



# talleres

## pre

Twitter para

tu negocio



## Centro de Innovación Turística de Andalucía

@andalucialab

@SaraRosalesB

#prelabtalleres



# ¿Qué es Twitter?

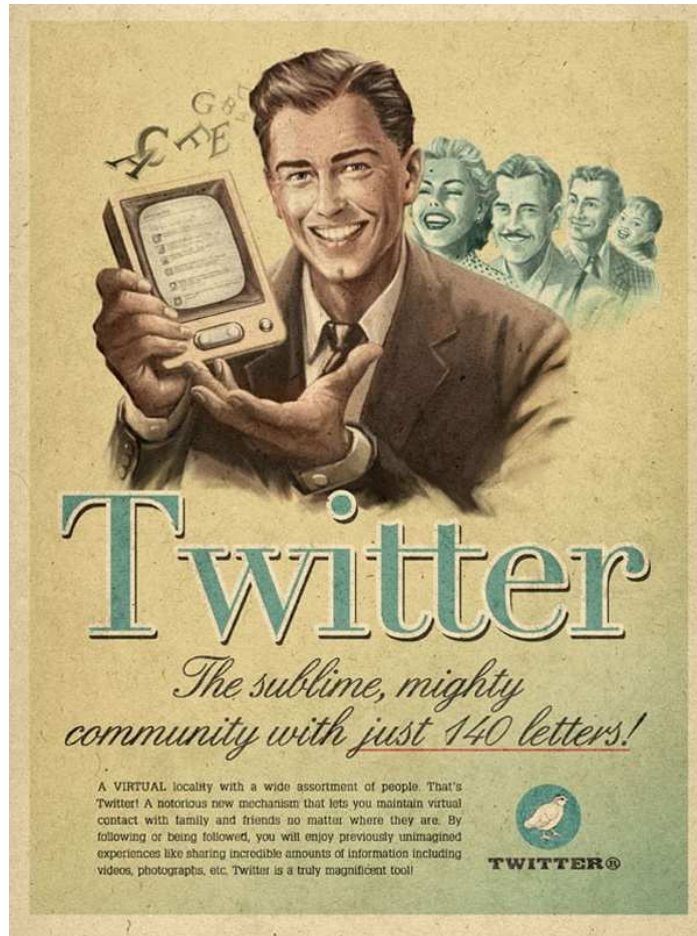


Foto: theinspirationroom.com

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.

Una herramienta 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, 6,9 diarios.

Diariamente en todo el mundo alrededor de **340 millones de tuits**.

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.

