

PYMESRED.COM

HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS DE MARKETING WEB PARA PYMES

TWITTER HERRAMIENTA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

**“Manual practico para aprender a utilizar
Twitter como herramienta de marketing y
comunicación empresarial”**

Por: Víctor Rico

www.pymesred.com

Contacto:

Victor Rico

Celular: 301 429 11 48

Correo: info@pymesred.com

Twitter: twitter.com/pymesred

Facebook: Facebook.com/pymesred

Web: www.pymesred.com

Medellín, Colombia



Este libro se publica bajo licencia **Creative Commons** de tipo "Reconocimiento - No Comercial - Sin obra derivada"; se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que mantenga el reconocimiento de sus autores, no haga uso comercial de la obra y no realice ninguna modificación de ella. La licencia completa puede consultarse en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

TWITTER HERRAMIENTA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

TWITTER PARA EMPRESAS

Que es Twitter

Twitter es una red social que cada día adquiere mas fuerza en Internet, tratar de describirla es una labor muy compleja ya que las personas y empresas lo utilizan de formas muy diferentes según sus objetivos. Una forma común que podría describirla, es la de una aplicación Web gratuita, que permite la publicación de mensajes de máximo 140 caracteres para lograr una comunicación social online con cobertura a nivel mundial.

“En pocas palabras Twitter, como un telegrama, nos permite contar qué estamos haciendo, lo que pensamos o expresar lo que queramos en un mensaje máximo de 140 caracteres. Algunos lo utilizan para adjuntar enlaces a videos, revelar información inédita, compartir su agenda diaria, opiniones, ideas, proyectos, pedir apoyo electoral y hasta dar excusas o explicaciones públicas.”¹

Twitter se está convirtiendo en una de las herramientas indispensables que una empresa debe tener en cuenta para desarrollar su presencia en Internet, ya que posibilita la comunicación minuto a minuto con posibilidades de retroalimentación de sus clientes, interesados, proveedores, empleados y otros.

Cualquier usuario dentro de Twitter puede elegir “seguirte” y recibir en su Timeline tus actualizaciones, o los mensajes publicados, de igual forma, tú puedes “serguir” a otras personas y recibir sus publicaciones.

¹ CM& la noticias. www.cmi.com.co

Como funciona

Te permite escribir mensajes de 140 caracteres o menos, los cuales se hacen públicos. Puedes enviar mensajes directos y privados a algún usuario en concreto. También puedes bloquear tus mensajes para que solo los lean las personas que quieras. Puedes seguir a las personas que consideres de tu interés y recibir sus cambios de estado.

En resumen Twitter te permite:

- Enviar un mensaje corto a un grupo grande de gente públicamente.
- Enviar un mensaje corto a una persona en concreto públicamente.
- Enviar un mensaje corto a una persona en concreto de forma privada.
- Leer mensajes cortos de personas que sigues.
- Leer mensajes cortos de gente pública.

Twitter actualmente tiene mucha acogida, ya que es uno de los sistemas de información más rápidos que existen, esto se debe, a que la comunicación o transmisión del mensaje se hace de forma rápida y es recibido por cualquier persona.

Utilizan Twitter personajes públicos como Barack Obama, Hilary Clinton, Shakeal O'Neal o Demi Moore, medios de comunicación como la CNN, The New York Times, El Mundo, El País, RTVE, importantes multinacionales como Dell O Google, y muchos más. A nivel local, muchas personas usan Twitter como Juanes, El Colombiano, El tiempo, RCN, Fanny Lu, Radioactiva, Juan Valdez, Aires S.A, entre muchos otros.

Al estar en Twitter, puedes:

1. Estar en comunicación constante con usuarios, clientes, proveedores u otros mediante una herramienta online.
2. Estar conectado con una red de contactos de la industria que comparte tus opiniones.
3. Monitorear lo que se esta diciendo en la red de tu empresa, productos o marcas.

4. Tener un flujo constante de ideas, contenidos, link, recursos o consejos enfocados en tu área de interés.
5. Promocionar tus productos y/o servicios directamente a un grupo o audiencia específica.
6. Mantener informados a tus contactos de lo que haces o en lo que estás trabajando.
7. Compartir contenido de interés.
8. Establecer nuevas conexiones y hacer networking.
9. Actuar como una voz más cercana y personal de tu empresa.

