



talleres

pre

Twitter para

tu negocio



Centro de Innovación Turística de Andalucía

@andalucialab

@SaraRosalesB

#prelabtalleres



¿Qué es Twitter?

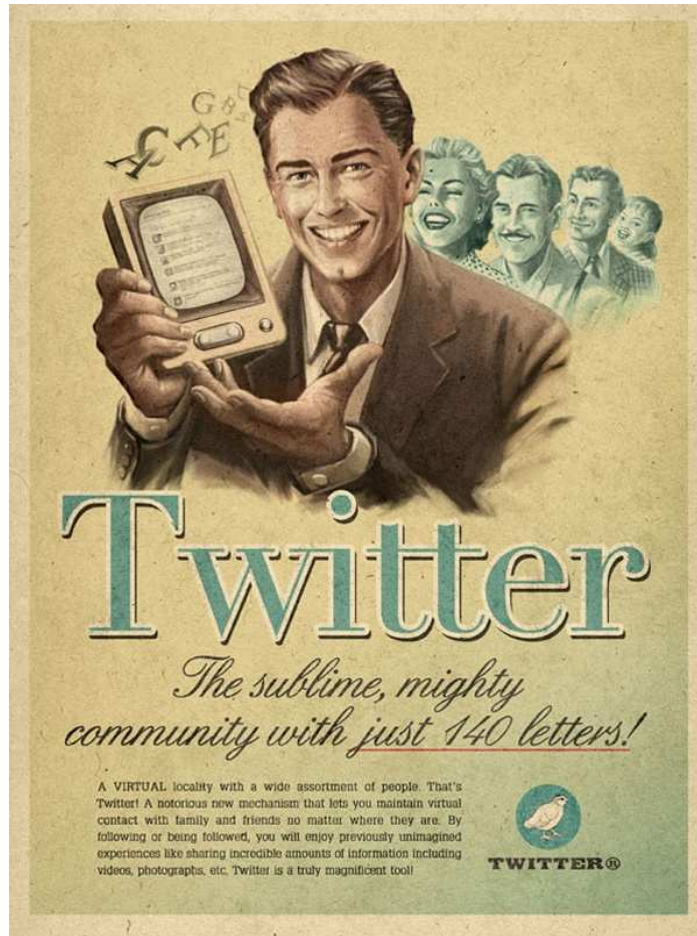


Foto: theinspirationroom.com

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



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 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 screenshots of the Twitter interface. The left screenshot shows a search for 'rsc' with results including 'Noticias RSC España', 'RSC Comunicati...', 'Sacha Kljestan', and 'Galicia Sustentable'. The right screenshot shows a search for 'sostenibilidad' with results including 'Viaje Sostenibilidad', 'S° OT Sostenibilidad', 'Economía Sostenible', 'Conciencia Eco', 'ecomagination', and 'HuffPost Green'. Both screenshots show a 'Seguir' (Follow) button for each result.



Y para descubrirlos: Followerwonk – SocialBro

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

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

	tweets	following	followers	days old	Social Authority
Boletín Viajes @BoletinViajes	26,409	202,861	262,798	1,201	72
muchoviaje @muchoviaje	14,720	1,294	214,440	2,132	60
Jesús Alonso @TravelReportMX	99,555	86,305	178,888	1,177	77
Gastronomía y Cía @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

