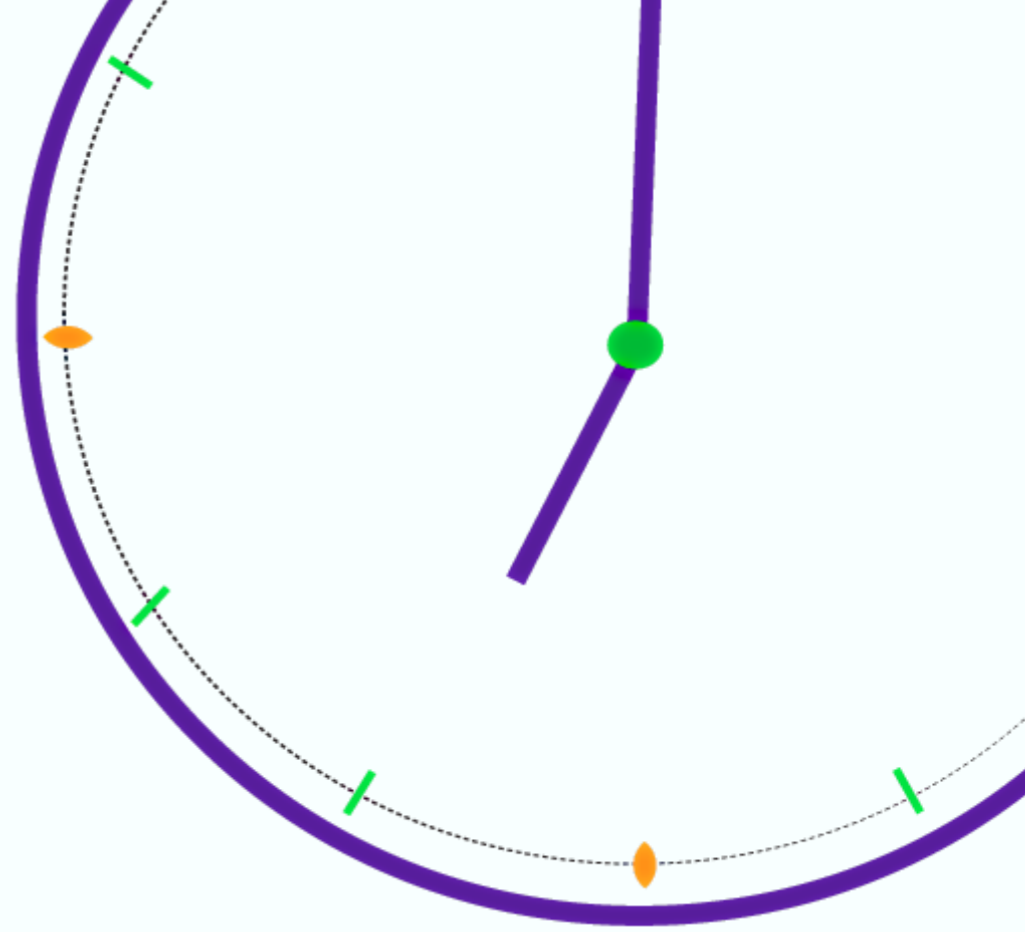


Un día en la vida de un

SOCIAL MEDIA MANAGER



Conoce al

SOCIAL MEDIA MANAGER

Entiende la importancia de los medios sociales en las comunicaciones

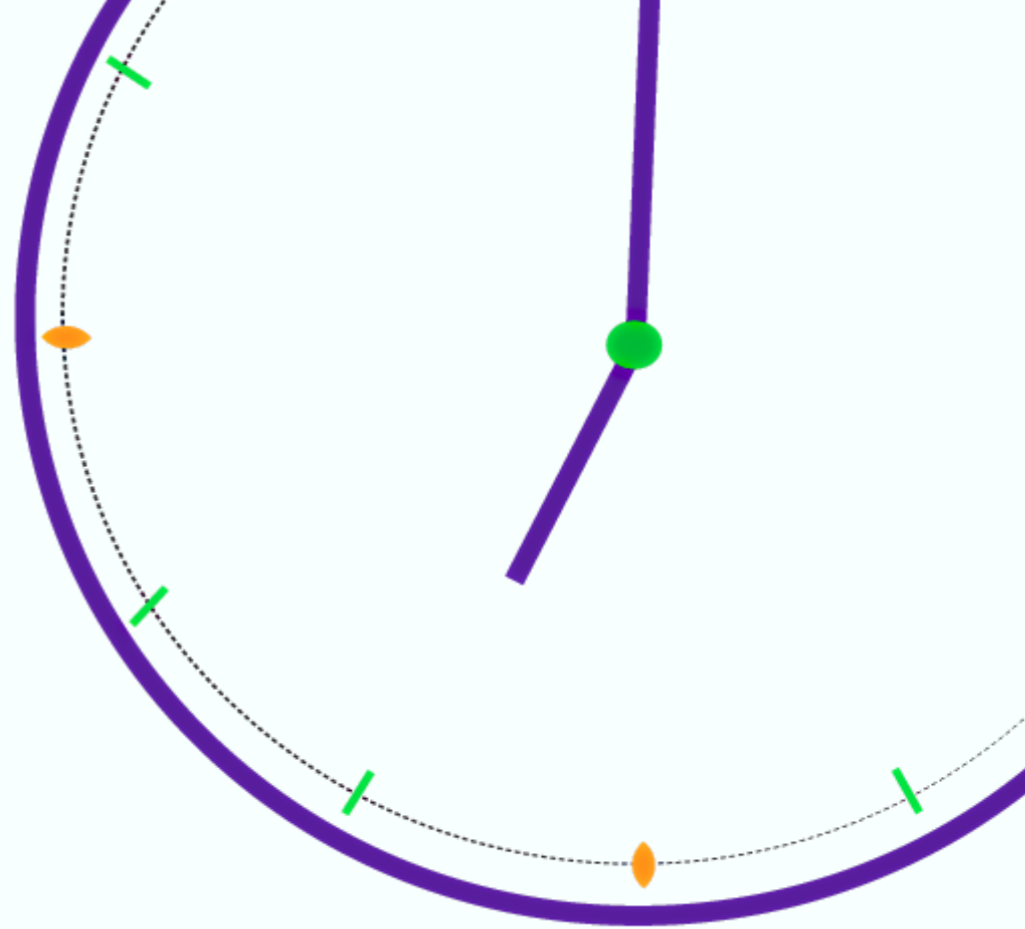




Conocimiento avanzado de la tecnología

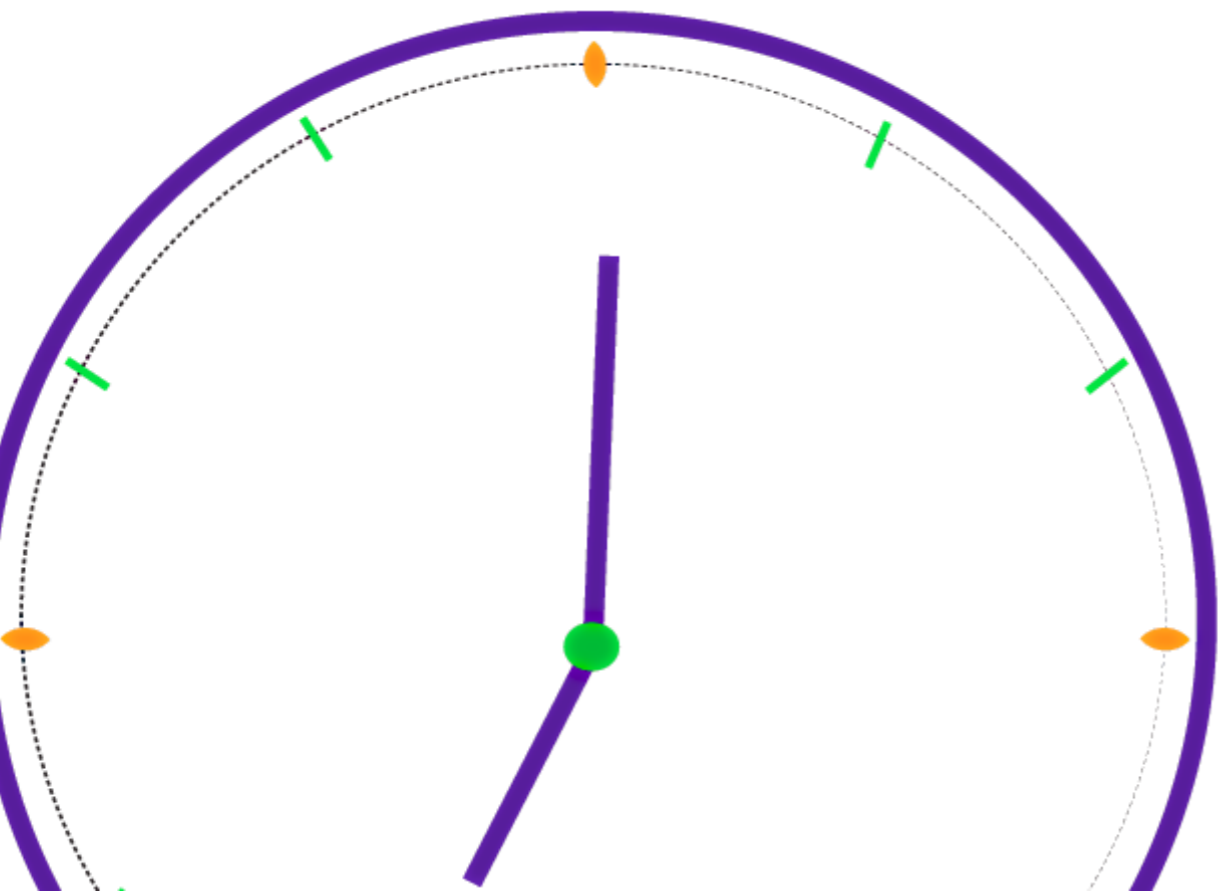
Siempre conectado al mundo virtual





¿Cómo es
UN DÍA NORMAL?

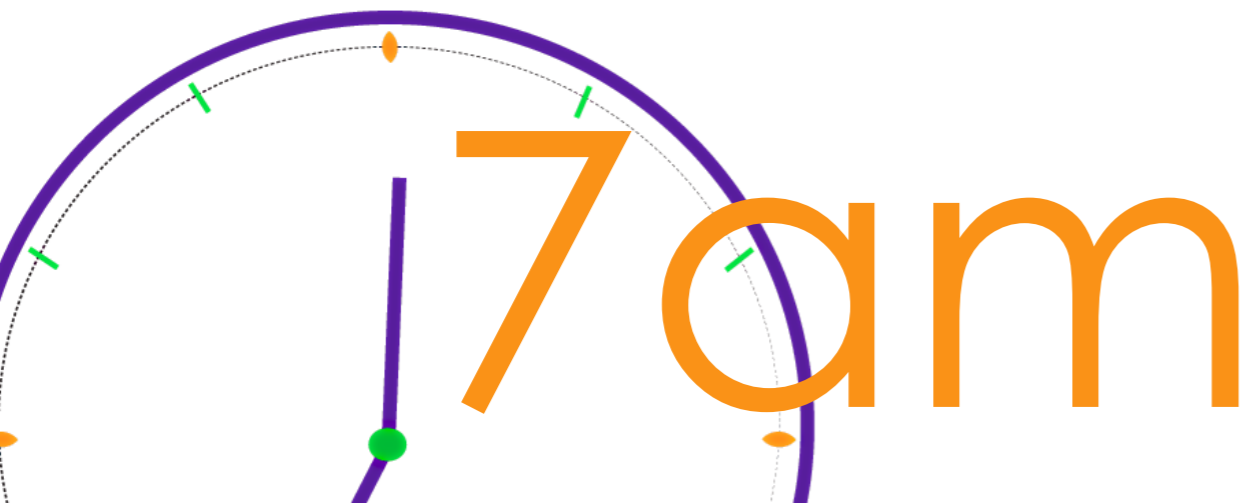
“THE SOCIAL MEDIA WORLD NEVER SLEEPS”



7 am

Monitoreo de medios sociales

- **Verificar actividad de usuarios**
- **Monitorear comentarios**
- **Leer correos electrónicos**
- **Verificar versión “online” de periódicos/revistas**



Herramientas utilizadas



HOOTSUITE.COM



Mentions (smallbizshift)

CoCreateATX
12:27pm via Web
@smallbizshift our pleasure, big fans of #smallbiz here in #Austin where we like keepin' it wierd
Show Conversation

soffront
12:18pm via HootSuite
Enjoy the weekend @chanesteiner @TSCB @iannarino @LucileReysset @mikewittenstein @rwang0 @smallbizshift @AllThingsCRM @CRMTweet @EeeGeee #FF

