

Gestió de les xarxes socials

DOLORS GUILLÉN | FORMACIÓ PER A EMPRESES



1. Facebook
2. Instagram
3. LinkedIn



Situació actual de les xarxes socials

◆ Dades actuals

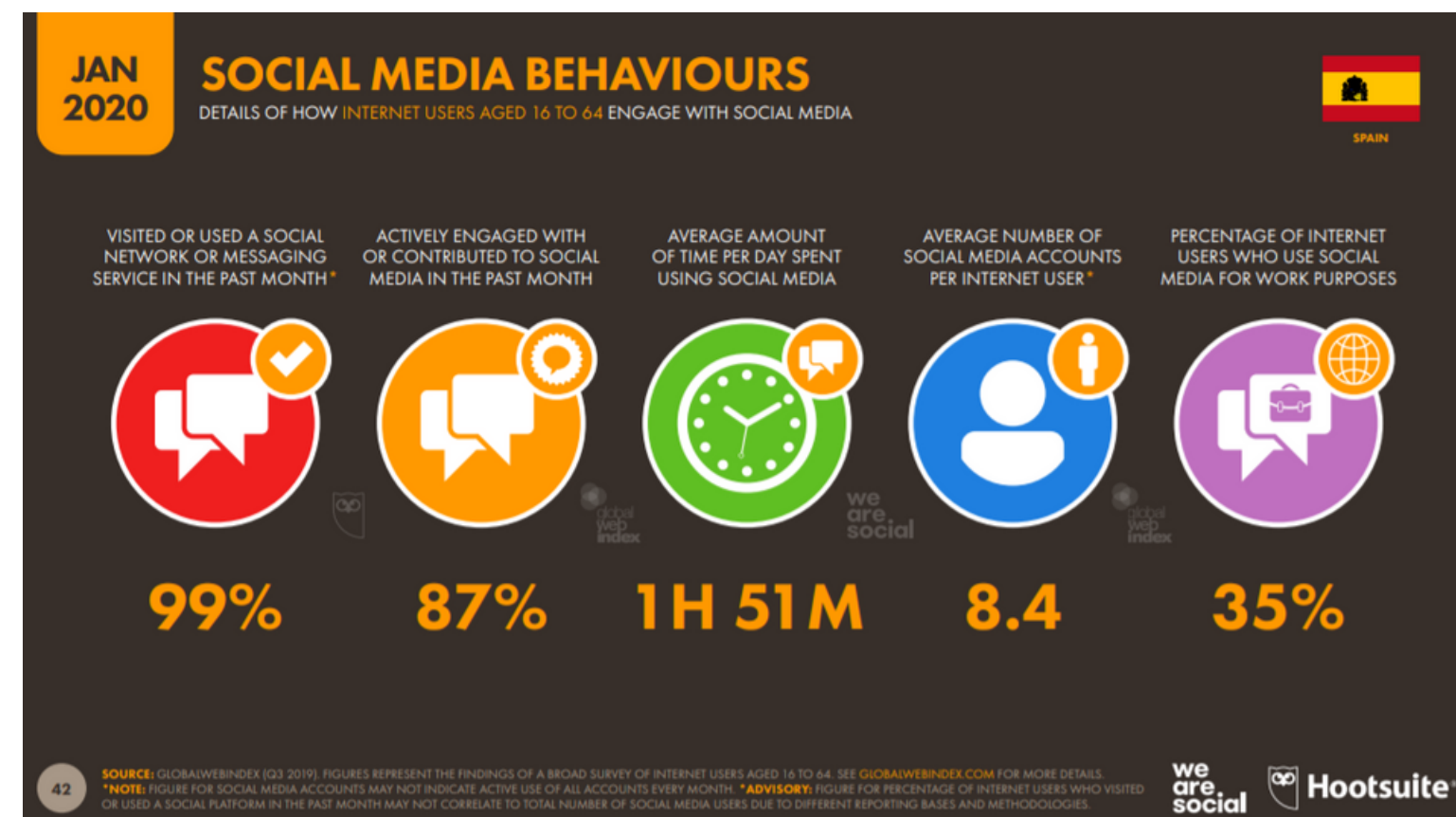
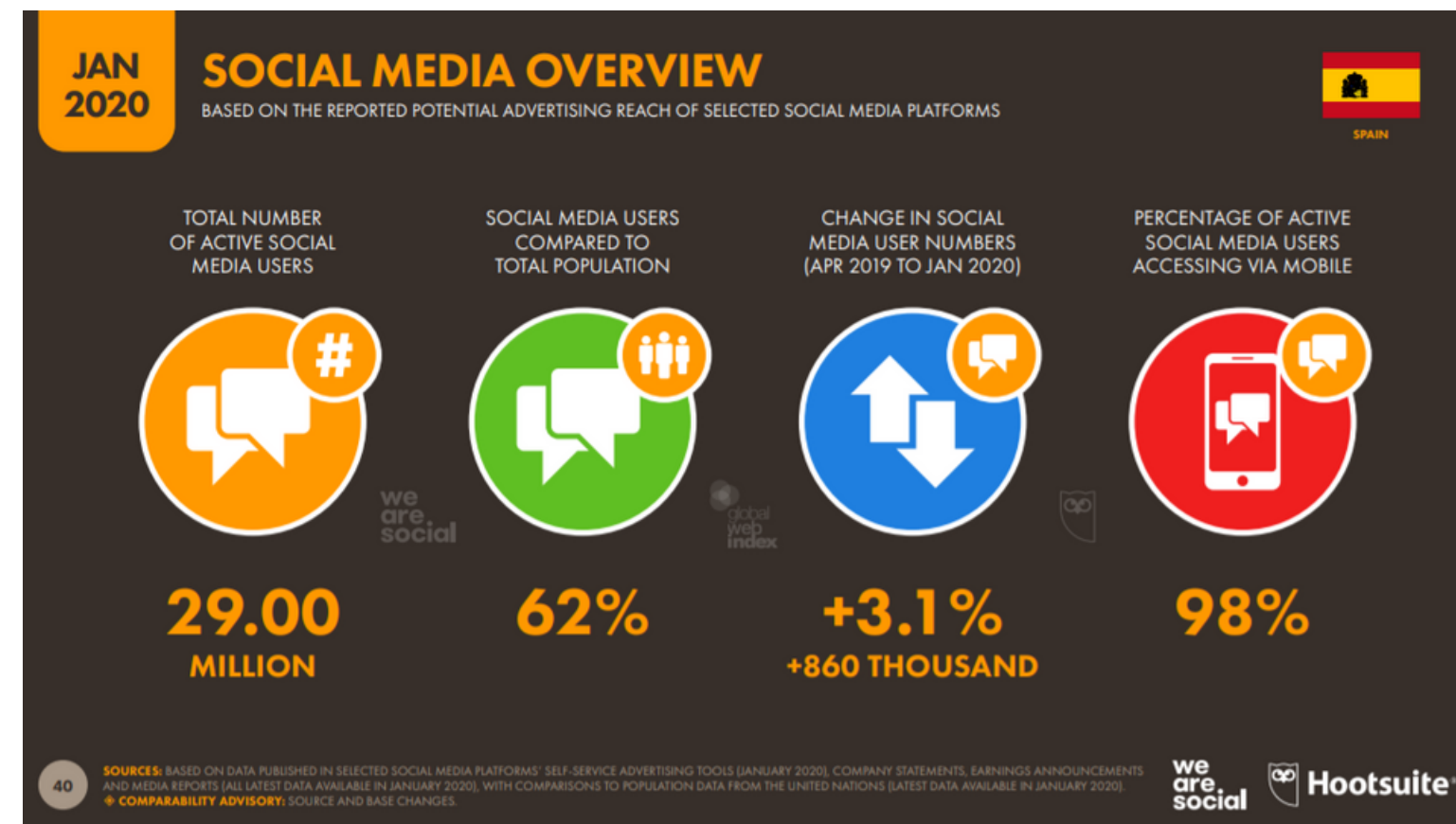
Les XARXES SOCIALS ja estan presents a tot el món, tant a nivell personal (oci), com a nivell empresarial (professional).

