



## Iniciación en Redes Sociales



## Centro de Innovación Turística de Andalucía

@andalucialab

#prelabtalleres



# ¿Qué es Andalucía Lab?





## ¿Por qué debemos estar en redes sociales?





## ¿Por qué debemos estar en redes sociales?

Si **Facebook** fuese un país, sería el 3º del mundo, con más del **50% de su población menor de 30 años.**

Cada día, el **20% de las búsquedas** que se realizan en Google son **nuevas** búsquedas.

Las **generaciones Y y Z ya no envían e-mails**, es cosa del pasado.

El **92% de los niños menores de 2 años tienen sombra digital.**

**Linkedin:** cada segundo, **2** nuevos miembros.

**Youtube:** cada minuto se suben **72** horas de vídeo.

Si **Wikipedia** fuera un libro: **2,25 millones de páginas.**

¿Reputación de marca? El **90%** usuarios creen en las **recomendaciones** y sólo el **14%** cree en la **publicidad.**

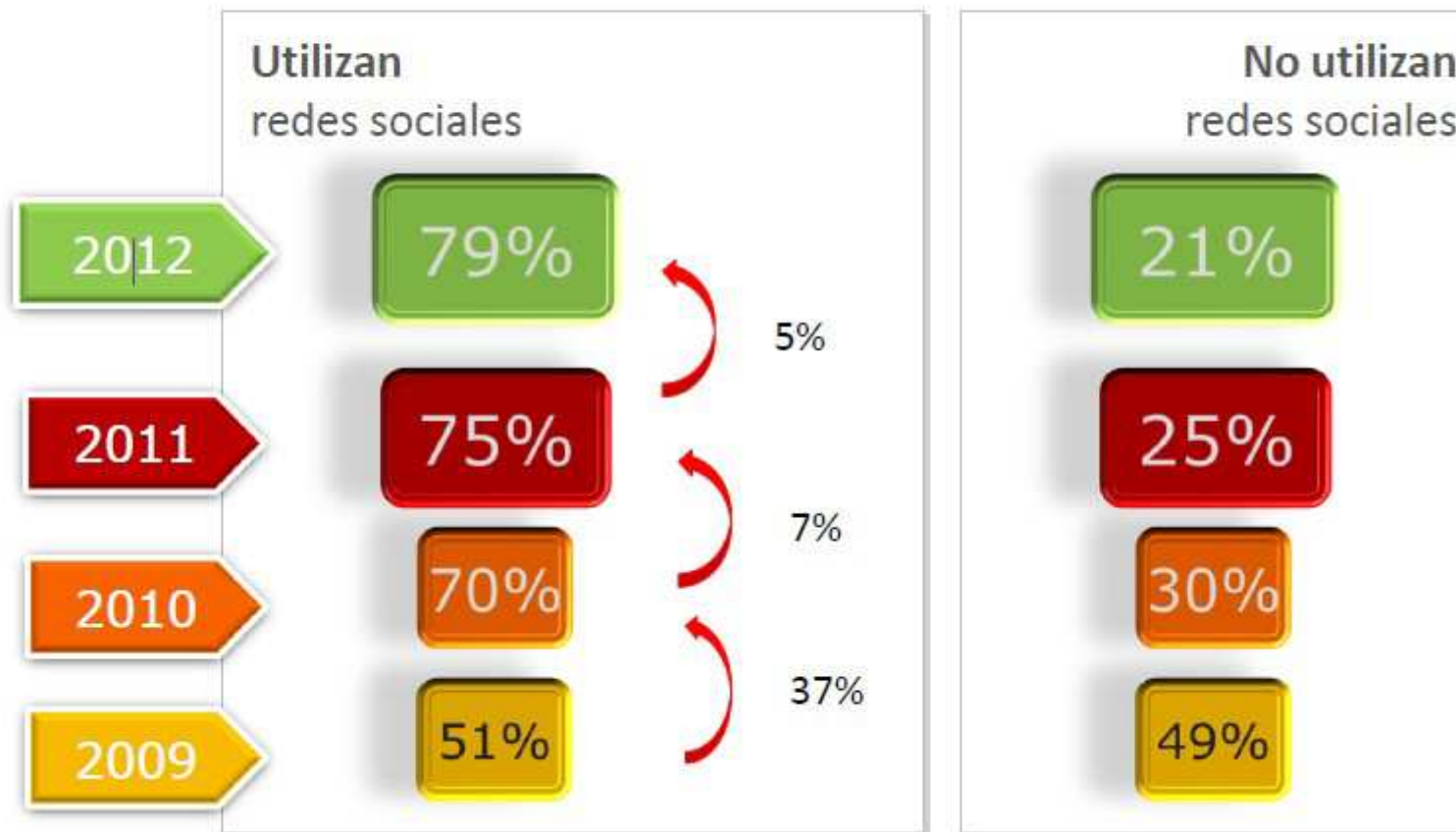
El **53%** de usuarios de **Twitter** recomiendan marcas.



## Algunos datos...

### Pasamos más tiempo que nunca en Redes Sociales (España)

La penetración en redes sociales está alcanzando su madurez. Casi 8 de cada 10 internautas de entre 18 y 55 años utilizan redes sociales.

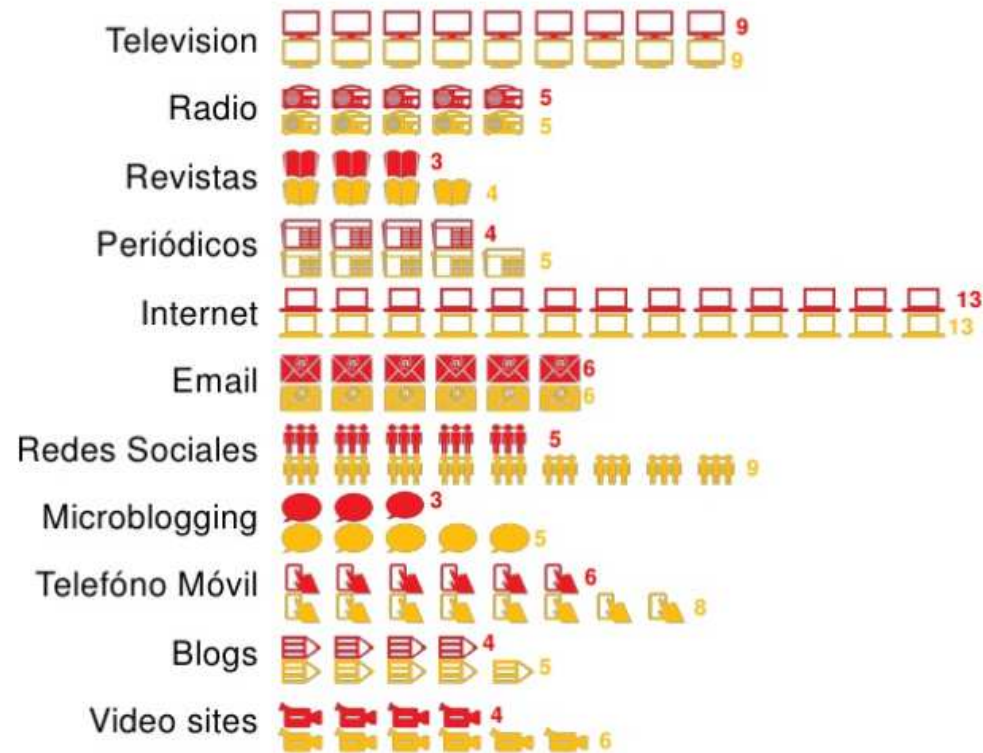




# Algunos datos...

Pasamos más tiempo que nunca en redes sociales  
-España-

■ Everyone  
■ 16-24 year olds



Base España: 1,092  
Base España 16-24: 230



The business of social | Social media tracker 2012

PREGUNTA: ¿Aproximadamente cuánto tiempo has pasado consumiendo los siguientes medios en los últimos 7 días ? Horas por semana.