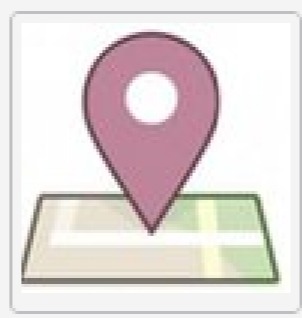
Effective_Edge
10:57am via Web
Thanks to our newest followers, @smallbizshift, @drsearslean, @KuangRui and @zecurion! #FF

CompleteDocSolu
9:50am via Web
#FF @AlexFortuna2717 @smallbizshift @sharonallen8 @staceyhanke @JohnGriffiths52 @FredCuellar @Miamicondos1 @dancebootcamp @Photizo_Group

AustinDetails
9:15am via HootSuite
#FF @smallbizshift @loosecubes @thrillistaustin @FreelanceAustin @probblogger @FreelanceSw @Austin360Hot @FreelanceAustin @desktimeapp

Page Feed (Small Business Shift)

Small Business Shift
Jul 06, 9:05pm 0 comments • 0 likes
From the archives: Facebook Places & Your Business <http://bit.ly/9AwKrK>



Facebook Places & Your Business - Claim Your Facebook Place
Facebook Places could be a great way to promote your business. Learn about Places and how to claim your business's Facebook Place.

Small Business Shift
Jul 06, 8:01am 0 comments • 0 likes
The SBS Weekly - all the web news your business needs from the past week:

Get More Website Visitors With Blogging & Great Title Tags, Plus News On Google's Social Network
us1.campaign-archive2.com
Welcome to your weekly update from Small Business Shift. This week, I've written a couple articles about improving your website - discussing the benefits of adding a blog to your site, and looking into title tags, one of the the easiest ways to increase your search engine traffic. There are also a

Small Business Shift
Jul 05, 4:22pm 0 comments • 0 likes
Title Tags: Important, Overlooked, and

Sent Tweets (smallbizshift)

smallbizshift
8:28am via Web
@WeePiggiesJamie @CoCreateATX @AustinDetails @ADArtPhoto - Thanks all the FF's!

smallbizshift
8:27am via Web
@kite5web - Thanks for sharing my Go Places story

smallbizshift
8:20am via Web
Google Maps reviews missing? They'll back - RT @rustybrick Google Maps Reviews Bug Being Fixed <http://t.co/8F0>
1 retweets

smallbizshift
Jul 07, 4:29pm via Web
RT @googlemaps 'Download map are added to Labs in Google Maps for Andri Have map available, even w/o WiFi or d <http://t.co/z00peQW>

smallbizshift
Jul 07, 9:27am via Web
@RockLaManna - Thanks for sharing r weekly newsletter with your followers!

smallbizshift
Jul 06, 9:05pm via HootSuite
From the archives: Facebook Places & Business <http://bit.ly/9AwKrK>



Preview results

Type:

How often:

Volume:

Your email:

CREATE ALERT

Monitor the Web for interesting new content

Google Alerts are email updates of the latest relevant Google results (web, news, etc.) based on your choice of query or topic.

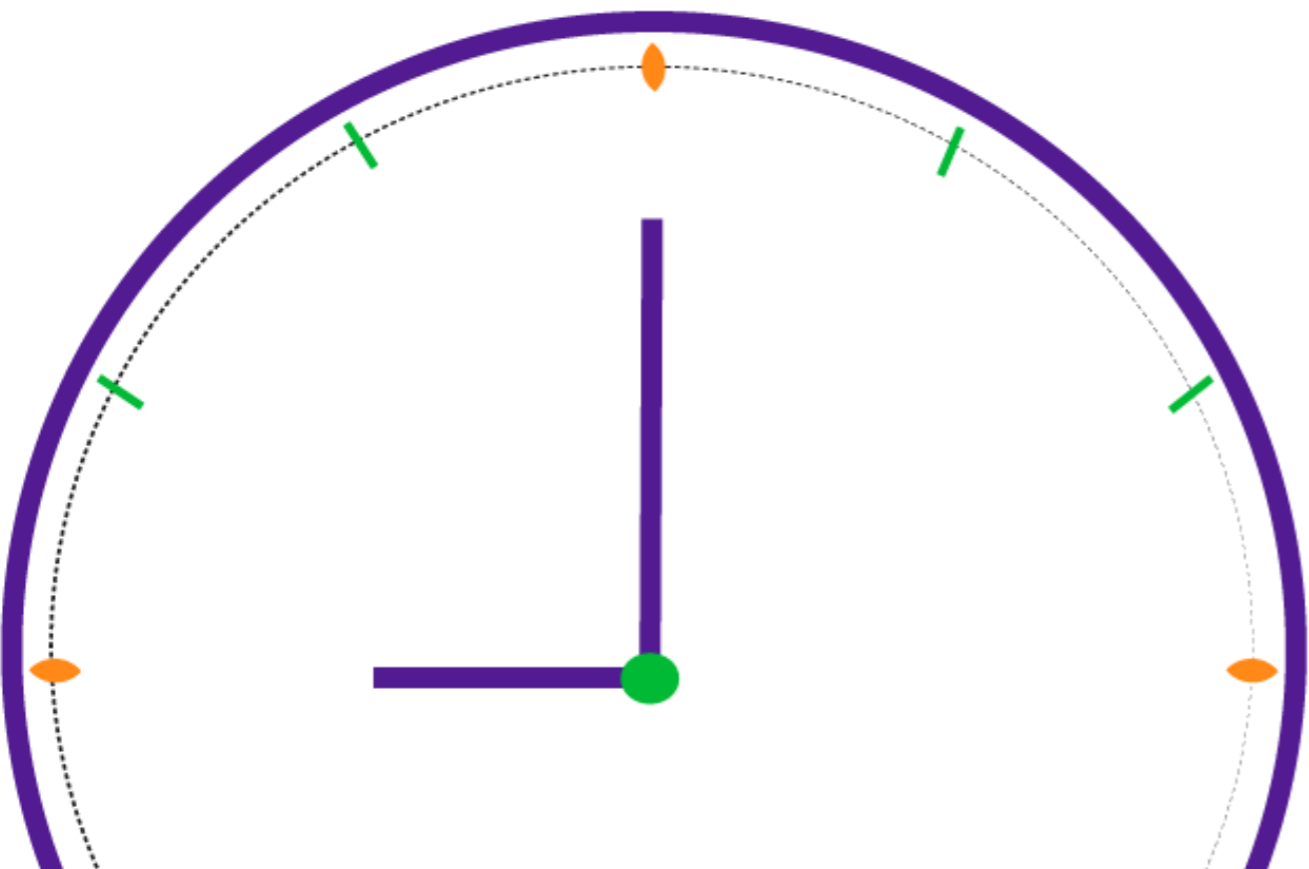
Enter the topic you wish to monitor, then click preview to see the type of results you'll receive. Some handy uses of Google Alerts include:

- monitoring a developing news story
- keeping current on a competitor or industry
- getting the latest on a celebrity or event
- keeping tabs on your favorite sports teams

You can also [sign in to manage your alerts](#)

Perfecto para estar al día con las búsquedas más relevantes de Google

“Think, Analyze, Reply... repeat!”