Espero que estos sean motivos que te lleven a crear tu propia cuenta de Twitter, de manera personal y especialmente de manera empresarial.

Cómo tener una cuenta en Twitter

Para conseguir tu cuenta de Twitter debes ir a www.twitter.com y pulsar el botón “Sign up now”.





Quando hacemos clic en este botón, nos lleva a la pantalla en donde elegirás tu nombre de usuario y contraseña. Este es un paso muy importante, ya que el nombre de usuario te identificará y otros usuarios te harán referencia y te buscaran en Twitter.

Piensa en tu usuario de Twitter como tu marca personal. Cuanto más corto sea, mejor.



A continuación, Twitter nos ayuda a configurar la cuenta, ofreciendo sugerencias de personas o empresas que hacen parte de esta red, con gustos similares a los nuestros, es un proceso opcional, pero puede ser el primer paso para seguir a personas de tu interés.

La siguiente opción que te brindan, es buscar cuales de tus amigos tienen una cuenta en Twitter, para esto debes ingresar los datos de tu correo electrónico, después te muestra los correos con cuentas en Twitter, y te da la opción de seguirlos, por último puedes buscar a quien desees, solo escribes su nombre de usuario para que te muestren las posibilidades.

1 recomendaciones → **2** amigos → **3** cualquier persona

Al estar en el Timeline o Home de Twitter vas a ver los comentarios y actualizaciones de las personas que sigues, eso lo veremos más adelante, por ahora vamos a terminar de crear nuestra cuenta, para hacerlo tenemos que ir al botón de configuración, que se encuentra en la parte superior de la página.

En este espacio puedes ajustar la configuración del horario, el correo electrónico de contacto, proteger los tweets, también puedes cambiar la contraseña de acceso (botón Contraseña), modificar la configuración de avisos (botón Avisos), y lo mas importante en este punto es el botón de “Perfil”, ya que aquí puedes cambiar tu imagen por el logotipo de tu empresa con el fin de crear reconocimiento y recordación, puedes anexar tu página Web, blog o el link que quieras, además de una breve descripción de lo que haces (pueden ser tus hobbies, tus preferencia, un comentario, o lo que quieras que otras personas vean sobre ti).

La ultima opción de configuración corresponde al diseño donde seleccionarás un tema, diseño o color de fondo, de texto, los enlaces y complementarios. Esta es una gran opción para que tu cuenta de Twitter sea lo más agradable posible y genere impacto en tus seguidores.



twitter Inicio Perfil Buscar gente Configuración Ayuda Cerrar sesión

pymesred

¡Este/a eres tú! Listas

Herramientas para compartir archivos en Twitter <http://bit.ly/alldCp>

hace cerca de 1 hora via TweetDeck

Herramientas para gestionar cuentas de Twitter corporativas <http://bit.ly/a5bh9t> #pymes #Herramientas
hace cerca de 1 hora via TweetDeck

Para restaurantes y pymes del sector alimentos, les dejo Yumit, red social de gastronomía <http://bit.ly/dxwAW4>
hace cerca de 2 horas via TweetDeck

Twitter.com y las oportunidades de negocios en Internet para las PYMES <http://bit.ly/cgq0O9>

Nombre pymesred
Ubicación Colombia
Web <http://pymesred.com>
Bio Herramientas y estrategias de marketing web para pymes y emprendedores!

Siguiendo Seguidores Listas

Tweets

Favoritos

Siguiendo

Ver todos...

Canal RSS de los tweets de pymesred

Herramientas y estrategias de marketing Web para pymes.

Comenzando en Twitter

Ahora estas listo para empezar a tweetear, antes de empezar a seguir personas y buscar seguidores debes ingresar algunos mensajes, para que los otros usuarios puedan tener una mejor idea de que tipo de contenidos manejas, tus gustos, tu área de trabajo, etc.

Que puedes twittear:

- Herramientas o contenidos interesantes para tu mercado.
- Mensajes a tus clientes potenciales.
- Promocionar tus productos.
- Subir contenido acerca de eventos.
- Reenviar buenos tweets de otras personas.
- Escribir tweets en forma de preguntas.

- Agregar tweets que son links a páginas interesantes que encuentres.
- Promocionar tu página Web.
- Promocionar el contenido de otras personas.
- Enviar pensamientos aleatorios.
- Iniciar conversaciones con otros usuarios.
- Resolver inquietudes.