Aquest canal s'ha convertit en una eina essencial en qualsevol estratègia de màrqueting i un bé bàsic per portar al nostre negoci a qualsevol lloc.

Actualment, la franja d'edat mitjana dels usuaris/es de la majoria de les xarxes se situa entre el 25-44 anys, amb predomini superior dels homes en 25-34 anys i de les dones en 35-44 anys. Aquesta darrera franja, alhora, també és la més proactiva a la compra online.

Entre les xarxes socials més actives a Espanya, trobem:

1. Youtube (89% = 2019)
2. Whatsapp (86% = -1% 2019)
3. Facebook (79% = -3% 2019)
4. Instagram (65% = +9% 2019)
5. Twitter (53% = +4% 2019)



Font: Estudi "Digital 2020" de Hoostuite i We are social (gener 2020)

Facebook

◆ Tener una pàgina de Facebook

Malgrat les oscil·lacions d'aquesta xarxa, segueix sent la més popular i amb un major número d'usuaris.

El seu públic actual està en una franja d'edat mitjana d'entre 35-50 anys, majoritàriament dones i amb una connexió diària d'1 hora aproximadament.

És la xarxa que permet més interacció i que conté més elements per fer que una pàgina d'empresa tingui moltes opcions de generar negoci.

◆ Avantatges

- Pots arribar a quasi al 90% de la població en negocis B2C
- Les pàgines i les seves eines son gratuïtes
- Accés a estadístiques
- Creació de CTA (botons d'acció) directes
- Vinculació amb Facebook Messenger
- Eines gratuïtes pel comerç local i botigues online
- Plataforma per promocions i anuncis econòmica
- Gestor de continguts gratuït



Facebook

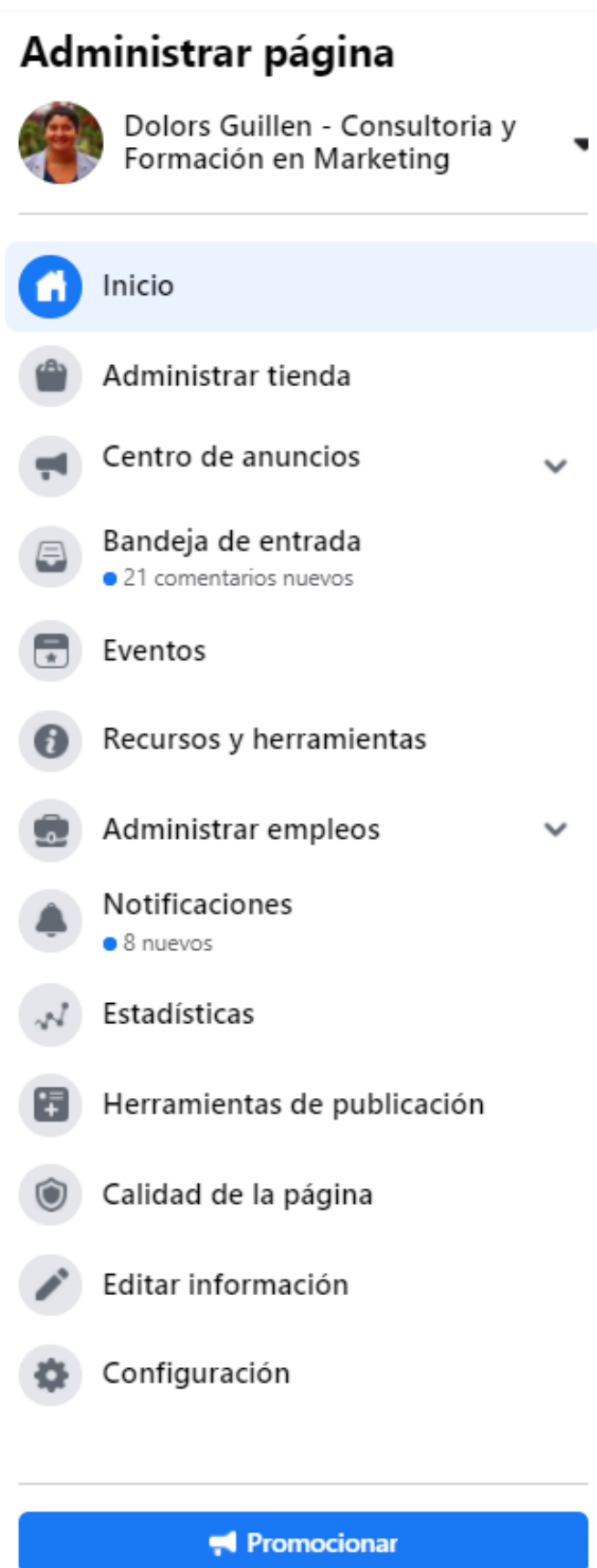
◆ Crear una pàgina de Facebook

Les pàgina d'empresa sempre han d'anar associades a un perfil personal i s'accedeix a elles a partir d'aquests.

The screenshot shows the Facebook 'Crear una página' (Create a page) interface. On the left, there's a sidebar with the title 'Páginas > Crear una página' and 'Crear una página'. Below this, the 'Información de la página' (Page information) section contains three input fields: 'Nombre de la página (obligatorio)' (Page name, required), 'Categoría (obligatorio)' (Category, required), and 'Descripción' (Description). Each field has a small icon and a 'Más información' (More information) link. The main area shows a 'Vista previa para computadoras' (Computer preview) of the page. It features a large cover photo placeholder with an illustration of two people working on a large screen. Below the cover photo is a circular profile picture placeholder. The page name 'Nombre de la página' and category 'Categoría' are displayed. At the bottom, there's a navigation bar with tabs: 'Inicio' (Home), 'Información' (Information), 'Fotos' (Photos), 'Videos' (Videos), and 'Más' (More). To the right of the tabs are buttons for 'Me gusta' (Like), 'Mensaje' (Message), and a search icon. Below the navigation bar, there's a 'Crear publicación' (Create post) button and a section for 'Información' (Information) with a 'Descripción' (Description) link. At the bottom right, there's a 'Crear página' (Create page) button.

