



# talleres

## pre

Twitter para

tu negocio



## Centro de Innovación Turística de Andalucía

@andalucialab

@SaraRosalesB

#prelabtalleres



# ¿Qué es Twitter?

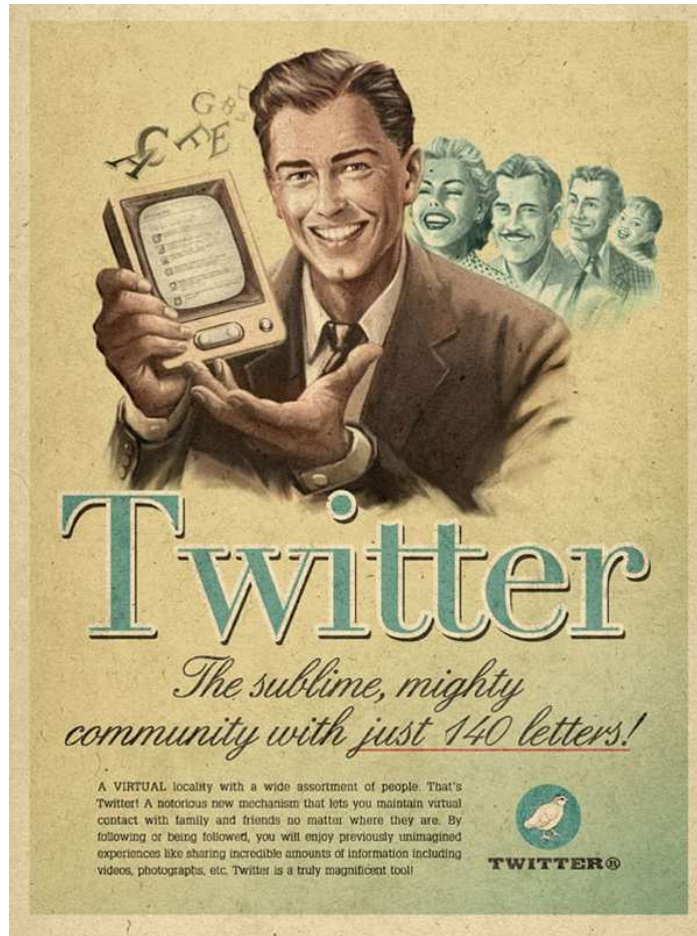


Foto: [theinspirationroom.com](http://theinspirationroom.com)

Red social.

Aplicación basada en un servicio de microblogging.

Una herramienta para dar a conocer tu negocio.

Un vehículo para compartir contenidos de interés (con tus clientes).

Una forma de estar informado e informar de lo que ocurre en tu sector.

Un “CRM” que te permite estar en contacto continuo con tu cliente → fidelización de clientes

Herramienta de venta dentro de nuestra estrategia de marketing.

Herramienta de networking.

Promoción de eventos.



**200 millones de usuarios** activos mensuales.

Red social más **inmediata y conectada**.

**Red social abierta** (cualquiera puede leer tu tweet con el hashtag adecuado).

**Entorno sencillo** (seguidores y seguidos).

Permite la **personalización** de tu perfil.

**Gestor de crisis**.

**Fidelización** de clientes.

Genera **tráfico** a tu web.

Permite enviar mensajes privados, mencionar personas o empresas relevantes que puedan proporcionarte publicidad.

**SEO**

El 53% de usuarios de Twitter **recomiendan marcas**.

El 56% **sigue marcas**.



Foto: Pinterest



Antes de abrirnos una cuenta en Twitter...

## ¿OBJETIVO?

¿Ventas ?

¿Llevar tráfico a mi web?

Atención al cliente

Branding (notoriedad)

Crear comunidad

...



Foto: dsm-publishing



## Darse de alta

- Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Nombre de usuario
- @nombredeusuario**

Tenemos un máx de 15 caracteres.

