

PYMESRED.COM

HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS DE MARKETING WEB PARA PYMES

FACEBOOK COMO ESTRATEGIA DE MARKETING

**“Instrucciones, Guías, y recomendaciones para el uso
estratégico de Facebook en las empresas”**

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/>

Facebook como estrategia de marketing

Día tras día las redes sociales se convierten en los mayores protagonistas de la navegación en Internet debido a los servicios ofrecidos de forma gratuita (en la mayoría de los casos), donde puedes compartir con tus amigos información, fotos, vídeos, e intercambiar ideas con la redes de contactos y amigos a nivel mundial.

Facebook por ejemplo, tiene más de 400 millones de usuarios activos distribuidos en todo el mundo, por esta razón, la presencia en esta red es una gran oportunidad para todas las empresas, sin contar las muchas opciones que otorgan para darte a conocer.

Aquí voy a explicarles las mejores opciones para estar presente en esta red, unas gratuitas y una que requiere una inversión controlable con una herramienta muy atractiva de segmentación, con la cual optimizas en gran detalle tus recursos.

La primera opción, que no tiene ningún costo, es la creación de una página de fans para empresas, marcas o productos, su nombre en inglés y más recordado "Fans pages", la cual te permiten tener una cantidad ilimitada de "Fans", a los cuales puedes enviar actualizaciones constantes con información, invitaciones y/o comentarios, además puedes incluir encuestas, vídeos, fotos, y mas.

Crear una página es muy fácil, y voy a explicarles cómo hacerlo.

Lo primero que debes hacer es ingresar a www.facebook.com, en la parte inferior vas a encontrar un vínculo para crear las fans pages, también puedes ingresar directamente a <http://www.facebook.com/pages/create.php> e inicia el proceso.



Llena el formulario inicial para identificar tu empresa, como la categoría, el nombre, el tipo de productos o servicios que ofrece y un código de verificación. Luego, deberás crear una cuenta como usuario de Facebook (si ya tienes una cuenta registrada, solo debes ingresar los datos de esta). Deberás confirmar la cuenta escribiendo el correo electrónico que has registrado en Facebook, e ingresando al link o vínculo de confirmación que te enviaron.

Listo, ya has creado una página para tu empresa, marca o nombre comercial, lo que debes hacer ahora, es indexarle contenido, imágenes y todo tipo de información que quieras compartir con tus “fans”. Pero antes, te recomiendo editar la configuración de tu página (el acceso lo vas a encontrar debajo del espacio para la fotografía con el nombre de “Editar página”), aquí tanto los administradores de la página, como los fans, pueden modificar las características y opciones de esta, tales como segmentación por públicos (edad, localización geográfica), el contenido visible para todos los usuarios, permitir aplicaciones para ingresar, compartir enlaces, fotos, vídeos, foros de debate, notas entre otros. Te recomiendo que ingreses a cada una, y evalúes si para tu página es conveniente que dicha aplicación esté activa, ya sea para administradores o para fans o seguidores de tu página.



The screenshot shows the Facebook interface for a newly created page named "La casa de las galletas". At the top, there is a navigation bar with "facebook" on the left and "Crea tu perfil", "Configuración", and "Salir" on the right. Below the navigation bar, a message states "Se ha creado tu página. Para empezar, carga una foto y edita la información de la página." The main content area features a large question mark icon, a text input field with the placeholder "¿Qué estás pensando?", and a "Compartir" button. Below the text input, there are tabs for "Muro", "Información", "Fotos", "Foros", and "+". The "Información" tab is selected, showing the page name "La casa de las galletas y fans" and a "Configuración" link. On the left side, there are links for "Editar página", "Promocionar con un anuncio", and "Añadir a los favoritos de mi página". Below these links is a text input field for writing about the page. A "Estadísticas" section shows "0" publications and "0" interactions. On the right side, there is a "Crea un anuncio" section and a "Páginas de Facebook" section with a video player. At the bottom, there is a footer with "Facebook © 2010 Español" and "Acercas de Publicidad Desarrolladores Empleo Condiciones • Buscar amigos Privacidad Móvil Servicio de ayuda".



La casa de las galletas

[Volver a Páginas](#) | [Ver página](#) | [Eliminar página](#)

Configuración
[Editar](#)
 Editar restricciones de país, restricciones de edad y publicación de estado.

Configuración del muro
[Editar](#)
 Cambia la vista predeterminada para tus fans y controla quién puede publicar mensajes en tu muro.

