



talleres

pre

Twitter para

tu negocio



Centro de Innovación Turística de Andalucía

[@andalucialab](#)

[@SaraRosalesB](#)

[#prelabtalleres](#)



¿Qué es Twitter?

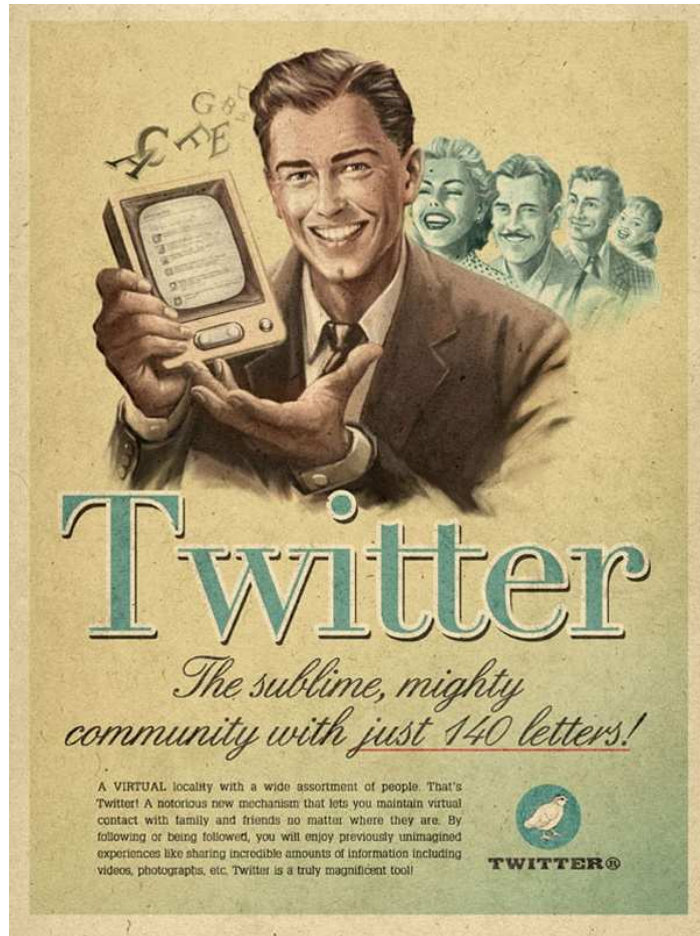


Foto: theinspirationroom.com

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.

Herramienta de gestión 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

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

#prelabtalleres



Personaliza tu perfil:

- Nombre de usuario
- Avatar / Imagen de fondo
- Incluye biografía / geolocalización / web

Personaliza tu perfil:

Nombre de usuario

Avatar / Imagen de fondo

Incluye biografía / geolocalización / web

- Tweets
- Siguiendo
- Seguidores
- Favoritos
- Listas

Andalucía lab

www.andalucialab.com

- facebook.com/andalucialab
- youtube.com/andalucialab
- slideshare.net/andalucialab
- flickr.com/photos/andalucialab
- linkedin.com/groups?gid=...

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

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 pic.twitter.com/WpY4lQbATw
Promocionado por Room Mate Hotels
Ocultar foto · Responder · Retweetear · Favorito · Más

SOLO PARA Utiliza ahora el código de descuento "fanmate13"



Al abrir una cuenta, Twitter te obliga a que sigas a 10-15 usuarios:

- A nosotros @andalucialab
- Organismos oficiales /asociaciones.
- Empresas grandes del sector (para “tomar apuntes”).
- Noticias del sector.
- Blogs.
- A los mejores de Twitter (en su tema): los cracks.
- A empresas cercanas en negocio y localización.

...

The image shows two overlapping screenshots of the Twitter interface. The left screenshot displays search results for 'rsc', with a header 'Mira quien esta aquí. Encuentra y sigue a personas conocidas.' and a '¡Genial!' button. Below the search bar, there are five results, each with a profile picture, name, handle, and a 'Seguir' button. The first result is 'Noticias RSC España @RSC_Espana' with a 'Siguiendo' button. The right screenshot displays search results for 'sostenibilidad', with a header 'Crea tu cronología. Sigue a gente para ver sus Tweets.' and a 'Comienza por seguir a 5' button. Below the search bar, there are eight results, each with a profile picture, name, handle, and a 'Seguir' button. The first result is 'Viaje Sostenibilidad @buenosviaje...'.