Con este usuario, podrán localizarnos y mencionarnos otros usuarios

¿Tienes cuenta? [Iniciar sesión](#)

### Únete a Twitter hoy.

**Nombre completo**  
Sara ✓ El nombre se ve genial.

**Dirección de correo electrónico**  
sara.rosales@andalab.org ✓ Te enviaremos una confirmación por correo electrónico.

**Crea una contraseña**  
•••••••• ✓ La contraseña está bien.

**Escoge tu nombre de usuario**  
sara\_turismo ✓ El nombre de usuario está disponible. Puedes cambiarlo después.

Recomendaciones: sara\_turismo turismo\_sara

Mantenerme conectado en esta computadora.

Al hacer clic en el botón, estas manifestando estar de acuerdo con los términos descritos abajo:  
Esta traducción se presenta solamente para su conveniencia. La versión

Versiones imprimibles:  
[Condiciones de Servicio](#)  
[Política de Privacidad](#)

**Crear mi cuenta**

Nota: Otros podrán encontrarte por nombre, nombre de usuario o correo electrónico. Tu correo electrónico no será mostrado públicamente. Podrás cambiar tu configuración de privacidad en cualquier momento.

<https://support.twitter.com/>

#prelabtalleres



Inicio @ Conecta # Descubre Cuenta

Buscar

**Innovación y Turismo**  
@andalucialab

Ofrecemos soluciones prácticas e innovadoras para las Pymes turísticas y comerciales andaluzas. #demolab #abtales #conocimiento andalucialab.org/blog Andalucía, España · <http://www.andalucialab.org>

7.128 TWEETS 2.272 SIGUIENDO 9.504 SEGUIDORES

Tweets

**Personaliza tu perfil:**

Nombre de usuario

Avatar / Imagen de fondo

Incluye biografía / geolocalización / web

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

- Jorge Pardina Horno** @jpardina Seguir
- EL PAÍS AGUILAR** @elpaisagUILAR Seguir
- Marilyn Gonzalo** @marilink Seguido por experYmento y otros Seguir

Explorar categorías · Buscar amigos

Tendencias · Cambiar

- #ajja
- #QuisieraIrAUnConciertoDe
- #HappyBirthdaySáik
- Jorge Fernández Díaz
- VIH
- #BONHUMORcom
- #empleo
- España
- Harlem Shake

Inicio @ Conecta # Descubre Cuenta

Buscar

**Room Mate Hotels** ✓  
@RoomMateHotels

La mejor forma de viajar es visitando amigos. Por eso cada uno de nuestros hoteles tiene nombre. Grace(NY), Óscar(Madrid), Emma(BCN), Valentina(MX DF) y +...

Madrid, España · <http://www.room-matehotels.com>

4.994 TWEETS 1.957 SIGUIENDO 84.404 SEGUIDORES

Tweets Todos / Sin menciones

**Room Mate Hotels** @RoomMateHotels 26 mar  
Un 10% de descuento en tu reserva. Utiliza el código de descuento "fanmate13" en [room-matehotels.com](http://room-matehotels.com) [pic.twitter.com/WpY4lQbATw](http://pic.twitter.com/WpY4lQbATw)  
Promocionado por Room Mate Hotels  
Ocultar foto · Responder · Retweetear · Favorito · Más

SOLO PARA Utiliza ahora el código de descuento "fanmate13"







Y para descubrirlos: Followerwonk – SocialBro

<http://www.socialbro.com/>

<http://www.followerwonk.com/>

Account	Followers	Following	Tweets	Days Old	Social Authority
<b>Boletín Viajes</b> @BoletinViajes	262,798	202,861	26,409	1,201	72
<b>muchoviaje</b> @muchoviaje	214,440	1,294	14,720	2,132	60
<b>Jesús Alonso</b> @TravelReportMX	178,888	86,305	99,555	1,177	77
<b>Gastronomía y Cía</b> @Gastronomiacia	154,331	708	16,399	1,417	65

#prelabtalleres



 **Twitter para Principiantes** 1 minuto

Esto es un Tweet. Los Tweets son mensajes cortos que tienen hasta 140 caracteres y pueden contener enlaces como <http://twitter.com>.

Mensaje de 140 caracteres.  
Se muestra en nuestra página principal o Timeline.