9 am

Antes de comenzar con la rutina diaria, todos los comentarios en las redes sociales deben ser contestados!



Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

Analizar el tipo de comentario



Determinar el tipo de "usuario"



Contestar con datos relevantes

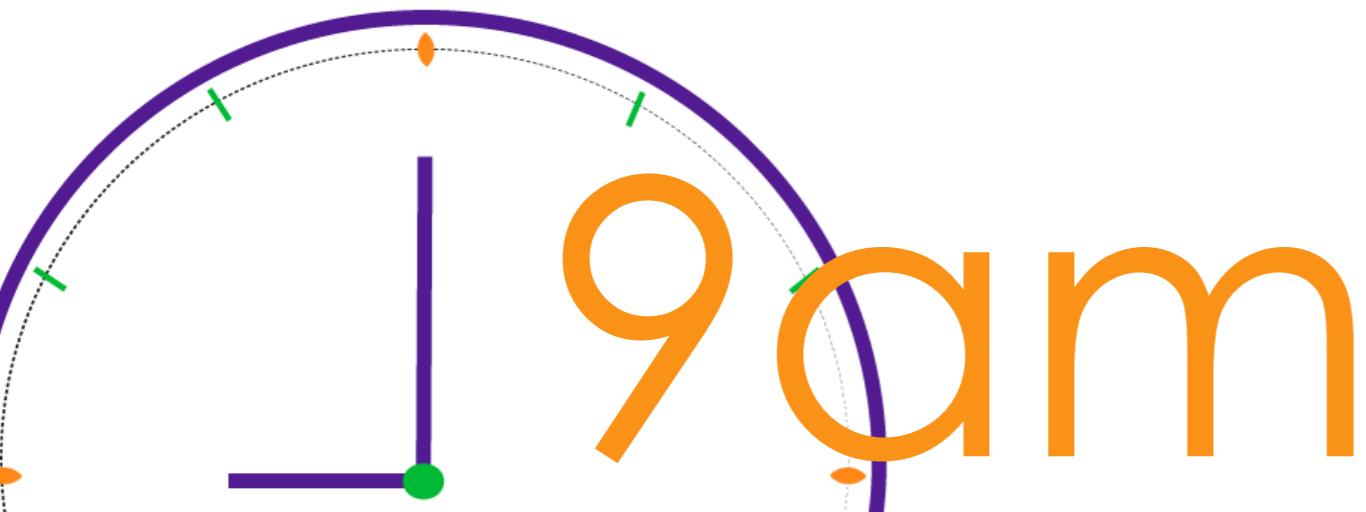


Buscar la información necesaria



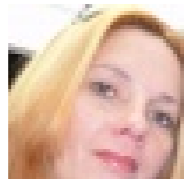
Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

Analizar el tipo de comentario



Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

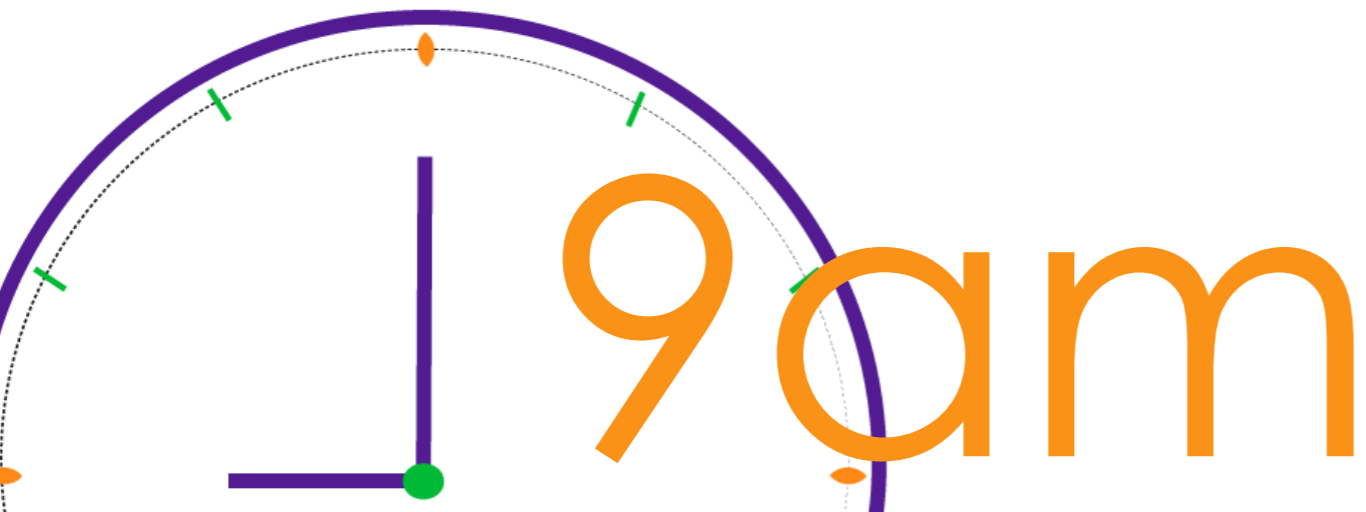
Comentarios



Daisy Salvá Soto

Huggies es el mejor pañal que ha existido. Mi bebita ya tiene 2 años y todavía los usa! gracias huggies por cuidar a mi bebe.