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

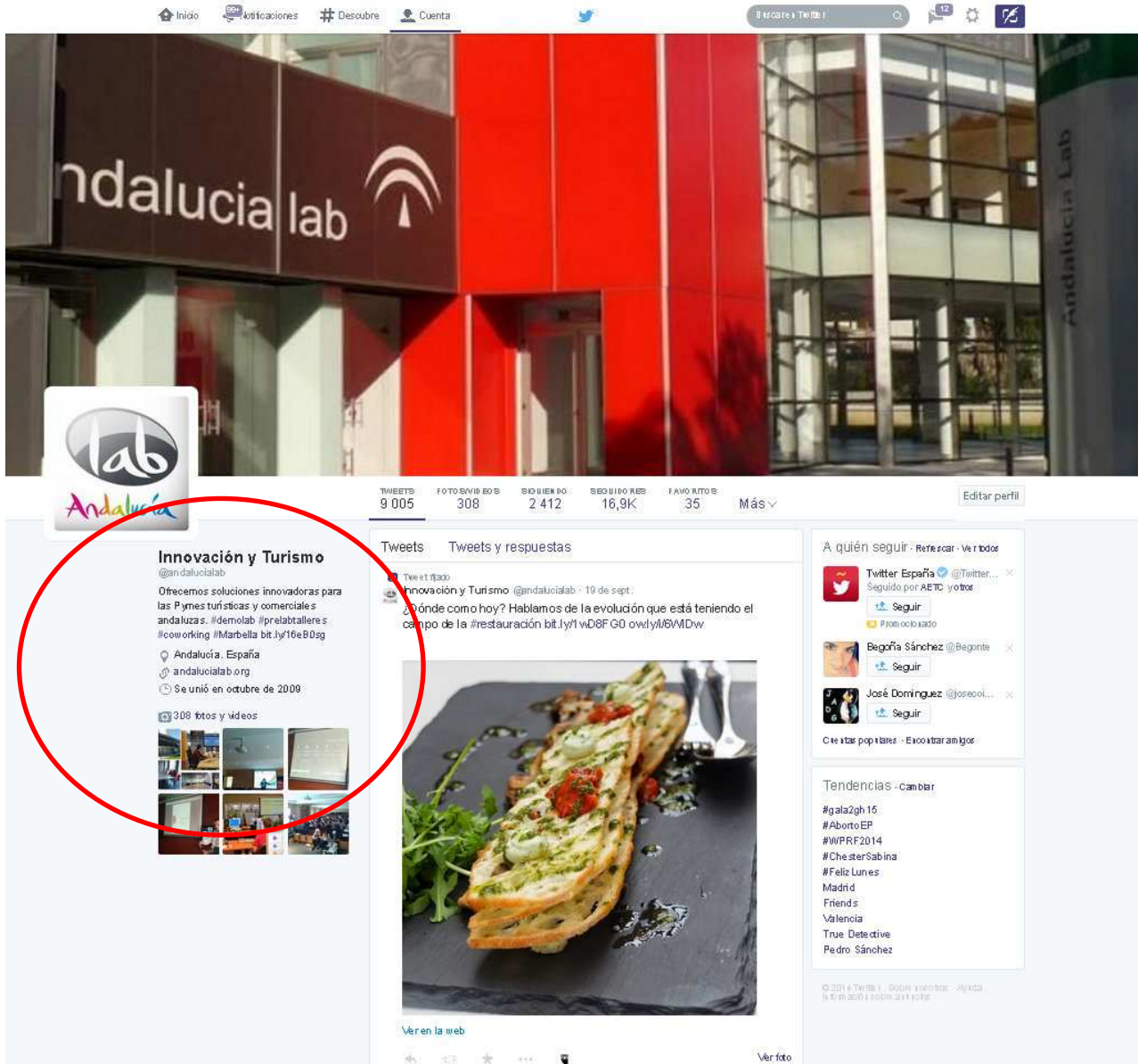
Branding (notoriedad)

Crear comunidad

...



Foto: dsm-publishing



## Personaliza tu perfil:

Nombre de usuario

Avatar / Imagen de fondo

Incluye biografía / geolocalización / web

[Guía Twitter para empresas](#)



 **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

 YouTube



### **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





**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

29 de mayo

Ya están los asistentes inmersos en #prelabtalleres Adwords on.fb.me/KYTrrS gracias por venir yfrog.com/g0mj8gaj @epsdaniel

Ver foto

**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/15Jjzrm

Ver resumen



**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

**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



# ¿Cómo escribo? El lenguaje de Twitter

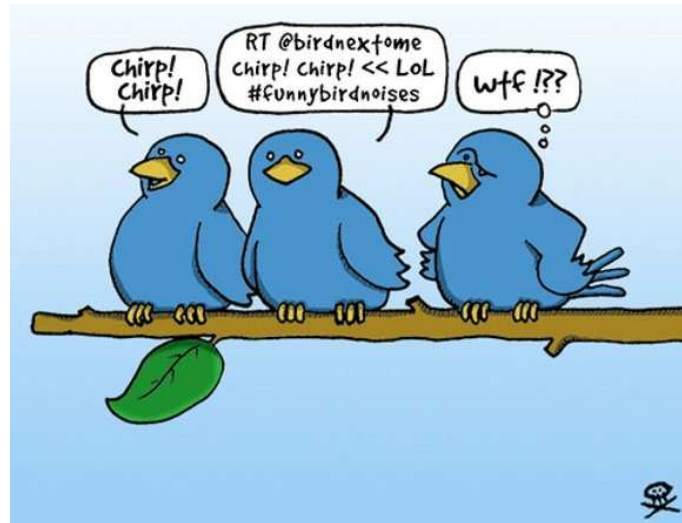


Foto: thoughtpick

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



Al abrir una cuenta, elige a quien seguir:

- 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.
- ...