Fuente: <http://www.slideshare.net/imartinmorales/el-negocio-de-las-redes-sociales-wave6>

#prelabtalleres



## ¿Es el móvil una dispositivo para acceder a las redes?

- El móvil como punto de acceso a las redes ha tenido un aumento del 47% en el último año
- Un 56% de los individuos que acceden a las redes sociales, lo hacen a través del móvil (38% en 2011)

Un 56% de los usuarios de redes sociales afirma que accede a ellas también a través de su teléfono móvil.







## Algunos datos...

### The always-connected traveller: How mobile will transform the future of air travel

The global study identifies traveller attitudes to airline mobile services whilst also highlighting emerging mobile technologies set to transform each stage of the travel experience.

### Importance of each step

"When flying, how important are the following 6 steps for your overall airline travel experience?"



**73.4%**

of the Earth's population subscribe to wireless services



- 1 Pre-trip**  
The most important stage of the process. Passengers are looking for easy ways to plan, book and board the plane
- 2 At the airport**  
Mobile is used if things go wrong with the travel experience i.e. lost bags, seating and disruption
- 3 On-board**  
A unique opportunity for airlines to provide enhanced services with the increase in connectivity on planes
- 4 At the destination**  
Passengers are increasingly using mobile to explore, connect, and share experiences
- 5 Post-trip**  
Social media provides an immediate outlet for feedback from customers

### Global mobile subscribers

The number of worldwide subscriptions for wireless services reached **5 billion** in September 2010. The worldwide smart-phone market grew **79.7% year on year** in the first quarter of 2011 (1Q11), according to the International Data Corporation (IDC) Worldwide Quarterly Mobile Phone Tracker.



**16%**

of travellers surveyed currently use smartphones to book trips

El viajero movilizado se perfila más independiente, más crítico pero también más cercano y más social.

En España más del 50% de los usuarios móviles dispone de un smartphone

El móvil le permite al viajero estar interconectado con su mundo y enriquecer sus experiencias.



# ¿Por qué debemos... si hablamos de Turismo?

El Turismo es uno de los sectores que **más ingresos genera en Internet.**

Somos **sociales** y en vacaciones más.

**Generación de grupos** en torno a un interés común.

El viaje nos genera dudas y **queremos respuestas** (atención al cliente, foros).

Porque las redes sociales influyen en el **proceso de compra** (opiniones).

Porque en redes se comparten experiencias y eso, **es Turismo.**

Comunidades > Todas las comunidades Recomendaciones personalizadas

Viajes y viajeros  
Un punto de encuentro para hablar de viajes  
5834 miembros

Únete a esta comunidad para publicar o comentar

Mauxi Leal  
Tipe de viaje - 12:56  
Tengo problemas con las multitudes, así que pensaba pasar mal en Roma. Al final, medianamente logré "escapar" de las masas de turistas y en mi blog cuento cómo lo hice :)

ROMA: 48 HORAS EN LA ETERNA, ESCAPANDO DE LOS TURISTAS I  
<http://wp.me/p10Eo6-tx>

Juan Carlos  
Debate - 11:39  
La Isla de Pascua ( Chile ) Esta diminuta porción de tierra el viento llamada Rapa Nui sigue cautivando a curiosos mundo mucho después de que la descubriera la com. West India el domingo de Pascua de 1722. Esta rodete Leer más

Entrevista a A World to Travel

THE ONLY CHAIR YOU WILL REMEMBER FOR THE REST OF YOUR LIFE !!!

Leer Artículo Completo [www.omtulum.com](http://www.omtulum.com)

Viajes Lira  
Hace 2 horas

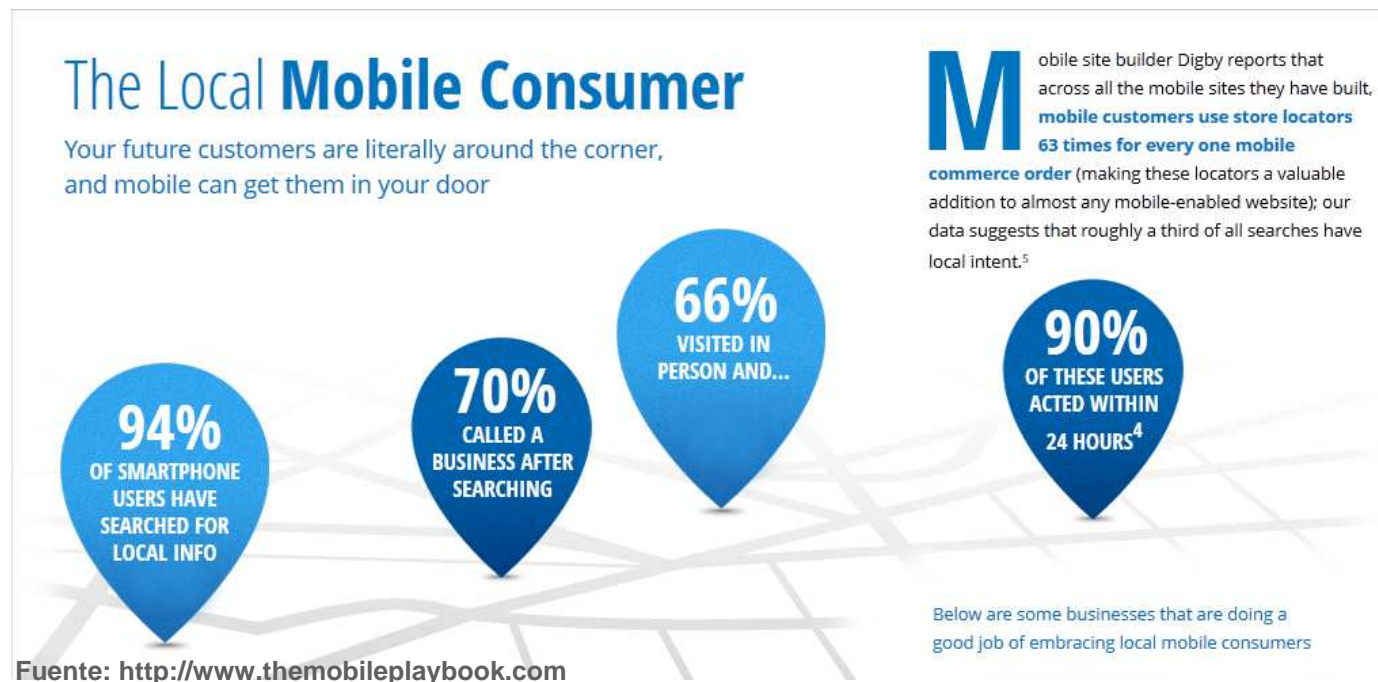
unos días quizeros !! ¿ Qué es y dónde hemos disfrutado esta icia ?

