




Taller 5 "APRENDE EN UNA HORA"
PRESENCIA DIGITAL
 para comercios minoristas con 3 ejemplos prácticos

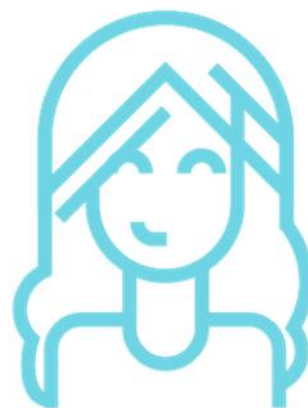
- ✓ Ciclo de talleres online
- ✓ Inscripción gratuita
- ✓ Plazas LIMITADAS
- ✓ Con certificado de asistencia



¿Quién soy?

Mi nombre es Alicia Puga

- Arquitecto desde 2010
- Marketing digital desde 2011
- Formador desde 2013



<https://>

¿De qué vamos a hablar?

- Como estar en internet
- Conceptos importantes para pymes (online)
- Espacios interesantes
- 3 Ejemplos



Estar en internet

A

<https://>

¿Qué entendemos por presencia digital?



Tu presencia digital **serán todos los resultados que un buscador puede encontrar sobre tu marca/producto/servicio.**

Todos: tu web, tu blog, tus fichas, tus redes, tus reseñas en prensa, tus fotos, tus vídeos, tus comentarios...

Formas de estar online

- ✓ Web
- ✓ Blog
- ✓ Ecommerce
- ✓ Redes sociales
- ✓ Plataformas de video
- ✓ Estar en mapas
- ✓ Estar en directorios o buscadores
- ✓ Encontrar usuarios que hablan de mi
- ✓ Opiniones



<https://>

AUMENTA

Tu web, tu sitio

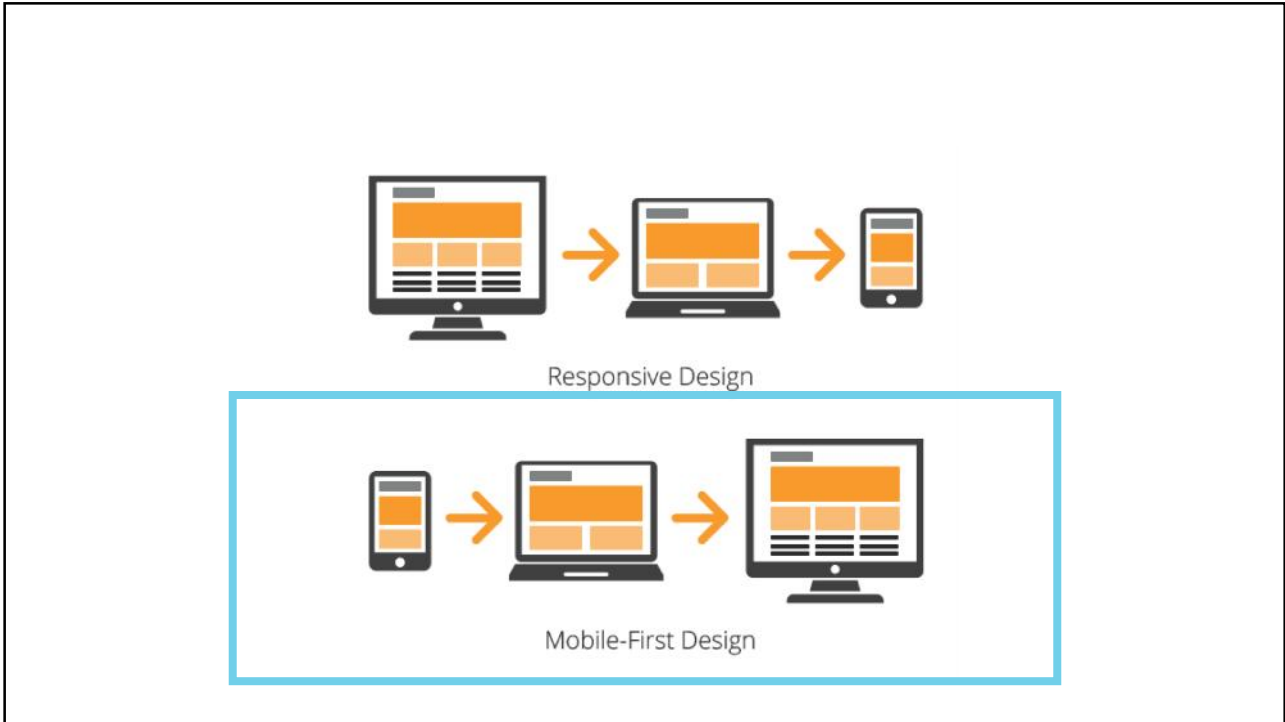
MI, ME, CONMIGO...



