

Logrando el éxito en las redes sociales

Las redes sociales, como Facebook y Twitter, han tenido un gran despliegue mediático en los últimos años. Con relativamente pocos años de vida (las primeras redes sociales aparecieron en el 2000), han logrado crecer en poco tiempo y cada vez son más las empresas que quieren estar en estos medios. Y es que esta fama no es gratuita, por ejemplo Facebook, que es la red con mayor número de usuarios y se estima que tiene más de 600 millones activos en todo el mundo, muestra un mercado muy importante al cual las empresas pueden llegar.

Cuando una empresa desea crear una presencia en una de estas redes sociales, lo puede hacer de una manera muy sencilla. En general, crear un espacio de estos no demorará más de 5 ó 10 minutos y lo podrá hacer de forma gratuita. Esta sencillez atrae a muchas empresas y marcas, lo cual lleva a que el objetivo no sea simplemente crear presencia sino lograr ser identificado y recordado. Es decir, la

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN
INNOVACIÓN Y
ESTRATEGIAS
EMPRESARIALES Y
DE INTERNET



pregunta es: ¿cómo me diferencio de los demás? o ¿cómo hago para lograr el éxito en las redes sociales? Es una pregunta que no parece complicada, pero la verdad es que tiene muchos matices. Miremos.

Para empezar, esta pregunta es muy reciente y entró a los temas de las empresas hace poco. De esta misma forma, es muy poco el tiempo que se ha tenido para darle respuesta y aún se desconoce mucho. Ya existen casos de éxito, muchos documentados, pero la verdad es que es un tema que aún está por explorar. Así que parte de la respuesta para ser exitoso en las redes sociales está en experimentar, probar, equivocarse y, eventualmente, lograr

el éxito. Esto requiere de una visión empresarial amplia y moderna, donde se entienda que las redes sociales, en una buena porción, son un medio nuevo y desconocido, donde las reglas de negocio tradicionales no siempre se aplican y para lograr el éxito es muy probable que en algún momento se fracase.

Como segundo tema, algo que ha demostrado ser exitoso es la recordación de las empresas y de marcas en el mundo físico. Cuando una compañía tiene una marca bien posicionada, esto será un gran activo en internet. Grandes firmas como Coca-Cola, Pepsi y Juan Valdez han sido exitosas gracias, en buena parte, a esta inmensa recordación.

La mayoría de empresas no tienen este activo tan importante, por lo cual deben empezar desde casi cero. Sin embargo, esta es una de las ventajas que tiene internet y en especial las redes sociales, en cuanto a que es posible posicionar una marca a menores costos en compa-

ración con medios tradicionales como televisión y radio.

Aunque no existen unas reglas de oro de cómo deben actuar las empresas en estas redes, si existen algunas pautas que han demostrado ser exitosas. Una primera clave es ofrecer algo diferente, marcar una diferencia. Existen empresas que han logrado sumar números importantes de seguidores en estos medios, haciendo concursos, rifas y dando regalos.

GRANDES FIRMAS COMO COCA-COLA, PEPSI Y JUAN VALDEZ HAN SIDO EXITOSAS GRACIAS, EN BUENA PARTE, A ESTA INMENSA RECORDACIÓN.

Por ejemplo, he visto empresas nacionales y extranjeras que rifan entre sus seguidores dispositivos electrónicos y otras que regalan a todos los usuarios libros digitales. Estos son gan-

chos para aumentar los seguidores y suelen ser exitosos.

Otra pauta que es vital, quizá la más importante, es que las empresas deben recordar que las redes sociales fueron creadas por y para humanos. Esto implica que las empresas son invitadas a los espacios de las redes y tienen que guiarse por esta noción. Es decir, en estos espacios se espera encontrar una comunicación muy franca, abierta y ante todo honesta.

Empresas con actitudes poderosas, que nunca se equivocan y que tienen la respuesta a todo, tendrán un muy mal rato en este medio. Por el contrario, empresas que dejan ver su lado humano, que se equivocan y lo aceptan con humildad, suelen ser apreciadas en las redes sociales.

En la segunda parte de este informe se mirarán otras pautas y consejos para lograr el éxito en las redes. Igualmente se darán consejos para las principales, puntualmente Facebook y Twitter.