#prelabtalleres



## Algunos datos...

**La geolocalización es una oportunidad para las pymes.**



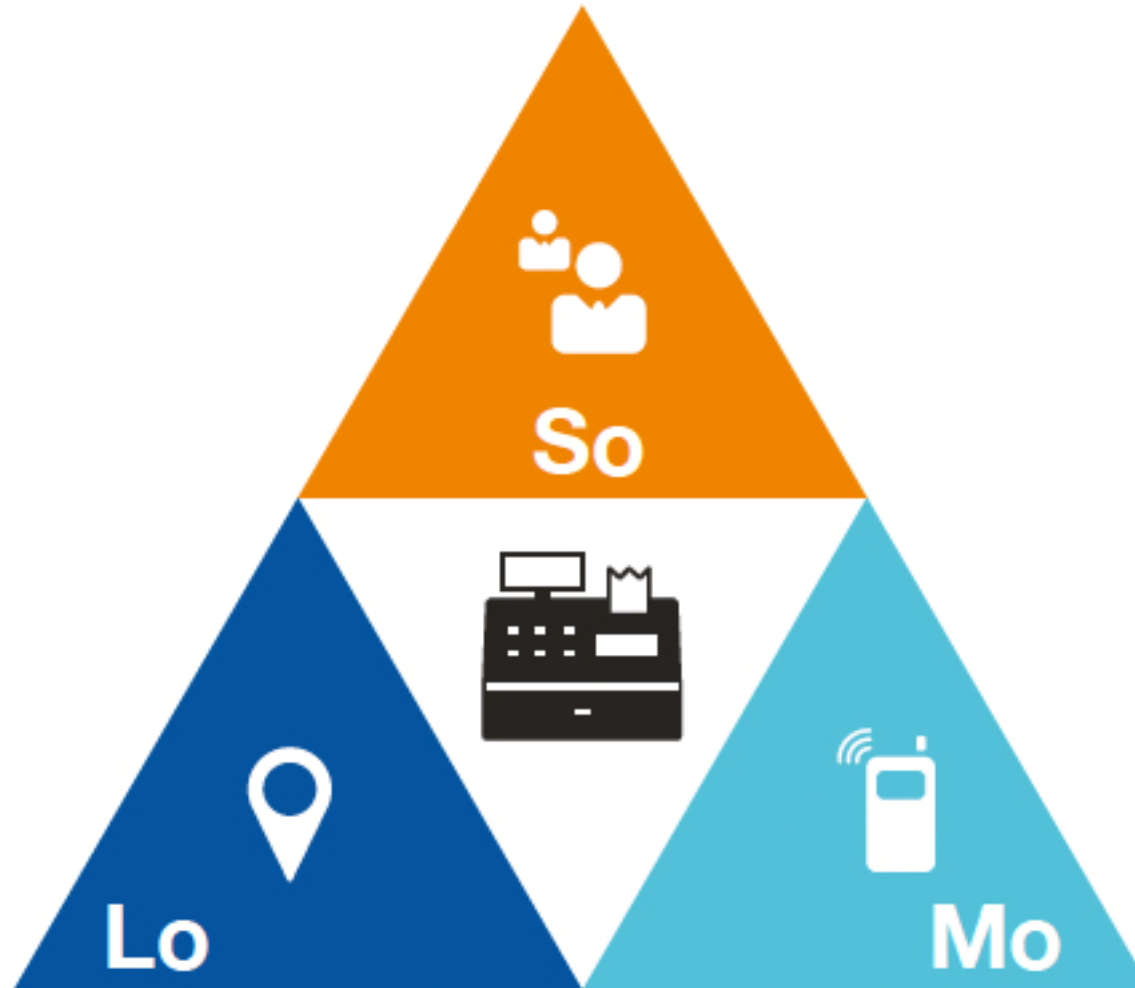
**El 94% de los usuarios de smartphones realizan búsquedas de información local.**

**70% llaman al negocio después de realizar la búsqueda.**

**66% visitan personalmente y de esos, el 90% realizan alguna gestión en las siguientes 24 horas.**



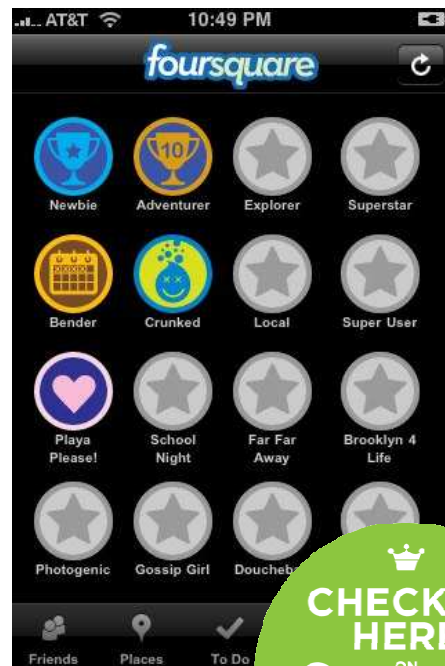
# SOCIAL + LOCAL + MÓVIL = SOLOMO





# Geolocalización

Estar geolocalizados es tener presencia en Internet



## Diapositiva 13

---

I1

lolita; 11/04/2013



## Geolocalización + Gamificación

- Permite a los negocios realizar promociones
- Los clientes obtienen descuentos y ofertas a través del check-ins





## Imprescindible: engrana estrategia online / offline



Fuente: Daniel Hebert

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)**.





## Engranar estrategia online / offline

**Te invitamos a que hagas fotos de nuestro establecimiento, de tus experiencias, de lo que más te gusta...**

**¿Te apetece? Premiaremos con una cena gratis la participación de nuestros fans. Síguenos en Facebook**

nombre y logo de tu empresa

**facebook.**



## Engranar estrategia online / offline

**¿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





## Gamificación en tu estrategia online/offline

Utilización de mecánicas de juegos (o videojuegos) en otras áreas, con el fin de conseguir que los usuarios realicen ciertas acciones que, en principio, no les motivaban.



Piano stairs - TheFunTheory.com - Rolighetsteorin.se

<http://www.youtube.com/watch?v=2IXh2n0aPyw>



## ¿Qué redes sociales me interesan más?

**SOCIAL MEDIA TEQUILA**

Explicación resumida del social media

- Estoy bebiendo #tequila
- Me gusta el tequila
- Mi mayor cualidad: beber tequila
- Aquí es donde bebo tequila
- Mira como bebo tequila [HD]
- Foto vintage de mi tequila
- Bebo tequila (Aunque nadie lo lea)
- Una adorable receta de tequila
- Bebo tequila y quiero sexo
- Escuchando música de Tequila
- Album de fotos de mi tequila
- Beviendo tekila a lo lokoh!!

@ivangarcia ivangarcia.com.es

### ¿Qué queremos conseguir?

- ✓ ¿Ventas ?
- ✓ ¿Llevar tráfico a mi web?
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Branding (notoriedad)
- ✓ ...

### ¿A qué público nos dirigimos?

- ✓ ¿Sabemos dónde está nuestro público?
- ✓ ¿Qué contenidos interesa a nuestros clientes?
- ✓ ¿Sabemos cómo conversar con ellos?



# Redes sociales verticales

Redes sociales especializadas: profesionales, juegos, geolocalización, viajes, marcadores sociales, fotos, música, fotos, presentaciones...

Youtube, Slideshare, Pinterest, Minube, Foursquare, LinkedIn...

The image shows three overlapping screenshots of travel-related websites:

- tripadvisor.es**: A travel planning website with a search bar for hotels, flights, and restaurants. It features a section for "Planifica el viaje perfecto" and "Lo que los viajeros españoles están comentando".
- minube**: A travel blog or social network. The main heading is "¿Dónde quieres" (Where do you want) with a search bar. Below it, there are navigation icons for "descubre", "calendario", "viajero de la semana", "destino de la semana", "rincón de la semana", and "vuelos y hoteles". A large number "2.087 blogs de viaje" is visible.
- YouTube**: A channel page for "AndaluciaLab" with 420 subscribers. It shows a list of videos, including "Solución de reconocimiento de gestos Kmoove, en Andalucía Lab" and "Servicio Marketing Móvil Turismo Entumano".



## Redes sociales horizontales

Las redes sociales horizontales **no tienen una temática definida**, están dirigidas a un público genérico, y se centran en los contactos.

La motivación de los usuarios al acceder a ellas es la **interrelación general**, sin un propósito concreto.

