



Buenas Prácticas empresariales en Internet y Redes Sociales



CASO FEG CENTROAMERICA

- FEG: ACOMODATE CON NOSOTROS



– http://tinyurl.com/3ykytpz*

- FEG OUTSOURCING



– <http://twitter.com/FEGOutsourcing>

BUENAS PRACTICAS EMPRESARIALES EN INTERNET



¿Qué son buenas prácticas empresariales?

- Son todas aquellas practicas que son “buenas” en sí mismas, que demuestran respeto, educación, valores que benefician en principio:
 - Internamente: empleados y/o miembros y sus familias
 - Externamente: Clientes, Sociedad, Medio Ambiente



Beneficios de las buenas prácticas

- Empleados felices, motivados y fieles a la empresa
- Impacto ambiental positivo
- Buena imagen
- Clientes Satisfechos
- Marketing de boca en boca positivo para la empresa
- Disminución de costos
- Alta productividad



En internet también las empresas deben hacer BUENAS PRACTICAS para que la inversión sea rentable

Factores a Tomar en cuenta para entrar al mundo Web

- La imagen corporativa y los esfuerzos de mercadotecnia y ventas merecen un esfuerzo hacia este medio, sin embargo, se debe de tener en cuenta factores como:
 - Restricciones de diversos tipos al acceso de la información publicada
 - Protección Jurídica de derechos de autor
 - Uso que se pueda dar a la información publicada
 - Entre otros que hacen actuar con reserva a muchas empresas y profesionales



Precauciones!

- Se debe de ser selectivo y concreto con la información expuesta y antes de crear un PERFIL en el mundo de “redes sociales” o crear una PAGINA WEB debes de elaborar la información a publicar y detalladamente pensando en la imagen que quieres proyectar.
- EN REDES SOCIALES no todos son confiables, no todos son “amigos”, al igual que en la vida real se debe tomar las precauciones necesarias y determinar bien los niveles de exposición que se desean tener. No dejar ventanas abiertas para sufrir un fraude, intimidación, agresión o crimen.



Buenas prácticas en Internet

- Nada de publicidad engañosa
- El cliente sabe lo que quiere: PREGUNTA SU OPINION
- Pedir permiso antes de tomar datos
- Adiós al spam, la publicidad intrusiva y no deseada
- El internet debe ser divertido.. Entretiene a tus clientes
- Haz reír a tus clientes
- Sorprende a tus clientes
- No a la letra pequeña y a los rótulos que no da tiempo leer

Buenas prácticas en Internet

- No intentes aparentar ser quien no eres en Internet
- Si quieres que el cliente compre algo, debe entender que es, habla su idioma
- El sexo vende.. Pero también ofende.. No lo utilices en todas las campañas
- La opción de “enviar a un amigo” es agradable a los clientes
- No interrumpas con un banner cuando están jugando
- No interrumpas con un banner cuando están viendo un programa
- No tapes con banners lo que quieren leer

Buenas prácticas en Internet

- Cuando el cliente llama, le gusta que le resuelva una persona de verdad, no 5 contestadoras
- Al cliente le gusta que lo llamen por su nombre
- Hay que hacer sentir a los visitantes de las páginas web como un invitado en casa
- Ofrece contenidos POSITIVOS en tus redes sociales, si tu giro o tu objetivo lo permite
- Ayuda a los visitantes a llevarse algo esencial de tu página, un mensaje corto, o algo que los haga regresar



CENTROAMERICA
OUTSOURCING ADMINISTRATIVO

REDES SOCIALES





Uso de las Redes Sociales en el Mundo de los Negocios

- El objetivo de las empresas es VENDER-GANAR, y para eso en la actualidad se requiere de más que habilidades de venta, se requiere de CREATIVIDAD, eficiencia y de estar actualizado.
- Continuamente nos hacemos las siguientes preguntas:
- ¿Cómo busco clientes?
- ¿Dónde los busco?
- ¿Cómo me dirijo a ellos?
- ¿Cómo los traigo a mi empresa?



Uso de las Redes Sociales en el Mundo de los Negocios

- Precisamente un uso adecuado e inteligente de las Redes Sociales de Internet nos proporciona una OPORTUNIDAD para resolver las interrogantes arriba escritas.
- Linked In, blogs, Bebo, Digg, Facebook, Twitter están revolucionando el mundo de los negocios, y de la gramática: “Do you tweet?” ¿Twiteas?, “Got tweet?” “¿Tienes Tweet?.



No hay que subestimar el valor de las Redes Sociales y el poder de generar valor que estas tienen.

- ¿Sabías que Facebook, la red social más grande del mundo tiene cerca de 400 millones de asociados?
- ¿Sabías que Linked In, considerada como la plataforma más prominente para propósitos de negocios cuenta con 55 millones de miembros?.
- ¿Sabías que hacer una campaña publicitaria por medio de una de estas redes sociales te podría costar una pequeña fracción de lo que cuesta una campaña tradicional de publicidad?
- Compañías multinacionales como Pepsi Co están abandonando sus campañas multimillonarias de televisión para reemplazarlas por campañas a través de Redes Sociales.

