



Martes, 12 de Febrero de 2013

Buscar

Suscríbese

Economía

Finanzas

Empresas

Globeconomía

Asuntos Legales

Neg OCIO

Opinión

Tecnología

Multimedia

Edición Impresa Caja Fuerte Indicadores Fotonegocios Foros Monitor Suscripciones

ÚLTIMAS NOTICIAS: Equipo negociador del Gobierno se reunió con Consejo Gremial Nacional

Share Share

ALTA GERENCIA Martes, Febrero 12, 2013

¿Qué es el éxito en las redes sociales?

Bogotá_ Las redes sociales, como Facebook, Twitter, Pinterest y Google Plus, cada día son más usadas, tanto por personas como por empresas. Hace algunos años se creó una necesidad por parte de las empresas, que querían tener presencia en estos medios, inicialmente cómo parte de una moda o tendencia. Hoy día se puede afirmar que esto es mucho más que una tendencia y que es un tema que se ha convertido en estratégico.

No es una coincidencia que las empresas deseen tener presencia en redes sociales, ya que en estas están muchos de sus clientes. De acuerdo a las cifras oficiales del gobierno, más de 50% de los colombianos tenemos acceso a Internet. Según cifras de Facebook, más de 17,6 millones de colombianos tienen cuenta en esta red (40% del total de la población colombiana). En Twitter y otras redes las cifras son menores, pero no despreciables.

Cada vez son más las empresas que crean presencia en este medio, muchas pasan desapercibidas y relativamente pocas tienen gran alcance. Más allá de esto, es importante definir qué se considera exitoso y qué un fracaso en las redes sociales. Es importante recalcar que estos dos adjetivos deben ser analizados frente a muchos factores y que dependen entre otros, de la empresa y su trayectoria, así cómo el sector comercial de la misma.

El primer indicador que arrojan estas presencias en redes sociales, es el número de seguidores. Hay empresas con muchos seguidores, por ejemplo marcas reconocidas como Coca-Cola (58,6 millones de seguidores en Facebook), Juan Valdez (1,3 millones) y Ferrari (10,5 millones). Este número es muy importante, pero nuevamente debe ser analizado en contexto.

Más allá de estos impresionantes números, es esencial mirar cómo los mismos se traducen en otros indicadores, cómo ventas, recordación de marca, lealtad, utilidades para la empresa y otros. Esto es así, pues tal cómo dice el autor norteamericano Eric Ries, muchas de estas cifras a las cuáles el llama "métricas vanidosas", se ven muy bien pero pueden llegar a representar pocos beneficios verdaderos para la empresa.

En redes sociales y en general Internet, se debe diferenciar entre clientes (o clientes potenciales) y visitantes. El visitante de entrada no es cliente, pero tiene el potencial de convertirse en uno. Sin embargo, este no siempre es un proceso fácil y por el contrario, puede ser muy complejo. Así que de entrada, los visitantes no están aportando dinero a la empresa, aunque algún día lo pueden llegar a hacer.

La anterior diferenciación es importante porque muchas empresas han apostado su estrategia en redes sociales a conseguir visitantes. En cualquier presencia en Internet esto es normal, sin embargo lo ideal es que la mayoría de seguidores en redes sociales sean clientes o visitantes con un alto potencial de convertirse en clientes a corto o mediano plazo.

Hay varias empresas, tanto en Colombia como en el exterior, que se han dedicado a ofrecer incentivos a visitantes de redes sociales, que poco o ningún interés tienen por la empresa. Para lograr esto, hacen concursos, rifas y más, con la condición de que se vuelvan seguidores. Siempre está la posibilidad de que estos visitantes se conviertan

Publicidad

Colpensiones activa procedimiento para la Inclusión en Nómina de Empleados Públicos según el Decreto 2245 de 2012.

Descarga aquí la Circular y el Manual de Inclusión en Nómina de Pensión.

PROSPERIDAD PARA TODOS

Colpensiones

Lo + Leído

1. El perfil de quienes proyectan las cifras económicas
2. Cómo mantener buenas relaciones con compañeros
3. Con más de 60 proyectos en desarrollo, Arquitectura & Concreto estrena imagen
4. Exportar a Venezuela se ha convertido en una 'misión imposible'
5. Benedicto XVI deja el Vaticano en déficit

Publicidad

AdWords para Video

Permite a las empresas usar videos para generar ventas en línea.

de advertise en YouTube

en clientes, pero estas empresas fallan pues la estrategia está diseñada en aumentar el número de seguidores a toda costa, sin pensar en calidad de estos.

Por otro lado existen empresas con presencia en redes sociales, con pocos seguidores (unos cuantos miles), pero que se han preocupado por tener seguidores de calidad antes de buscar las métricas vanidosas. A pesar de tener menos seguidores, comparativamente les suele ir mejor pues son clientes que reaccionan muy bien a los esfuerzos que se realizan en este medio.

Al crear su estrategia en redes sociales, defina los objetivos, ojalá en cómo esta presencia ayudará a las ventas, el servicio al cliente y otros indicadores más allá de las métricas vanidosas.

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES

Consultor en Innovación y Estrategias Empresariales



Add a comment...

Post to Facebook

Posting as Andrés Julián Gómez (Change)

Comment

Facebook social plugin

PauteFacil.com Enlaces patrocinados



En el Mes del Amor...

Todas las floristerías te esperan ¡Entra YA! Clic paginasamarillas.com.co



Outsourcing de nómina PwC

Tercerice su proceso con nosotros. * Ver Info www.pwc.com/co



Solución WEB de Nómina

Actualizado con Normas Colombianas ¡Conózcalo! pwc.com.co

Virtual y a Distancia

Estudia especialización en Procesos de Alimentos y Biomateriales. Info www.unad.edu.co

© 2013, Editorial EL GLOBO. Todos los derechos reservados. | Calle 25D Bis 102A-63 | 4227600 | Agencia Digital: imaginamos.com

[Economía](#) [Empresas](#) [Finanzas](#) [Globeconomía](#) [Opinión](#)

[Comercio Exterior](#) [Alta Gerencia](#) [Finanzas](#) [Responsabilidad Social](#) [Infraestructura](#) [Consumo](#)

[Automotores](#) [Finanzas Personales](#) [Tecnología](#) [Multimedia](#) [Twitter](#) [Financiero](#)

[Agronegocios](#) [Asuntos Legales](#) [Foros LR](#)

[Contacto](#) [Suscripciones](#) [Paute con Nosotros](#)

[Aviso Legal](#) [Quienes Somos](#)

Aplicación Blackberry

Móviles