Facebook, Tuenti, Twitter, Google+...



Pasos: definir intereses, keywords y empezar a trabajar en **tu imagen digital** que quieres proyectar en función de los intereses de tu público.

# Contenidos: Propios



- 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.

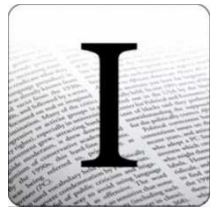
**¡¡No olvidar SEO!!**

#prelabtalleres



## Contenidos: Ajenos

**Content curator:** busca, agrupa y comparte de forma continua lo más relevante en su ámbito de especialización.



Herramientas:

**Instapaper**

**Scoop It!**

**Netvibes**

**Evernote**

**Utiliza: Google Alerts**

Otros contenidos:

**Noticias relevantes de actualidad**

**Infografías**

**Contenidos de empresas afines**







# Google Plus



¿Por qué hay que estar en Google Plus?

- Google plus no es sólo una red social, sino una plataforma clave para el posicionamiento
- La principal ventaja es que sus contenidos son indexables por el motor de búsquedas
- Estrategia de social media integrada: Google plus y todos sus productos: google maps, google docs
- Herramienta de marca. Nos ayuda a generar y desarrollar nuestra marca



# Google Plus

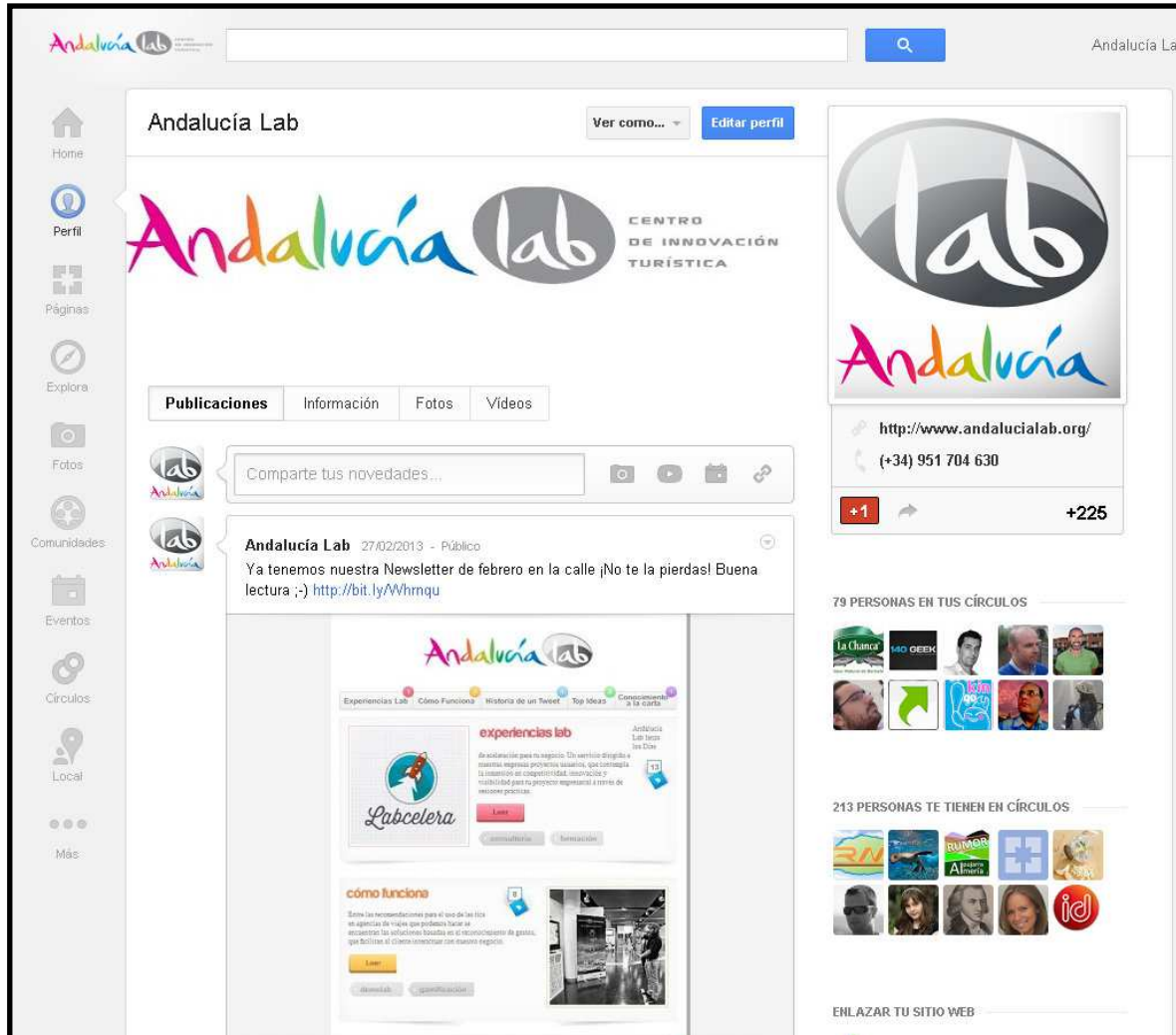


Para empezar tenemos que tener una cuenta de gmail

Página para empresas <https://plus.google.com/pages/create>

- Seleccionar una categoría. Ejemplo Negocio Local
- Añadir nuestro datos: nombre de la empresa, Url de la empresa, categoría
- Personalizar nuestro perfil público





Personalizar nuestro perfil de empresa

-Añadir un slogan, una línea que defina nuestro negocio

-Ser breve pero lo más descriptivo posible

-Imagen representativa

- Utilizar palabras clave

# Google Plus



- **Publicar contenido relevante**
- **Crear álbumes de fotos**
- **Subir eventos**
- **Añadir fotos, vídeos, enlaces**



# Google Plus

Círculos = segmentación

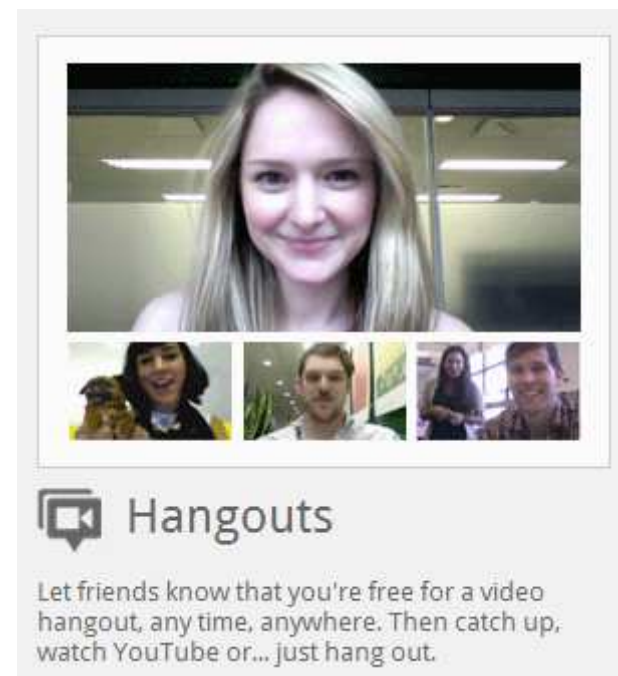


Los círculos nos permiten agrupar a personas y compartir el contenido con los grupos que creamos

Hangouts

Oportunidad para comunicarnos

Vídeo chats 10 personas



# Google Plus Local



teatro cervantes malaga

lola.damianov@andalab.org 0 + Compartir

Web Imágenes Maps Shopping Más Herramientas de búsqueda

Aproximadamente 220.000 resultados (0,22 segundos)

Las cookies nos permiten ofrecer nuestros servicios. Al utilizar nuestros servicios, aceptas el uso que hacemos de las cookies.