Like · Comment · September 12 at 7:36am



Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

Comentarios



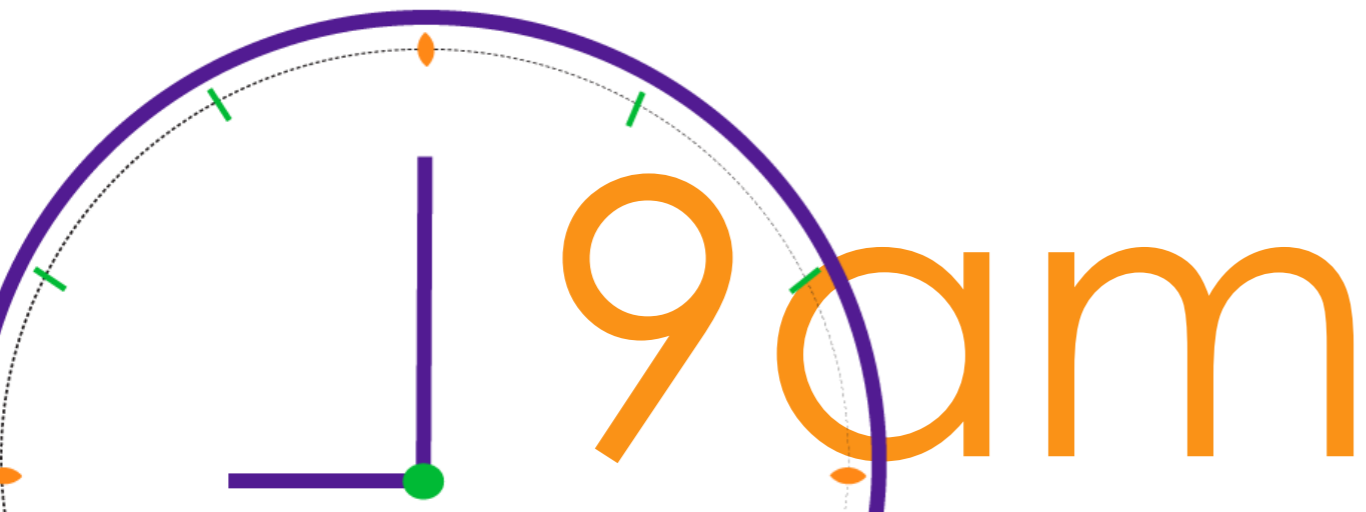
[jonathanrobles](#): [@ATTCustomerCare](#) After this whole day of madness, years of championing the iPhone & AT&T, but not eligible for upgrade...sad.

2 days ago via *Twitter for iPhone* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



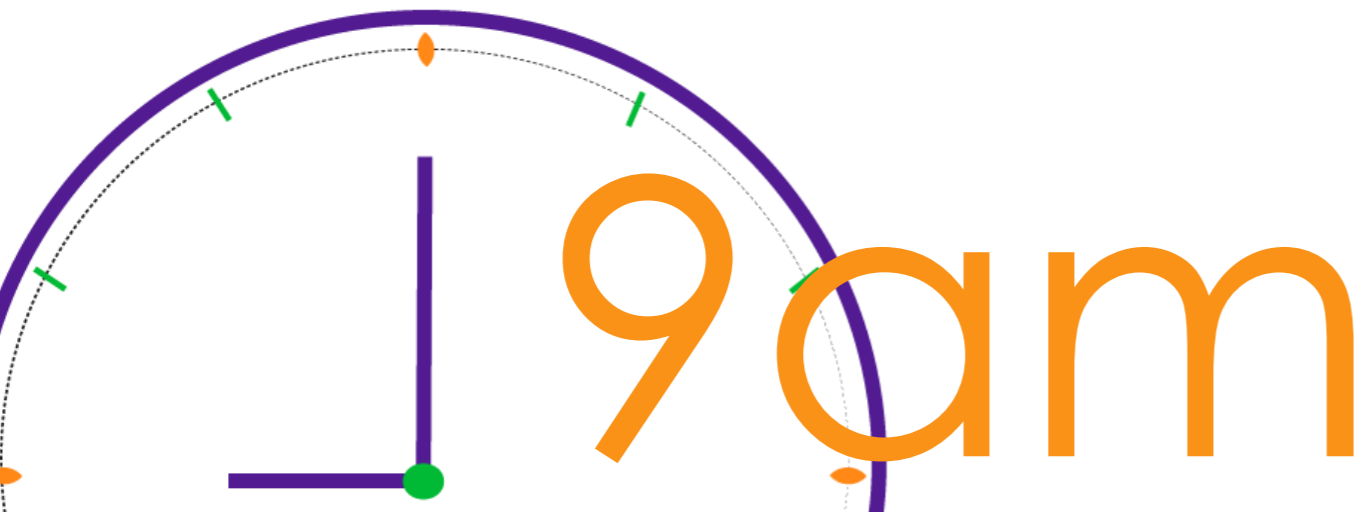
[ATTCustomerCare](#): [@jonathanrobles](#) Jonathan, I'm sorry you're having issues. Is there anything we can do?

22 minutes later via *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

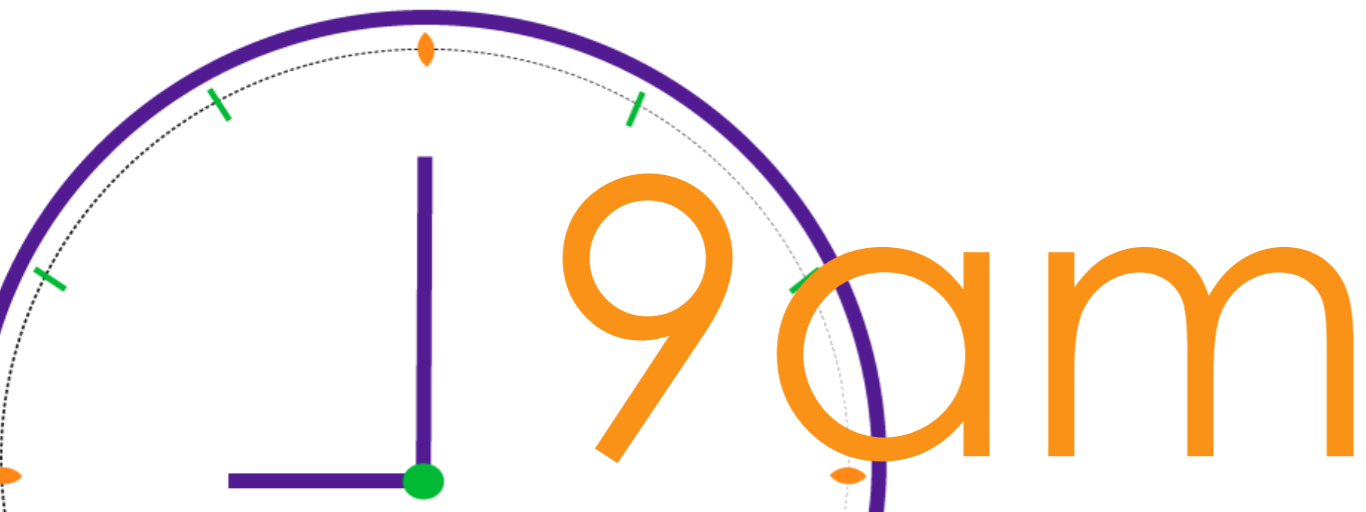
Determinar el tipo de “usuario”