## ***Cuerpo del mensaje / enlaces / menciones / cc / fotos / vídeos***

 **Turismo de Córdoba** @CordobaESP 18 abr

Semana ideal para venir a #CórdobaESP probar el Vino Joven [goo.gl/BIPFV](http://goo.gl/BIPFV) y Oloroso [goo.gl/D9ZBW](http://goo.gl/D9ZBW) d Montilla-Moriles

 Ocultar contenido multimedia

← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ... Más



**Vino Oloroso D.O. Montilla-Moriles**

Te damos a conocer todas las curiosidades, historia, elaboración, cata, maridaje... de este vino tan querido en nuestra tierra.

#prelabtalk

# ¿Cómo escribo? El lenguaje de Twitter

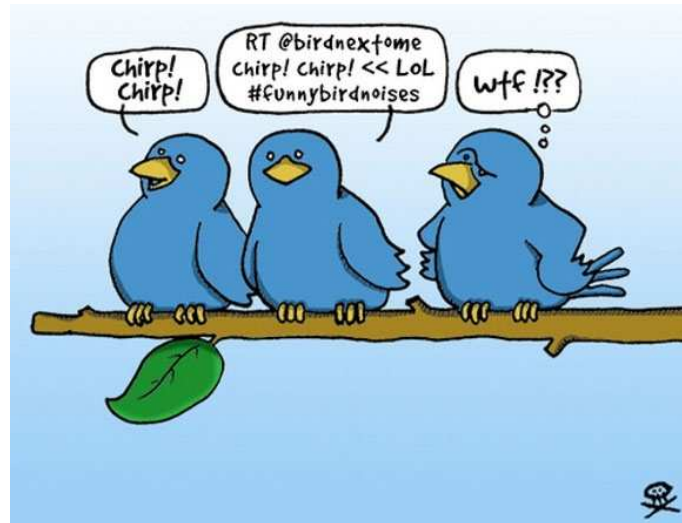


Foto: thoughtpick

Lenguaje sencillo, frases cortas

Estilo directo

NO VENTA / SPAM

Invita a la participación

Uso de preguntas

1ª persona del plural



**Directo al paladar** @directopaladar

11 min

¿Qué especias son tus favoritas en la cocina? La pregunta de la semana [ow.ly/2whcjW](http://ow.ly/2whcjW)

Abrir



**NH Hoteles ESPAÑA** @nh\_hoteles\_es

1h

Nuestros NH Viapol y NH Central Convenciones han sido decorados con el ambiente típico de la Feria de Abril [bit.ly/15okG9w](http://bit.ly/15okG9w)

Seguido por AlvarTour y otros 2



**Pepeday** @Pepeday

2h

Muchos ya tenéis en la cabeza las **#Vacaciones**... ¿Y reservadas?

[ow.ly/kdjLe](http://ow.ly/kdjLe) **#descuentos**

Seguido por MktFan y otros 2

Abrir

#prelabtalleres



**Respuesta** a otro usuario. Incluimos el nombre del usuario al principio del tweet:



**RT:** Es un tweet de otro usuario que decidimos compartir en nuestro perfil





**Menciones:** Es un tweet en el que mencionamos a otro usuario



**Innovación y Turismo** @andalucialab

2 mar

¡Buenos días! ¿Sin planes para el fin de semana? [bit.ly/YzcDxC](http://bit.ly/YzcDxC) vía @ocioon uno de los proyectos #emprendedores de #AndaluciaLab  
Abrir

**Fuente:**



**Innovación y Turismo** @andalucialab

1 mar

Influye Internet al elegir destino? [bit.ly/XSzyXt](http://bit.ly/XSzyXt) vía @andalucianet  
Entonces es hora de emprender en digital [bit.ly/15Jjzmm](http://bit.ly/15Jjzmm)  
Ver resumen

**Con copia:**



**Innovación y Turismo** @andalucialab

29 de mayo

Ya están los asistentes inmersos en #prelabtalleres Adwords  
[on.fb.me/KYTrrS](https://on.fb.me/KYTrrS) gracias por venir [yfrog.com/g0mj8gaj](http://yfrog.com/g0mj8gaj) cc @epsdaniel  
Ver foto

**Link:**



**Innovación y Turismo** @andalucialab

4 mar

¿Por qué debemos estar en #redessociales? Algunos datos significativos [bit.ly/15VPixj](http://bit.ly/15VPixj) #infografía  
Abrir



**Mensajes directos (DM).** Son mensajes privados que sólo podemos enviar a los usuarios que nos siguen.

## Trending Topic (TT)

Los temas más populares del momento.  
Lo más hablado en Twitter.



