

**¿Cómo llegar a
nuestros clientes
a través de las
redes sociales?**



CAPACITACIÓN COMERCIAL CLARO



OBJETIVO



OBJETIVO

Comprender cómo llegar a una mayor cantidad de clientes a través de las redes sociales.



Índice

- ☐ ¿Por qué es importante manejar las redes sociales?
- ☐ ¿Qué redes sociales utilizo?
- ☐ Creación de una página de Facebook
- ☐ Publicaciones gratuitas en Facebook
- ☐ Publicaciones promocionadas en Facebook
- ☐ Otras herramientas de Facebook
- ☐ Preparación de la publicación
- ☐ Beneficios del uso de las redes sociales
- ☐ Normativas para el uso de las redes sociales
- ☐ Consideraciones para la atención de clientes



Contexto

¿Por qué es importante manejar las redes sociales?

Frente a la **crisis sanitaria** que se ha generado a nivel mundial las empresas, comercios y negocios han debido ajustarse al comercio electrónico, siendo **las redes sociales** las protagonistas principales.



Muchas empresas se han sumado al desafío de pertenecer a este **mundo digital**, aumentando sus **ventas y número de clientes**.



Estas ya no son solo una herramienta de ocio, sino que constituyen un **excelente medio** para **promocionar** nuestros productos, **mantener una interacción** constante con los **clientes** y ofrecer una **atención personalizada**.



Contexto

¡En Claro nos sumamos a este desafío!

Por eso nuestra compañía en pro de **atraer nuevos clientes y aumentar las ventas** ha dado participación en el **proceso del comercio electrónico a los ejecutivos**. Para apoyarlos, les entregamos **acceso al material gráfico** necesario para que los suban a las redes sociales y lleguen a los clientes con mayor facilidad.



RENUÉVATE!

CONTRATA UN PLAN CLAROMAX Y APROVECHA ESTE EQUIPO

iPhone 7 - 32GB

24 CUOTAS DE

\$13.954 mensuales

PAGANDO CON TUS TARJETAS DE CRÉDITO

Banco de Chile Santander Uchile

Claro

Lo bueno de cambiar

Promoción válida desde el 28/09/2017 al 30/09/2017, ambas fechas inclusive. El pago con Tarjeta de Crédito puede tener límites de crédito, consulte con su entidad de tarjeta. Para más información visite www.clarochile.cl



PÓRTATE A CLARO Y OBTÉN

2 PLANES CLARO MAX

POR SOLO

\$6.495 C/PD POR UN AÑO

CON **30** GIGAS

* MINUTOS Y REDES LIBRES CADA PLAN

De esta salimos juntos

Claro

Lo bueno de cambiar

800 171 800 • clarochile.cl



Juntos, disfrutamos los mejores momentos

Contrata 1 Play Televisión por solo **\$18.990**

POR 3 MESES. Precio normal \$21.990

HD TV SATELITAL PLAN PRO HD

Ahora con más canales HD 111 canales, incluye 44 canales HD

Claro hogar

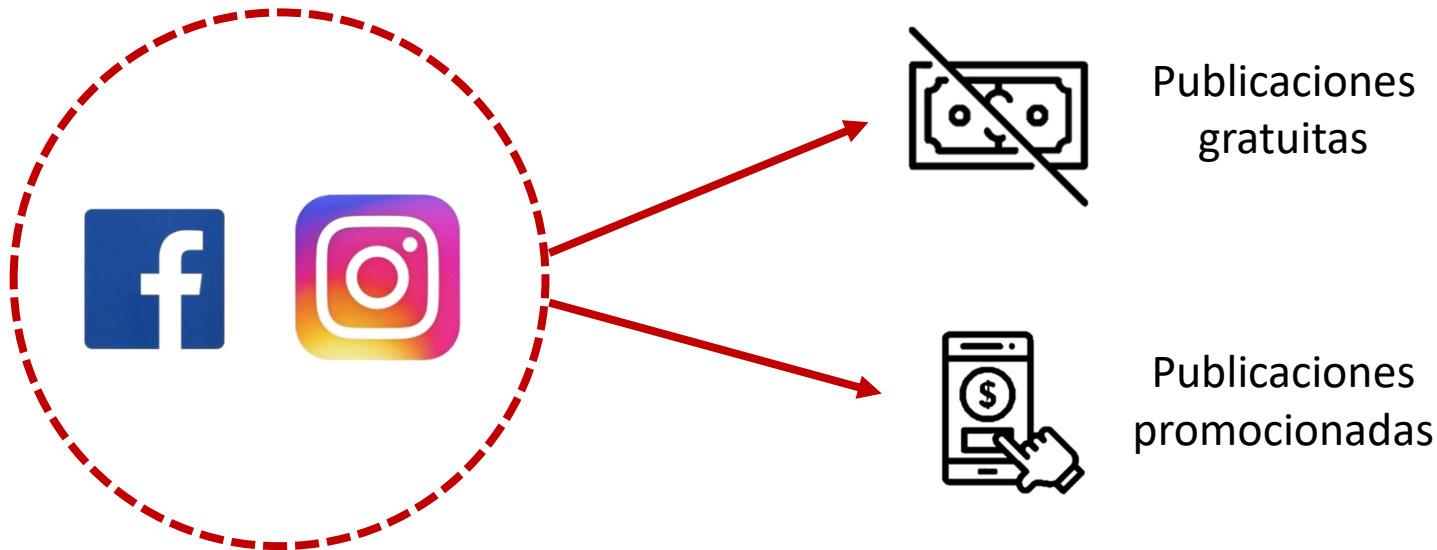
Contrátalo al 800 171 800 o en clarochile.cl