Recuerda que todo lo que escribas será publico; por tal motivo debes tener mucho cuidado con lo que escribes (Contenido) y como lo escribes (redacción y ortografía), ya que esta cuenta es un medio de comunicación con el mercado y en especial con los clientes.

Encuentra usuarios interesantes para seguir

Las personas a las que sigas, se convierten a su vez en proveedores de contenidos, los cuales, pueden ser de gran utilidad para tu empresa, por lo tanto, debes seleccionar muy bien a estas personas, por ejemplo, si tu empresa se dedica a la comercialización de artículos deportivos, puedes seguir personajes que hablen acerca de los artículos, nuevas tendencias, nuevos productos, nuevas tecnologías, etc., ya que este contenido enriquecerá cada vez mas el desarrollo de tu empresa, mediante la actualización constante. Además, todo este contenido puede servir para crear más y entregarle a tus seguidores.

Una recomendación es que envíes mensajes de todo tipo, es decir, noticias, información, herramientas, links, etc., ya que si solo envías contenidos publicitarios es posible que no tengas muchos seguidores.

Para encontrar a las personas que estén hablando o publicando mensajes sobre temas que te interesen, solo debes escribir la palabra clave en el buscador de twitter (está ubicado a la derecha del Timeline de tu cuenta), y encontraras las personas y los mensajes de dicho tema, los cuales podrás seguir, contactar y escribir a los usuarios relacionados con el tema de búsqueda.



Prueba buscando a las personas, periodistas o profesionales que ya conozcas y tengan relación con tu tema o área de trabajo, sus mensajes, link y páginas pueden ser interesantes para tu empresa. Normalmente puedes encontrar enlaces directos a sus cuentas Twitter en las páginas Web de estas personas.

Si encuentras usuarios que te interesan, es muy probable que la mayoría de sus seguidores también estén interesados en las mismas temáticas que tu empresa, por lo que también, puedes empezar a seguirlos

En Internet ya existen buscadores para usuarios Twitter, en los cuales puedes buscar usuarios organizados por palabras claves, temáticas o profesiones, te recomiendo www.twitdir.com y www.tweetfind.com.

Comenzar a seguir a otros usuarios y recibir sus actualizaciones es una de las partes más interesantes de Twitter. Sin embargo, ahora necesitas tener tus propios seguidores, que lean tus actualizaciones y con los que puedas mantener conversaciones y compartir contenido. Por eso, es tan importante que toda la información de tu perfil esté completa y personalizada, ya que junto a tus tweets, estarán los datos que los usuarios tendrán para decidir si les merece la pena recibir tus actualizaciones. Estas son algunas de las tácticas que puedes utilizar para conseguir seguidores:

Sigue a otros usuarios: Es la manera más básica y sencilla de conseguir seguidores. Si tú sigues a un usuario, éste recibirá una alerta por email de que tiene un nuevo seguidor, por lo que hay muchas posibilidades de que revise tu perfil para ver quién eres. Si tus tweets e información del perfil le gustan, es posible que te siga a ti también.

Twitea con regularidad: Es muy difícil conseguir atención si no se Twitea con cierta regularidad. Mantener una cuenta de Twitter puede consumir tiempo, pero si quieres hacer crecer tu audiencia, tendrás que Twitear de forma regular.

Promociona tu cuenta de Twitter: Si nadie sabe que estás en Twitter, es muy difícil que alguien te siga. Promociona tu perfil de twitter en lugares como tu blog, tu Web, tu perfil en otras redes sociales y en la firma ó pie de tus e-mails.

Aporta valor: Si estas utilizando Twitter de forma profesional, es importante que te establezcas como una voz autorizada en tu industria o mercado. ¿Cómo lo consigues? Twiteando mensajes de gran relevancia sobre tu industria, enviando links de fuentes importantes, manteniendo conversaciones sobre tu industria y ayudando a otros usuarios con posibles dudas.

Añade tu perfil en los directorios: Del mismo modo que utilizas los directorios de usuarios de Twitter. Es un buen método de encontrar usuarios interesantes para seguir, también lo es para conseguir seguidores.