Aceptar Más información

**Teatro Cervantes de Málaga**  
[www.teatrocervantes.com/](http://www.teatrocervantes.com/)  
 Teatro Cervantes Málaga - Música, teatro, danza, lírica, Orquesta Filarmónica de Málaga.  
 Valoración: 25 / 30 - 31 opiniones de Google · [Escribir una opinión](#)

Calle Ramos Marín, 0 29012 Málaga  
 952 22 41 09

|   |  |
|---|--|
| <a href="#">Todos los espectáculos ...</a><br>Todos los espectáculos / Programación   MARIDOS Y ...                 | <a href="#">Música</a><br>MÚSICA, Temporada 2012-13: LAS CANCIONES DE ...                    |
| <a href="#">Información general - Málaga ...</a><br>twitter facebook. Teatro Cervantes de Málaga ... VIENTOS DE ... | <a href="#">Información</a><br>Teatro Cervantes: El Teatro Cervantes se distingue por la ... |
| <a href="#">Teatro</a><br>Asociación de Amigos del Teatro Cervantes. Colaboradores en la ...                        | <a href="#">Lírica</a><br>LÍRICA, 24 Temporada Lírica [2012-13]: AINHOA ARTETA ...           |

Más resultados de teatrocervantes.com »

[Teatro Cervantes \(Málaga\) - Wikipedia, la enciclopedia libre](#)  
[es.wikipedia.org/wiki/Teatro\\_Cervantes\\_\(Málaga\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Teatro_Cervantes_(Málaga))  
 El Teatro Cervantes de la ciudad española de Málaga es el más antiguo espacio

**Teatro Cervantes**

Cómo llegar Escribir una opinión

Dirección: Calle Ramos Marín, 0, 29012 Málaga  
 Teléfono: 952 22 41 09  
 Parada: Álamos

Opiniones

PUNTAJACIÓN GENERAL 25 31 opiniones de Google

# Google Plus Local



Andalucía lab Buscar restaurantes, hoteles y mucho más Málaga lola.damianov@andalab...

### SitiOS recomendados cerca de Málaga

**El Tapeo de Cervantes**  
VALORACION GENERAL 27 14 opiniones  
Conocido por: mejores tapas · calabaza  
Un experto (Jesus brats) ha puntuado el sitio en general como Excelente. 3 usuarios más han valorado también este sitio.

Ayuda a tus amigos a encontrar tus opiniones en Google+ Local. [Publica tus opiniones](#)

#### De los expertos Ver todo

**APARTAMENTOS CORONADO**  
VALORACION GENERAL 28 4 opiniones

**El Tapeo de Cervantes**  
VALORACION GENERAL 27 14 opiniones  
mejores tapas · calabaza

**Café de l\*abuela**  
VALORACION GENERAL 24 5 opiniones

Local

**Zagat (valorador social de restaurante)**

**Componente local muy importante**

**Encontrar negocios locales**

**Recomendaciones**



# Facebook



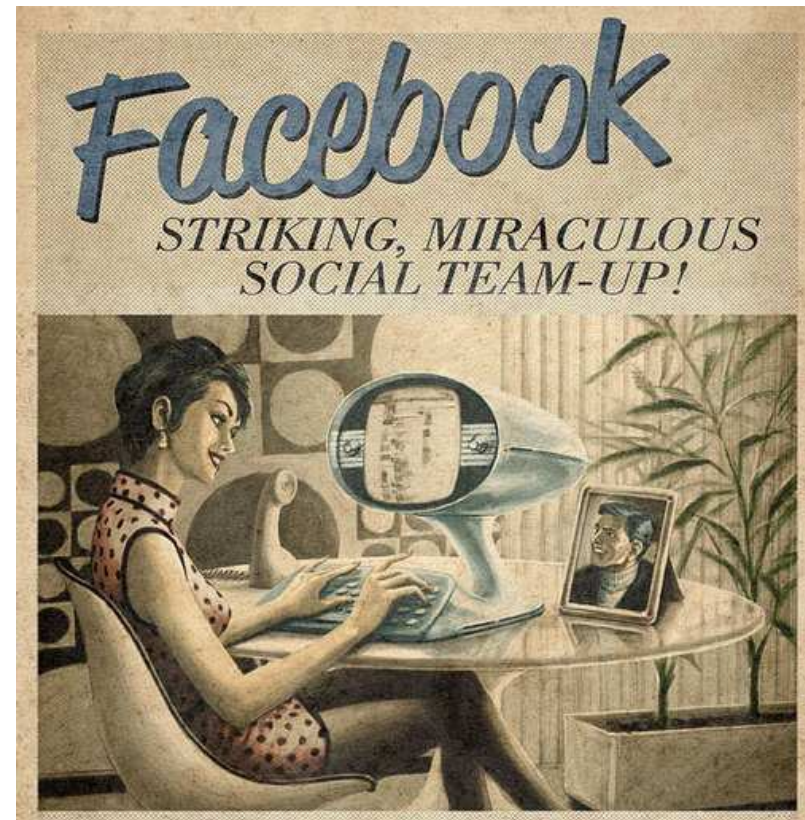
Algunas preguntas importantes antes de empezar en Facebook

¿Vas a tener tiempo de mantener la red?

¿Tienes experiencia anterior con perfiles personales?

¿Sabes cuales son tus objetivos?

¿Conoces tu público objetivo?





## Estrategia RRSS...¿Y sí ordenamos un poco?

- Presencia digital.
- Branding.
- Solucionar problemas.
- Generar más tráfico para mi web.
- Abrir un nuevo canal de comunicación con mis clientes.
- Fidelizar clientes.
- Estudios de mercado entre mis propios clientes.
- Hacer promociones/estimular el consumo.



The screenshot shows a Facebook profile for 'Sara Innovación Turismo'. The profile picture is a person relaxing on a lounge chair in a courtyard. The cover photo is a brochure titled 'Andalucía Lab, el (+D+) del turismo andaluz'. The profile name is 'Sara Innovación Turismo' with options to 'Actualizar información' and 'Registro de actividad'. Below the name are sections for 'Información' (with links to add school, city, and workplace), 'Amigos' (91), 'Fotos' (27), 'Mapa' (11), and 'Me gusta' (22). The main content area shows a status box with the prompt '¿Qué estás pensando?', a photo album update from February 27, and a recent activity feed with posts like 'Sara es ahora amiga de Descubre Antequera Turismo' and 'Sara quiere ir a Bangkok, Tailandia en TripAdvisor'.

Investiga con un perfil personal antes de crear tu página de empresa.

Después se convertirá en un perfil dinamizador de tus contenidos



Crea una página de empresa o migra tu página

<https://www.facebook.com/pages/create.php?migrate>

<http://www.facebook.com/business/>

Ajusta tu perfil a lo que buscan tus clientes / marca

- Incluye el máximo de información sobre tu empresa
  - Adapta tu imagen corporativa (logotipo)
  - Consigue una dirección web personalizada para tu página en [facebook.com/username www.facebook.com/andalucialab](https://www.facebook.com/andalucialab)
- Necesitarás tener 25 fans como mínimo.

Periodicidad: 3-5 post semanales ¡PROGRÁMALOS! (carrousel de posts)



## ¿Qué frecuencia de publicación y tipo de contenidos?

- Crea un calendario para programar qué vas a publicar y cuándo.
- Publica dos veces por semana como mínimo.
- Utiliza imágenes y vídeos, con más interacción.
- Haz preguntas a tus seguidores, fomenta la participación.
- Incluye tus eventos.
- Crea álbumes de fotos que muestren tus productos, día a día...
- Ofertas y descuentos.