## Follow Friday #FF

Recomendamos a nuestra lista de seguidores a las personas que incluimos en el tweet





**Follower:** usuario suscrito a tus actualizaciones.

## Calidad frente a cantidad.

*¿Quién nos va a seguir? ¿Quién queremos que nos siga? ¿Cómo lo hacemos?*



Foto: Pinterest

Contenidos

Hashtag

Otras redes sociales

Sigue a quien quieras que te siga

Publicita






Foto: Pinterest



### Google url shortener

Paste your long URL here:

Shorten URL

All goo.gl URLs and click analytics are public and can be accessed by anyone.

Clicks for the past: [two hours](#) | [day](#) | [week](#) | [month](#) | [all time](#)

<input type="checkbox"/>	LONG URL	CREATED	SHORT URL	CLICKS
<input type="checkbox"/>				0

Press CTRL-C to copy

<http://goo.gl/FNG79>

0 minute ago - details

<http://www.andalucialab.org/>

### bitly

Your stuff | Your network

Bitmarks | Bundles | Stats | Profile

Paste a link here...

Welcome to the new bitly [Learn what's changed](#)

Search your bitmarks

1-10 OF 1,846 BITMARKS

- Comercialización Online "Conectar para Vender" - Andaluçia Lab  
[www.andalucialab.org/ventas/comercializacion-online-conectar-para-vender/](http://www.andalucialab.org/ventas/comercializacion-online-conectar-para-vender/)
- 4 Suggestions for Building User-Generated Content | Crowdsourcing Week  
[crowdsourcingweek.com/4-suggestions-for-building-user-generated-content/?ocback=ode+1...](http://crowdsourcingweek.com/4-suggestions-for-building-user-generated-content/?ocback=ode+1...)

What are bitmarks?  
Bitmarks are better bookmarks

Save, search, and organize all your links from around the web. Group them into bundles. Share them with friends. If you don't want them on your public profile, just mark them as private.

Tools and apps

There are many ways to save, organize and share your bitmarks from just about anywhere

[Find out how on our tools page](#)

facebook | bitmark | twitter

<https://bitly.com/>

<http://goo.gl/>



## Palabras clave o frases que ayudan a encontrar tu target / audiencia

Te permiten compartir tu contenido con nuevos usuarios

Te permite participar en conversaciones basadas en intereses compartidos



**Los tweets que incluyen hashtag logran mayor**

**Engagement. Límite 2-3**



21 herramientas hashtag:  
<http://bit.ly/1fGi9Kb>

hashtag	frequency
#innovación	123
#Innovación	59
#Innovacion	18
#ecoturismo	10
#sostenibilidad	7
#MWC13	6

**WhatHashtag** is an online application that allows you to find easily the most used Twitter hashtags for the keywords you want to search.

Just enter your search keyword and *automatically you will get the most popular hashtags* used worldwide to discuss your topic.

The result retrieves the last **1.000 tweets related** to your keyword, and orders hashtags by frequency of use. Using WhatHashtag you will gain visibility when tweeting your opinions, being read beyond your followers in the most effective way.