◆ Claus per crear el perfil

- Foto de perfil = logo (empresa) o foto (marca personal)
- Foto de portada: cal que digui alguna cosa
- Informació: remarcar bé allò al que ens dediquem, treballar paraule clau
- CTA: es poden crear botons de contacte, de compra, de descàrrega... i també de contacte a través
- Facebook Messenger: configurar respostes automàtiques, gestió del xat i gestió d'etiquetes



◆ Administrar una página

Quan tenim la nostra pàgina de Facebook tenim accés a diferents eines i configuracions per tal de potenciar el perfil.

- Administrar botiga: hem de tenir una botiga online i serveix d'enllaç per facilitar les vendes
- Centre d'anuncis: espai per veure tota la informació de les promocions actives i històriques
- Safata d'entrada: accés a Facebook Messenger i el missatge directes d'Instagram (si el tenim vinculat)
- Esdeveniments: presencials, virtuals i sales
- Recursos i eines: guies, kits i ajudes de Facebook
- Administrar feines: publicació d'ofertes de feina pròpies i gestió de les mateixes.
- Notificacions: alertes i avisos
- Estadístiques: dades sobre la pàgina
- Eines de publicació: gestor de continguts
- Qualitat de la pàgina: informació sobre restriccions o incumpliments de les polítiques de Facebook
- Editar informació: dades de contacte, horari, ubicació...
- Configuració: altres elements de privacitat, relacions, rols d'usuaris, gestió general de la pàgina...

Facebook

◆ Estadístiques

Aquest apartat d'ESTADÍSTIQUES és molt important tenir-la present per tal de saber què està passant a la pàgina i saber més informació d'allò que agrada i no agrada, el perfil dels usuaris, les reaccions, les hores de major afluència...

Cal revisar-ho de manera habitual (setmanal o quinzenalment) i entendre bé què significa cada una de les dades.

Igualment, amb les dades sempre se les ha d'assacir amb un escenari global, és a dir, amb la resta de les accions portades a terme per tal de saber què signifiquen realment.



Facebook

◆ Esdeveniments

A Facebook podem crear esdeveniments per tal de promocionar aquelles accions que realitzem, ja siguin presencials, com virtuals.

Aquest esdeveniments tenen la seva propia fitxa d'informació i el seu espai específic d'estadístiques.

També és un espai idoni per conversar amb els usuaris / fans interessats, resoldre dubtes i generar interès.

Si som un negoci B2B que ven a empreses és un bon canal per poder oferir espais virtuals privats, per resoldre dubtes concrets o per explicar novetats en les que s'estiguin treballant.

The screenshot shows a Facebook event page for 'Curs de Màrqueting Digital (campus virtual)' scheduled for Tuesday, September 29, 2020, from 18:00 to 20:30. The event is online and organized by Dolors Guillen. The page includes a calendar icon with the number 29, a banner with logos, and a blue 'Estadísticas' button. Below the event title, there are tabs for 'Información' and 'Conversación', and buttons for 'Editar', 'Compartir', and a menu. The 'Información' tab is active, showing details about the event, including the date, time, location (online), and a description of the course. The 'Organizador' section shows the profile of Dolors Guillen. The 'Estadísticas' section displays metrics for the last 7 days (September 17-24), including 'Personas alcan...' (0), 'Respuestas' (2), 'Clics en boletos' (0), and 'Público' (No hay suficientes datos). The 'Ir con amigos' section shows 2 people attending and 0 interested.

29 aniza: VENERES COMPARTIR INBOX ADVERTISING

MARTES, 29 DE SEPTIEMBRE DE 2020 DE 18:00 A 20:30

Curs de Màrqueting Digital (campus virtual) [Estadísticas](#)

Evento online

Mar, 29 de sep Mié, 30 de sep Mar, 6 de oct +1

[Información](#) [Conversación](#) [Editar](#) [Compartir](#) [...](#)

Detalles

2 personas respondieron

Martes, 29 de septiembre de 2020 de 18:00 a 20:30

Público · Organizado por Dolors Guillen - Consultoria y Formación en Marketing

Evento online

Curs de màrqueting que té per objectiu presentar les eines bàsiques per portar a terme un pla d'acció a nivell de d'empresa i empenedoria.

El contingut s'estructura en 3 mòduls: [... Ver más](#)

[Redes profesionales](#) [Online](#)

Organizador

Dolors Guillen - Consultoria y Formación en Marketing
Comunidad · Servicio de marketing en internet

Estadísticas

Últimos 7 días: 17 de sep - 24 de sep

Personas alcan... **0** +0 últimos 7 días

Respuestas **2** +0 últimos 7 días

Clics en boletos **0** +0 últimos 7 días

Público
No hay suficientes datos para mostrar información del público

[Ver más](#)

Ir con amigos [Ver todo](#)

2 ASISTIRÁN **0** INTERESADOS

Facebook ADS

◆ Facebook Ads

La plataforma publicitària de Facebook Ads és l'espai per gestionar campanyes publicitàries i promocions, tant de Facebook com d'Instagram.

És una de les accions més avantatjoses per un petit comerç o una pyme, ja que el cost-benefici és alt:

1. Accés a un gran número d'usuari actius
2. Alta segmentació
3. Bona relació cost-retorn de la inversió
4. Flexibilitat
5. Interacció
6. Medició de resultats en temps real

◆ Estructura

Tres nivell d'organització:

- Nivel 1: Campanya. Sempre tenen un objectiu comú.
- Nivel 2: Grups d'anuncis. Per programar els anuncis, definir el target i la inversió.
- Nivel 3: Anuncis. Creació de les diferents versions d'anuncis (imatge, vídeo...).