Móvil
[Editar](#) · [Más información](#)
 Publique actualizaciones de estado, fotos y vídeos a su Página de Facebook adonde quiera que vaya.

Aplicaciones

Enlaces
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Con los elementos publicados de Facebook puedes publicar contenido de internet en tu perfil y compartirlo. Puedes publicar sitios web, blogs, vídeos y canciones, así como contenidos de Facebook, como perfiles, fotos, notas, grupos y eventos.

Eventos
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Organiza encuentros y fiestas con tus amigos con los eventos de Facebook. También podrás informar a las personas que viven en tu zona sobre eventos próximos.

Foros de debate
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Enlace de esta pestaña](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Los foros de debate permiten a tus fans expresar sus ideas abiertamente. Además, te ayudarán a saber exactamente lo que opinan y quieren tus fans y clientes. ¡Que empiece la conversación!

Fotos
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Enlace de esta pestaña](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Gracias a esta aplicación puedes cargar un número ilimitado de álbumes a tu perfil de Facebook. Ordena las fotos, giralas y etiqueta a tus amigos en ellas.

Notas
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Comparte tu vida con tus amigos escribiendo notas en Facebook. Podrás etiquetar a tus amigos y ellos, hacer comentarios.

Vídeo
[Editar](#) · [Configuración de aplicaciones](#) · [Eliminar aplicación](#)
 Esta aplicación ofrece una plataforma de vídeo de gran calidad para las páginas y los usuarios particulares de Facebook. Puedes cargar archivos de vídeo, mandarlos desde el teléfono móvil o grabar mensajes de vídeo para tus amigos. Entre las características adicionales se incluyen la reproducción en pantalla completa, el etiquetado de amigos y la posibilidad de girar los vídeos.

Más aplicaciones
[Buscar más](#)
 Aplicaciones que te podrían ser útiles:
[FBML estático](#)

Noticias para los administradores de páginas

- [Introducing per post analytics for Pages](#)
21 de enero de 2010 22:52
- [Fan Badges - Have your fans show their support to their friends](#)
17 de diciembre de 2009 22:40
- [Use your Mobile Phone to publish to Facebook fans! \(esp. Blackberry or iPhone\)](#)
14 de diciembre de 2009 19:58

[Ver más noticias](#)

Estadísticas

■ Total de fans

Actividad de la página*

No Data to Display

esta en existencia por 48 horas despues de actividad

[Todas las estadísticas de la página](#)

Promociona tu página

- [Normas para promociones](#)
- [Promocionar con un panel para fans](#)

Administradores [Agregar](#)