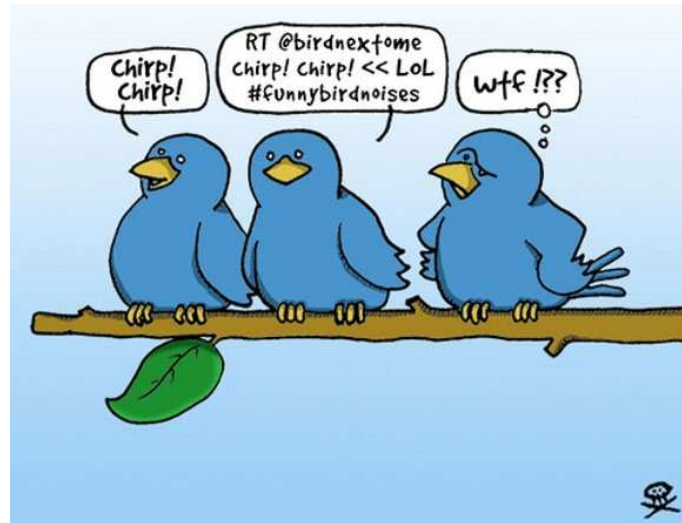


Foto: thoughtpick

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



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



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" - Andalucía Lab

4 Suggestions for Building User-Generated Content | Crowdsourcing Week

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>

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

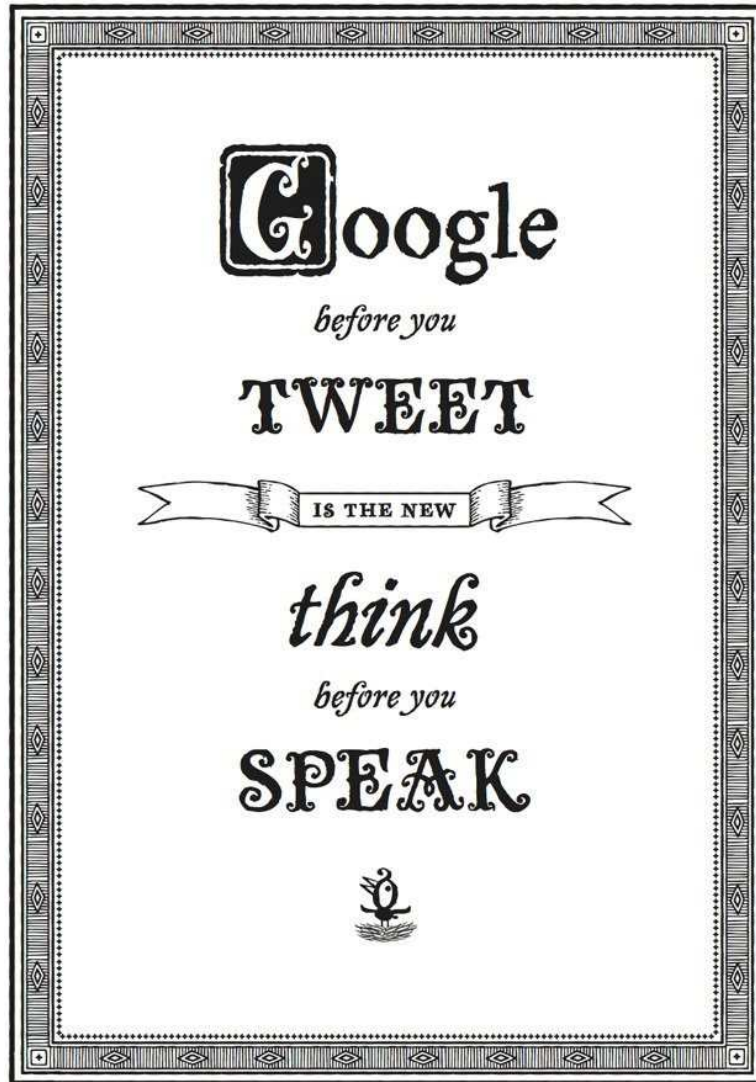
Tu día a día: momentos de trabajo, fotos del equipo...

Respuestas a dudas, preguntas de tus clientes.

#prelabtalleres

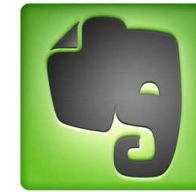
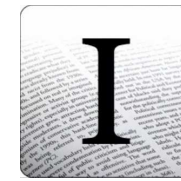


Ajenos → Content curator



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 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

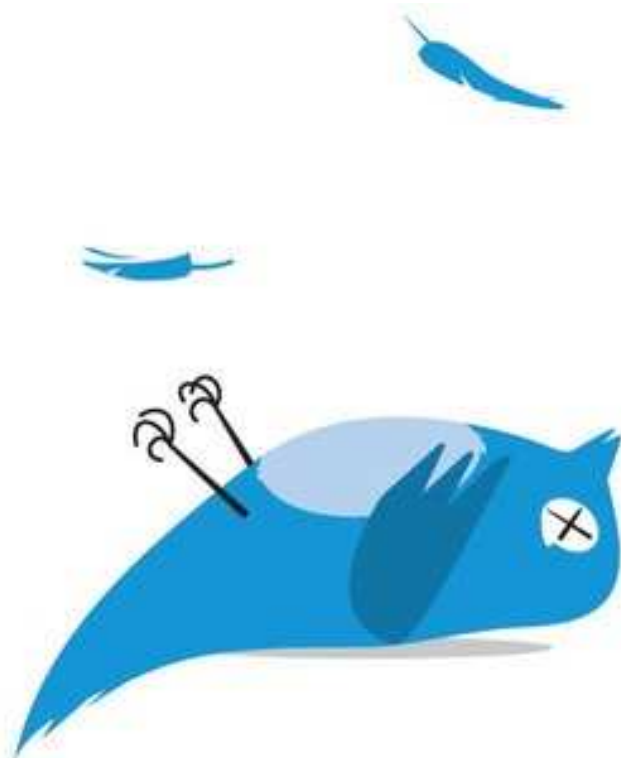


Foto: journaldugeek.com

- 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

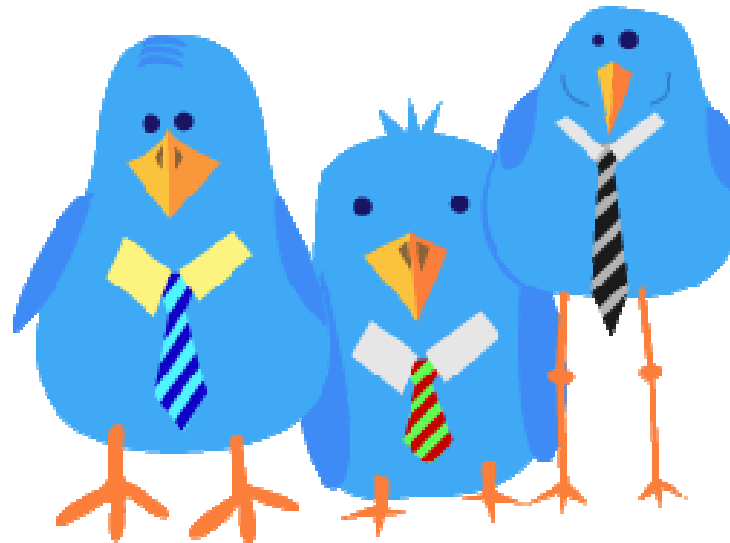


Foto: Pinterest

#prelabtalleres