Lo que importa en una web

- Mensaje claro
- Contenido visual
- Buen diseño / integración
- Navegación fácil - usable
- Llamadas a la acción
- Constante mejora

<https://>



https://

LAVANGUARDIA | Economía

Al Mímino Internacional Política Opinión Vida Deportes Economía Local Gente Cultura Sucesos Temas

Directo Decisiva votación en el Parlamento británico sobre el Brexit

LA EVOLUCIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS

El móvil desbanca al ordenador como vía más usada para acceder a internet

• La brecha generacional con los usuarios de 55 a 64 años se reduce

Alicia Rodríguez de Paz, Madrid
05/04/2016 01:43
Actualizado a:
05/04/2016 14:43

AUMENTA

El contenido es el rey

MARKETING DE CONTENIDOS



¿Qué es el contenido y por qué me interesa?

El contenido es toda la información que el usuario encuentra online (sobre tu producto o marca, sobre ti).

Es la mejor forma de llegar al usuario, la más amable y la más eficaz. Y ofrece a Google información y oportunidades para posicionarte online.

<https://>

¿Qué es el marketing de contenidos?

“ El marketing de contenidos es un enfoque estratégico del marketing centrado en la creación y distribución de **contenido relevante**, oportuno y coherente **para atraer y retener a un mercado** claramente identificado y, finalmente, **generar acciones** rentables de los clientes. ”

(Según define el Content Marketing Institute, el marketing de contenidos)



¿Yo? ¿dónde voy a poner contenido?!

- Web
- Blog
- Redes
- Medios / directorios
- Comentarios



AUMENTA

Define tu público y tus objetivos

PARA RENTABILIZAR TU PRESENCIA



¿Cuál es tu objetivo online?
¿y tu público objetivo?

TODO EL MUNDO
PÚBLICO

VENDER MÁS
MI OBJETIVO

https://

Objetivos (online) Reales:

- Conseguir más llamadas de teléfono
- Solicitudes de presupuesto
- Información sobre un producto nuevo
- Descarga de cupones
- Concertar visitas o reservas
- Suscripción a nuestro newsletter
- Interacción en redes sociales

Objetivos comunes



- VISIBILIDAD _ Dar a conocer mi marca/ servicio / producto
- VENTAS _ Aumentar ventas o vender online
- LEADS _ Generar potenciales clientes
- ENGAGEMENT _ Atención al cliente

<https://>

**Importante
para pymes**

A

Posicionamiento (SEO/SEM)

Lo importante es lo que el usuario encuentra de ti, bueno o malo, si posiciona bien, debes saberlo.

Y potenciar lo bueno sobre lo malo.