Llama la atención de los líderes: Encuentra a los líderes de tu industria y su opinión en Twitter y publica algún mensaje en el que los menciones. Si el mensaje es lo suficientemente interesante, es probable que te contesten, de manera que tu nombre y perfil quedan expuestos frente a sus miles de seguidores, lo que hará que muchos de ellos decidan seguirte.

Interactuar con otros usuarios: Para comenzar una conversación, enviar un mensaje a un usuario de manera pública, o hacer referencia a un usuario, debes escribir su nombre de usuario precedido de una @ (Ej.: @josemariagil). Fuente: www.slideshare.com²

² Twitter tutorial, slideshare.com; usuario: micalacugat

Vocabulario Twitter

1. **To Tweet o Twitear:** es cuando envías un mensaje o actualización a través de Twitter.
2. **Tweet:** Es un mensaje ó actualización de Twitter.
3. **To Follow o Seguir:** Es cuando te suscribes a las actualizaciones de algún usuario dentro de Twitter.
4. **Follower o Seguidor:** Son aquellos usuarios que están suscritos a tus actualizaciones o Tweets.
5. **@Reply:** Es un mensaje enviado a otro usuario de forma pública.
6. **Direct Message (DM) o Mensaje Directo:** Es un mensaje enviado a otro usuario de forma privada.
7. **Retweet (RT):** Es cuando repites el tweet de otro usuario porque consideras que tiene valor para tus seguidores incluyendo su nombre de usuario como muestra de respeto.
8. **Hashtag (#):** Es una manera de categorizar mensajes para agruparlos bajo una misma temática. Se ha utilizado principalmente para identificar tweets relacionados con eventos. Lo que se hace es usar # junto con la palabra que queramos. Ej.: # marketing. De esta manera se puede encontrar grupos de tweets relacionados, utilizando el buscador de Twitter. Fuente: www.slideshare.com³

Para ampliar el vocabulario de twitter con una guía grafica puedes ingresar a: <http://todotwitter.blogspot.com/2009/10/vocabulario-basico-de-twitter.html>

Twitter, estrategia de marketing

3 Twitter tutorial, slideshare.com; usuario: micalacugat

El increíble crecimiento que esta experimentando Twitter, unido a su simplicidad de uso, lo ha convertido en una herramienta muy útil para dar a conocer productos, reforzar la marca, o simplemente como un canal de comunicación de doble vía con usuarios y/o clientes.

Utiliza Twitter para aumentar el tráfico de tu Web: Una de las principales cosas para las que puedes utilizar Twitter, es para llevar tráfico hacia tu Web. Cuando tengas una nueva oferta, una nueva página, un nuevo informe para descarga gratuita, o cualquier otra cosa, puedes comunicárselo a tus seguidores. Como siempre, si lo que les envías es valioso, es muy probable que lo compartan a su vez con sus seguidores, creando un efecto viral que llevará mucho tráfico a tu Web.

Esto a su vez provocará que más gente comience a seguirte, por lo que más gente revisará tu perfil, y probablemente haga clic en el enlace hacia tu Web para saber más de ti, lo que también te ayuda a incrementar el tráfico.

Vigila tu marca o producto en Twitter: Twitter se ha convertido en la mejor manera de saber que piensa la gente sobre tu marca, producto, competencia, ó cualquier palabra clave para tu mercado, siempre en tiempo real. Esto te permite reaccionar al instante y solucionar el problema que sea, saber que le gusta ó que no le gusta a la gente sobre tu competencia o incluso saber cuando alguien necesita algo que tú le puedes ofrecer. Para poder saber todo esto, utiliza la herramienta de búsqueda de Twitter. <http://search.twitter.com> para conocer en todo momento qué es lo que está pasando.



Inicio Perfil Buscar gente Configuración Ayuda Cerrar sesión

¿Qué pasa? 140

Reciente: Se puede licuar un #ipad, siiiii, peo no quiero que lo hagan!!! <http://tinyurl.com/yenblqn> hace cerca de 19 horas

[Tweet](#)

Resultados en tiempo real para **Carulla** + Guardar esta búsqueda

juglardelzipa @pau_la_ranis me dicen que sí, pero al menos puedo decir que ni en panamericana ni **carulla** de la 72 hay.

about 1 hour ago from DestroyTwitter

abadiavernaza @juglardelzipa en el **Carulla** de la 98 con 17 compré ayer. Hoy ya no habían, pero supongo que es por la salida del álbum.

