

## 9 TIPS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Se dice que la primera red social surgió en 1997, su nombre era Six Degrees - sixdegrees.com- y fue desarrollada por la empresa Macroview, que ofrecía la posibilidad de generar perfiles de usuarios y listas de amigos. Luego aparecieron Hi5, Myspace, Friendster o Tribe y actualmente conocemos Facebook, Tuenti, Twitter, etc.

Actualmente las redes sociales son los nuevos canales de comunicación con los clientes, que vienen a dar respuesta a nuevas formas de hacer marketing, evitar la contaminación y el cansancio del consumidor.

Sergio Bernués Coré de nacionalidad Española y experto en Marketing e Innovación nos comparte 9 datos importantes a la hora de utilizar las redes sociales en nuestro negocio.

### 1. Escuche y observe.

Escuchar los intereses del cliente, observe que están haciendo sus competidores, mire a las empresas exitosas y contacte grupos de interés de su negocio.

### 2. Establezca un diálogo.

Establecer un dialogo con los clientes nos permite retroalimentarnos de sus intereses y de esta forma orientar la propuesta permitiendo darle valor a sus productos y servicios

### **3. Construya una historia.**

Construya la historia de su negocio o emprendimiento, para darlo a conocer sus Clientes y expandir a través de las redes sociales.

### **4. Por todos los caminos posibles.**

Utilice todas las herramientas de las redes sociales. Teniendo en cuenta que la esencia del mensaje debe ser la misma pero adaptada a la idiosincrasia de cada formato. Siempre en función de nuestro público objetivo. (Facebook, twitter, linkedin, youtube, vimeo, issuu, instagram, tuenti, scribd, foursquare )

### **5. Gestione relaciones.**

Al fin y al cabo estamos hablando de gestionar relaciones, asumir compromisos y ganarnos la confianza del Cliente.

### **6. Integra lo online y lo offline.**

Recuerde que es fundamental que todo esté integrado en una estrategia común para que todos los esfuerzos vayan de la mano y apunten hacia un mismo objetivo. Además es importante ~~des~~virtualizar+, convierta muchos de sus contactos online en offline, póngales cara y ojos. Así es más fácil generar confianza.

### **7. No existen los milagros.**

Los milagros no existen, siempre es cuestión de conocimiento (decir las cosas adecuadas) y de constancia (con la frecuencia, la secuencia y el volumen idóneos). Póngase en marcha y genere una información continua, participe en la conversación para que vaya calando, como si de una fina lluvia se tratase, e impregnando la percepción de los Clientes.

## **8. Sea original, sea distinto.**

No se limite a reproducir lo que dicen otros, aporte un toque personal, desarrolle material propio, genuino y con altas dosis de creatividad.

## **9. Marca personal y marca empresa.**

Aproveche para planificar también una marca personal con objeto de construir una reputación. Su marca personal trabajada y reconocida siempre le aportará valor a su negocio. Genere sinergias entre ambas y duplique el impacto.

Las redes sociales son herramientas que no se deben sobrevalorar pero tampoco despreciar, hay que tener claro que es lo que se desea comunicar e incluir estos medios dentro de la estrategia de marketing del negocio.

*"Para conseguir el éxito en cualquier empresa son necesarios tres factores:  
Creatividad, Constancia y Conocimiento. +Sergio Bernués Coré.*

Atentamente,  
Berta Lastra Sandoval  
TTálega.cl - Bolsa & Accesorios Reutilizable con Estilo-  
Web: <http://www.ttalega.cl>  
Facebook: TTálega Bolsa Reutilizable  
Twitter: @BolsaTTalega  
Fabricación Chilena