Claro

Lo bueno de cambiar

¿Qué redes sociales utilizo?

Las plataformas digitales más utilizadas para promocionar un producto son **Facebook e Instagram**, donde puedes utilizar las **publicaciones gratuitas y las promocionadas**.



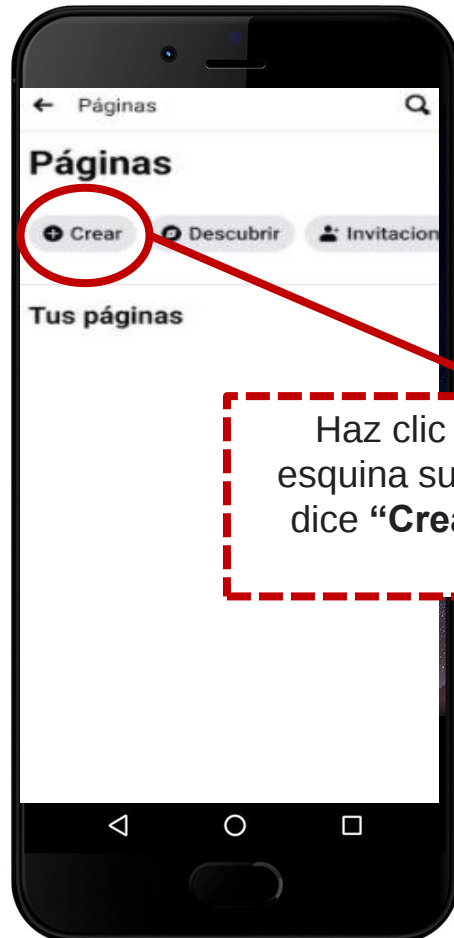
Recomendación para publicar

La forma más sencilla de anunciarse en Facebook es mediante las **publicaciones en la biografía de una Página**. Además, en esta misma publicación puedes **vincular Instagram** como ubicación del anuncio, para publicar en ambas redes sociales.

Creación de una página de Facebook

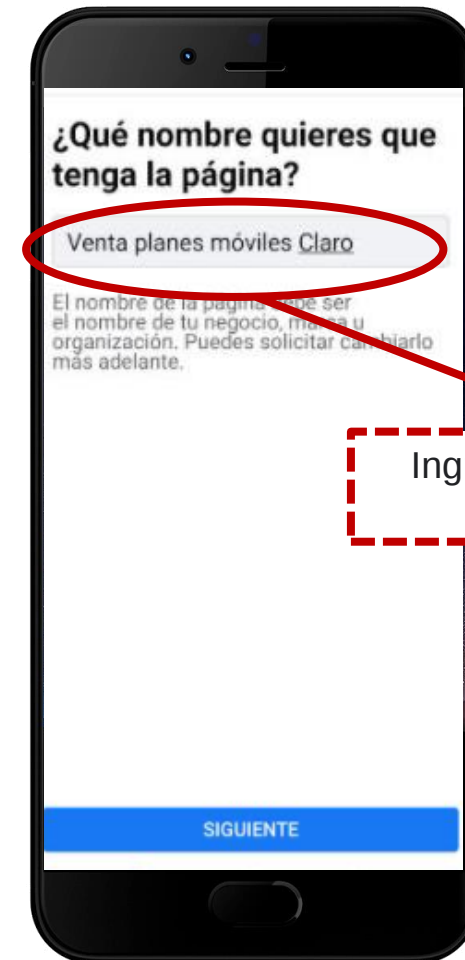
Como vimos **para promocionar una publicación en Facebook es importante que tengas una Página** desde donde podrás impulsar tus productos. Para crearla debes seguir los siguientes pasos:

**Paso
1**



Haz clic en el botón de la esquina superior derecha que dice **“Crear”** para crear una página.

**Paso
2**



Ingresa el nombre de tu página.

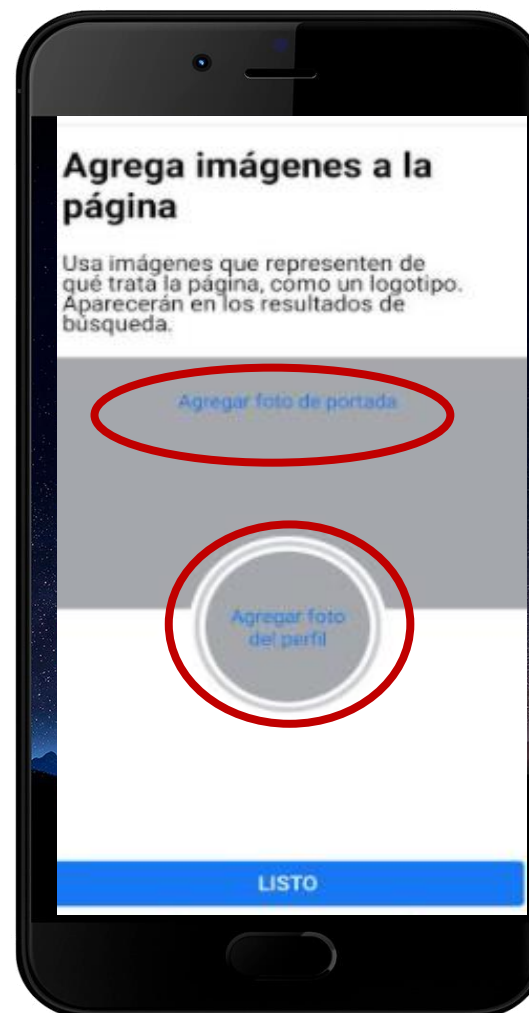
Creación de una página de Facebook

Paso
3



Debes seleccionar la **categoría** que describe la página en este caso **"Producto/servicios"**.

Paso
4

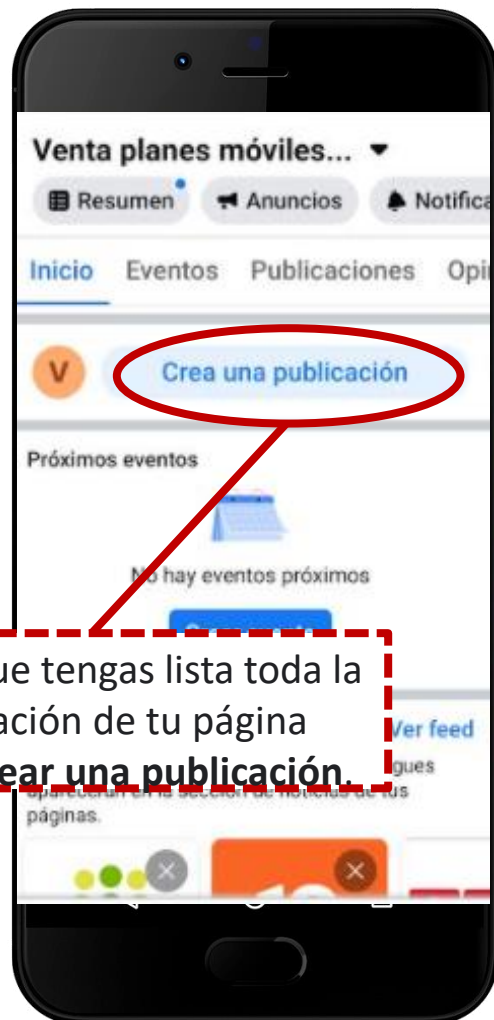


Agrega imágenes de **portada y perfil**, y completa la información de tu página.