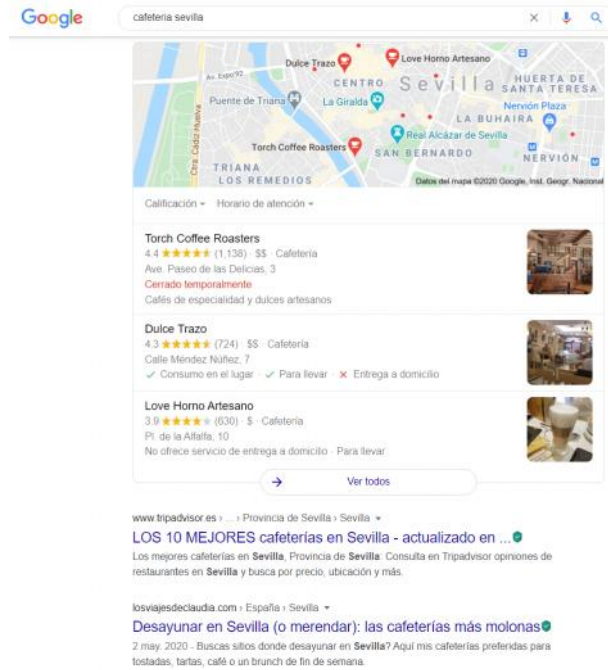


<https://>

10

Resultados destacados en Google

LAS FICHAS DE GOOGLE Y GOOGLE MAPS



Usa los recursos gratuitos

Google My Business

INICIAR SESIÓN

EMPEZAR AHORA

Página principal

Cómo funciona

Aprendizaje y asistencia

Atrae a nuevos clientes con tu perfil de empresa gratuito

Tu perfil de empresa aparece cuando los usuarios buscan tu empresa u otros similares en la Búsqueda de Google o en Maps. Con Google My Business, puedes crear y actualizar el perfil fácilmente para que destaque y atraiga a nuevos clientes.



https://

AUMENTA

Experiencias y opiniones

WHAT PEOPLE ARE SAYING



Aliquam metus diam, mattis fringilla adipiscing ut, lacinia al nulla. Pene si sem est. In eu sagitta fella. In gravida arcu ut neque ornare vitae rutrum la. Cras a fringilla nunc. Suspendisse velutpat, eros congue epla velitvula.

RACHEL
Owner/Owner Blog



Mauris mattis est quis dolor teneantia vitae pharetra diam gravida. Vivamus dignissim, ligula vel ultricies curius, nisl velit pretium leo, est placerat igneus rians luctus purus.




BONA
Manager, A & D



27 opiniones

Artesanías Medina
 4.5 (12 Opiniones) | Nº 11 de 41 Comercios en Granada
 Tienes especialidades y de regalo, Compra

Resumen | Opiniones (12) | Preguntas y respuestas

Todas las fotos de los usuarios >

Experiencias destacadas del colaborador de TripAdvisor

Leer las 12 opiniones

Calificación de las categorías


Decoración	5
Productos	5
Atención	5
Valor	5
Ubicación	5

"Precioso tienda"
 Precioso tienda e todo que me encantaba, plaza buena para ir a comprar, recibimos consejos de atención, a precio muy barato, recomiendo a todos que visiten este lugar se lo recomiendo a todos

Opinión escrita el 3 de mayo de 2019
 Responder al comentario >

¿Este lugar es accesible en silla de ruedas?