Instagram

◆ Perfil comercial a Instagram

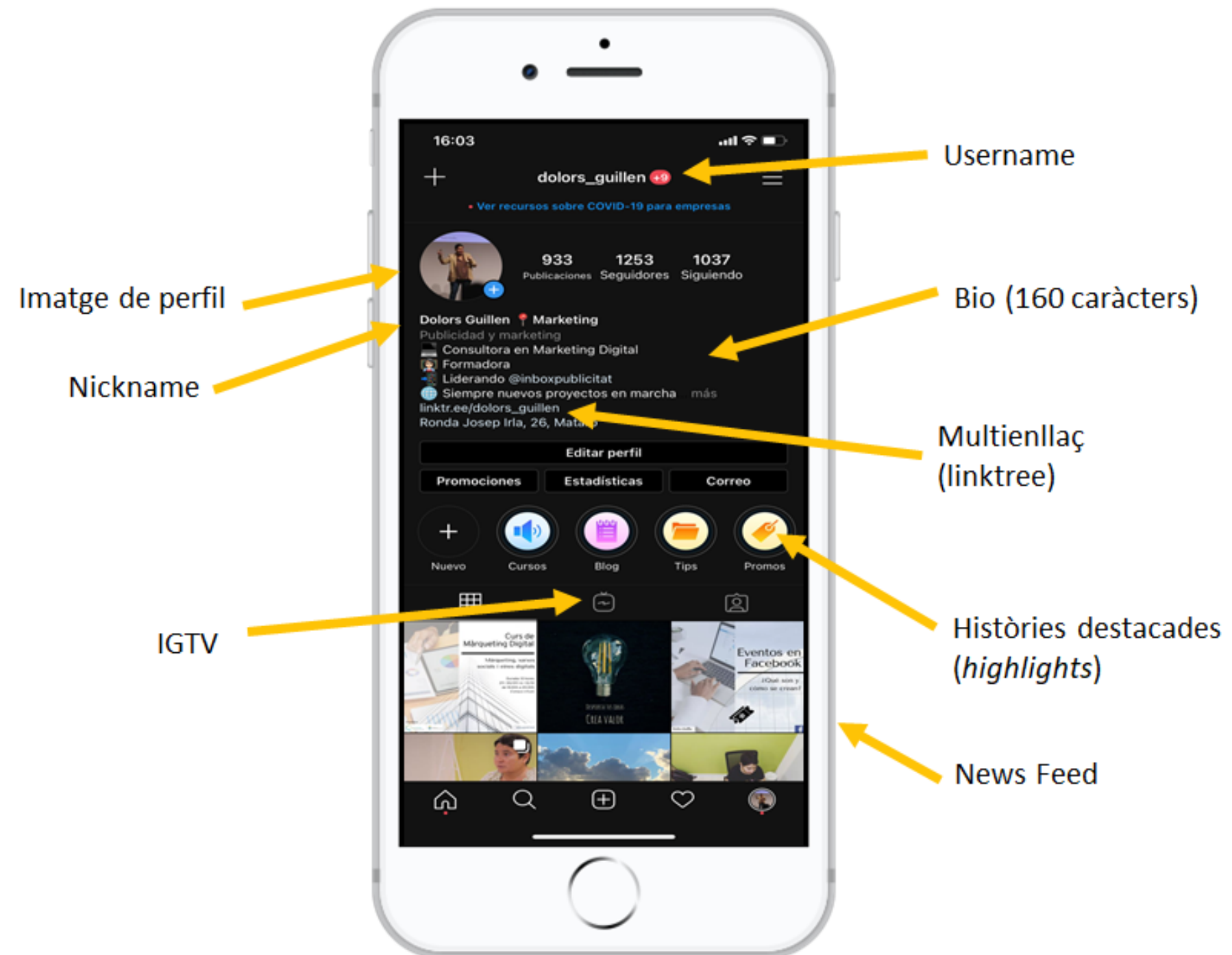
És una xarxa social que està de moda i malgrat encara no té el número d'usuaris de Facebook, té un creixement sostenible positiu.

La mitjana d'edat està en 35,5 anys amb quasi un 60% dels usuaris que són dones. És un espai més orientat a la inspiració, al moment de cada cosa i a connectar de manera més directa amb el públic. És molt més emocional que la resta de xarxes socials del mercat.

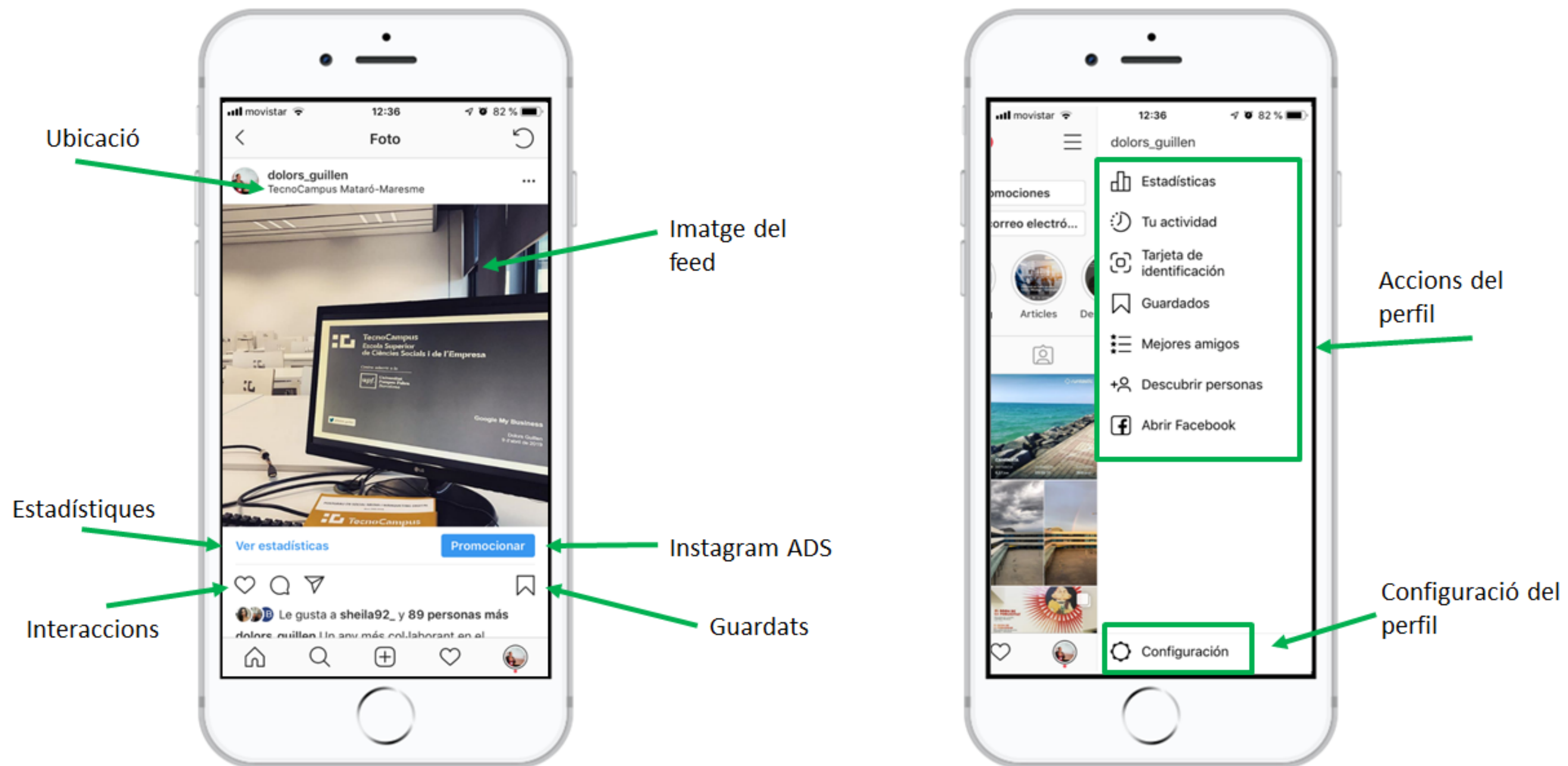
◆ Algunes claus

Instagram és una xarxa emocional, visceral i alhora humana. Els continguts que generen més interacció són aquelles que inclouen el factor humà i no les totalment corporatives o de venda directa.