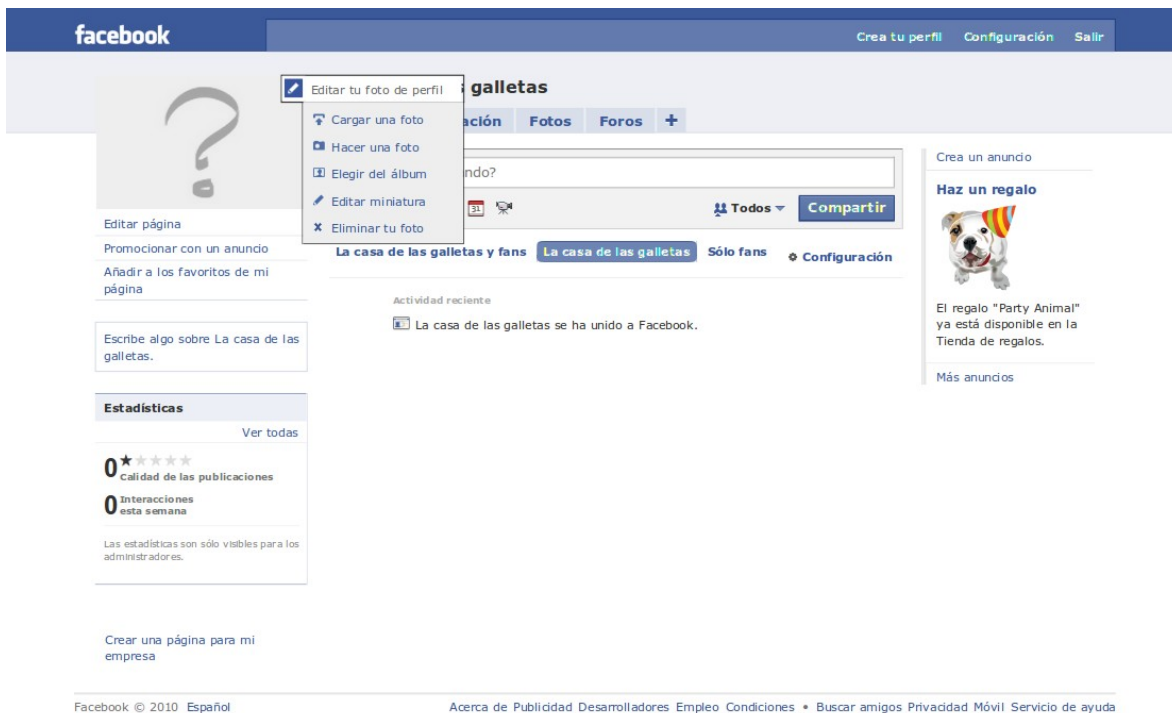
Ayuda

Para obtener consejos e información acerca de las páginas de Facebook, haz clic aquí.

Promocionar con la insignia de Facebook

[Consigue tu insignia](#)

Lo primero que debes modificar en tu página es la imagen o logo, y escribir una corta descripción sobre tu empresa o marca, y de esta manera, las personas que ingresen, puedan conocer todo lo relacionado con lo que estas ofreciendo. Para modificar la imagen debes pararte sobre el icono de pregunta y acceder a la frase emergente “Cambiar foto”, puedes cargarla desde tu computador, o hacerla en ese momento (Con tu cámara Web), o seleccionarla de un álbum de fotos si tienes.



La descripción como se ve en la imagen, se encuentra un poco más abajo. Trata de ser conciso y rápido, ya que solo te permite ingresar hasta 250 caracteres. Puedes poner una descripción de la empresa, una invitación a comprar, o características del producto que estas promocionando. Esta descripción, al igual que la imagen o logo, la puedes cambiar las veces que deseas según tu estrategia, es decir, si quieres darle fuerza a un producto cada semana, puedes nombrar tu página como “promociones de -El nombre de tu empresa-” y cambiar cada semana de promoción con imágenes y descripciones. Más adelante te explicaré como generar visitas a tu página, para que toda la estrategia se vea reflejada.

Entrando en la página de tu empresa, la que acabamos de crear, vamos a terminar el ingreso de información para dejarla lista y disponible a todos los usuarios. Ya vimos como cambiar la imagen o logo y la descripción de la empresa, ahora vamos a ver las pestañas que encontramos en la parte superior de la página con el nombre de Muro, Información, Fotos y Foros.


- **Muro**, en este espacio puedes escribir lo que quieras para que quede disponible en el perfil de todos los usuario (lo que escribes aquí, se publica a su vez en el muro de cada usuario, para que así sus amigos también lo vean), y obviamente en tu página. Puedes escribir lo que desees y acompañarlo de un enlace, vídeo, imagen, o invitación – citación a un evento. Esta herramienta es muy útil porque es el método de difusión de información de tu página por excelencia, ya que se ve en tu perfil, y en el perfil de todos tus seguidores.
- **Información Básica**, es el nombre de tu empresa u organización.
- **Información detallada**, te da la opción de escribir tu sitio Web, un perfil corto de tu empresa, la misión y un listado de productos.
- **Fotos**, puedes crear álbumes de imágenes para que los navegantes conozcan gráficamente tus productos, instalaciones, empaques, colecciones, es decir, lo que quieras, con la gran alternativa de comentarios por parte de los administradores y los fans o usuarios.
- **Foros**, Puedes crear temas de debate administrables, en los cuales puedas recaudar información, sugerencias, etc.

La forma de editar cada uno de las opciones anteriores es muy amigable con el usuario, indicándote paso a paso como lo debes de hacer.

En menos de 10 minutos, tienes una página en Facebook lista para recibir a todos los usuarios que quieres desde cualquier parte del mundo.



facebook Crea tu perfil Configuración Salir



Editar página
Promocionar con un anuncio
Añadir a los favoritos de mi página

En la casa de las galletas hacemos las mejores combinaciones entre dulces y galletas que se convierten en delicias irresistibles.

Información

Fundación:
Galletería La mama

Estadísticas Ver todas


0 ★★★★★
calidad de las publicaciones

0 Interacciones esta semana

Las estadísticas son sólo visibles para los administradores.

