



NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN

Miguel Ángel Sánchez Jiménez
Departamento de Marketing y Comunicación
Universidad de Cádiz

EL PLAN DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. La empresa
3. DAFO
4. Objetivos
5. La estrategia
6. El plan de acción
7. Evaluación



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

5

La estrategia

Definición de estrategias. ¿qué camino voy a seguir para lograr mis objetivos?. Pueden llevarse a cabo estos distintos tipos de estrategias de comunicación, debiéndose justificar y explicar su elección:



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

5

La estrategia

- Definir las palabras claves que identifiquen a la empresa en Internet.
- Posicionamiento en buscadores (SEO y PPC).
- Promociones y publicidad llevadas a cabo en Internet.
- Creación de un blog corporativo.
- Intervención en las diferentes redes sociales generalistas de mayor importancia Facebook, Twitter, LinkedIn.
- Intervención en otros Medios Sociales (Youtube, Flickr, SlideShare, Wikis, Foursquare, etc.).
- Aprovechamiento de otras herramientas que pone a disposición la nueva Web Social (RSS, Podcast, SMO, Marketing Mobile, etc.).
- Creación de una página Web corporativa.



Las marcas tienen dos posibilidades para estar presentes en esta red social profesional, con un grupo o una página de empresa:

- Grupos: Siempre que abramos un grupo con el nombre de nuestra empresa, deberemos indicar que se trata de un grupo corporativo y orientarlo en primer lugar a nuestros empleados y clientes directos, para ir luego invitando a todos aquellos que puedan estar interesados en nuestras actividades.
- Las páginas de empresas



Los perfiles de empresa es una herramienta de investigación que ayuda a los usuarios a explorar las empresas donde podrían trabajar o con las cuales podrían negociar. Los perfiles de empresa hacen una comparación única de los datos de la red y resaltan a las personas que necesitas para completar tus negocios. Pueden usarse para ver oportunidades



- Los perfiles de empresa no pueden ser creados por cualquier miembro de LinkedIn.
- Mantener nuestra página actualizada, comunicando las nuevas oportunidades de empleo y dando a conocer los nuevos productos de la empresa, nos ayudará a fidelizar a nuestros seguidores
- Diseño atractivo



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

El objetivo del microblogging es explicar qué se está haciendo en un momento determinado, compartir información con otros usuarios, ofrecer enlaces interesantes a páginas web o, según lo que hemos estado viendo durante los últimos tiempos, contar lo que está pasando en un lugar y tiempo concretos **en primera persona.**

Además los mensajes o posts publicados no pueden superar los 140 caracteres.



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Principales usos:

- Compartir información
- Transmitir noticias y eventos en directo
- Generar conversación
- Ocio
- Exhibicionismo y medio de mantener el contacto



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA



En julio de 2012 tenía 500 millones de usuarios en todo el mundo.

- el 63% de los usuarios los utiliza para recomendar
- el 61% lo hace para quejarse de un producto o servicio.
- el 73% de los usuarios manifiesta que le gusta encontrar en la red a las empresas en las que confía
- **El 94,87% afirma estar siguiendo a alguna empresa.**



Genbeta

@genbeta

Software, descargas y novedades. Las mejores aplicaciones web, con los trucos más útiles y toda la información.

<http://www.genbeta.com>

Following



7,342 TWEETS

11 FOLLOWING

54,849 FOLLOWERS

Tweet to Genbeta

@genbeta

Tweets

Following

Followers



Favorites

Lists

Recent images



Tweets



Genbeta @genbeta

2 hrs

El almacenamiento de datos. Diez tecnologías que cambiaron el mundo (IV) bit.ly/vhSjrb



Genbeta @genbeta

9 hrs

Publicado WordPress 3.3 con novedades en el panel de administración bit.ly/vrIWz7



Genbeta @genbeta

11 hrs

Microsoft añade soporte para iPad en OneNote para iOS 4.3 bit.ly/sD3xck



Genbeta @genbeta

12 hrs

Windows Phone Marketplace supera las 45.000 aplicaciones bit.ly/rSaJgv



Genbeta @genbeta

14 hrs

Un estudio independiente apunta a Google Chrome como el navegador más seguro del momento bit.ly/vzQfl

WPP

WPP @WPP

26m

Reading Room: What Happens When Brands Go Dark? bit.ly/W90PDi by @Millward_Brown #Branding #WPP

Abrir Responder Retwittear Favorito Más



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Mention, mención y mencionar: En Twitter podemos hacer referencia a cualquier usuario de la tuitsfera, lo estemos siguiendo o no, escribiendo @ y seguidamente, su nombre de usuario. Ej.: @ladygaga.

Hashtag: Un hashtag es una etiqueta para clasificar tuits. Se construyen añadiendo # al principio de una palabra o conjunto de palabras.