**Mira quien esta aquí.**  
Encuentra y sigue a personas conocidas.

¡Genial! **Siguiente**

rsc

Regresar Resultados para: **rsc**

- Noticias RSC España @RSC\_Espana **Siguiendo**
- RSC Comunicati... @RSC\_Comms **Seguir**
- Sacha Kljestan @SachaKljestan **Seguir**
- Galicia Sustentable @GaliciaRSC **Seguir**

**Crea tu cronología.**  
Sigue a gente para ver sus Tweets.

Comienza por seguir a 5

sostenibilidad

Regresar Resultados para: **sostenibilidad**

- Viaje Sostenibilidad @buenosviaje... **Seguir**
- S° OT Sostenibilidad @PSOEsoste... **Seguir**
- Economía Sostenible @medidas **Seguir**
- Conciencia Eco @concienciaeco **Seguir**
- ecomagination @ecomaginati... **Seguir**
- HuffPost Green @HuffPostGreen **Seguir**



Y para descubrirlos: Followerwonk – SocialBro

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

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

	tweets	following	followers	days old	Social Authority
<b>Boletín Viajes</b> @BoletinViajes	26,409	202,861	262,798	1,201	72
<b>muchoviaje</b> @muchoviaje	14,720	1,294	214,440	2,132	60
<b>Jesús Alonso</b> @TravelReportMX	99,555	66,305	176,888	1,177	77
<b>Gastronomía y Cía</b> @Gastronomiaycia	16,399	708	154,331	1,417	65



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

## Calidad frente a cantidad.

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



- Contenidos
- Hashtag
- Otras redes sociales
- Publicita

Foto: Pinterest

#prelabtalleres




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



**Los tweets que incluyen hashtag logran mayor Engagement. Límite 2-3**

[21 herramientas para localizar hashtags](#)



Deben suponer entre el 70 – 80% de tu contenido en Redes Sociales

Halcon Viajes online  
Halcon Hace 4 horas

Amanecemos paseando por un parque muy especial en La Habana... es el Parque de John Lennon. Allí encontraréi estatua que homenajea al artista y donde la foto está a <http://ow.ly/IF1DD> Foto: Cynansy

### La Pesca del Pez Volador

2013-09-08 | Cultura y Tradición Marinera

Que Estepona es de arraigo y tradición marinera no hay ni que dudarlo, pero es sin duda en verano, durante los meses de finales de julio y agosto cuando en el puerto pesquero y en toda la localidad se ven unos pescados "colgados" y dejándose secar con la brisa del mar y el sol; son los "Peces Voladores".

Otros contenidos:

**Noticias relevantes de actualidad**

**Infografías**

**Contenidos de empresas afines**

Herramientas de curación de contenidos: **Scoop It!**

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.

Encuestas para conocer la opinión de clientes.