<http://whathashtag.circuloorojo.es/>

<http://tagboard.com/>

<http://www.hashtag.org/>



**Propios:** entre el 70 – 80% de tu contenido



**Web**

**Blog**

**Agenda**

**Noticias propias**

**Promociones/ofertas**

**Otras redes sociales:**

**Vídeos en Youtube**

**Álbumes de fotos en Facebook**

**Tablones de Pinterest**

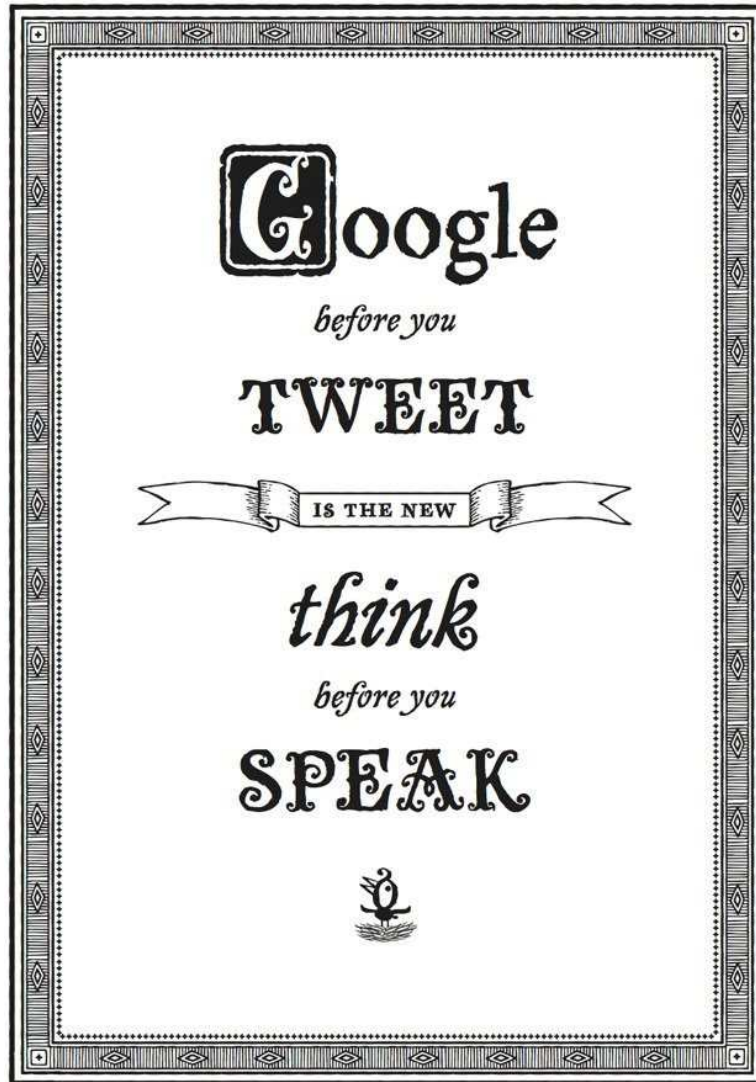
**Tu día a día: momentos de trabajo, fotos del equipo...**

**Respuestas a dudas, preguntas de tus clientes.**

**#prelabtalleres**

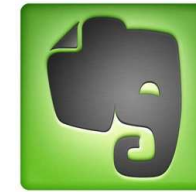
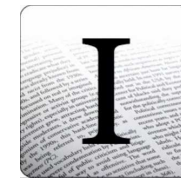


## Ajenos → Content curator



You should've gone to 9GAG.COM

Scoop It!  
Netvibes  
Evernote  
Instapaper



## Utiliza: Google Alerts

Otros contenidos:

- Noticias relevantes de actualidad
- Infografías
- Contenidos de empresas afines

#prelabtalleres





The maximum number of tweets you're allowed to make **per day**

**1,000**

The maximum number of users you're allowed to follow **per day**

**2,000**

The maximum number of direct messages you can send **per day**

**250**

The maximum number of direct messages you can send **per day**

For any account types are applied

Programación

Carrusel de post

Ideal: 3 – 5 tweets diarios

Foto: [soak-blog.andrewkelsalldes](http://soak-blog.andrewkelsalldes)