Y para descubrirlos: Followerwonk – SocialBro

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

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

Follow	Profile	Name	Location	Tweets	Following	Followers	Days Old	Social Authority
Follow		Boletín Viajes @BoletinViajes	UT: 10.510474,-66.866286	26,409	202,861	262,798	1,201	72
Follow		muchoviaje @muchoviaje	Spain	14,720	1,294	214,440	2,132	60
Follow		Jesús Alonso @TravelReportMX	Mexico	99,555	86,305	178,888	1,177	77
Follow		Gastronomía y Cia @Gastronomiaycia		16,399	708	154,331	1,417	65

#prelabtalleres



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

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



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

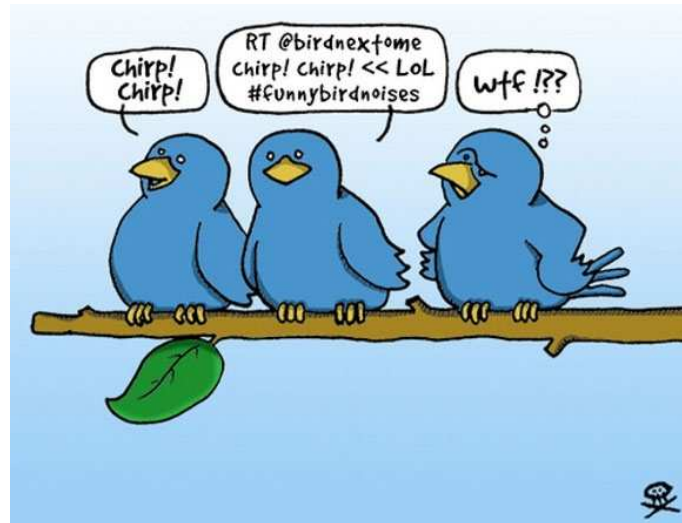


Foto: thoughtpick

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

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

Seguido por AlvarTour y otros 2



Pepeday @Pepeday

2h

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

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 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 vía @andalucianet
Entonces es hora de emprender en digital 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 gracias por venir 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 #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



Tweets

- Siguiendo
- Seguidores
- Favoritos
- Listas

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

7.128 TWEETS | 2.272 SIGUIENDO | 9.504 SEGUIDORES

Tweets

- Innovación y Turismo @andalucialab** 4 h
 ¿Por qué debemos estar en #redessociales? Algunos datos significativos bit.ly/15VPIxj #infografía
 Abrir
- Innovación y Turismo @andalucialab** 7 h
 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
- Innovación y Turismo @andalucialab** 9 h
 ¡Buenos días! ¿Cómo conectamos con nuestro cliente 2.0? ¿Aprovechamos los nuevos canales? bit.ly/13Vij8D #innovación #redessociales
 Abrir
- Innovación y Turismo @andalucialab** 3 mar
 ¡Buenos días! ¿Por qué dejáis de seguir a gente en #Twitter? Unas cuantas razones bit.ly/15Pzxls #infografía
 Abrir
- Innovación y Turismo @andalucialab** 2 mar
 ¡Buenos días! ¿Sin planes para el fin de semana? bit.ly/YzcDxC vía @ocioon uno de los proyectos #emprendedores de #AndaluciaLab
 Abrir

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

- Jorge Pardina Horno @jpardina** Seguir
- El País Aguilar @elpaisaguilar** Seguir
- Marilyn Gonzalo @marilink** Seguido por experimento y otros Seguir