Cal ser constant i treballar en funció d'un relat continu, fent equilibri entre allò professional i allò personal i donant un toc més fresc que a la resta de les xarxes socials.



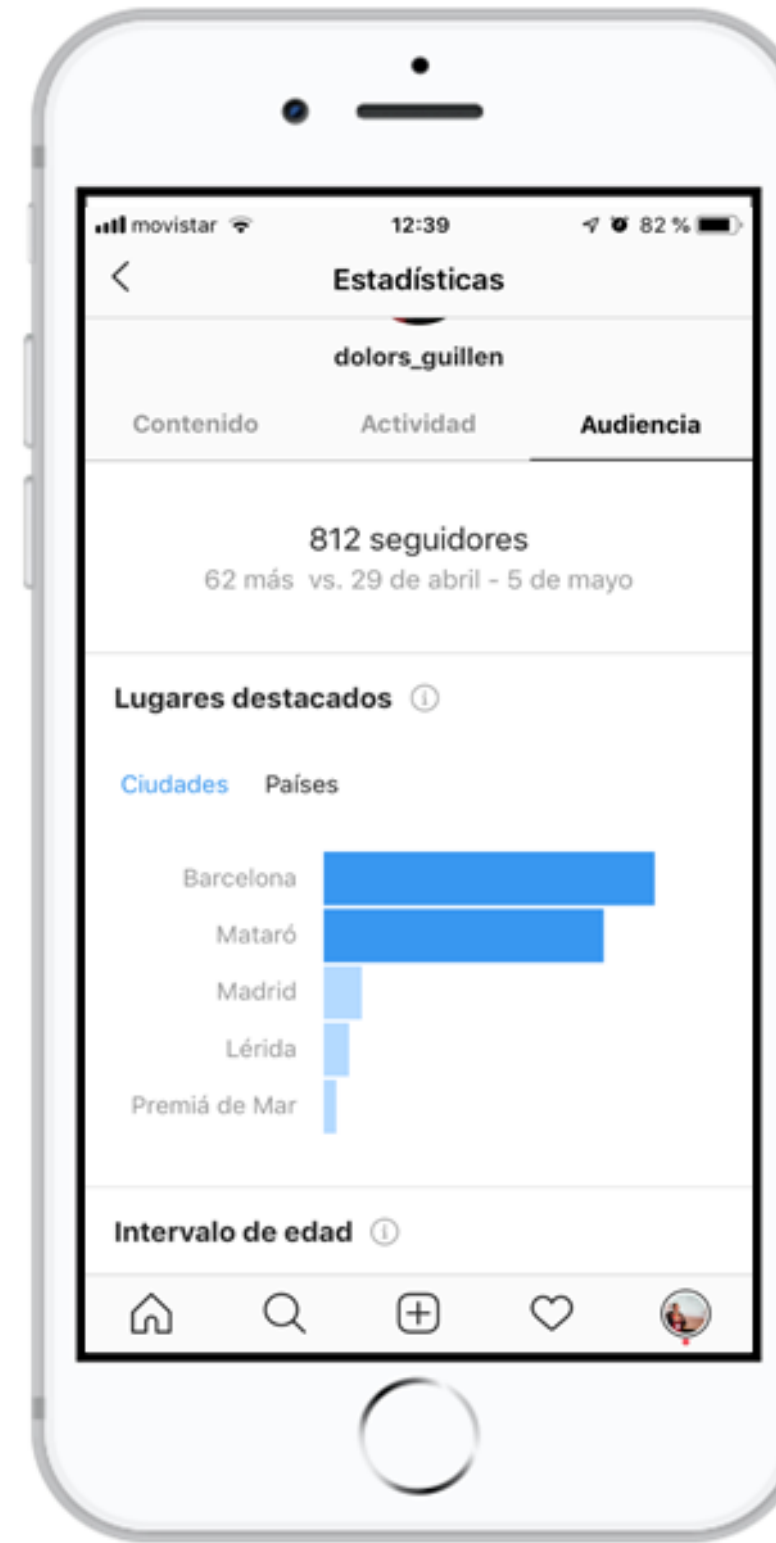
