twitter





GUIA BASICA

La audiencia priincipal para esta guía son las empresas, pero puede ser usado por cualquier persona.

Para una guía detallada de Twitter 101 y casos de estudio, por favor visite **business.twitter.com/twitter101**

¿Por qué Twitter?

- Cada día, millones de usuarios crean, comparten y descubren ideas en Twitter
- Los usuarios también encuentran gran valor en conectarse con empresas de todo tipo para:
  - Compartir sus experiencias, tanto buenas como no tan buenas
  - Proporcionar información de eventos o lanzamientos
  - Discutir ideas de productos
  - Aprender y conocer ofertas y promociones exclusivas
  - Soportar servicio al cliente

Algunas historias de éxito de Twitter

- Los usuarios de Twitter siguen **Dell Outlet** para acceder a ofertas exclusivas— y han logrado más de US$3 millones en ventas a través de Twitter
- Los fanáticos del helado en Nueva York le hicieron recomendaciones a la cadena local **Tasti-D-Lite** vía Twitter—y en algunos casos recibieron envíos de postres gratuitos
- Los amantes del café en Houston seleccionaron **CoffeeGroundz** por las relaciones personales que construyeron en Twitter

Para leer más, vaya a **business.twitter.com/twitter101/cases**

¿Cómo funciona?

- Twitter le permite escribir y leer mensajes de hasta 140 caracteres, que es la dimensión de este párrafo, incluyendo puntuación y espacios.
- Los mensajes (también conocidos como *tweets*) son públicos, y usted decide de qué cuentas desea recibir mensajes
- Twitter funciona igualmente bien desde su computador o desde su teléfono móvil

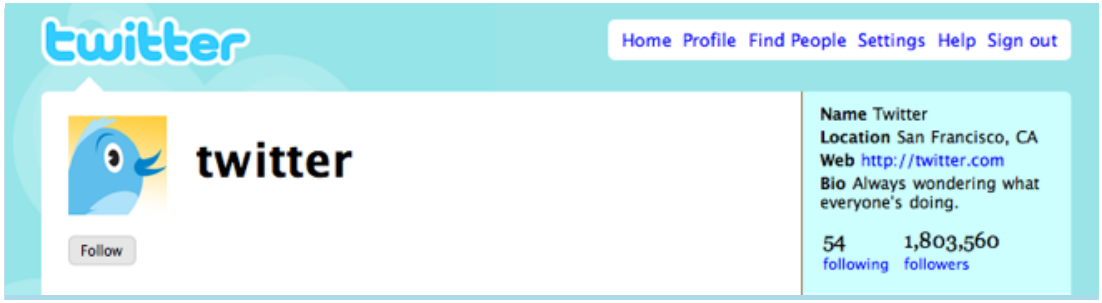
Para leer más, visite **business.twitter.com/twitter101**

Antes de empezar

- La primera recomendación es empezar a escuchar, usted no necesita una cuenta en Twitter para buscar en search.twitter.com
  - Intente buscar el nombre de su empresa o algunos aspectos específicos de su industria
- Escuchar lo que sucede le puede ayudar a definir cómo quiere involucrarse en Twitter

Comenzar es sencilo

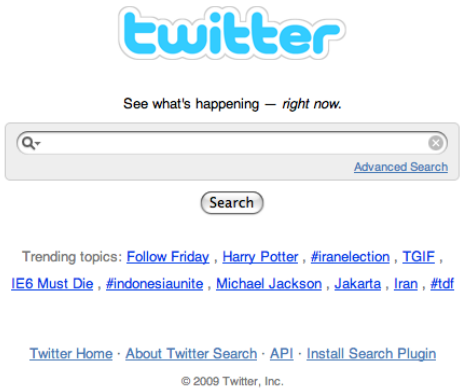
- Registrar una cuenta sólo toma unos minutos
- Para ayudar a las personas a reconocer y confiar en su cuenta, diligencie por completo su perfil e incluya una fotografía



Para leer más, vaya a **business.twitter.com/twitter101/starting**

Siga cuentas relevantes

- Seguir a alguien significa que usted se ha suscrito a sus tweets
- Para encontrar personas que están hablando de su compañía o temas de su industria, use search.twitter.com
- Cuando encuentre un buen candidato, busque el botón de **Seguir** debajo de la foto
- También puede elegir interactuar sin necesidad de seguir una cuenta, sólo envíele un tweet



Escribir tweets

- A la gente le gustan los tips, enlaces a recursos interesantes, blogs (no tienen que ser de su compañía), ofertas exclusivas e información agradable.
- A las personas les gusta el toque personal y apreciarán mensajes con sus pensamientos y experiencias, más de lo que usted cree
- También les gusta cuando saluda, responde a sus preguntas, comentarios, reconocimientos, e incluso quejas

Términos clave…

- **Seguir** a alguien es suscribirse a sus mensajes
- Un **tweet** es un mensaje individual
- **DM** o mensaje directo (direct message) es un mensaje privado en Twitter
- **RT** o **retweet** es reenviar (re-postear) un mensaje de valor de alguien más en Twitter y darle el crédito
- **Temas del momento** son los términos más discutidos en Twitter en un momento específico

…y alguna jerga especial

- Escribir@**nombrecuenta** es un mensaje publico sobre algo o alguien en Twitter
- Un **hashtag**—el símbolo # seguido por un término a incluido en los tweets—es una forma de categorizar todos los mensajes en un mismo tópico
- **URLs comprimidas**. Para que las direcciones de los enlaces quepan en los mensajes, Twitter comprime algunas URLs automáticamente

Mejores prácticas

- Construir relaciones en Twitter
  - Escuche los comentarios acerca de usted
  - Responda a comentarios e inquietudes
  - Haga preguntas
  - Publique enlaces de cosas que pueden interesar a la gente
  - Retweet mensajes que le gustaría compartir
  - Use un tono amigable y casual
  - No envíe correo no deseado o sea intrusivo

Mejores prácticas

- Apalánquese en la naturaleza de tiempo real de Twitter
  - Haga preguntas, suelte ideas, pida retroalimentación – y espere una rápida respuesta la mayoría de las veces
  - Si ha lanzado un producto, una nueva tienda o una nueva campaña, busque comentarios en Twitter
  - Responda rápidamente a los temas de servicio al cliente
  - Involúcrese en las discusiones que tienen que ver con su empresa o industria

Mejores prácticas

- Mida el valor de Twitter
  - Antes de involucrarse con herramientas de medición, enfóquese en la calidad de su participación: evalúe cómo siente que le está yendo
  - Analice la calidad de la retroalimentación y los temas de discusión, verá que cambia a través del tiempo
  - Lleve una lista de las preguntas contestadas, los problemas de clientes resueltos y discusiones positivas
  - Cuando promueva ofertas en Twitter, use un único código, cupón o una página de aterrizaje

Para más información y retroalimentación

- Twitter 101, guía de Twitter para negocios, incluye ideas, consejos, e interesantes casos de estudio.
- Para retroalimentación
  - Si usted está usando Twitter en una forma novedosa, por favor háganoslo saber

