

Como ser eficaz nas redes sociais

By Luís Melo

Abril 2012

As redes sociais são hoje em dia uma poderosa ferramenta, e estão a transformar-se no principal canal de comunicação para as empresas. Mas como já escrevi aqui e aqui, é preciso saber usá-las.

Em Portugal estamos ainda atrasados em relação a outros países do mundo, mas já há algumas empresas que tentam usar as redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube...) para comunicar.

O facto é que tenho visto muita má comunicação por aí. Muita falta de capacidade de transmitir a mensagem ou de interagir com clientes e potenciais clientes, através das redes sociais.

Deixo então ficar aqui algumas dicas para uma estratégia de comunicação mais eficaz nas redes sociais:

1. Definir bem a imagem: A imagem no perfil das redes sociais faz parte da marca da empresa. E por isso é essencial que todos os backgrounds, avatars e outras imagens reflectam essa mesma marca. No que concerne à imagem dos perfis (ou avatar) é necessário que esta esteja alinhada e coerente em todas as redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube...) para promover consistência. Além disso, é também importante que a imagem colocada tenha um nome descritivo da empresa (tipo NomeDaEmpresa.jpg) porque isto melhora o Search Engine Optimization (SEO).

2. Preencher secções importantes: O perfil, a biografia, as páginas “acerca de”, etc. devem estar sempre muito bem preenchidas, porque é a estas páginas que os motores de busca vão buscar a informação para fazer o match com os termos que as pessoas pesquisam. Estas são também as primeiras secções a que um cliente ou potencial cliente acede para saber mais sobre a empresa. Por isso os dados devem ser completos, claros e objectivos. Importantíssimo manter toda a informação actualizada, como moradas, números de telefone, emails, datas, etc. Indispensável linkar nestas páginas as redes sociais, umas às outras.

3. Publicar informação interessante: As publicações (tweets, posts, vídeos...) que se colocam nas redes sociais devem ser cuidadosamente ponderadas e deverão conter estritamente informação relevante e relacionada com a empresa. Devem ser evitadas publicações fora do âmbito do negócio

da empresa, e de carácter individual (tenho visto perfis de empresas com posts e links sobre temas políticos, musicais, etc. Meio caminho andado para perder clientes). Além do mais, é muito importante não aborrecer os seguidores com duplicações. O spam é a maneira mais fácil de perder seguidores.

4. Interagir com os seguidores: Esta parte é muito sensível, porque se tem de estabelecer uma acção recíproca com várias pessoas de personalidades, caracteres, formações e intenções diferentes. Nunca se deve censurar comentários ou entrar em conflitos. Deve-se, isso sim, ter preparado um argumentário e ser-se sempre educado e cordial. No caso de a mensagem do seguidor levantar uma questão pertinente, a empresa fica a ganhar se reconhecer e responder (ou resolver) o mais rápido possível o assunto, agradecendo ao seguidor (linkando o seu nome) pela ajuda que deu ao levantar o problema.