Instagram



Instagram



Dades estadístiques
del perfil



Instagram

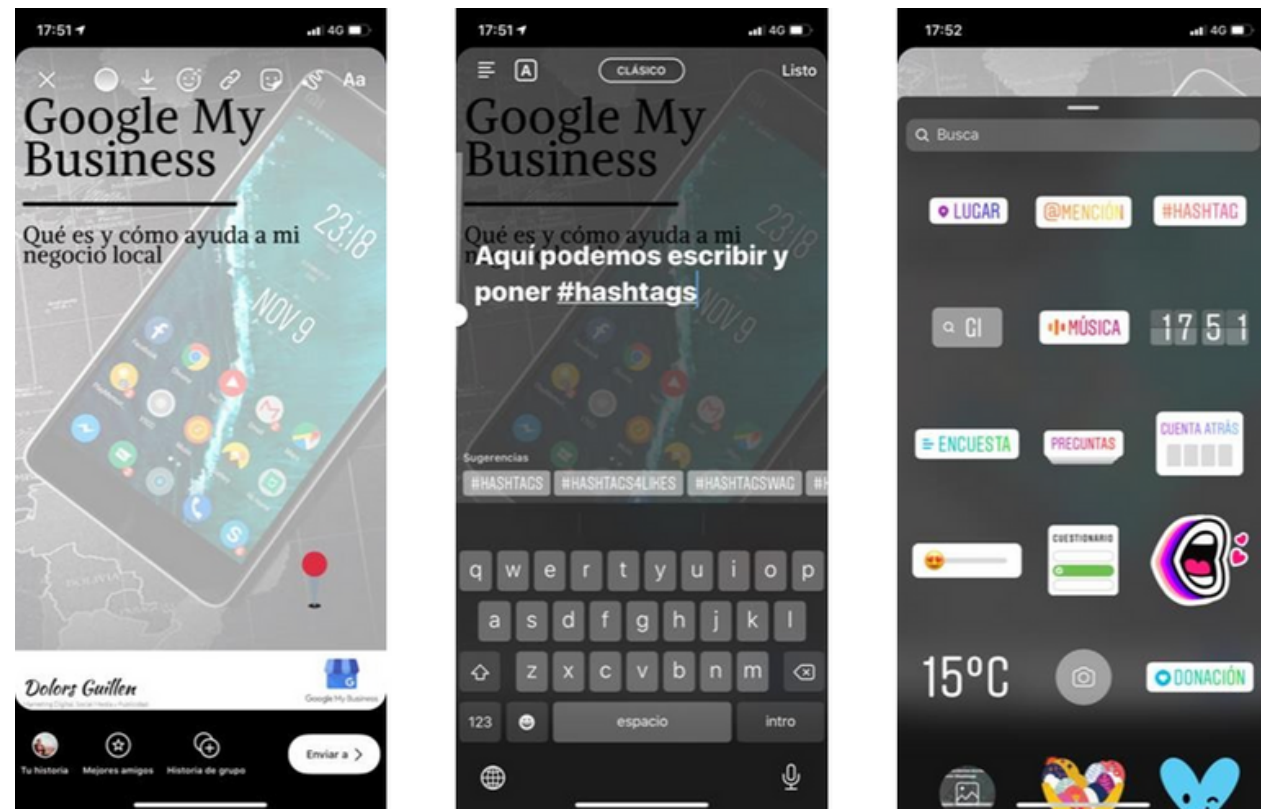
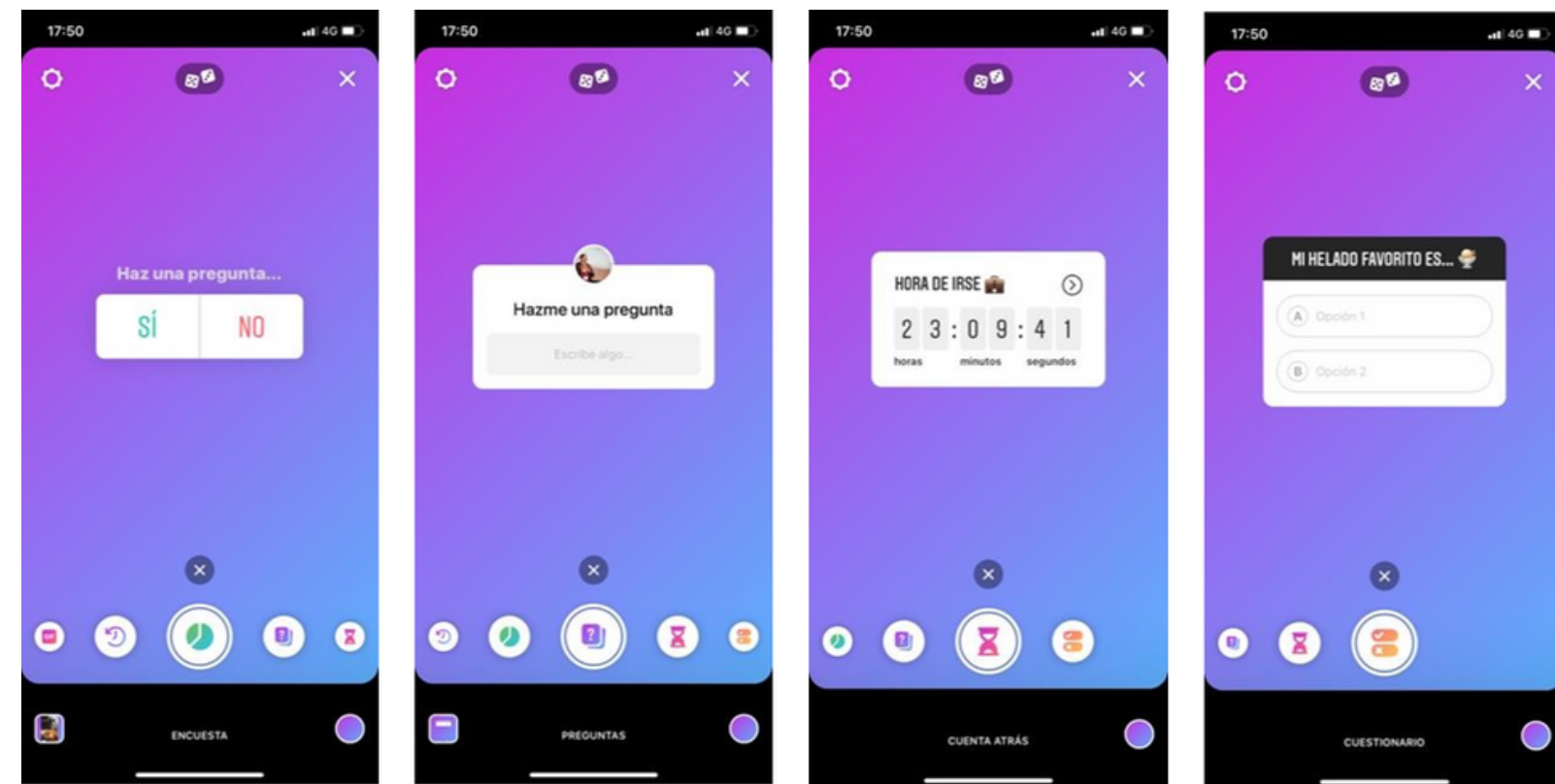
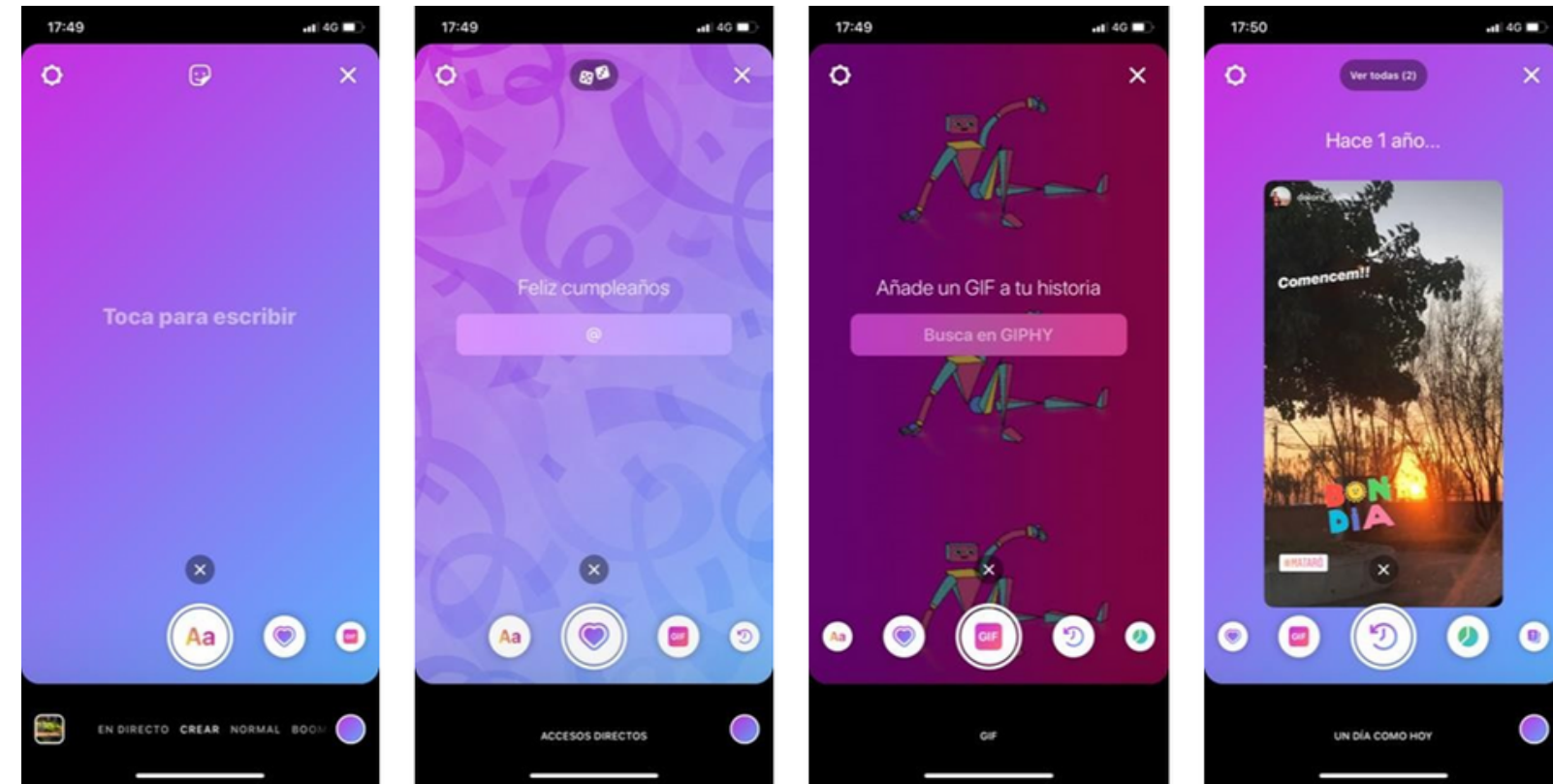
◆ Stories