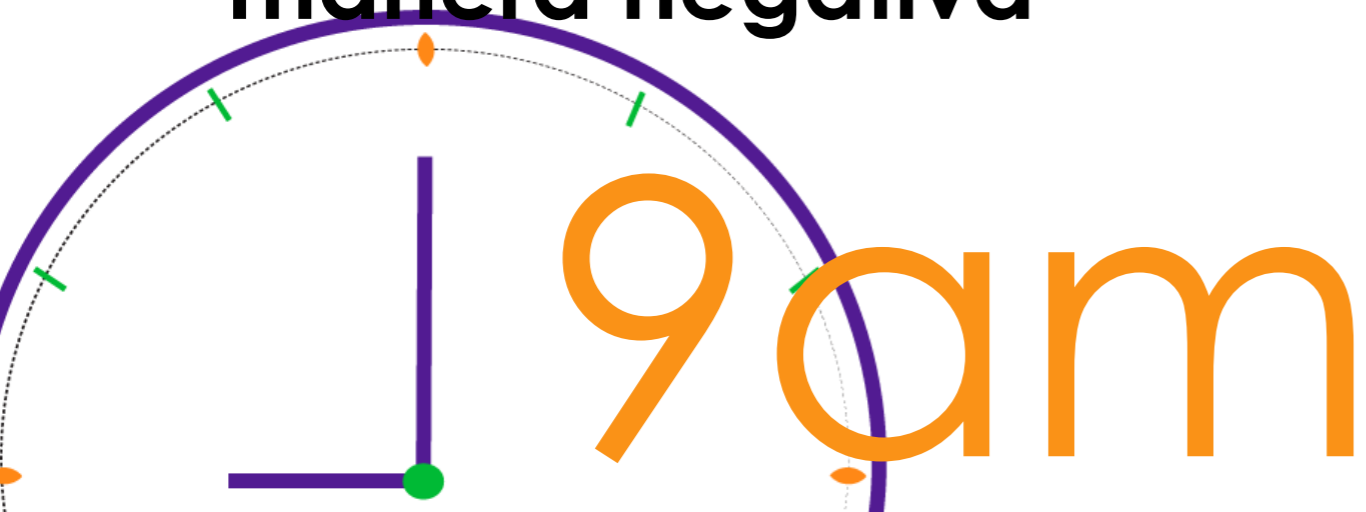
DO NOT FEED THE TROLLS!

Un **troll** es aquel usuario que comenta con la intención de provocar **comentarios negativos** o romper una conversación.

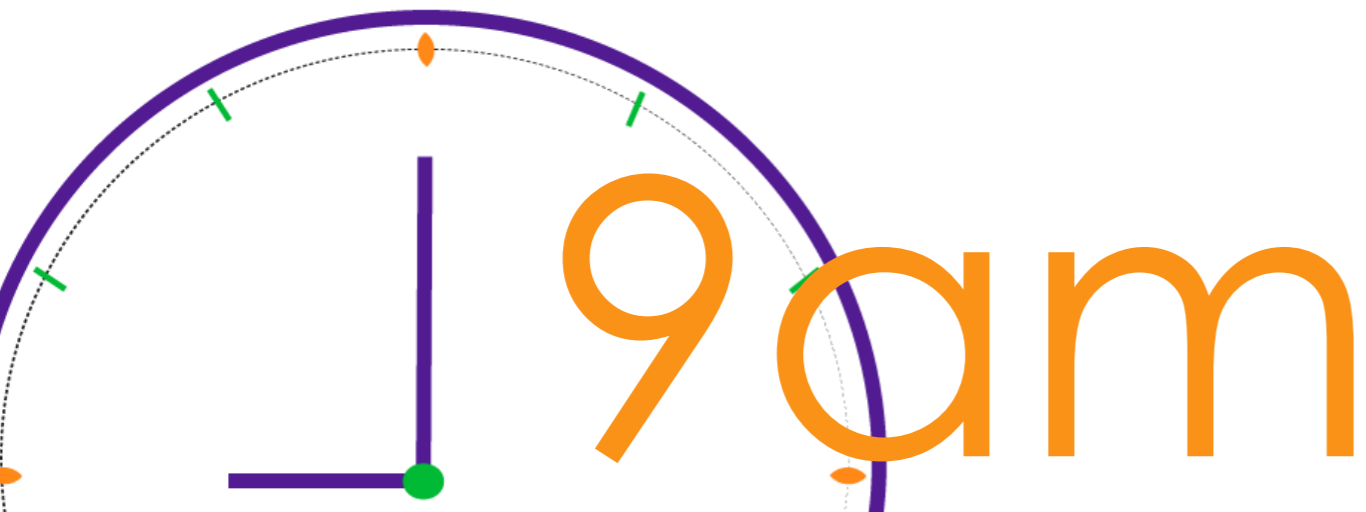


¿Cómo identificar un “troll”?

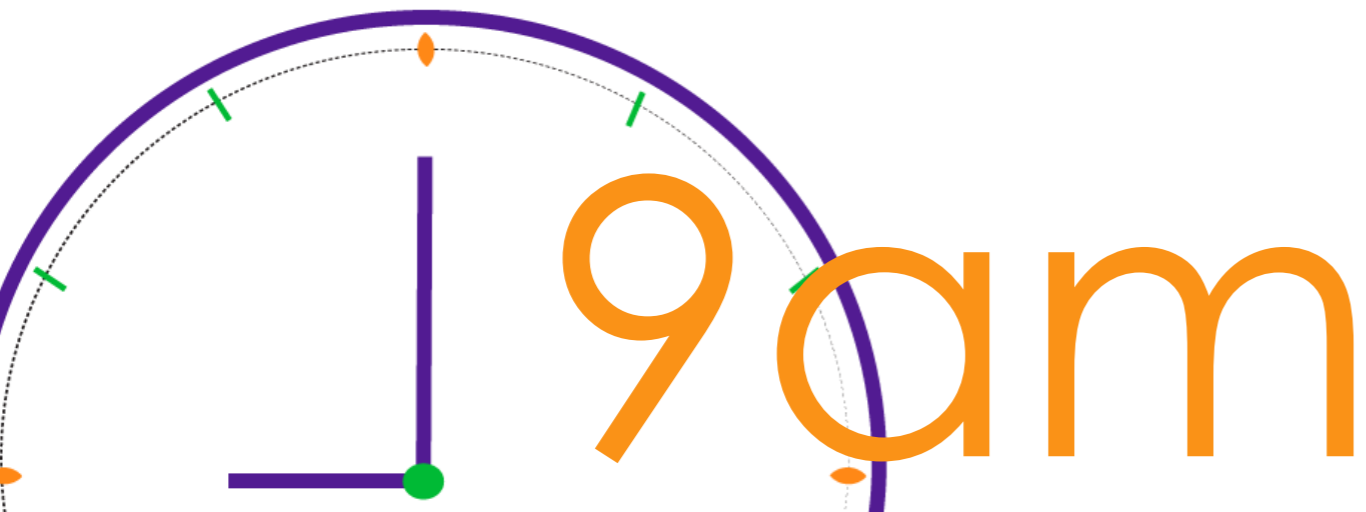
- **Comenta sin fundamentos**
- **“Siempre tiene la razón”**
- **Nunca queda complacido con las contestaciones**
- **Incita la comunidad a opinar de manera negativa**