Fuente: **Tecnología Tell**





## ¿Cómo conseguir más fans?

- Incluye la dirección web de tu página de Facebook en todos tus documentos de marketing (tarjetas de visita, recibos de compra, correos electrónicos, rótulos)



Encuentranos en Facebook



## ¿Cómo conseguir más fans?

- Informa a los clientes que visiten tu tienda/sitio web de su existencia.



Tarjeta estamos en Facebook

# ¿Cómo promocionar mi pagina?



Ofrece promociones o descuentos exclusivos para tus fans de Facebook

A screenshot of a Facebook post from the page 'Bodegas Mezquita'. The post includes the profile picture, the name 'Bodegas Mezquita', and the text: 'Hace una hora', 'Ahora que se acerca el calor te queremos invitar a una bebida con tu tapa, para conseguirlo nada más fácil: Solo tienes que compartir en las Redes Sociales tu experiencia con nosotros mencionando a Bodegas Mezquita. Informarte aquí: http://bit.ly/14ScTA9'. Below the text is a large image of a table with food and wine. The image has the text 'la vida siempre se comparte...' and the Bodegas Mezquita logo. At the bottom of the image is a yellow starburst graphic with the number '1'. Below the image, it says '4 Me gusta'.

#prelabtalleres





# Genera contenido viral, que provoque muchos “Me gusta”



Andalucia Lab  
Hizo 3 horas

¡Buenos días! Hoy que se celebra el Día Internacional de la Diversión en el Trabajo os dejamos un vídeo. Aprender, evolucionar, compartir...todo crea clima. <http://bit.ly/Xpzz8P>  
La sonrisa es todo un motor para conectar! :-)) <http://bit.ly/cpbal>



Me gusta · Comentar · Compartir

A 23 personas les gusta esto.

Joaquín Muñoz Marín ¡Y bien importante que es! 😊 Muy buenos días  
Me gusta · Responder · Hace 2 horas

Escribe un comentario...

830 personas vieron esta publicación



## Cosas de Comé

Ya están aquí. Llega San José y varias de las heladerías famosas de la provincia abren temporada. Ya lo han hecho Los Italianos de Cádiz y Toni en Sanlúcar y el día 19 abre La Valenciana Ibense de San Fernando. Ponme uno de dos bolas. Más información en Cosasdecome. <http://www.cosasdecome.es/sin-categoria/las-heladerias-de-la-provincia-abren-temporada-por-san-jose/>



Me gusta · Comentar · Compartir · 2 · Hace 4 minutos



## ¿Cómo conseguir un contenido más viral?

- Frases y citas que conectan.
- Una estrategia que funciona!! (pero no abusar...)

Para que pueda surgir lo posible es preciso intentar una y otra vez lo imposible

Hermann Hesse

Andalucía Network  
Te gusta · 1 de abril

Comenzamos un nuevo mes con las pilas cargadas!

Me gusta · Comentar · Compartir

A Eva Aguilar, Técnico Vive Andalucía y 23 personas más les gusta esto.

19 compartidos

Jules Verne Buenos días!! A ver qué tal se nos da aquí...me encanta la frase!! La comparto!!

Me gusta · Responder · 1 · 1 de abril a la(s) 10:25

Escribe un comentario...

# Sácale partido a las aplicaciones



Easy promo → promociones  
 Just direct → redirección web  
 Networked blogs → blog  
 Wobox, Tripadvisor, Booking...

#prelabtalleres



## ¿Qué tener en cuenta sobre las imágenes?

- Imagen de cabecera. Cámbiala eso le dará actualidad a tu Facebook
- Crea álbumes corporativos. Una forma de tener tus imágenes siempre vivas.
- Personaliza tus imágenes (logo, marco)
- Incorpora pie de foto



#prelabtalleres

# Medir los resultados



**Visión general** Me gusta Alcance Personas que están hablando de esto Visitas

Todas las fechas y horas se expresan en el horario de la costa del Pacífico de Estados Unidos. [Exportar datos](#)

Total de "Me gusta" **3.245** ↑0,28% Amigos de los fans **1.028.636** ↑0,7% Personas que están hablando de esto **137** ↓-23,46% Alcance total de la semana **5.514** ↑7,72%

Publicaciones **3** Personas que están hablando de esto **137** Alcance total de la semana **5.514**

**Publicaciones de la página** (Actualizado hace aproximadamente un minuto)

Todos los tipos de public...

**Visión general** Me gusta Alcance Personas que están hablando de esto Visitas

03/02/2013 - 02/03/2013 [Exportar datos](#)

Personas a las que les gusta tu página (datos demográficos y de ubicación) Ver "Me gusta"

**Sexo y edad?**

|         |       |       |       |       |       |       |       |      |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Mujeres | 45,9% | 0,2%  | 3,1%  | 19,7% | 16,3% | 5%    | 0,0%  | 0,0% |
| Hombres | 50,4% | 0,2%  | 3%    | 17,4% | 18,8% | 8,1%  | 2%    | 0,9% |
|         |       |       |       |       |       |       |       |      |
|         |       | 13-17 | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65+  |

**Países?**

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| 2.914 | España                    |
| 39    | Reino Unido               |
| 26    | Argentina                 |
| 22    | Estados Unidos de América |
| 20    | Portugal                  |
| 19    | Alemania                  |

**Ciudades?**

|     |                        |
|-----|------------------------|
| 424 | Málaga, España         |
| 422 | Sevilla, España        |
| 187 | Granada, España        |
| 149 | Marbella, España       |
| 140 | Madrid, España         |
| 109 | Córdoba, Spain, España |

**Idiomas?**

|       |                         |
|-------|-------------------------|
| 1.595 | Español (España)        |
| 1.367 | Español                 |
| 82    | Inglés (Estados Unidos) |
| 74    | Inglés (Reino Unido)    |
| 28    | Francés (Francia)       |
| 20    | Italiano                |
| 18    | Portugués (Portugal)    |

**Procedencia de los "Me gusta"**

Nuevos "Me gusta"?  Ya no me gusta?

**Origen de los "Me gusta"?**

- 45 En la página?
- 21 Biografía?
- 10 Celular?
- 7 Recomendaciones de Facebook?
- 6 Explorador de páginas?
- 4 Al sostener el puntero encima?
- 3 Resultados de la búsqueda?

[Mostrar todos](#)

# Medir los resultados



| Fecha ?   | Publicación ?   | Alcance ? | Usuarios que interactúan ? | Personas que están hablando de esto ? | Difusión ?  |   |
|-----------|---|-----------|----------------------------|---------------------------------------|---|---|
| 15/4/2013 |  La sostenibilidad es un concepto cada v...    | 135       | 3                          | 2                                     |  1,48%   |    |
| 14/4/2013 |  Buenos días, ¿Conoces la diferencia entr...   | 544       | 17                         | 6                                     |  1,1%    |    |
| 14/4/2013 |  ¡Bueno domingo! ¿Sabes como vender ...        | 887       | 43                         | 17                                    |  1,92%   |    |
| 13/4/2013 |  ¡Buen sábado! Ser Communny Manager e...       | 890       | 40                         | 25                                    |  2,81%   |    |
| 12/4/2013 |  Tenemos nuevo post en nuestro blog: "...      | 721       | 37                         | 16                                    |  2,22%   |    |
| 11/4/2013 |  Buenos días, os compartimos este inter...     | 83        | 12                         | 6                                     |  7,23%   |    |
| 11/4/2013 |  Nuestra Semana de Consultoría incorpor...     | 363       | 18                         | 10                                    |  2,75%   |    |
| 11/4/2013 |  Hoy en Andalucía Lab Prelabtaller de Po...    | 513       | 22                         | 8                                     |  1,56%   |    |
| 10/4/2013 |  Hoy Prelabtaller en Málaga, Granada, Se...  | 801       | 47                         | 13                                    |  1,62% |  |
| 10/4/2013 |  "La posibilidad de ofrecer productos, de... | 525       | 23                         | 15                                    |  2,86% |  |
| 9/4/2013  |  ¿Aportas valor añadido a tus clientes? O... | 980       | 40                         | 15                                    |  1,53% |  |
| 9/4/2013  |  Hoy en Andalucía Lab, Prelabtaller de M...  | 690       | 65                         | 28                                    |  4,06% |  |
| 8/4/2013  |  ¡Buenos días! ¿Conoces todas las utilida... | 484       | 23                         | 9                                     |  1,86% |  |