about 2 hours ago from TweetDeck

abadiavernaza @juglardelzipa en **Carulla** sí venden. Pero por paquetes de 15 sobre que vienen sellados en empaque plástico.

about 2 hours ago from TweetDeck

juglardelzipa no venden monas en la panamericana ni en **carulla**. Lo sea que toda esta semana he estado comprando de contrabando?

about 2 hours ago from DestroyTwitter

faridurrutia sera que aun podre conseguir el tiempo?? me iré al **Carulla** paver si lo tienen

about 3 hours ago from web

mariaaferz @JuanPTovar en el **carulla** express de la 15 con 119 se para gente a vender monitas y el album

about 4 hours ago from UberTwitter

Link73 @FionaBabasonica Cerca-cerca, ni idea... sería pegarte la ida hasta el Panamericana de la 72 o de pronto en el **Carulla** de la 85.

about 7 hours ago from Echofon

juanmahenao hoy en el **carulla** habia una mamacita tan mamacita que hizo sonreír al cajero y al empacador.

about 8 hours ago from web

JoAlRoH Voy pa **Carulla** a comprar el #pannini

about 9 hours ago from TweetDeck

PinzonDiego Oye! @andreagoos TE AMOOOO, la pase muy bien esta noche... Excelente combinación la de hoy ;) la parada en **Carulla** extremadamente apropiada

about 16 hours ago from Twitter for BlackBerry®

OLVRS @zelticfrost **Carulla**

about 18 hours ago from TweetDeck

anyanka @AMAV son pepas de una flor ahí, las he visto en las tienditas esas naturistas que hay dentro de **Carulla**. Suben las defensas muchísimo.

about 19 hours ago from TweetDeck

87 tweets

47 Siguiendo **30** Seguidores **2** Listas

[Inicio](#)

[@](#)

[Mensajes directos](#) **5**

[Favoritos](#)

[Retweets](#)

Listas

Las listas son historiales que creas tú mismo que tienen como protagonistas a tus amigos, familia, compañeros de trabajo, equipos deportivos, tú los eliges.

[Nueva lista](#)

Temas del momento: Worldwide

[Cambiar](#)

[#nowplaying](#)

[#ZodiacFacts](#)

[Tiger](#)

[#iDoit2](#)

[#whatwoulditbelike](#)

[Justin Bieber](#)

[Phil Mickelson](#)

[Masters](#)

[#Sagittarius](#)

[Granada](#)

Siguiendo

[Canal de RSS para esta búsqueda](#)

DESIGNED BY TWITTER-IMAGES.COM

Usa los favoritos de Twitter como testimonios de tu empresa ó producto:

Utilizando el símbolo de la estrella que hay a la derecha de cada mensaje de Twitter, puedes guardar los que consideres “Favoritos”. Puedes utilizarlo para señalar los mensajes en los que usuarios hablan bien de tu empresa ó producto y utilizarlo como una fuente más de testimonios que respaldan la calidad de tu producto ó servicio.

Usa Twitter para promover eventos: La próxima vez que tu empresa haga un evento, comunícalo a través de Twitter y utiliza un “hashtag” para identificar el evento y que la gente lo utilice cuando haga referencia él. De este modo también puedes saber en tiempo real que es lo que piensa la gente sobre dicho evento. Por ejemplo, el evento “Search Marketing Expo” utilizó en el último evento #SMX.

Responde a los comentarios sobre tu empresa o producto: Designa una persona de soporte para monitorear search.twitter.com y estar atento a los posibles comentarios que tengan que ver con soporte sobre tus productos o empresa. De esta manera se podrán resolver problemas, ayudar a clientes o recibir feedback de manera inmediata.

Publica ofertas de trabajo: Otra de las cosas que puedes hacer, es publicar ofertas laborales directamente en tus mensajes de Twitter y pedir a tus seguidores que lo Retwiteen. Al ser un mensaje que puede aportar valor, muchos de tus seguidores estarán encantados de Retwitear tu mensaje.⁴

Fuente: La guía definitiva para entender Twitter, José Maria Gil.

Espero que después de leer esta información crees de inmediato tú cuenta personal y/o empresarial para que mejores la comunicación con tus clientes y el mercado, y lo conviertas en una plataforma de marketing para tu negocio.

⁴ La guía definitiva para entender Twitter, Jose Maria Gil.