Explorar categorías · Buscar amigos

Tendencias · Cambiar

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

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

Search your bitmarks

1-10 OF 1,846 BITMARKS

Comercialización Online "Conectar para Vender" - Andalucía Lab

4 Suggestions for Building User-Generated Content | Crowdsourcing Week

What are bitmarks? Bitmarks are better bookmarks

Tools and apps

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

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
- preferente.com** @preferente 30 min
#turismo Marriott se une a Ikea para lanzar Moxy Hotels y abrir 150 hoteles bit.ly/1096HIZ
- EP Turismo** @EP_Turismo 42 min
'Chile es TUYO', el país sudamericano busca potenciar el #turismo nacional durante todo el año (@sernatur) - ow.ly/lnz7W
- Tobias** @tolentinotur 42 min
Definen a ABAV 2013 como la mayor y mejor feria turística de Brasil: goo.gl/mrhmy #Turismo
- José Luis Sarraide** @guiasviajar 1 h
¿Aún no has visto las panorámicas de Trujillo desde las murallas de su castillo? #Extremadura guias-viajar.com/espana/extrema... #turismo
Retwitteado por Extremadura Turismo
- Fernando Gallardo** @fgallardo 2 h
En marzo retomamos actividades #turismo en Chile con un recuerdo al seminario #1stolputados en Cámara de Diputados ow.ly/ikVCw

- Innovación y Turismo** @andalucialab 21 h
En el sector turístico no hay que olvidar los #RRHH como clave en la #competitividad bit.ly/W1Jl8L 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
- Javier Camacho** @JavierCamacho_ 4h
PayTouch propone pagar usando nuestra huella dactilar shrd.by/WYxXlp #hoteles
Abrir

Los tweets que incluyen hashtag logran mayor

Engagement. Límite 2-3



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

whathashtag

innovacion Search

enter one or more words

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

Hashtag - Twitter # Hashtags Trending & Wiki
 Twitter Hashtags Wiki & Twitter Trends

Search for: Search

Contact US
 Twitter Hashtag Chats

Follow Hashtag.org
 twitter

Categories
 hashtags

Friends Of Ours

Tags
 #arealwifey #beerby #bigbang #blackpower #bstevr #chuck #continuestory #coolidoms #cruiseforacure #davidpmullins #derbirambra #design #edchat #fashiontips #followthureday #bl

Welcome to Hashtag.org the original Hashtag wiki & Twitter Trending

We are currently updating our database to be the largest and most complete # Hashtag database. If you are interested in collaborating, promoting, or working with us please use the contact page.

Browse Hashtags or use the search bar

Search for: Search

twitter

stuartjcooper: #people who #hashtag #unnecessary #words
 2 minutes ago

shivybridge: Trying to work out this twitter thing... #nofollowers #notcoolenough #hashtag #nowwhat
 2 minutes ago

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

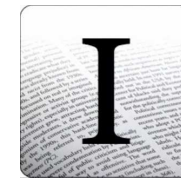


Ajenos → Content curator



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



Fotos

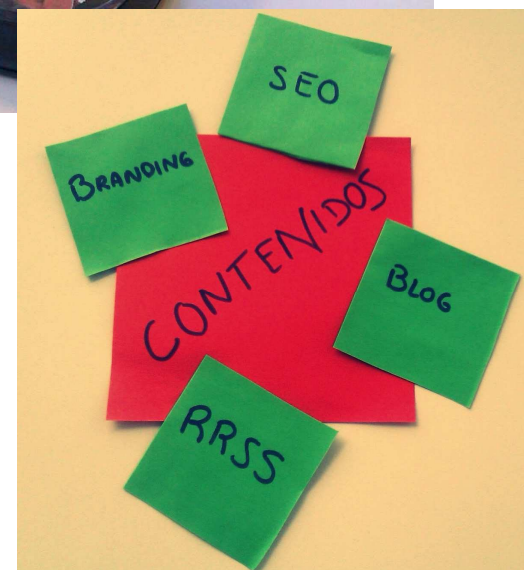
Incluye siempre logo/marca → Pixlr.com
Crea tus propias fotos



Infografías: www.easel.ly/



Nube de tags: www.wordle.net





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 follows any account can make before **follow-ratios** are applied

© 2010 Twitter, Inc.