Fotos +

1 álbum Ver todas



Productos
Creado hace 8 minutos

Ningún fan ha añadido fotos.
[Editar configuración.](#)

La casa de las galletas La casa de las galletas, es el espacio para compartir recetas, y promocionar las nuevas aplicaciones en el area culinaria!! Un momento Borrar


Muro **Información** Fotos Foros +

¿Qué estás pensando?

Adjuntar: Todos Compartir

La casa de las galletas La casa de las galletas, es el espacio para compartir recetas, y promocionar las nuevas aplicaciones en el area culinaria!!
hace pocos segundos · Comentar · Me gusta

La casa de las galletas Imágenes de galletas dulces




Productos
5 fotos nuevas
 Hace 9 minutos · Comentar · Me gusta · Compartir

Actividad reciente

- La casa de las galletas ha opinado sobre Receta para Galletas en el foro de debate de La casa de las galletas.
- La casa de las galletas ha editado su Fundación, Sitio web y Perfil de la empresa.
- La casa de las galletas se ha unido a Facebook.

Crea un anuncio

Comunicate con más amigos



Comparte Facebook con más amigos. Usa nuestras sencillas herramientas de invitación para empezar a conectarte.

Más anuncios

Facebook © 2010 Español Acerca de Publicidad Desarrolladores Empleo Condiciones • [Buscar amigos](#) [Privacidad](#) [Móvil](#) [Servicio de ayuda](#)

Si quieres entrar a tu página, solo debes escribir en tu navegador www.facebook.com/pages/manage, luego ingresas tu usuario y contraseña.

Si necesitas mas información sobre este tema, Facebook tiene disponible www.facebook.com/FacebookPages donde puedes encontrar más temas y complementar los tratados.

Ahora, cuando tengas lista la página, vamos a crear tu perfil de usuario como empresa, este es otra opción publicitaria, la cual es la clave para buscar sus amigos iniciales, y así conseguir reconocimiento de la página que has creado.

En la parte superior de la página (cuando ingresas), aparece la opción de crear perfil, te recomiendo que lo hagas para conseguir amigos e invitarlos a unirse a tu página mediante el link "Me gusta". Aunque Facebook creo las páginas para las empresas y los perfiles para las personas, un perfil es necesario para iniciar. Crea tu perfil siguiendo el paso a paso que te muestra Facebook. Completa la información que te solicitan, es similar a la solicitada cuando estabas haciendo la página.

The screenshot shows the Facebook interface for creating a profile. At the top, there is a navigation bar with the Facebook logo, a search bar, and a 'Cuenta' dropdown. Below this is a progress indicator with three steps: 'Paso 1: Buscar amigos' (highlighted), 'Paso 2: Información del perfil', and 'Paso 3: Foto de perfil'. The main content area is titled '¿Están ya tus amigos en Facebook?' and contains the following text: 'Puede que muchos de tus amigos ya estén en Facebook. Buscar en tu cuenta de correo electrónico es la manera más rápida de encontrarlos.' Below this is a text input field for 'Dirección de correo electrónico:' with the value 'bazu159@hotmail.com'. There is a 'Buscar amigos' button and a 'Windows Live Hotmail' link. A note states 'Facebook no almacenará tu contraseña. Más información...'. A 'Saltar este paso' link is at the bottom right. The footer contains copyright information and links for 'Acerca de', 'Publicidad', 'Desarrolladores', 'Empleo', 'Condiciones', 'Buscar amigos', 'Privacidad', 'Móvil', and 'Servicio de ayuda'.

Después de crear el perfil debes empezar a conseguir amigos, así que animate a enviar invitaciones a todas las personas que conozcas y a las que no también, solo debes escribir el nombre en la parte superior "Búsquedas", luego envías una solicitud de amistad mediante "Agregar a mis amigos", una vez sea aceptada tu petición de amistad, todo lo que publiques en tu perfil, podrá ser visto por tus amigos, y los amigos de tus amigos, siendo así una bola de nieve publicitaria. Cuantos más tengas, más conseguirás, y a mayor cantidad de personas les llegarán tus mensajes.

Recomienda tu página todos tus amigos con opción de “sugerir página” que se encuentra en la parte inferior de la foto o logo de tu empresa.

La estrategia esta en generar contenidos interesantes, los cuales puedan comentar, recomendar y aportar información, para que el efecto bola de nieve se haga mas evidente, y tengas gran acogida.