Recuerda incluir en tu descripción que eres un **"Distribuidor Autorizado Claro"**.

Creación de una página de Facebook

Paso
5



Una vez que tengas lista toda la información de tu página puedes **crear una publicación**.

Paso
6



¡Listo! Ya tienes tu página creada y puedes empezar a utilizarla para llegar a tus clientes.

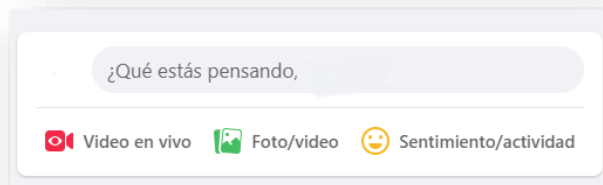
Publicaciones gratuitas

Para una **mayor exposición** de nuestros productos de forma gratuita puedes compartir tus publicaciones en los **grupos de compra y venta existentes en Facebook** (por ejemplo: “Quinta Normal vende de todo” y “Feria de las pulgas Stgo Centro”), así podrás llegar a una mayor audiencia. Los pasos para compartir una publicación son:

1 Ve a tu página de Facebook.

2 Busca la publicación que quieras compartir.

3 Selecciona **Compartir:** Compartir en un grupo.



Publicaciones promocionadas

Otras de las maneras en la que puedes llegar a los clientes es utilizando las **publicaciones promocionadas**.

Estas consisten en un **formato publicitario de Facebook** en el que **puedes invertir para que se promocionen determinadas publicaciones entre el público que elijas**.

Lo anterior, permite a las marcas conseguir un **mayor alcance** en sus publicaciones entre sus fans y los amigos de sus fans.



Publicaciones promocionadas

¿Cómo podemos hacer publicaciones promocionadas?

Paso
1

Ve a tu **página**
de Facebook.



Paso
2

Busca la publicación que
quieras promocionar.
Recuerda utilizar el
material grafico diseñado
para las redes sociales.



Paso
3

Selecciona
"Promocionar
Publicación".

Publicaciones promocionadas

Paso 4



Completa la información del anuncio:

- **Público:** elige un público recomendado o crea uno nuevo según características específicas.
- **Presupuesto total:** selecciona un presupuesto recomendado o personaliza uno.
- **Duración:** selecciona uno de los plazos sugeridos o especifica una fecha de finalización.
- **Método de pago:** revisa el método de pago.

Publicaciones promocionadas

Paso
5



Cuando hayas terminado, selecciona **“Promocionar Publicación”**.

¡Y listo tu publicación podrá llegar a mayor cantidad de clientes!

Otras herramientas de Facebook

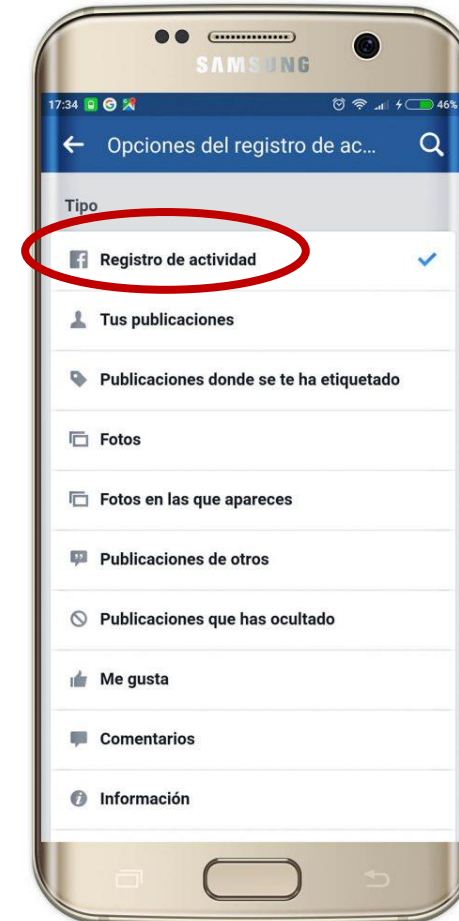
Dentro de la Red Social Facebook existen muchas **herramientas que podemos utilizar para obtener mejores resultados** a la hora de promocionar nuestros productos, dentro de las más importantes se encuentran las siguientes.