# Plataformas gestión de redes sociales

www.hootsuite.com

www.tweetdeck.com

#prelabtalleres

# Lo que no

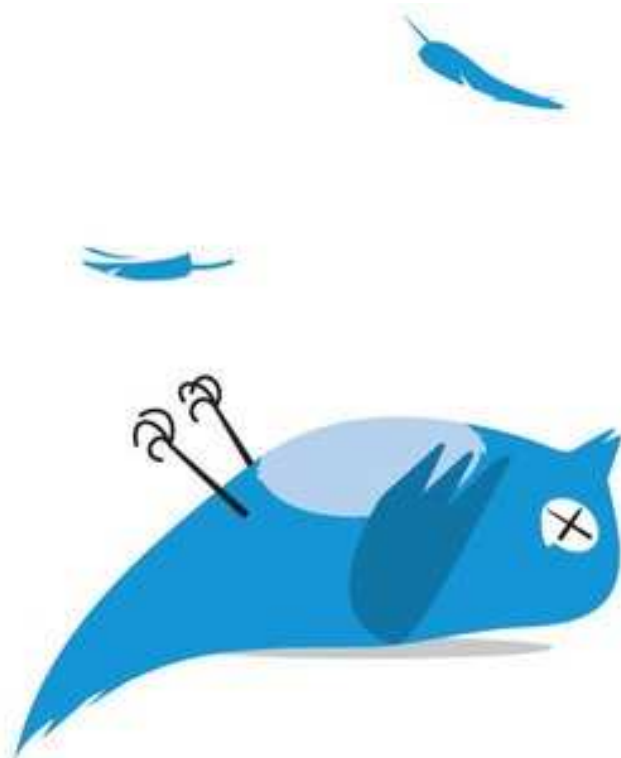


Foto: journaldugeek.com

- No SPAM
- No venta pura
- No RT sin motivo
- Dejar de twittear
- No responder a los mensajes (especialmente MD)
- No insultar / palabras malsonantes
- Dar opiniones personales sobre temas polémicos (si somos empresa)
- No twittear nada ajeno a nuestro negocio.
- Repetir el mismo tweet hasta la saciedad.
- No responder a los mensajes
- No escuchar las menciones
- Twitter no es un chat



Viralidad

Aprovecha contenidos

Comparte seguidores



#prelabtalleres



Foto: Pinterest

- Diferencia entre crítica / crisis.
- Monitoriza tu reputación, adelántate.
- Calma.
- No echar balones fuera.
- Localizar la raíz del problema y solucionarlo.
- No contestes enfadado / no provoques.
- No censures.
- Coordina la respuesta en todas tus redes.
- Minimiza la crítica /maximiza tu respuesta.



Para que un negocio tenga éxito en su estrategia de medios de comunicación social:

Sus **clientes offline** deben unirse a la **conversación online**.

Sus **fans (online)** deben convertirse en **clientes (offline u online)**.



**¿Quieres saber todo lo que puedes hacer en nuestro hotel y no perderte nada?**

Participa en nuestros eventos y concursos durante tu estancia y gana una noche gratis. Síguenos en nuestro canal de twitter con el hashtag #vive+nombre de tu hotel.

Ejemplo: #viveHotelDemo



[Nota: plantillas retorno 2.0](#)





- Inserta tus tweets en tu blog
- Incorpora los botones de Twitter en tus post
- Botonera social en tu home
- Botón de sigue a @nombredeusuario en tu blog

© 2012 - Todos los derechos reservados  
**Centro de Innovación Turística de Andalucía**  
 Ctra Nacional 340, Km 189,6 Marbella, 29604 - Málaga  
 Tel: (+34) 951 70 46 30 Fax: (+34) 951 248 906  
 desarrollo web: SI2 | Aviso Legal

## ¿Cómo puede comenzar un Restaurante en Internet?

Apr 15, 2013 - by EriSofi

+1 6 Tweet 60

Desde **Edenred**, inventor del **Ticket Restaurant®** y líder mundial en el campo de los vales de servicios prepago para empresas, y donde más de 300.000 personas usan sus tickets y tarjetas en España, han creado [esta guía](#) con consejos para **atraer y fidelizar clientes** en restaurantes.

Si todavía no sabes cómo comenzar tu presencia y **estrategia en Internet**, te recomiendo que sigas estos buenos consejos para comenzar con buen pie en las **redes sociales** y en el ámbito digital.