Imagina el caso de Barack Obama, quien tiene más de 8 millones de fans, cualquier información que este emita, es vista por un gran número de seguidores, quienes se vuelven voceros de esta misma información, llegando así a más personas aun.

Otra forma de generar trafico y amigos es comentar fotografías, pertenecer a grupos, recomendar amigos, participar en foros de debate, crear estados interesantes, así te darás a conocer y tu información llagar a más personas cada vez.

Si los contenidos, páginas, e información no son interesantes no se conseguirán los resultados esperados, por tanto es necesario hacer seguimiento y respuesta a inquietudes de las personas y seguidores, para cumplir con las necesidades de todos aquellos que han demostrado un interés en tu páginas, perfil o empresa.

Ventajas de Fans Pages

Las páginas en Facebook son visibles a todo el mundo Aún la gente que no está logeada en Facebook puede ver el contenido de estas. Por otro lado, el perfil de un usuario sólo puede ser visto por las personas autorizadas o por los amigos de la persona autorizada.

1. Las páginas en Facebook pueden tener un número ilimitado de fans. En el caso de los perfiles personales solo se permiten 5,000 contactos.
 - Los interesados pueden unirse a tu página en Facebook sin requerir confirmación. En el caso de los perfiles todos los requerimientos deben ser previamente aprobados.
 - Puedes mandar actualizaciones de contenido a todos tus fans.

Las páginas son mejores para establecer relaciones a largo plazo con los usuarios y crear una comunidad interactiva entre ellos. Por otro lado, los grupos pueden ser mejor aprovechados para enviar comunicados rápido e involucrar a los usuarios en discusiones para recibir feedback sobre un producto o servicio¹.

Facebook también ofrece otras alternativas gratuitas que puedes crear con tu perfil, para el beneficio de tu empresa u organización:

Facebook Groups: Grupos de interés para marcas, temas específicos, productos o servicios. Permite invitar a usuarios por medio de correo electrónico y realizar envío de actualizaciones, mensajes, foros, encuestas, vídeos y más.

Eventos Facebook: Creación de eventos especiales con opción de invitar a usuarios dentro y fuera de la red social. Ideal para difusión de lanzamientos, fiestas, reuniones sociales y más. Permite el envío de actualizaciones, mensajes, foros, vídeos y más.

¹ www.nachobottinelli.com

Anuncios Facebook

Después de mirar todas las opciones gratuitas que tiene Facebook para empresas, marcas, personas y productos, voy a explicarles la publicación de anuncios en Facebook, estos tienen un costo, pero la ventaja es la alta segmentación que puedes hacer, lo que significará optimización total de los recursos invertidos.

Facebook tiene más de 400 millones de usuarios en todo el mundo, por tal motivo puedes llevar publicidad a nivel mundial, o segmentarla por países, ciudades, sexo, edades, y más, para que tus anuncios lleguen solo a las personas de tu interés o Target.

Tiene una gran ventaja aparte de la segmentación, y es la facilidad para elaborar los anuncios, los cuales se componen de un título, una imagen y un texto o contenido. Como imagen puedes insertar lo que quieras, fotografía, logo, o emblema de tu empresa, para que sea más fácil de identificar el anuncio, además las imágenes son buenas herramientas para generar recordación de la marca.

En el Texto puedes describir tu empresa o productos y escribir contenido que genere acción hacia lo deseado por tu campaña. Puedes hacerlo con cerca de 135 caracteres. Intenta ser claro y conciso. Ponte en el lugar del usuario y piensa qué le gustaría encontrar: ¿Quizás una oferta o un descuento? ¿Un precio realmente competitivo? ¿Un amplio catálogo de productos? ¿Un servicio rápido y de calidad? Cuando sea posible, intenta captar la acción del consumidor, invitándole a que descubra tus precios y productos.

El título o enlace corresponde al sitio Web de referencia o destino, puede ser tu propia página Web o alguno de los productos de Facebook, como una página, una aplicación, un grupo o un evento. Si la marca de tu empresa no es conocida, piensa en el producto o servicio que ofreces.



Anúnciate en Facebook



Título / Enlace



Imagen o logo

Llega a más de 350 millones de usuarios en Facebook y conecta directamente con tus clientes gracias a los anuncios de Facebook.



Texto / Contenido

Me gusta

Facebook define su sistema publicitario así; “Facebook ADS: Anuncios especiales dirigidos a grupos de usuarios específicos, segmentados por país, sexo, edad, preferencias y más. Aparecen como banners en el home page, sección derecha de páginas de amigos, fan pages y fotos.”