250

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

Programación

Carrusel de post

Ideal: 3 – 5 tweets diarios

Foto: soak-blog.andrewkelsalldes



Plataformas gestión de redes sociales

www.hootsuite.com

www.tweetdeck.com

#prelabtalleres

Lo que no

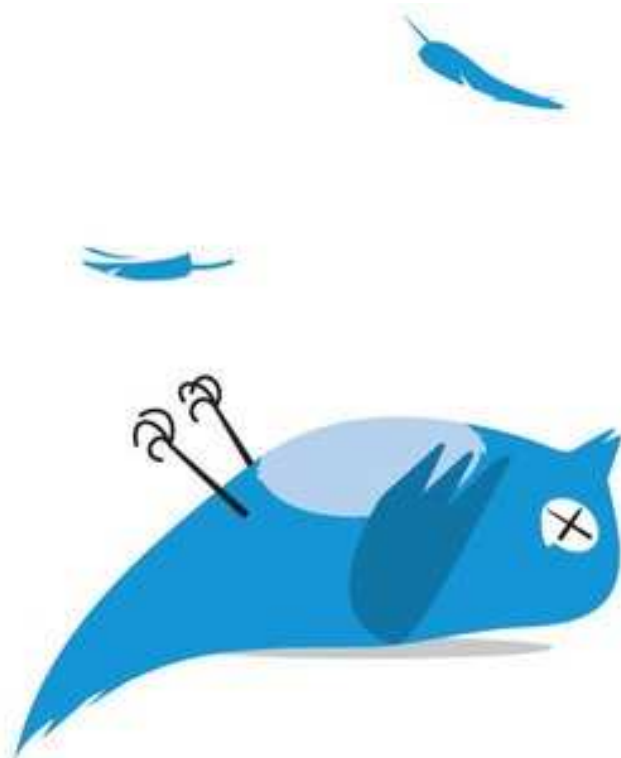


Foto: journaldugeek.com

- 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



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.



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 Buscar

Opciones

Consulta de Búsqueda: @andalucialab

Modo seguro (Excluir contenido sensible y blasfemia)

Altura: Pre-definido (500px)

Plantilla: Claro

Abrir automáticamente las fotos

Color del enlace: Pre-definido (azul)

Deshabilitar la personalización de Twitter [?]

[Crear widget](#) [Cancelar](#)

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>
```

Vista previa

Tweets

Innovación y Turismo @andalucialab
Claudia Quesada acerca las tecnologías disponibles al hotelero a través de los #DesayunosLab en #Málaga con @AEHCOS bit.ly/17GazMr

AEHCOS @AEHCOS
"La tecnología es un medio para focalizarlos a la venta" (Claudia @andalucialab #Turismo #Cos

Innovación y Turismo @andalucialab
Contar con una buena estrategia

Publicar un nuevo Tweet...

VIERNES, 19 ABRIL 2013 BICICLETAS PLEGABLES BICICLETAS ELÉCTRICAS BICICLETAS URBANAS

URBAN M

Urban M características ventajas proyecto el equipo blog

rebelate, 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 esta a punto y el producto puliendo formas. Urban M es ya una realidad
by Urban M 20 days ago



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

#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 'andaluclab' 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 social media analytics. 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 'Measure and optimize your social media marketing' headline, a 'Crowdbooster' logo, and a 'See Plans and Pricing' button.



¡GRACIAS!

@andalucialab

@SaraRosalesB

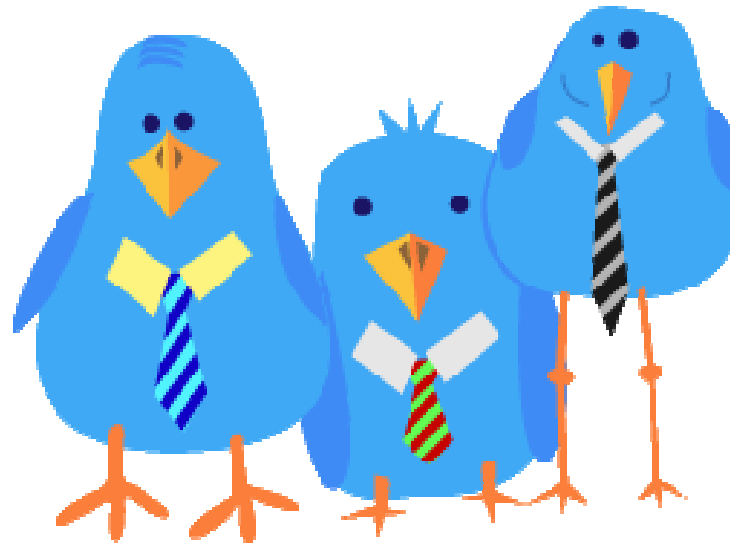


Foto: Pinterest

#prelabtalleres