Transparencia de la página

Aquí se muestra la **actividad de la página** e información sobre las personas que administran y que publican contenidos en ella.

La información que incluye es:

- Fecha de creación de la página.
- Países principales donde se administra la página.
- Cantidad de personas que administran la página en cada país.
- Organización o empresa confirmada a la que pertenece la página, etc.



Otras herramientas de Facebook

Biblioteca de anuncios

Ofrece transparencia publicitaria al proporcionar una colección completa en la que se pueden realizar búsquedas y que incluye los anuncios que actualmente están en circulación.

Es decir, **permite conocer en detalle lo que la competencia tiene activo como publicaciones**, para poder iniciar debes escribir el nombre de la empresa en campo de búsqueda y ¡listo!

Para mayor información, te recomendamos revisar este tutorial <https://www.youtube.com/watch?v=-Ue8IJPYz-w>



Otras herramientas de Facebook

Facebook Blueprint

Es una **plataforma educativa gratuita** a disposición de cualquiera que ofrece formación completa y precisa sobre **cómo utilizar Facebook, Messenger e Instagram** para empresas.

Puedes acceder a Facebook Blueprint en el siguiente enlace: <https://es-la.facebook.com/business/learn>

FACEBOOK BLUEPRINT

Adquiere nuevas competencias de marketing con cursos gratuitos online.

Explora tutoriales detallados que puedes realizar a tu propio ritmo y que te pueden ayudar a adquirir conocimientos de marketing digital para así llevar a tu negocio al entorno online.



Preparación de la publicación



La **promoción de una publicación** te puede ayudar a **conseguir que más personas reaccionen** ante esa publicación, la **compartan y comenten** en ella.

También son una **manera de llegar a nuevas personas** que tienen probabilidades de interesarse en tu página o negocio.

Aunque las **promociones gratuitas y promocionadas** tienen maneras distintas de diseñarse, tienen un **denominador común: el mensaje**.

Preparación de la publicación

Toma en cuenta al redactar tu mensaje:



Que sea llamativo



Que sea simple y directo



Que la promesa pueda ser cumplida



Que destaque las oportunidades y atributos del producto



Utilizar el material grafico diseñado para las redes sociales.

Beneficios del uso de las redes sociales

Estar presentes en el mundo digital actual tiene grandes beneficios, revisemos los más destacados a continuación:



Permite incrementar rápidamente visibilidad



Se puede llegar a una audiencia potencial



Son una manera óptima de llegar a los clientes



Orientados con gran precisión a los clientes que queremos llegar

Beneficios del uso de las redes sociales



Inversión bastante económica



Ofrecen gran cantidad de formatos (imágenes, videos o textos)



Obtienes estadísticas que te permiten conocer el alcance de tu publicidad



Control de presupuesto y adaptación a medida

Normativas para el uso de las redes sociales

Al diseñar nuestras publicaciones en las plataformas digitales es de gran importancia que consideremos las siguientes normativas:



Sí se puede utilizar el logo en publicaciones o en el contenido que se suba a la red social, pero no como la imagen principal del perfil.



No está autorizada la utilización del logo de Claro en el avatar o imagen de perfil de Facebook, Instagram u otra red social.

Los únicos que pueden utilizar esta imagen en su perfil son las plataformas oficiales de Claro Chile, el hecho que las utilice otra cuenta induce a confusión por parte del cliente.

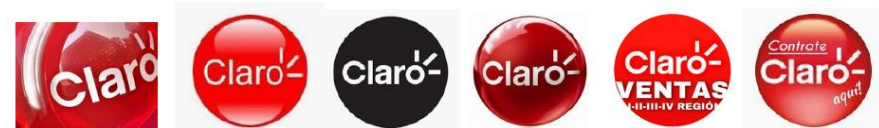
Normativas para el uso de las redes sociales



Dentro del contenido de la red social, **sí se pueden utilizar imágenes de productos o las imágenes de campaña proporcionadas por Claro**, mismas imágenes que pueden ser utilizadas también como imagen de perfil en las redes sociales.



No se pueden utilizar logos modificados o adaptaciones no autorizadas de la marca.



Normativas para el uso de las redes sociales



Los nombres de los **Perfiles de las Redes Sociales** deben contener el **nombre del Distribuidor** y debe especificarse en la **descripción** que son **“Distribuidor Autorizado Claro”**.