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Principales usos para las marcas:

- Escuchar
- Relaciones públicas y comunicación
- Servicio de atención al cliente
- Venta

Resumen del perfil ×

 **Dell Outlet** 
@DellOutlet

Refurbished Dell™ computers, electronics.
For USA customers · <http://Dell.com/Outlet>

2.072 TWEETS	34 SIGUIENDO	1.496.367 SEGUIDORES
------------------------	------------------------	--------------------------------

  [Ir al perfil completo →](#)

 **Dell Outlet** @DellOutlet 11 dic
Dell Outlet Business End of Year Sale. Check deals out incl. Latitude E5430 @ \$495. Exp. 12/18 or while supplies last. del.ly/6019pY85
[Detalles](#)

 **Dell Outlet** @DellOutlet 11 dic
Save up to 40% during Dell Outlet Home Holiday Event. Exp. 12/18 or while supplies last. Get your coupons now: del.ly/6018pY8K
[Detalles](#)



EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Una marca puede estar presente en Twitter de varias formas:

- Una cuenta oficial y corporativa
- Una cuenta de community manager
- Cuentas creadas para cada producto o línea de servicio de una empresa
- Cuentas creadas para retransmitir eventos o actos específicos





EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Buenas y malas prácticas de una empresa en Twitter:

1. Un buen nombre de usuario
2. Nombre, biografía y localización claros
3. Personalizar la cuenta
4. Para que te sigan, debes seguir
5. Cuidado con el seguimiento masivo
6. Follow back
7. No hacer spam
8. Respuestas frecuentes y sinceras
9. Dotar de humanidad la marca
10. No hables solo de ti
11. Controla el número de tuits
12. *Twitter for Business*





EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

En definitiva, antes de establecer una estrategia o lanzarte a tuitear con la cuenta de tu marca, **ponte en el lugar del consumidor y plantéate: *¿Por qué motivos seguiría a esta marca en Twitter? ¿Qué es lo que me gustaría que me ofreciera a cambio de darle un espacio en mi timeline? ¿Qué no soportaría que hiciera? Pensar como tus clientes o fans te ayudará a ofrecerles el contenido que buscan o necesitan y así reforzarás los vínculos con tu marca.***





EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

- YouTube es la herramienta que tenemos que utilizar si tenemos una campaña cuyo soporte principal, o auxiliar, es el vídeo.
- Al crearnos un usuario, YouTube inmediatamente nos asocia un canal propio. El canal no es más que el espacio que YouTube nos cede para que colguemos nuestros vídeos.
- Este canal es personalizable





EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Para dar visibilidad a nuestros vídeos:

- Completar correctamente la información sobre el vídeo
- Mantener el canal actualizado
- Utilizar el resto de medios sociales





EL PLAN DE COMUNICACIÓN ONLINE: LA ESTRATEGIA

Flickr prohíbe explícitamente en sus normas de uso el utilizarla “con fines comerciales”. Esa es una de las razones para que, pese a su uso generalizado, las empresas no se hayan atrevido a sacarle rentabilidad. Sin embargo hay maneras de aprovechar Flickr como herramienta de marketing sin contrariar su filosofía.





Ciao

¡Ahora sabes saludar a la gente en italiano!



SONRÍE. LA NUEVA APLICACIÓN DE FLICKR ESTÁ AQUÍ.

Obtén la aplicación

Puedes empezar de esta manera:

- 1 Personaliza tu perfil
- 2 Carga tus primeras fotos
- 3 Busca tus amigos en Flickr
O bien, aprende más sobre contactos

Tu galería

Cargas recientes | [Actividad reciente](#)

Aún no has cargado ninguna foto. ¿Por qué no [cargas tus primeras fotos ahora?](#)

Tus contactos

Fotos Por | [Fotos de](#)

Flickr es más divertido cuando tus amigos lo usan también. Comienza buscando a tus amigos en [Facebook](#),

Carga fotos & video



¿Deseas no tener publicidad? [¡Actualízate a Pro!](#)

Blog de Flickr

Publicado el 12 de dic 12



Presentamos nuestra nueva

- La forma más exitosa de viralizar las imágenes en Flickr, es a través de los Grupos.
 - Mural de grupo: Corresponde con el total de fotografías que están incluidas dentro de ese Grupo. Si queremos publicar allí, es tan fácil como unirnos al Grupo e ir luego a nuestra propia foto y en opciones elegir “Compartir en el muro del Grupo xxxx”.
 - Debates: Son hilos de conversación en torno al tema del Grupo. En ellos se comparte información útil como, por ejemplo, recursos, encuentros, eventos o concursos de fotografía.



Utilizaremos flickr en nuestro plan de comunicación cuando:

- Tengamos imágenes en alta definición
- Queramos contactar con otros profesionales
- Concursos de fotografía
- Eventos
- Fotografía



Slideshare es un servicio para compartir presentaciones. Hace funciones parecidas a un Youtube, pero para presentaciones tipo powerpoint. Es una red social de presentaciones, puesto que permite comentar trabajos de otros usuarios, compartir, puntuar, crear grupos de trabajo, eventos, etc



- Canal de comunicación con clientes/proveedores
- Generar y compartir manuales de instrucciones
- Se pueden incrustar las presentaciones en cualquier página web, como por ejemplo un *blog*