*Tu restaurante en internet.  
Consejos para atraer y fidelizar clientes.*

## ¿ME SIGUES EN TWITTER?

Follow @EriSofi 8,105 followers

**Ticket Restaurant®**

Consejos para atraer y fidelizar clientes

## Historia de un tweet; el viajero "mobilizado"

+1 1 Tweet 9 Me gusta 4 Compartir

Suscríbete a la News

Cuando hace tan sólo unos años hablábamos de la revolución de Internet, algo que sin duda ha transformado por completo nuestra vida diaria, nuestras formas de consumir, nuestros hábitos, etc, hoy hay que hacer referencia a otra gran revolución -**La Revolución Móvil**- siendo la industria turística una de las que ha recibido mayores impactos en esta transformación.

La Historia de un Tweet de esta edición nos ha llevado a reflexionar sobre la interesante publicación de **Minube** y cómo los **dispositivos móviles** están cambiando nuestros **patrones de consumo**.



**Raul Jimenez**  
@rauljimenez

Seguir

Lanzamos el Libro Blanco de los Viajes Sociales: La Revolución Móvil [minube.com/libroblanco](http://minube.com/libroblanco) mil gracias a todos los que han participado!

4:45 PM - 24 ene 2013

19 RETWEETS 6 FAVORITOS



Llámanos: 954184525 / 645557744

Buscar...



## Comunicar con vídeo

Blog Nosotros / FAQ + Productos + Conceptos y extras Ejemplos de vídeos Contacto



# Integra tu widget



**Configurar un widget de búsqueda** [← Volver a la configuración del widget](#)

Añade cualquier cronología pública de Twitter en tu sitio web utilizando la herramienta de abajo. Solo tienes que seleccionar la fuente de tu cronología, las opciones, y copiar y pegar el código HTML en tu página. Para más información, lee la [documentación de desarrolladores](#).

**Elige la fuente de tu cronología**

Cronología de usuario
  Favoritos
  Lista

**Opciones**

Consulta de Búsqueda:

Modo seguro (Excluir contenido sensible y blasfemia)

Altura:

Plantilla:

Abrir automáticamente las fotos

Color del enlace:

Deshabilitar la personalización de Twitter [?]

Al utilizar los Widgets de Twitter, estás de acuerdo con las [Reglas a seguir del Desarrollador](#)

```
<a class="twitter-timeline"
href="https://twitter.com/search?q=%40andalucialab" data-widget-id="325217431016570880">Tweets sobre "@andalucialab" </a>
<script>function(d,s,id){var
js,fjs=d.getElementsByTagName(s)[0],p=/^http:/.test(d.location)?'http':
'https';if(!d.getElementById(id)){js=d.createElement(s);js.id=id;js.src=
=p+"://platform.twitter.com/widgets.js";fjs.parentNode.insertBefore(js,
fjs);}}(document,"script","twitter-wjs");</script>
```

VIERNES, 19 ABRIL 2013 | BICICLETAS PLEGABLES | BICICLETAS ELÉCTRICAS | BICICLETAS URBANAS

**URBAN M**

Urban M características ventajas proyecto el equipo blog

**rebélate, el mundo ha cambiado**

URBAN M es una respuesta saludable y ecológica a tus necesidades de movilidad, la solución distinta, de una forma más sostenible y económica. Tandem perfecto: **bicicleta eléctrica** y lleva donde quieras.

Es una cuestión de estilo de vida. Lo urbano no está reñido con lo deportivo; la bicicleta es, sostenibles de movilidad en la ciudad.

¿Son tus desplazamientos laborales y de ocio inferiores a 7 Kilómetros? Esta es sin duda tu ventaja, la puedes combinar con otros transportes (autobús, tren...).

Una opción que se define por la palabra libertad. Gracias a su motor eléctrico, su carácter p...