# Twitter



- Es una red social basada en el microblogging
- Su actividad consiste en la emisión y recepción de tweets (mensajes cortos con un máximo de 140 caracteres)
- Los mensajes son públicos, aunque también podemos enviar mensajes privados a los usuarios.
- Los tweets pueden contener: textos, enlaces, imágenes y otros elementos característicos de twitter

**Twitter es una gran herramienta de marketing online  
Nos ayuda a fortalecer nuestra marca, fidelizar clientes,  
Compartir información relevante, interactuar, buscar contenido de  
interés...**



# Twitter

## Darse de alta

- Nombre completo
- Correo electrónico
- Nombre de usuario

Este nick aparecerá en Twitter como **@nombredeusuario)**

Con este usuario, podrán

Localizarnos y mencionarnos otros usuarios

Tenemos un máx de 15 caracteres

## Únete a Twitter hoy.

Nombre completo

Ingresar tu nombre y apellido.

Dirección de correo electrónico

Crea una contraseña

Escoge tu nombre de usuario

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

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.





# Elementos de Twitter

- Timeline (TL) es Donde aparecen las publicaciones que hacemos y las de nuestros seguidores



# Elementos de Twitter



Following/Siguiendo: personas a las que hemos decidido seguir

Followers/Seguidores: usuarios de Twitter que nos siguen





## Elementos de Twitter



- **Tweet:** Cada uno de los mensajes cortos (máx 140 caracteres) que los usuarios envían a través de Twitter
- **Menciones:** Es un tweet en el que incluimos el nombre de otro usuario
- **Reply.** Es una respuesta a otro usuario. Incluimos el nombre del usuario al principio del tweet: @andalucialab gracias por el curso



## Elementos de Twitter



- ReTweets o RT: Es un tweet de otro usuario que decidimos compartir en nuestro perfil
  - Directos. Cuando pulsamos directamente en el botón retwittear del tweet
  - Indirectos. Copiando el contenido y pegándolo en un tweet nuevo. Al comenzar tendremos que añadir RT + @usuariofuente. Podemos incluir un comentario antes del RT, para valorar el contenido





## Elementos de Twitter

- Mensajes directos (DM). Son mensajes privados que sólo podemos enviar a los usuarios que nos siguen. Tienen un máx de 140 caracteres





# Elementos de Twitter

En cada tweet podemos encontrar los siguientes elementos



# Elementos de Twitter



Citamos la fuente



## Elementos de Twitter



Copia



Imagen

#prelabtalleres



## Elementos de Twitter

- **Hashtag**

Es una forma de categorizar un tweet y agrupar conversaciones sobre una temática. Se utiliza colocando # antes de una palabra. Si pinchamos sobre él aparecerá un timeline con todos los tweets que han incorporado la etiqueta.





# Elementos de Twitter

## Trending Topic (TT)

Son los temas más populares del momento. Lo más hablado en Twitter. Si pinchamos sobre ellos, nos muestra la búsqueda

## Follow Friday #FF

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





# Elementos de Twitter



Podemos encontrar contenidos relacionados con nuestros intereses, lo que está pasando en el mundo, lo que seguimos

Nos lleva a un apartado con las interacciones que hemos recibido: menciones, retweets, nuevos seguidores

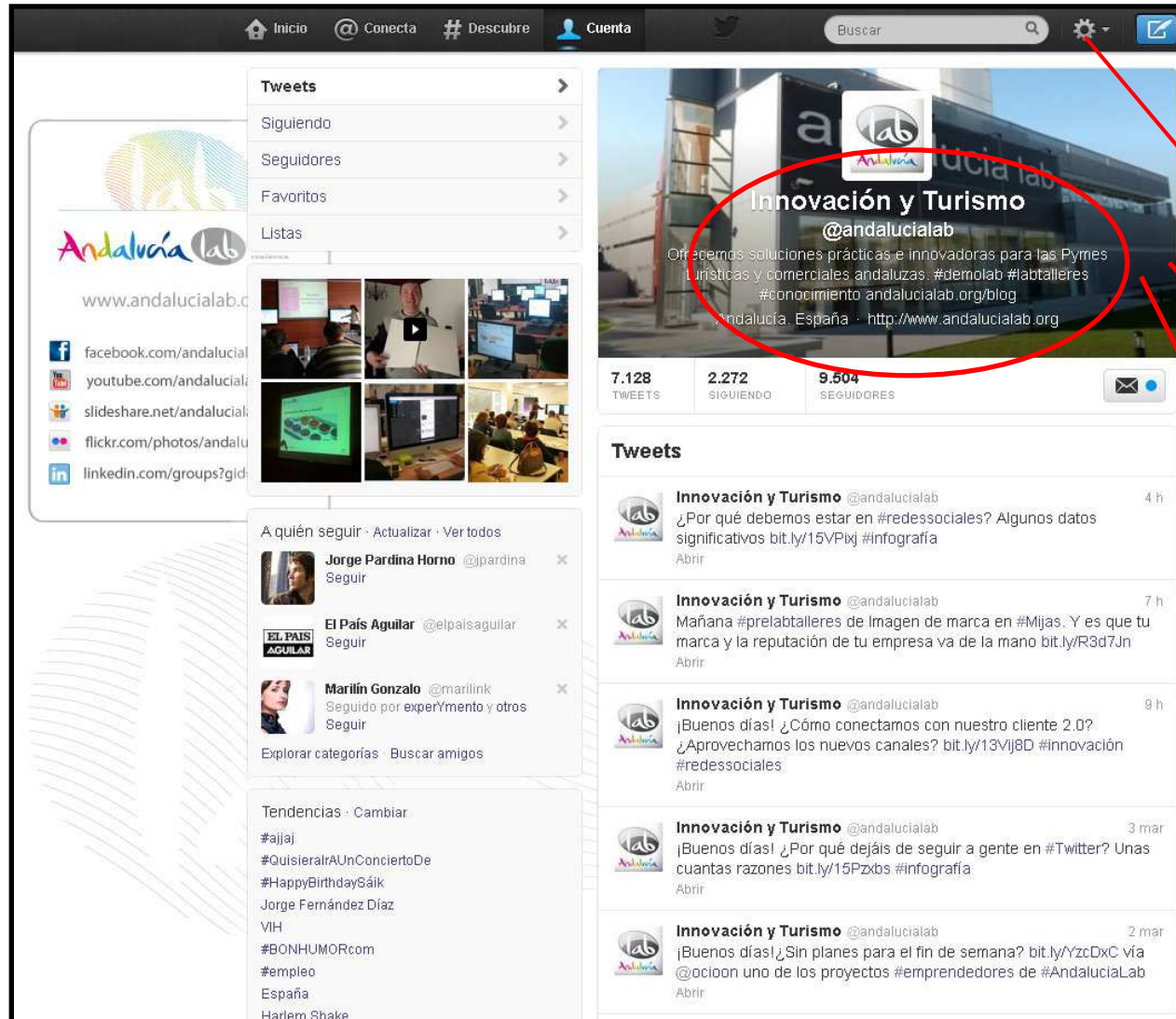
- Nos dirige a nuestra página principal

Búsqueda de contenidos o usuarios

Publicar un nuevo tweet

Menú desplegable de Nuestro perfil

# Nuestro perfil en Twitter



Es una de las pestañas más importantes

Configuración de nuestro perfil

Imagen para poder diferenciarnos

Tu negocio debe quedar reflejado en tu perfil: nombre, logo, descripción, Página web