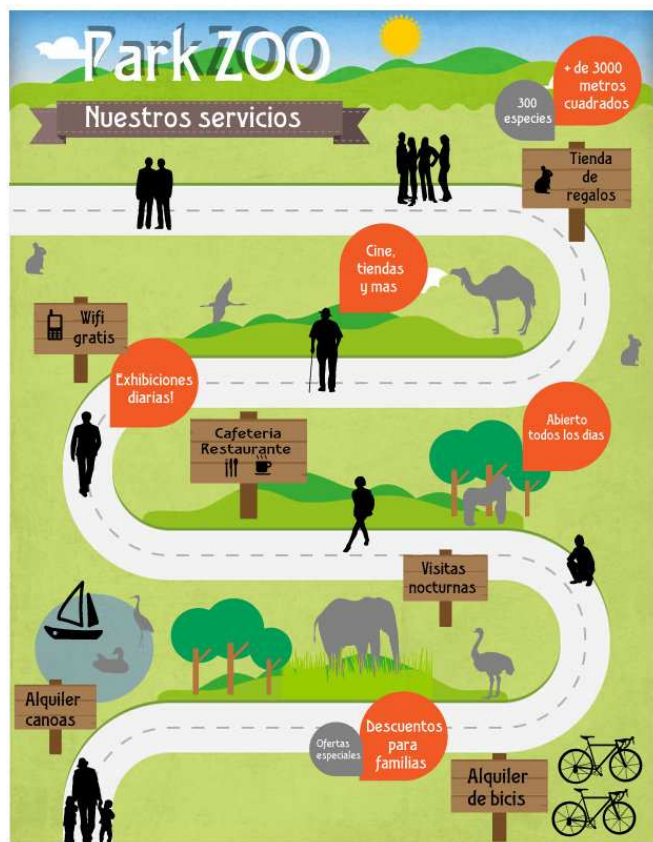
Dar a conocer publicaciones

#prelabtalleres

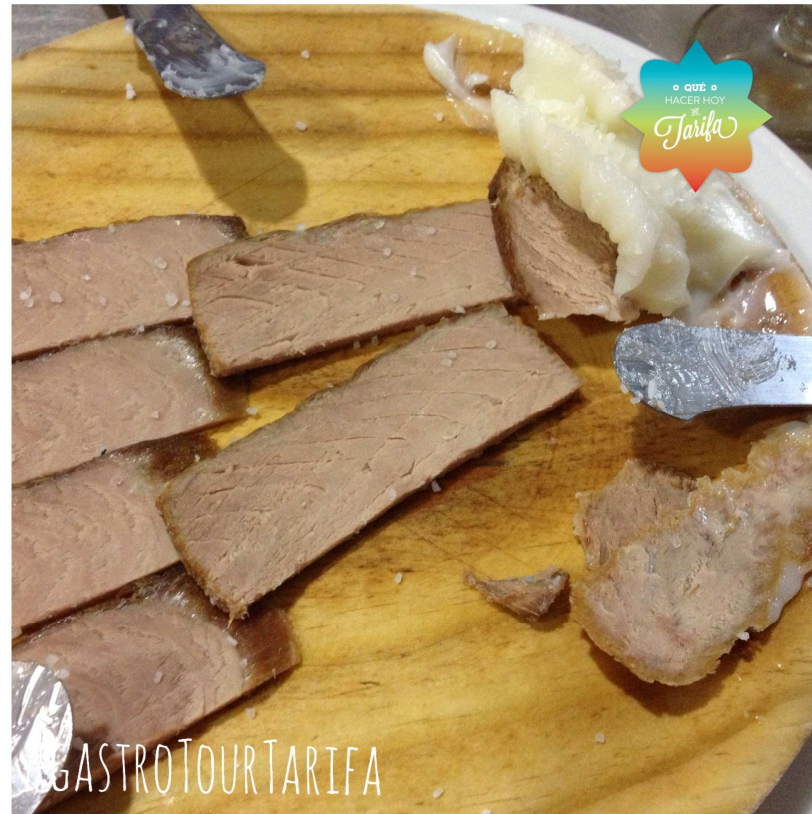
# Contenidos: tips



Fotos: logo/marca → Pixlr.com



Infografías: [www.easel.ly/](http://www.easel.ly/)



Nube de tags: [www.wordle.net](http://www.wordle.net)



#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](http://soak-blog.andrewkelsalldes)