Son publicaciones efímeras que duren 24 horas de manera activa. Els vídeos tenen una durada màxima de 15 segons i el format ha de ser vertical.

Es poden mantenir actius fora de l'espai del stories, dins dels "highlights" (contenedors de contingut).

A les stories els hi podem afegir enquestes, caixes de text, hashtags, emoticones, gifs, música (no tothom)... i es poden promocionar des de Facebook Ads.

No es poden incloure enllaços a no ser que es tinguin més de 10.000 seguidors.

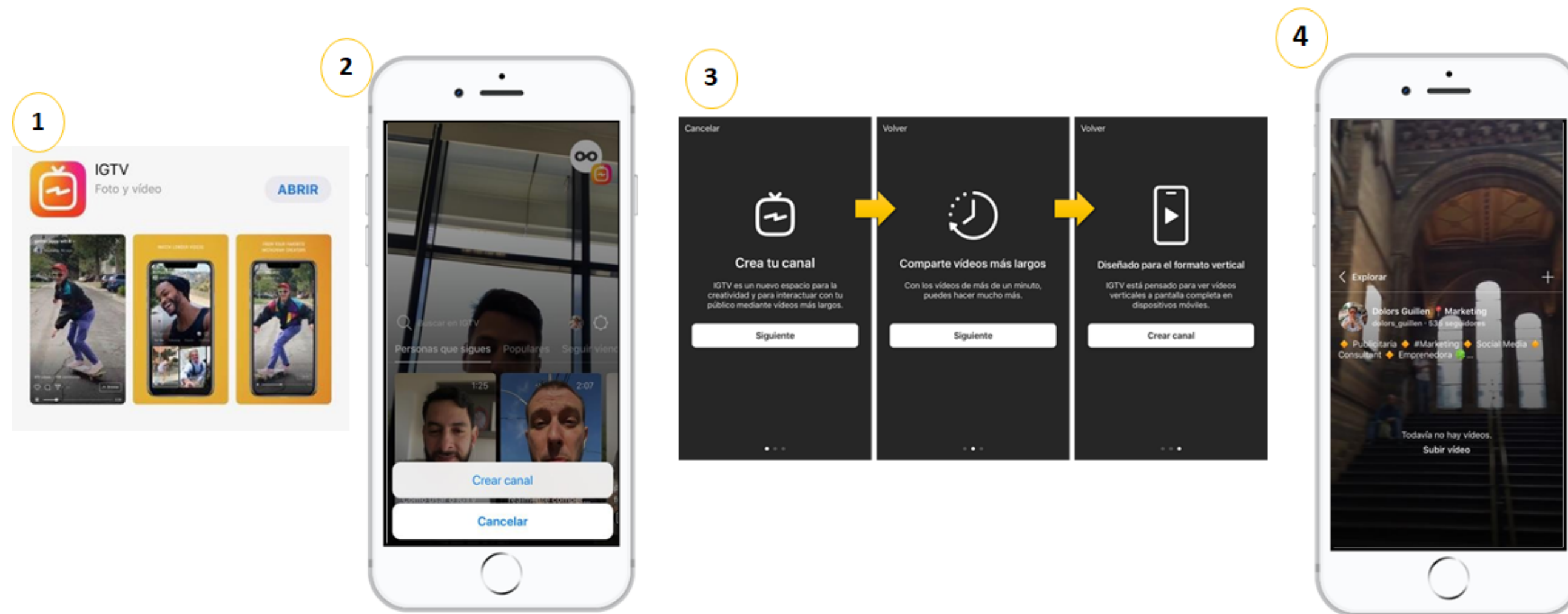


Instagram

◆ IGTV

Plataforma audiovisual per generar contingut i que permet pujar vídeo fins a 10 minuts a qualsevol usuari i fins a 60 minuts als creadors. Sempre en format vertical.

Ve en una aplicació externa però un cop instal·lada i vinculada al compte d'Instagram, podem accedir des del propi perfil. Un cop configurat i per poder generar contingut i compartir-lo, s'ha de crear el canal (similar a Youtube)



Instagram

◆ IG Rank

L'algoritme d'Instagram o IG Rank és una equació matemàtica que estableix la prioritat de les publicacions que es mostren, cada vegada que un usuari entra a l'aplicació.

L'algoritme busca aconseguir un major control sobre el que els usuaris reben al seu "newsfeed" i té en compte diferents variables d'ús, temps, interacció...