Es importante decir quienes somos, a que nos dedicamos y que nos identifica

Ideal: 2-3 tweets al día

# #Hashtag



Resultados de **#Turismo**

Tweets Destacados / Todos / Personas que sigues

**Spain** @spain 4 mar  
Las 10 procesiones más espectaculares de la Semana Santa en España tinyurl.com/ck682e9 vía @expreso\_info #viajes #turismo  
Retwitteado 23 veces  
Abrir

**preferente.com** @preferente 30 min  
#turismo Marriott se une a Ikea para lanzar Moxy Hotels y abrir 150 hoteles bit.ly/1096HIZ  
Abrir

**EP Turismo** @EP\_Turismo 42 min  
"Chile es TUYO", el país sudamericano busca potenciar el #turismo nacional durante todo el año (@sematur) - ow.ly/lnz7W  
Abrir

**Tobias** @tolentinotur 42 min  
Definen a ABAV 2013 como la mayor y mejor feria turística de Brasil: goo.gl/mrhmy #Turismo  
Abrir

**José Luis Sarraide** @guiasviajar  
¿Aún no has visto las panorámicas de Trujillo desde su castillo? #Extremadura guias-viajar.com/espana #turismo  
Retwitteado por Extremadura Turismo  
Abrir

**Fernando Gallardo** @fgallardo  
En marzo retomamos actividades #turismo en Chile al seminario #1stdiputados en Cámara de Diputado  
Abrir

Ordena conversaciones

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

**Innovación y Turismo** @andalucialab 21 h.  
En el sector turístico no hay que olvidar los #RRHH como clave en la #competitividad bit.ly/WV1Jl8L nuevo post con @TouristTalent  
Abrir

**Innovación y Turismo** @andalucialab 4 mar  
Mañana #prelabtalleres de Imagen de marca en #Mijas. Y es que tu marca y la reputación de tu empresa va de la mano bit.ly/R3d7Jn  
Abrir

whathashtag find your hashtag in **twitter**

innovacion Search  
enter one or more words

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

turismo Search  
enter one or more words

| hashtag    | frequency |
|------------|-----------|
| #turismo   | 209       |
| #Turismo   | 93        |
| #viajar    | 13        |
| #Málaga    | 11        |
| #Australia | 10        |
| #Andalucía | 10        |
| #CTC       | 9         |
| #Fallas    | 7         |
| #ofertas   | 7         |

#prelabtalleres



# Plataformas gestión de redes sociales

hootsuite

www.hootsuite.com

www.tweetdeck.com

Programación de Tweets: carousel de post

#prelabtalleres



## Algunos consejos...



- Sacar el máximo partido tu perfil, personalízalo y hazlo atractivo.
- Cuida el estilo de comunicación. Claro y sencillo. Si nuestros tweets son complicados no nos leerán.
- La ortografía es vital. Cuidar la puntuación, acentuación y gramática del lenguaje.
- Usa el # Hashtag para referirte a temas o eventos concretos. Tus tweets tendrán más visibilidad.
- Cuando recomiendes algo que te gusta, facilítalo acortando el enlace. [Byt.ly](http://Byt.ly)



## Algunos consejos...



- No satures a tus seguidores y evita postear muchos tweets seguidos
- Muestra tu marca como es, con su identidad y valores
- Hablar todo el tiempo de nuestra empresa, es hablar de lo mismo. Diversifica
- Responde a las personas que te mencionan públicamente, además de dar las gracias a tus seguidores, a los que te retwittean
- Y sobre todo genera contenido de interés. Aporta valor a los usuarios







- **Tablero:** es simplemente la carpeta o “corcho” donde agrupamos los pines.

- **Pin:** imagen a la que podemos asociar un enlace o url. Equivale a un tweet en Twitter o a un post en Facebook.

- **Repin:** contenido de otro usuario que incluimos en uno de nuestros tableros. Equivale al Retweet en Twitter o a Compartir en Facebook.

<http://business.pinterest.com/>

#prelabtalleres



## Pinterest

- Herramienta de branding e imagen de marca
- Comercialización de nuestros productos
- Poder de la imagen frente al texto. Red social 100% visual
- Volumen de negocio 10% más de compras online que cualquier otra red social.
- Red social adictiva. Tiempo medio de permanencia, más de una hora.
- Oportunidad de tráfico. Detrás de cada imagen hay un enlace, convirtiéndose en puerta de entrada a nuestra web
- Mix de contenidos. Tanto propio como ajeno. Proyectamos la imagen de nuestro negocio a los usuarios, no sólo nuestros productos o servicios, sino la filosofía que los acompaña, lo que la inspira en su día a día, consiguiendo con ello una conexión emocional con el cliente.



The image shows two overlapping screenshots. The top one is a Pinterest board titled 'Regalos' (Gifts), with a red circle around the word. It features several items for sale, such as 'Chicken Chicken Chicken - PDF Knitting Pattern' for \$5.00, 'Lilac Heart Earrings' for \$15.00, and a 'Stunning 1940 Ford' for \$2,500.00. The bottom screenshot is a Facebook profile for 'Andalucía Lab', showing its profile picture, cover photo, and various social media links. A red circle highlights the Pinterest icon in the social media links section, with an arrow pointing from the Pinterest board above to it.

Para tienda online

Relaciona tus redes sociales



Sube tus vídeos

Título y descripción con palabras clave

etiquetas

# ¿Cómo me encuentran?



**Centro de Innovación Turística**  
Innovación en Turismo

Web Ofici... Blog Anda... Facebook Twitter  
Youtube LinkedIn Pinterest Flickr  
Slideshar...

Andalucía Lab es un centro pionero, nacido para atraer y generar conocimiento, para transferirlo al sector turístico, y para ofrecer soluciones prácticas e innovadoras a las Pymes y Micropymes turísticas andaluzas y a los diversos actores que participan en dicha Industria.

Actualmente, se encuentran en funcionamiento el área de investigación (Research Lab), el área demostrativa (Demo Lab), centrada en dar a conocer las principales soluciones tecnológicas disponibles para el sector, y el área de asesoramiento (Consulting Lab). Además, realiza una intensa actividad de transferencia de conocimiento.

Ofrece servicios en materia de formación, consultoría, asesoría en la implantación de nuevas tecnologías y emprendeduría en e-commerce.



C/ Carrera  
tifs:+34 95  
fines de ser

www.fivegates.es  
info@fivegates.es

Descubre nuestra interior

facebook @cincopuertas

FIVE GATES HOSTAL

© 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



# Por último, monitorizar...

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.

Followerwonk

Faceboostic:  
aplicaciones

Hootsuite

TweetDeck

SocialMention

SocialBro

Kurrently

Crowdbooster...

The collage features several social media analytics tool interfaces:

- Followerwonk:** A screenshot showing a dashboard for 'andalucialab' with a bar chart of follower changes over time. The chart shows a net increase of +101 followers (+1.07%) for the period from 1/9/2013 00:00:00 to 5/9/2013 12:59:51.
- SocialBro:** A screenshot of the SocialBro website with a video player 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 screenshot of the Crowdbooster website with a banner that reads 'Measure and optimize your social media marketing' and a 'See Plans and Pricing' button.



¡Gracias a todos por vuestra  
participación!

[info@andalab.org](mailto:info@andalab.org)