“Networking”

- El propósito principal de las redes sociales es facilitar la comunicación entre sus usuarios y su plataforma o raíz es crear “Networking”.
- Networking es interconectarnos y llegar a concretar negocios a través de redes sociales.
- En el pasado esto se hacía en clubes de golf, y aún es válido, pero necesitamos más y no es conveniente quedarse atrás.

Recordemos algunos datos en la historia del Internet

- En algún momento INTERNET en los noventas era un fenómeno relativamente aislado, sin mayor trascendencia y “sin futuro” para algunos “especialistas”
- También en la última década del siglo XX se dijo que el Comercio Electrónico y la Banca por Internet “no prosperaran por temas de seguridad, resistencia al cambio por parte de usuarios, no todo mundo tiene acceso a una computadora ni mucho menos a internet”.



Algunas cifras interesantes

- El crecimiento de usuarios de Internet en todo el planeta en los últimos 8 años, es de 390%, con una tasa de penetración que a nivel mundial ya se acerca al 25%(Internet World Stats, 2009)
- En el mundo desarrollado la penetración de internet llega al 50% y hasta el 80% en algunas poblaciones.
- En Latinoamérica ya tiene una penetración del 30% y el crecimiento en los últimos 8 años se calcula en más del 870%.
- En Centroamérica específicamente tiene una penetración del 22.6% con un crecimiento del año 2000 al 2009 del 975%. (Internet World Stats)

Tabla 2. Usuarios de Internet activos en RSIs en el Mundo

Algunas cifras interesantes

Año	Porcentaje de usuarios de Internet activos en RSIs
2006	26%
2007	37%
2008	57%
2009*	84%

Fuente: Manpower con base en Universal MacCann, *Global research into the impact of social media, Wave 3, 2008.*

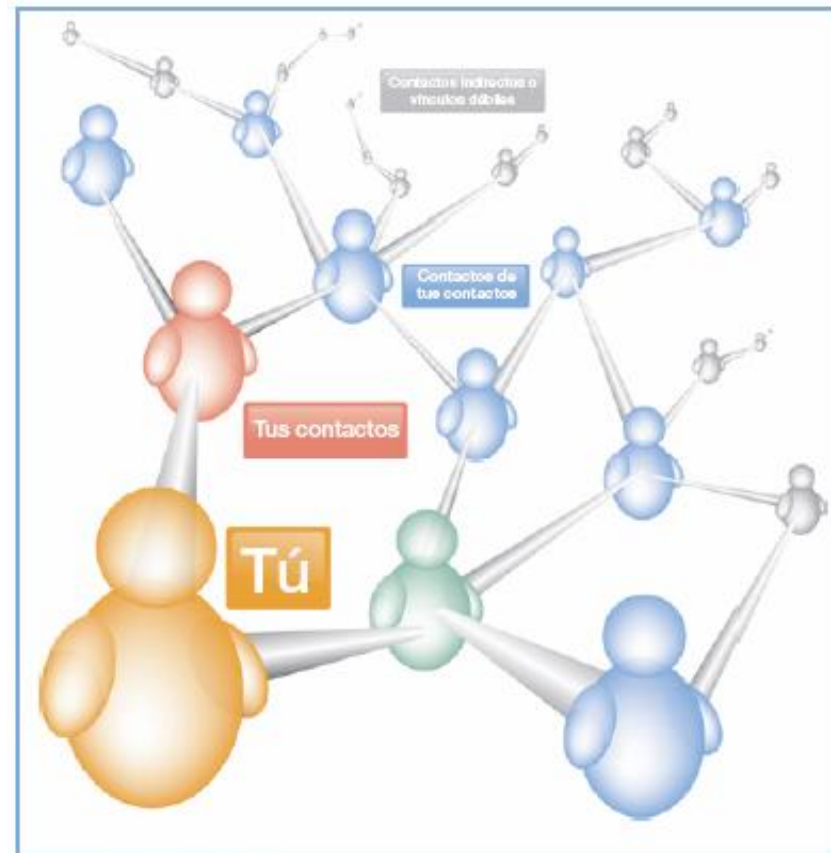


Es muy importante mantener nuestro "perfil" en las RSIs visible únicamente para los contactos que deseamos que lo vean y debemos poner sólo la información que sea relevante para las personas a las que incluimos en nuestra red social.

El principal valor de las redes sociales

- Capacidad de vinculación
- Estas redes potencializan los medios de comunicación en la vinculación cercana y además permiten ponerse en contacto con personas lejanas.
- Costos más accesibles para campañas de publicidad

- Las Redes Sociales son plataformas poderosas que nos permiten vincularnos, pertenecer a un grupo, ser reconocidos y apreciados, ejercer influencia, compartir intereses e ideas, aprender, enseñar, y expresarnos en un grupo social cada vez más amplio.



Rentabilidad de las Redes Sociales

- Para que las redes sociales sean “rentables” deben de ser alimentadas, por lo tanto un cambio en hábitos de productividad debe tomar lugar, por ejemplo designar una hora al día a alimentar el perfil de tu espacio en el grupo social para adquirir una “cultura de networking” para poder sacar provecho de estas tendencias y tener la presencia suficiente para alcanzar los objetivos planteados al ingresar a las redes sociales.



MUCHAS GRACIAS...

María Eugenia Tamayo



met@feg.com.sv



www.feg.com.sv

(503)25114600