

Novedades Marketing Digital

Noviembre 2016

Por Marilyn Geraghty

Los errores más comunes en las Redes Sociales

Todos queremos estar presentes en las Redes Sociales y es inevitable cometer errores, es por ello que aquí encontrarán una lista con los errores más comunes:

1. **Darle más importancia a la cantidad de seguidores que a la calidad del contenido:** tenemos muchos seguidores pero nuestras publicaciones no son interesantes por lo tanto, nunca lograremos el tan preciado "engagement" (grado en el que un consumidor interactúa con tu marca).



2. **No realizar publicaciones o "posteos" de forma regular, y hacerlo esporádicamente:** depende de cada red social cuantos posts debemos hacer. Ej: en Facebook uno o dos publicaciones diarias deberían ser suficientes, en cambio en Twitter debemos publicar de 4 a 6 publicaciones diarias.

3. **Utilizar la misma publicación en todas las redes sociales:** cada red social tiene su propio look & feel y características, no es aconsejable utilizar el mismo post en todas las redes sociales. Se recomienda contar con un recurso humano destinado a crear contenido diario y de calidad.



4. **Realizar publicaciones desde un perfil personal y no desde una Fan Page:** muchas veces por no querer perder los "amigos", las empresas prefieren no migrar a una Fan Page: esto no sólo quiere decir que seguimos sin entender cómo funciona Facebook y todo lo que nos ofrece una Fan Page, sino que corremos el riesgo que Facebook nos penalice.

5. **Errores de ortografía:** debemos ser muy cuidadosos con esto ya que es la imagen de nuestra marca, muchas veces sucede que por la inmediatez con la que tratamos de escribir cometemos errores sin querer.

- Olvidar las tildes.
- A ver y Haber: si bien se pronuncian igual, su uso es muy diferente: A ver cuándo nos dan los resultados. Tiene que haber sucedido algo.
- Olvidarnos de los signos de puntuación.
- No colocar la letra H, imperdonable.
- Abusar de las mayúsculas.

6. **Exceso de Hashtags.**

7. **No optimizar los perfiles de cada red social en donde estamos presentes.**

Todas las empresas, por más grandes que sean han cometido errores, algunos que vale la pena recordar son los siguientes:

En Julio de 2012, **Starbucks Argentina** publicó un tweet para disculparse por no tener sus características tazas y vasos descartables; la publicación fue interpretada como un rechazo a la industria nacional y desató la furia en Twitter. Cabe aclarar que se convirtió en Trending Topic (TT) pero por las razones equivocadas. Tal fue la repercusión en las redes sociales que se la denominó como "la crisis de los vasitos".

En el 2014 ocurrieron dos accidentes fatales en los vuelos de **Malaysia Airlines**, luego de una crisis interna en la empresa no tuvieron mejor idea que realizar un concurso en las redes sociales donde le solicitaban a los viajeros que realizarán un lista con qué acciones harían antes de morir y la compartan. Por supuesto que la reacción no fue la esperada por la empresa.