A nivell d'stories també es tenen en compte elements com les visualitzacions totals, d'on provenen, el rebot o l'avançament, el retrocès, el volum de missatges generat, l'establiment de conversa posterior, les mencions i els hashtags entre d'altres.



LinkedIn

◆ Perfil professional i comercial

És la xarxa social professional per excel·lència i que forma part de qualsevol estratègia enfocada a empreses, indústria, serveis i marca personal.

L'edat mitjana dels usuaris és de 40,6 anys i està molt equilibrat en percentatge de dones i homes.

És una xarxa idònia per:

- Generar oportunitats de negoci
- Generar relacions B2B i B2C de qualitat i perdurables
- Realitzar networking actiu
- Generar tràfic a la web/blog
- Trobar proveïdors, clients, col·laboradors i treballadors
- Conèixer tendències i necessitats
- Conèixer líders i professionals del sector
- Generar oportunitats d'associació



Linkedin

◆ LinkedIn com a canal i eina de creixement

L'èxit es basa en la sinergia de 4 elements:

Perfil



Contingut



Persones



Relacions



LinkedIn

◆ Elements clau del perfil professional

1. Nom popular (no el del DNI si no s'utilitza)
2. Títular professional. Incloure la paraula clau
3. Imatge de perfil professional i imatge de portada que comuniqui allò essencial o que inclogui un CTA
4. Tenir clar amb quina keyword en vull posicionar
5. Completar el perfil sencer per millorar els resultats
6. Personalitzar la URL
7. Crea experiència de descobriment (secció "Destacat")
8. Escriu, publica i comparteix!

 Comienza una publicación



Foto



Vídeo



Evento



Escribir artículo



Dolors Guillen

Consultora, Docente y Ponente en Marketing Digital,
Social Media y Publicidad

Mataró, Cataluña / Catalunya, España · Más de 500
contactos



Inbox Publicitat



Universitat Oberta de Catalunya

Iniciar sesión para conectar

Compartir CONTINGUT DE VALOR ens fa ser reconeguts per la
comunitat de LinkedIn

LinkedIn

◆ Cerca avançada

La nostra estratègia de creació de xarxa ha d'estar motivada per cert elements de segmentació.

Todos los filtros para personas

Quitar Cancelar Aplicar

Contactos	Contactos de	Ubicaciones
☐ 1er ☐ 2º ☐ 3er y demás	Añadir contacto de	Añadir un país o región ☐ España ☐ Madrid y alrededores, España ☐ Barcelona y alrededores, España ☐ Estados Unidos ☐ México

Empresas actuales	Empresas anteriores	Sectores
Añadir una empresa actual ☐ IE Business School ☐ Esade ☐ ESIC Business & Marketing School ☐ EAE Business School ☐ Google	Añadir una empresa anterior ☐ Telefónica ☐ Accenture ☐ IBM ☐ Microsoft ☐ Michael Page	Añadir un sector ☐ Marketing y publicidad ☐ Recursos humanos ☐ Servicios y tecnologías de la información ☐ Consultoría de estrategia y operaciones ☐ Internet

Idioma del perfil	Universidades	Intereses de los contactos
☐ Inglés ☐ Español ☐ Francés ☐ Italiano ☐ Portugués	Añadir una universidad ☐ Universidad Complutense de Madrid ☐ Universitat de Barcelona ☐ IESE Business School - University of Navarra ☐ ESIC Business & Marketing School ☐ Esade	☐ Consultoría y voluntariado altruistas ☐ Pertenencia al consejo de una organización sin ánimo de lucro

Servicios	Nombre	Apellidos	Cargo
Añadir una categoría de servicio ☐ Consultoría ☐ Marketing ☐ Consultoría de marketing ☐ Marketing digital			



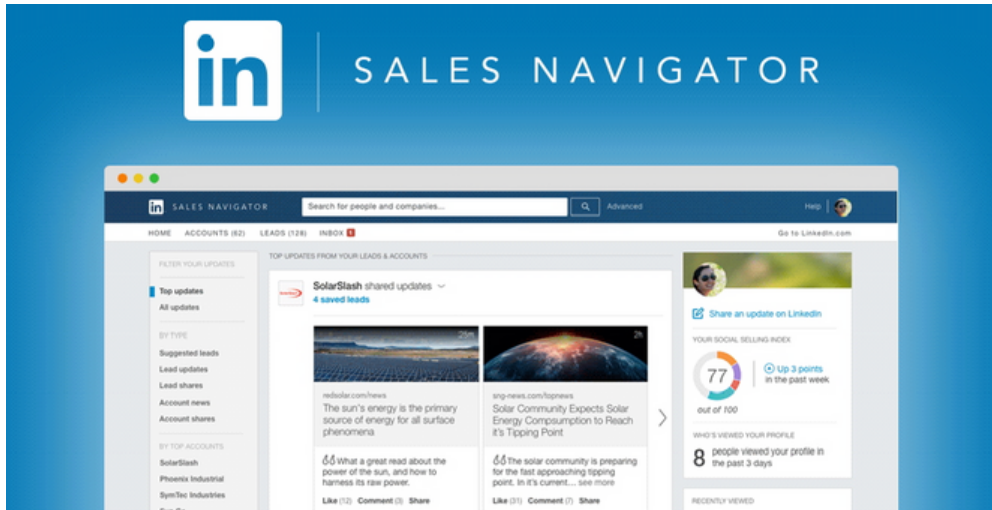
Linkedin

◆ Sales Navigator

Eina de pagament per optimitzar i millorar els processos de venda, dirigida principalment als equips comercials i de vendes. Cost mensual a partir de 95€.

Funcions:

- Lead Builder: criteris de cerca més avançats i classificació de leads
- Recomanació personalitzada de contactes
- Integració amb el CRM: registre automàtic
- Integració dels leads amb el correu electrònic
- Agenda per guardar els leads i actualitzacions on time
- Inmail: servei de missatgeria específic de vendes
- Informes periòdics per avaluar estadístiques de venda



◆ LinkedIn Ads

Eina per generar campanyes publicitàries dirigides a públic professional.

té un cost més elevat que altres xarxes però la segmentació es basa en elements de vendes, negocis i facturació.

Té una opció per generar contactes que permet crear formularis on els usuaris el poden omplir sense sortir de la xarxa i agilitzar el procés de generació del lead.

També té la opció de publicitat a través dels missatges privats per augmentar les converses comercials.

Objetivo ⓘ

¡Manos a la obra! Selecciona el objetivo que mejor se adapte a tus necesidades.

Conocimiento

Conocimiento de la marca

Percepción

Visitas al sitio web

Interacción

Visualizaciones de vídeo

Conversiones

Generación de contactos

Conversiones en el sitio web

Solicitudes de empleo



Gràcies

www.dolorsguillen.com | www.inboxpublicitat.cat