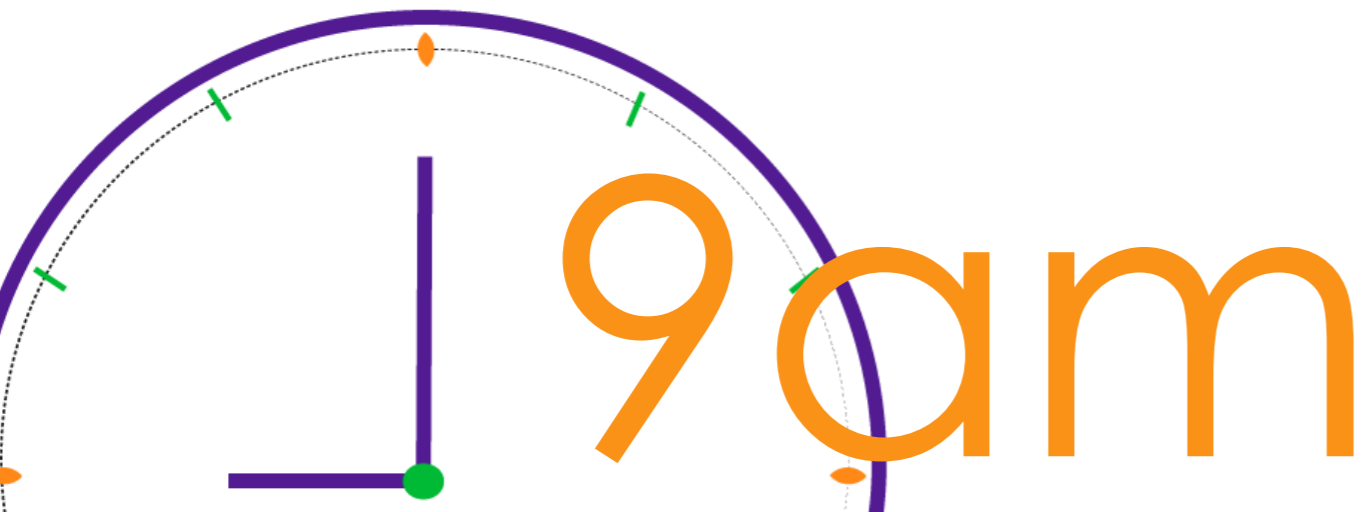
¿Cómo me defiendo de un “troll”?



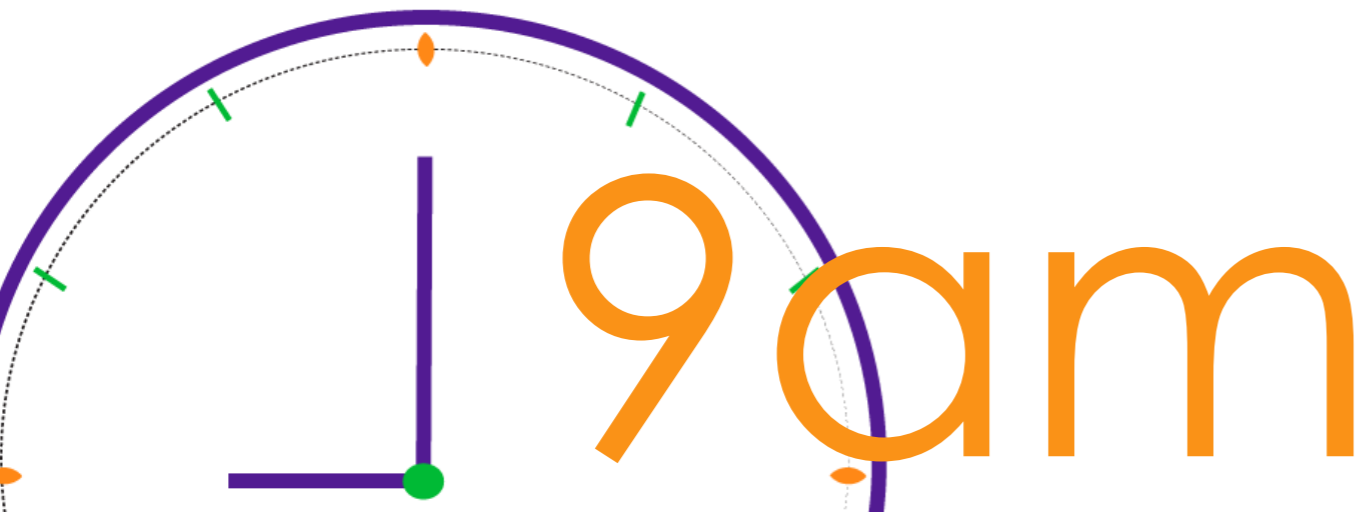
Estableciendo las reglas del juego desde el principio.



NUNCA debemos borrar sus
comentarios, a menos que sean
ofensivos.