# Plataformas gestión de redes sociales

www.hootsuite.com

www.tweetdeck.com

#prelabtalleres

# Lo que no

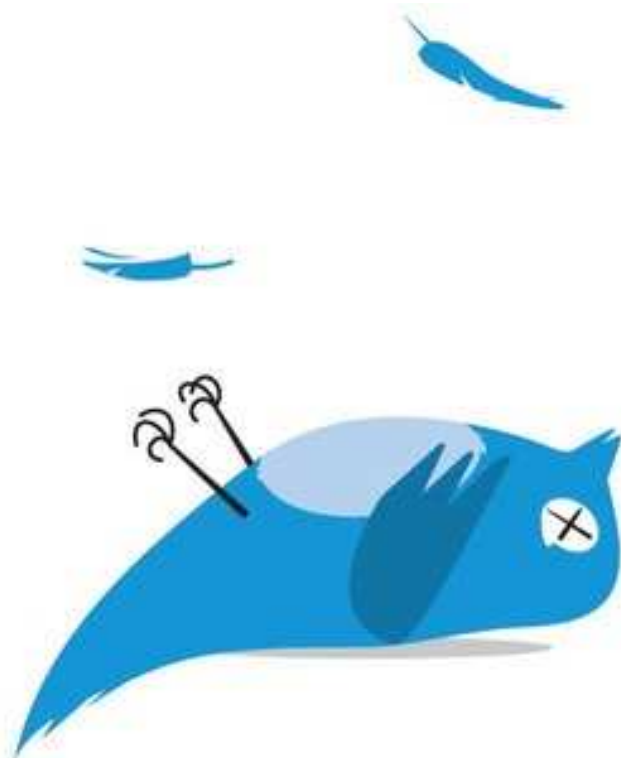


Foto: journaldugeek.com

- 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



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.





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





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

6
 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?

**@EriSofi** 8,105 followers

**Ticket Restaurant®**

Consejos para atraer y fidelizar clientes

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

1
 9
 4

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

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](#)

#prelabtalleres



**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 de Widgets de Twitter](#).

```
<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 2hr  
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** @andalu  
Contar con una buena estrateg

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 p](#) lleva donde quieras.

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

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

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

**Urban Twitter**

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

**@ChrisCuevas00**  
gracias :)  
*by Urban M 5 días ago*

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

**@rafaeldeloma** 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 días ago*



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 several overlapping screenshots of social media analytics tools:

- Followerkonk:** Shows a dashboard with a bar chart for 'followers' and a navigation menu with options like 'Search Twitter bios', 'Compare users', and 'Track followers'.
- SocialBro:** Displays a list of social media profiles with a play button overlay and the text 'take a four'.
- Crowdbooster:** Features a large orange banner with the text 'Measure and optimize your social media marketing' and a 'See Plans and Pricing' button.
- SocialMedia Dashboard:** Shows a grid of social media metrics and a 'socialfresh' logo.





# ¡GRACIAS!

@andalucialab

@SaraRosalesB

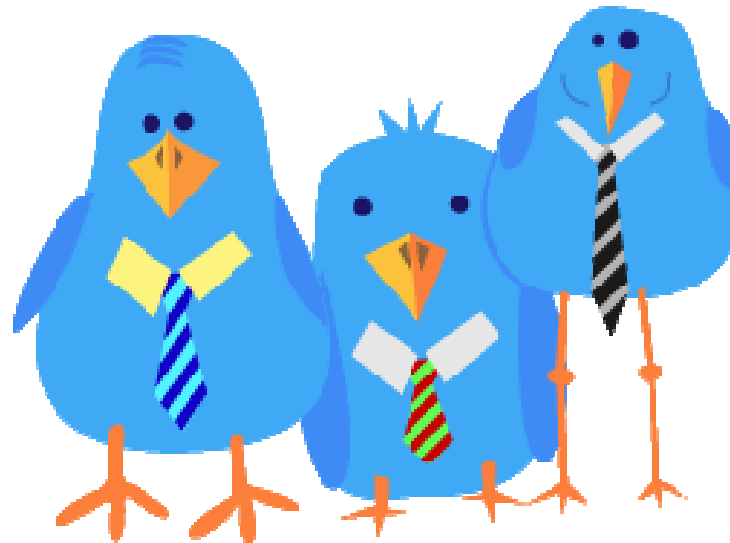


Foto: Pinterest

#prelabtalleres