~~

La mentira tiene muchas formas, hablemos mejor de desinformación:

1. Mala praxis: error del medio/periodista sin intención
2. Mensaje fabricado con la intención de causar daño/beneficiarse
3. Publicación deliberada de información privada personal o corporativa como venganza o para dañar

Desórdenes informativos

Boicot

Conexiones falsas

Acusaciones falsas

Descontextualización

Suplantación

Manipulación

Bulo, mentira, falsedad

Discurso de odio

Clickbait, phishing

Conspiración

SUR Sociedad | La realidad tras los tapones amarillos de Font Vella y su solidaridad con Ca

La realidad tras los tapones amarillos de Font Vella y su solidaridad con Cataluña



Imagen que se está compartiendo en redes sociales y WhatsApp. / SUR

B DE BULO

Un mensaje llama a hacer un boicot a la empresa envasadora de agua por cambiar el color de los tapones de sus botellas

Respuesta proporcionada

¿Cómo elaborar un desmentido?

1. Con hechos
2. Aplicando la lógica
3. Utilizando fuentes y la empatía
4. Remitiendo a enlaces y verificadores de hechos

Además:

- Utiliza la web corporativa como el principal canal de comunicación con el consumidor
- Interactúa en las redes sociales y monitoriza menciones
- Vigila dónde aparecen nuestros anuncios
- Usa las herramientas de verificación: Google Fact Check Explorer, fotoforensic, Tin Eye, etc.

“Tecnología publicitaria”

- 1. Comprueba dónde aparecen tus anuncios
- 2. Vigila que los comentarios sobre tu marca no estén sesgados
- 3. Fortalece los anuncios en línea en dominios de contenidos de calidad