No está autorizado:

- Utilizar el nombre Claro como primera palabra en el nombre del perfil.
- Utilizar nombres que puedan inducir al cliente a confusión y que este crea que está en la página oficial de Claro Chile.
- Utilizar composiciones con la palabra Claro, como “Claro Zona Norte”, “Claro Temuco”, “Claro Ventas”, etc.

Consideraciones para la atención de clientes

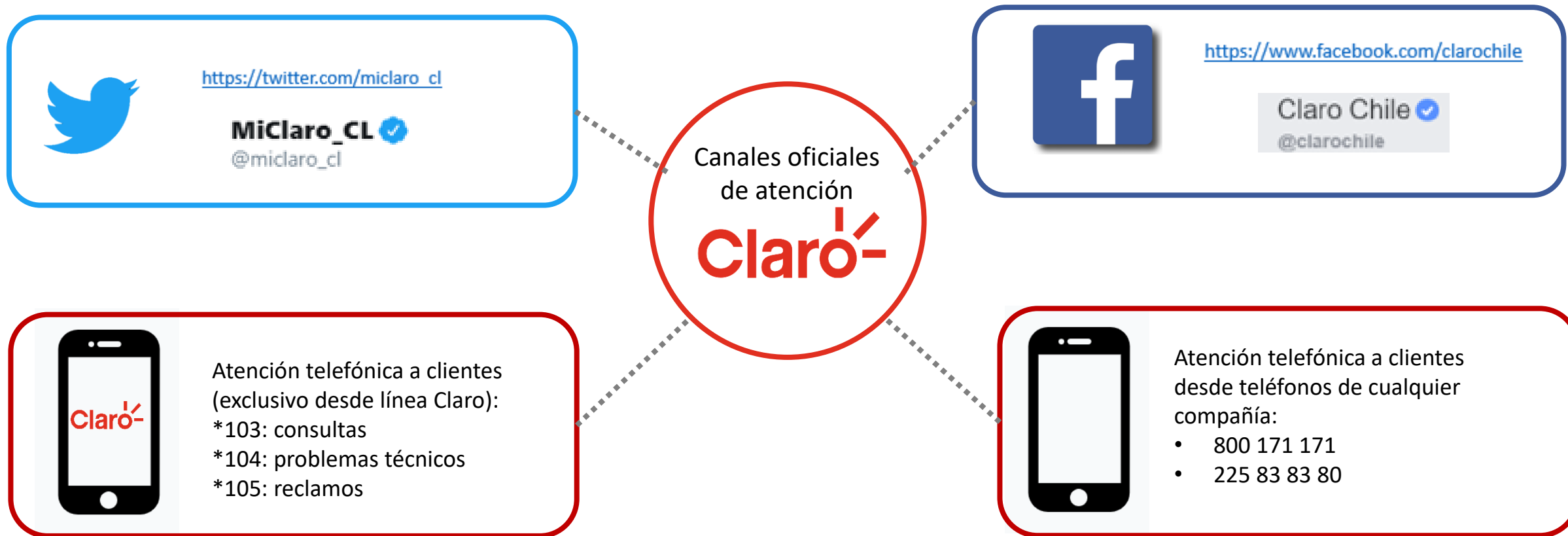
Siempre es importante **mantener una buena atención** para nuestros clientes, ya sea de manera **presencial u online** así se llevará una buena experiencia. Para lograrlo debes:

- ✓ Entregar un saludo cálido y cercano, con buena actitud.
- ✓ Responder oportunamente los mensajes del cliente.
- ✓ Asesorar al cliente en cada requerimiento de forma rápida y segura.
- ✓ Utilizar un buen lenguaje
- ✓ Entregar una buena asesoría de acuerdo a lo que el cliente realmente necesite.
- ✓ Mantener al cliente informado.



Consideraciones para la atención de clientes

En caso de que los **clientes tengan requerimientos, consultas o reclamos**, se le debe indicar que debe contactar a los **canales oficiales de atención de Claro Chile**:





Una organización que tiene **presencia en redes sociales** alcanza un **mejor posicionamiento**, atrae **más clientes**, llega a **mayor número de audiencia**, da a conocer los productos y servicios, por lo tanto, **utilizarlas nos permitirá impulsar nuestras ventas y cumplir con nuestros objetivos.**



CAPACITACIÓN COMERCIAL CLARO

Has finalizado el curso:

¿Cómo llegar a nuestros clientes a través de las redes sociales?