17 | 11 Sí | 6 No | 0 No estoy seguro



Granada, España

¿Cómo llegar? Ver mapa >

¿Cómo llegar en autobús? Ver mapa >

¿Cómo llegar en tren? Ver mapa >

¿Cómo llegar en coche? Ver mapa >

¿Cómo llegar en bicicleta? Ver mapa >

¿Cómo llegar en taxi? Ver mapa >

¿Cómo llegar en moto? Ver mapa >

¿Cómo llegar en avión? Ver mapa >

¿Cómo llegar en barco? Ver mapa >

¿Cómo llegar en helicóptero? Ver mapa >

¿Cómo llegar en tren de alta velocidad? Ver mapa >

¿Cómo llegar en metro? Ver mapa >

¿Cómo llegar en tranvía? Ver mapa >

¿Cómo llegar en autobús urbano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en autobús interurbano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de alta velocidad? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho variable? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho métrico? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho ibérico? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho europeo? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho ruso? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho chino? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho japonés? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho coreano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho vietnamita? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho indio? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho australiano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho neozelandés? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho sudafricano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho argentino? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho chileno? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho peruano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho colombiano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho ecuatoriano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho guatemalteco? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho hondureño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho nicaragüense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho costarricense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho salvadoreño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho paraguayo? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho uruguayo? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho venezolano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho cubano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho dominicano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho puertorriqueño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho estadounidense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho canadiense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho mexicano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho argentino? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho chileno? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho peruano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho colombiano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho ecuatoriano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho guatemalteco? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho hondureño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho nicaragüense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho costarricense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho salvadoreño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho paraguayo? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho uruguayo? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho venezolano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho cubano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho dominicano? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho puertorriqueño? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho estadounidense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho canadiense? Ver mapa >

¿Cómo llegar en ferrocarril de ancho mexicano? Ver mapa >

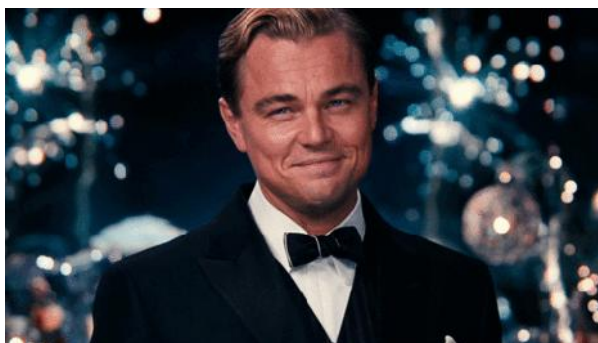
https://

AUMENTA

Visibilidad en Google

The screenshot shows a Google search for 'restaurante pescaito carmela'. The search results include several entries for the restaurant, such as 'EL PESCAITO DE CARMELA, Granada - Menú, Precios y ...', 'El Pescaito de Carmela', 'Carta - El Pescaito de Carmela', 'Restaurante El Pescaito de Carmela en Granada - Menú ...', 'Restaurante El Pescaito de Carmela - ViajarSinGluten.com', and 'Restaurante El Pescaito la Carmela en Granada'. A detailed card for 'El Pescaito de Carmela' is highlighted with a yellow border, showing a 4.2 star rating from 1,908 reviews on Google, a 'RESERVAR MESA' button, and a 'Reseñas de la Web' section with a 4.6/5 rating from 22 votes on Facebook.

Lo que quiera el usuario donde lo quiera el usuario



https://

Redes sociales: estar donde está tu público

- Elige en función del público
- En función de tu producto o servicio
- Y aquella dónde te sientas cómodo



500 mill usuarios
activos 2016

AUMENTA

¿Qué redes sociales me darán más visibilidad?



- ✓ Sorteos
- ✓ Publicidad
- ✓ Interacción
- ✓ Comunidad

https://

AUMENTA

¿Sabes qué se dice de ti?

Lo que se dice de ti en internet es lo que llamamos Reputación digital. Y para bien o para mal, todos tenemos una.



AUMENTA

Reputación digital

RENTABILIZA TU PRESENCIA ONLINE

- Búscate online
- Programa alertas (Google alert)
- Reclama tus perfiles
- Resuelve e interactúa