Para crear tus anuncios en Facebook debes ir a www.facebook.com/advertising e ingresar al icono de “Crear Anuncio”. La elaboración del anuncio y la campaña se hace en solo tres pasos, los cuales te voy a explicar brevemente, digo brevemente, porque Facebook te ayuda mientras estas completando la información solicitada.

Paso 1

“Diseña tu anuncio”: Aquí, ingresas la información que compone tu anuncio con el enlace, título, texto e imagen.

Paso 2

“Segmentación”: En este espacio puede describir el público al cual está dirigido tu anuncio, su ubicación, sexo, edad, palabras claves (intereses de los usuarios), y otros; una gran herramienta que brinda Facebook es que te arroja un público aproximado al cual puede llegar tu anuncio.

Paso 3

“Duración de la campaña y presupuesto”: Puedes establecer un presupuesto diario y la frecuencia de circulación, además, puedes seleccionar el pago por impresiones o por

clics efectivos. En el pago por impresiones, Facebook te cobra por cada vez que se muestra tu anuncio en las páginas de Facebook, sin importar cuantas personas ingresan a tu anuncio. En el pago por clics, solo te cobran si una persona ingresa al link de tu anuncio, por este motivo, Facebook mostrará tu anuncio las veces necesarias para garantizar el número de clics efectivos.

Aquí entramos en el dilema de cual de los dos es mas efectivo, pero ambos lo son según el objetivo de campaña. Si la idea es hacer una campaña de branding o posicionamiento de una imagen, puede ser más efectivo el pago por impresiones, pero si lo que te interesa es generar tráfico a tu página, o que las personas amplíen la información ingresando a tu anuncio, es mejor el pago por clics. Sin embargo cada persona tiene sus preferencias por alguno de estos dos tipos. Tú puedes elegir el de tu interés

Al continuar, Facebook te lleva a un espacio para revisar tu selección, como quedaría tu anuncio, segmentación, y presupuesto. Después de revisarlo muy bien deberás ingresar la información de tu tarjeta de crédito, de la cual será descontada el valor de la campaña (Presupuesto diario x duración de la campaña en días).

Revisión del anuncio

[Servicio de ayuda](#)

Por favor, repasa el anuncio para asegurarte de que todos los datos son correctos.

Vista previa del anuncio:

Nombre de la empresa!



Logo y nombre de tu empresa

Aquí puedes describir lo que quieras posicionar en Facebook, máximo 135 Caracteres, lo cual es suficiente para un anuncio similar!

Me gusta

A La Casita de Galletas le gusta esto.

Nombre del anuncio:

Nombre de la empresa!

Público objetivo:

Este anuncio se dirige a usuarios:

- que viven en uno de los siguientes países: Colombia, Argentina o Venezuela
- que tienen entre 18 y 25 años
- a las que les gusta negocios y emprendimiento, educación o cocina
- que están solteros(as) o tienen una relación

Campaña:

La casa de las Galletas (nueva campaña)

Tipo de puja:

CPC

Puja:

\$500 COP por clic

Presupuesto diario:

\$10.000 COP por día

Duración:

Del 27/07/2010 18:00 al 29/10/2010 19:00 Hora del Pacífico

[Realizar pedido](#)

[Editar anuncio](#)

Al hacer clic en el botón "Realizar pedido", acepto las Condiciones de la publicidad de Facebook, incluyendo mi obligación para con el cumplimiento de las Normas de publicidad de Facebook. Entiendo que el no cumplimiento de las Condiciones y las Normas de publicidad puede suponer una serie de consecuencias, incluyendo la cancelación de cualquiera de mis anuncios, así como la anulación de mi cuenta.

Tarjeta de crédito de la cuenta

Nombre:

Apellidos:

Número de la tarjeta de crédito:



Fecha de vencimiento: Mes Año

Código de seguridad de la tarjeta:

¿Qué es el código de seguridad de la tarjeta?

Dirección de facturación:

Dirección de facturación (cont.):

Ciudad o población:

Estado / provincia / región:

Código postal:

País:

[Tengo un cupón para canjear.](#)

Si su empresa, marcas, noticias y eventos no están en Facebook, no están impactando en Internet.²

² www.facebook.com Formación Gerencial. Seminarios Consultoría y Capacitación