**Urban Twitter**

@GuerreroA ¡muchas gracias! A por todas :)  
by Urban M 5 days ago

@ChrisCuevas00 gracias :)  
by Urban M 5 days ago

Preseleccionados para Lanzadera.es de Juan Roig - Mercadona, ¡Estamos en segunda fase!  
<http://t.co/kQAKRmxOMP>  
by Urban M 6 days ago

@rafael deloma si la vamos a liar. El horno está a punto y el producto puliendo formas. Urban M es ya una realidad  
by Urban M 20 days ago

#prelabtalleres



**Tweet patrocinado “encubierto”:** escrito por un usuario influyente.  
#ad y #promo

**Tweet patrocinado:** empresa paga para que llegue a una audiencia determinada. Icono naranja y encabezando el timeline

Rellena el formulario

<https://business.twitter.com/start-advertising>

Define los objetivos

Configura la campaña de publicidad

Cómo se ve:

Cuenta promocionada: en el espacio *A quien seguir*

Tweet promocionado: el primero en el Timeline

TT promocionado: aparece en el Trending Topic



**SFSymphony** SF Symphony 2 Retweets

RT @ethanteng: Sing-a-long to ABBA music [in the lobby before ARRIVAL, the ABBA tribute band] at the @SFSymphony!

<http://bit.ly/nOTh8w>

7 Jul

Promoted by SF Symphony



Una lista es un **grupo seleccionado de usuarios de Twitter**

## ¿Por qué?

- Organiza tu Timeline
- Sucesos / eventos
- Listas temáticas
- Disponer de contenido de calidad
- Mejorar tu imagen
- Insertar widget en tu web
- Geolocalizar usuarios



Foto:socialblabla.com

[Cómo usar las listas de Twitter](#)

#prelabtalleres



Interpretar, comprender y analizar los resultados en el Social Media.

No todo es tráfico, también fidelizar a nuestros clientes y usuarios, escucharlos, atenderlos, dialogar con ellos e involucrarlos en nuestro producto y marca.

**Followerkonk**

**Hootsuite**

**TweetDeck**

**SocialMention**

**SocialBro**

**Crowdbooster**

The collage features three main tool interfaces:

- Followerkonk:** A dashboard for tracking Twitter followers. It shows a bar chart for 'andalucialab' with data points for 1/9/2013, 5/9/2013, and 6/3/2013. The chart shows a mix of positive and negative changes in follower counts.
- SocialBro:** A dashboard for exploring a community. It includes a video player with a 'take a four' button and a list of features: 'Manage your social contacts', 'Analyze your audience', 'Search and filter your community', and 'See when your followers are online'.
- Crowdbooster:** A dashboard for social media marketing. It features a banner 'Measure and optimize your social media marketing' and a screenshot of a social media dashboard with various analytics and a 'See Plans and Pricing' button.



# ¡GRACIAS!

@andalucialab

@SaraRosalesB

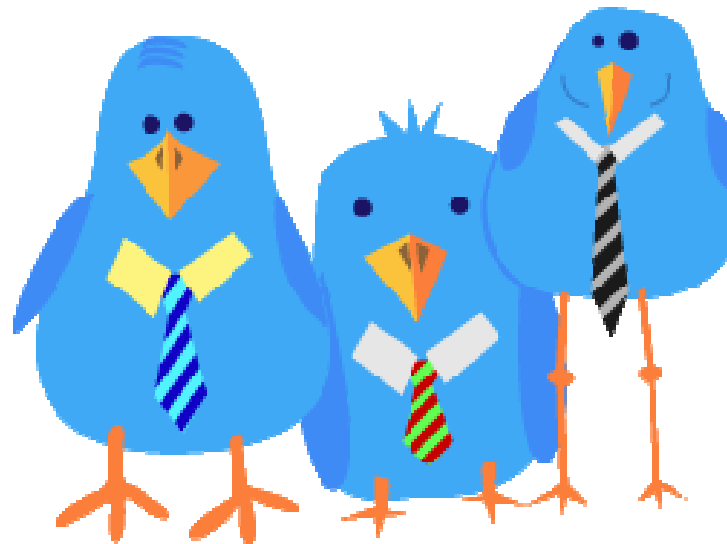


Foto: Pinterest

#prelabtalleres