https://

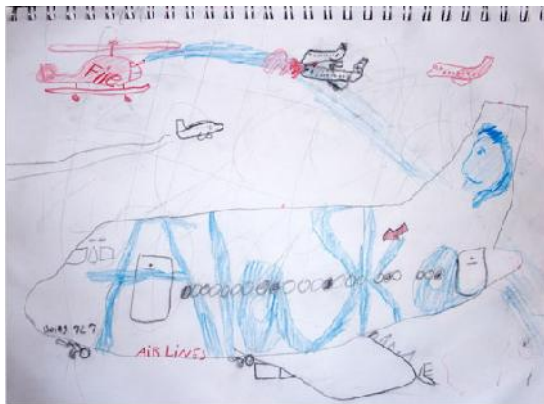
Crisis de reputación online



Reputación online: Caso Boeing

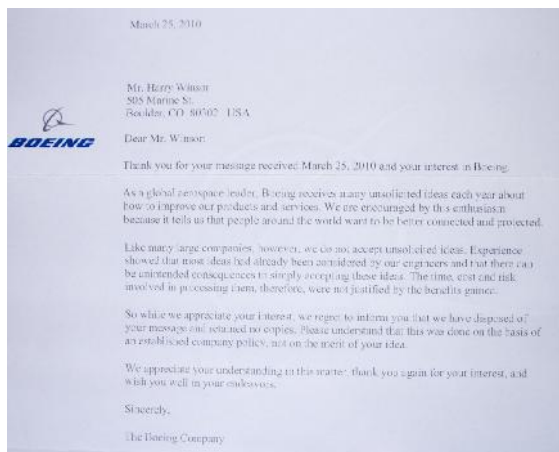


Harry Winsor, 8 años



<https://>

Reputación online: Caso Boeing



JOHN WINSOR

Views from the CEO of Victors & Spoils about the future of marketing and product design.

« Flipped: Thanks for the Help / Main | Flipped Excerpt: Too Many Choices, Not Enough Time »

April 18, 2010

Is Your Customer Service Ready for the New World of Openness?



In a great example of how companies need evolve their customer service in the new world of openness, I wanted to share this story with you. My 8 year old son, Harry, loves to draw.

http://www.johnwinsor.com/my_weblog/2010/04/is-your-customer-service-ready-for-the-new-world-of-openness.html



About
Email Me
Tweets by @johnwinsor

Subscribe to my feed

John's Books

- John Winsor: Flipped: How Bottom-Up Co-Creation is Replacing Top-Down Innovation
- Alex Drogoski and John Winsor: Baked In: Creating Products and Businesses That Market Themselves
- John Winsor: SPARK: Be More Innovative Through Co-Creation
- John Winsor: Beyond the Brand: Why Engaging the Right Customers is Essential to Winning in Business

https://

“Podríamos haberlo hecho mejor y más, cuando la sugerencia vino de alguien tan entusiasta como su hijo. Trabajaremos en ello y espero que Harry siga fascinado por los aviones y pueda llegar a ser algún día, un gran ingeniero aeronáutico.”



Todd Blecher, Director de Comunicaciones de Boeing



https://

¿Cómo reaccionar ante una crisis de reputación?

- Valora el problema
- No borres comentarios o entradas*
- Piensa una estrategia (y una solución)
- Reconoce el error (si es necesario)
- Pero sobre todo mantén la calma

Quejas y reclamaciones

La correcta resolución de una insatisfacción muestra una tasa de repetición de compra del 91%





Ejemplo: Hostelería

Diego Coquillat
Profesor Máster Innovación y Gestión de Restaura...
3 semanas

¡Ojo al Dato! -> Un hostelero de Madrid me confirma que un banco le ha concedido un préstamo para su negocio gracias a los comentarios positivos que su restaurante tiene en los portales de internet.
#TransformaciónDigital #Restaurantes2.0

430 recomendaciones • 34 comentarios

[Recomendar](#) [Comentar](#) [Compartir](#)

https://

**Ejemplo:
María Lunarillos**

2



**MARI ^ABLOG
LUNARILLOS**

**Ejemplo:
Bere Casillas**

3

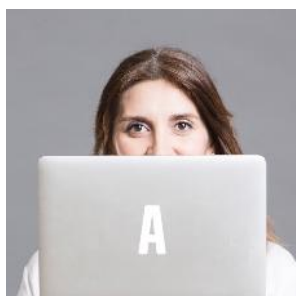


https://

Resumen:

- Revisa y trabaja tu presencia online
- Hazte visible en los espacios que visita tu usuario
- Define objetivos y estrategias
- Utiliza todos los medios a tu alcance (online)
- Piensa tu reacción ante una posible crisis

¡Gracias!



www.aumenta.digital



www.facebook.com/aumenta.digital



www.instagram.com/aumenta.digital



www.twitter.com/aumenta_digital

A



Cámara
de Comercio de España

Cámaras
Auladucía



https://

23