

Càpsula: Twitter és una eina potent per al nostre negoci

Twitter s'ha convertit en una eina potent per als mitjans, empreses i marques. Un nou canal de comunicació on la informació flueix ràpidament i és compartida pels seus usuaris. Assolir una massa crítica de seguidors pot suposar un gran esforç i un treball continu i permanent. Però evidentment, ni aquest és el gran objectiu, ni aconseguir-ho pot suposar que estiguem aprofitant tot el seu potencial.

Aspectes i claus fonamentals que ens poden ajudar no només a aconseguir que els nostres seguidors siguin alguna cosa més que un nombre imponent del qual només presumir, sinó a convertir la popular xarxa de microblogging en una poderosa eina per al nostre negoci:



1. Definir el nostre objectiu: Abans de començar, hem de pensar i respondre algunes qüestions importants: per què fem servir Twitter? Quin és el nostre principal objectiu? Quin tipus d'informació anem a compartir i comunicar? Farem un ús personal o professional?

Aclarir aquestes qüestions ens ajudarà sens dubte a començar a planificar una més clara estratègia. Sense presses!. Hem de prendre amb calma i paciència la nostra iniciació i aprendre els mecanismes bàsics del seu funcionament

2. Els primers seguidors: Els nostres primers seguidors no arribaran sols com per art de màgia. Fins i tot després dels nostres primers missatges i continguts compartits, potser triguin una mica més en sentir-se interessats per allò que diem o comuniquem. El millor és prendre aquest aspecte amb paciència.

Podem començar per convertir-nos en seguidors d'altres usuaris afins i interessats en el tipus d'informació que anem a compartir de forma habitual. Molts d'ells cortesament també optaran per seguir-nos. I d'aquesta manera el nostre cercle de contactes anirà creixent i augmentant.

No recorri o utilitzi aquesta pràctica o exercici de forma aleatòria o sense criteri definit. És important trobar aspectes comuns i afins a l'hora de buscar i trobar nous usuaris que puguin estar interessats en compartir la informació que pretenem comunicar. El nostre objectiu serà de trobar veritables i potencials 'usuaris seguidors'

3. Contingut: exclusiu i rellevant: Ja tenim clars els nostres objectius i hem aconseguit començar a generar vincles amb altres usuaris. Arriba el torn de començar a compartir informació.

És important no oblidar que l'èxit de les nostres accions a través de Twitter, estarà directament relacionat amb la rellevància i qualitat de la informació que pretenem

compartir. Hem de despertar l'interès dels nostres seguidors. Twitter pot resultar una excel·lent eina per promocionar ofertes especials i descomptes, donar a conèixer els nostres millors productes o les innovacions i millores en els serveis de la nostra empresa.

Si no disposem de 'res important que dir', sempre podem compartir informació relacionada amb el nostre negoci o empresa, o replicar els missatges rellevants dels nostres seguidors. És important mantenir-nos actius i donar mostra de la nostra presència.

- 4. Contingut: exclusiu i rellevant:** ja tenim clars els nostres objectius i hem aconseguit començar a generar vincles amb altres usuaris. Arriba el torn de començar a compartir informació.

És important no oblidar que l'èxit de les nostres accions a través de Twitter, estarà directament relacionat amb la rellevància i qualitat de la informació que pretenem compartir. Hem de despertar l'interès dels nostres seguidors. Twitter pot resultar una excel·lent eina per promocionar ofertes especials i descomptes, donar a conèixer els nostres millors productes o les innovacions i millores en els serveis de la nostra empresa.

Si no disposem de 'res important que dir', sempre podem compartir informació relacionada amb el nostre negoci o empresa, o replicar els missatges rellevants dels nostres seguidors. És important mantenir-nos actius i donar mostra de la nostra presència.

- 5. Observar, 'escoltar' i saber quan actuar:** No ens precipitem. Estem entusiasmats per compartir la nostra informació, però hem de triar el moment adequat perquè els nostres missatges arribin a un major i eficaç impacte.

Per això, és important actuar en conseqüència i conèixer els moments de major activitat dels nostres seguidors. És llavors quan la informació augmenta les seves possibilitats de ser compartida i propagar-se d'una forma viral. Tot això sense oblidar que perquè això passi, la nostra informació o continguts han de ser rellevants i de veritable interès.

L'èxit també es basa en el coneixement. Conèixer als nostres seguidors, els seus interessos, quin tipus de continguts comparteixen o 'retwittejat', pot convertir-se en una informació.

Una bona monitorització i seguiment tant de la nostra marca com de tot el relacionat amb el nostre negoci pot resultar crucial a l'hora de gestionar la nostra pròpia reputació. És important per això conèixer el que altres usuaris poden opinar de la nostra empresa o serveis i saber actuar de forma ràpida i eficaç quan sorgeixen reaccions o opinions crítiques o negatives.

6. Fan dels teus fans, seguidor dels teus seguidors: Aquest és potser un dels aspectes més importants. La llei de la reciprocitat pot ajudar-nos a créixer més ràpidament i donar a entendre als nostres seguidors de l'existència d'un interès mutu i una mostra d'agraïment.

Podem per a això establir criteris a l'hora de seleccionar o decidir realment a qui dels nostres seguidors pretenem seguir. Si realment són seguidors actius, si mostren un alt nivell d'interès o si ens ajuden a compartir la informació que difonem, etc ...

7. Comunicar i compartir en totes direccions: Quan la nostra massa crítica d'usuaris vagi augmentant, 'escoltant' i observant podrem detectar aquells 'usuaris seguidors' que han passat a convertir-se en autèntics 'evangelistes'. Usuaris que han passat de ser simples seguidors a convertir-se en veritables fans incondicionals de la nostra paraula.

Són ells els que de tant en tant mereixen ser premiats i gratificats. Podem actuar en conseqüència donant rellevància (retwittejat) el que també diuen o la informació que comparteixen actuant així com un seguidor més dels nostres més fidels seguidors. Ens estaran eternament agraïts.

8. Atenció i Capacitat de resposta: No hem d'oblidar deixar d'atendre a aquells que pretenen comunicar-se amb nosaltres d'una forma més directa, personal o discreta a través dels missatges privats.

En la majoria dels casos, trobarem que la gran part dels missatges poguessin ser irrellevants. Altres poden respondre a qüestions molt importants. Sobretot si l'ús donat a la nostra presència a Twitter corresponen o està vinculada directament amb el nostre negoci o empresa.

En aquest sentit, Twitter es pot convertir en una potent eina que ens ajudi a millorar les nostres relacions i atenció amb els consumidors i potencials clients d'una forma personalitzada. Per a això, hem de demostrar la nostra implicació, donant resposta, ajuda i solució als possibles problemes o consultes plantejades

Data d'elaboració: Maig 2011

Font: [Puro marketing](#)