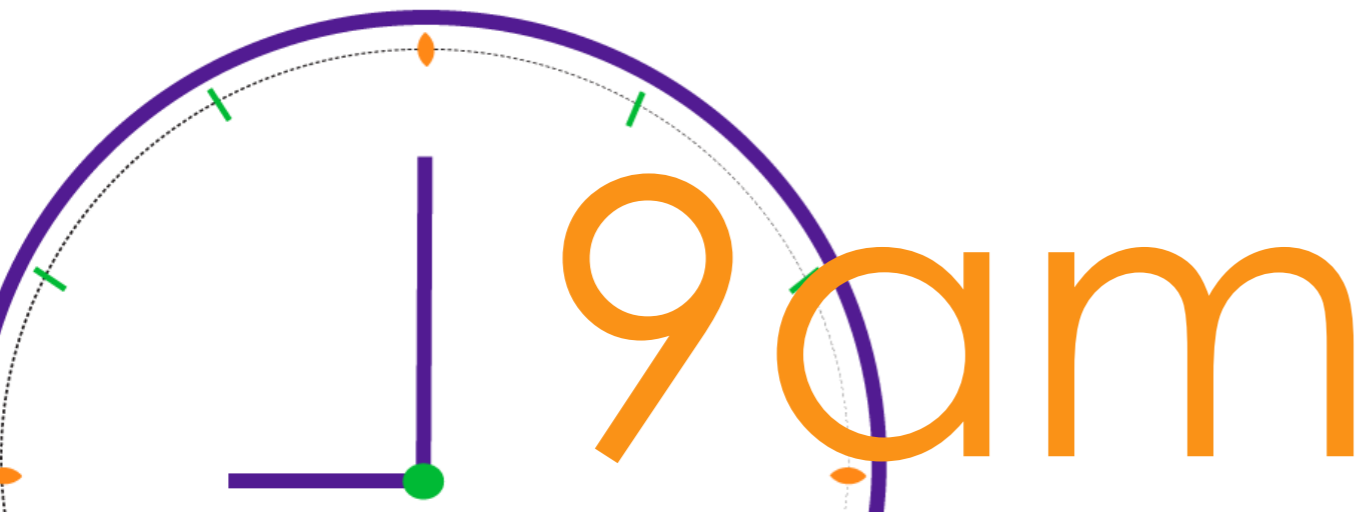


iNo tomarlo personal!



Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

Buscar la información necesaria



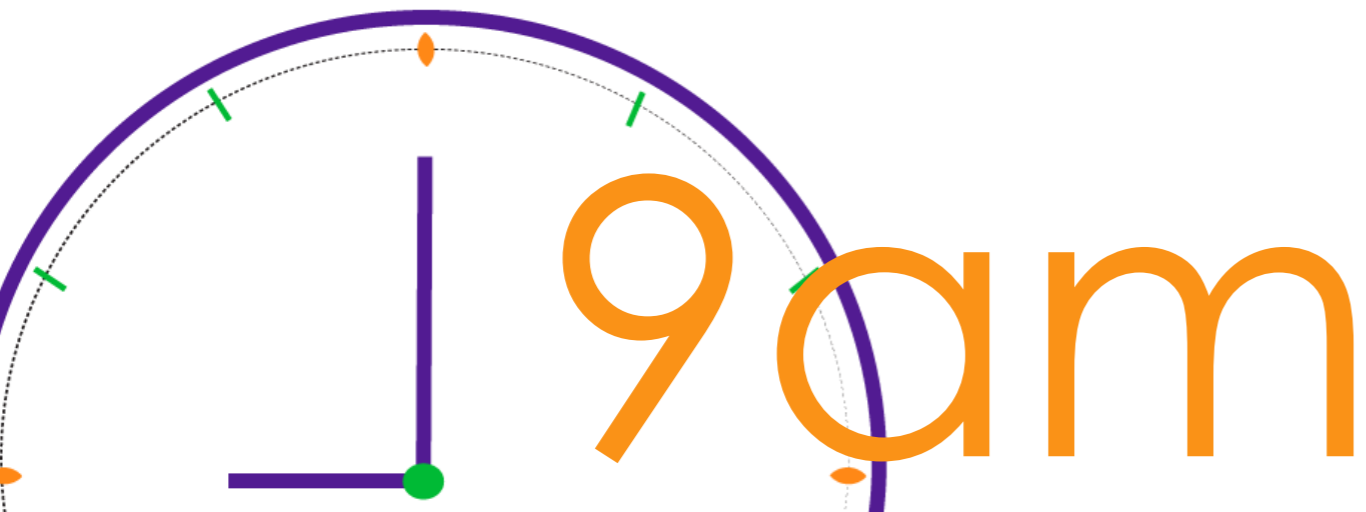
Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

**Buscar la
información
necesaria**

**Website de
compañía/marc
a**

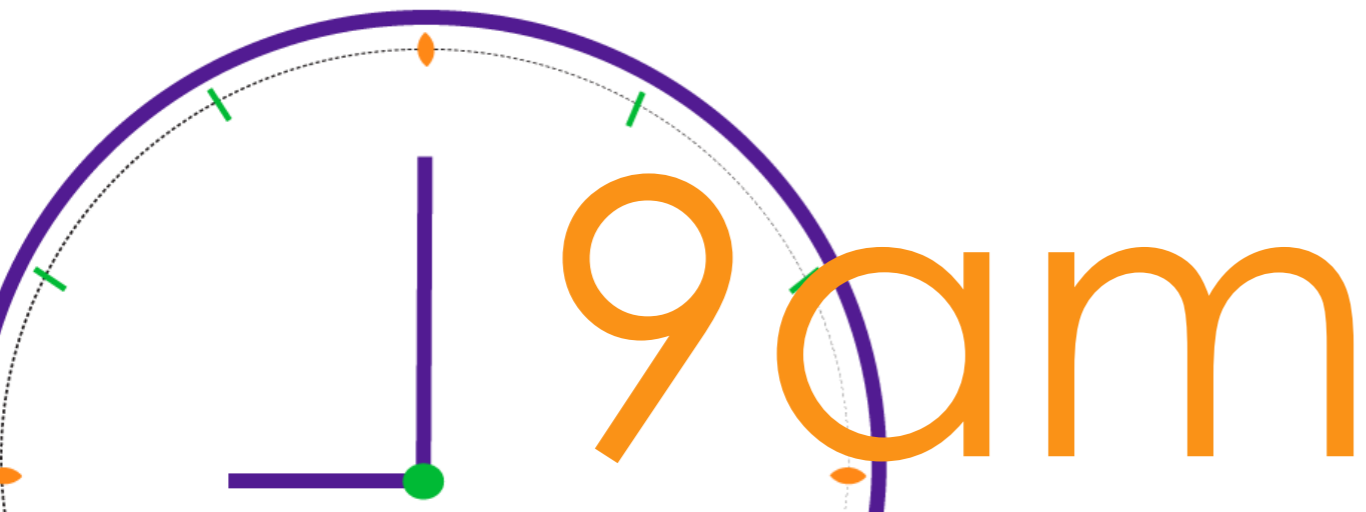
**Manuales/Instruc
ciones**

**Contacto con
cliente**



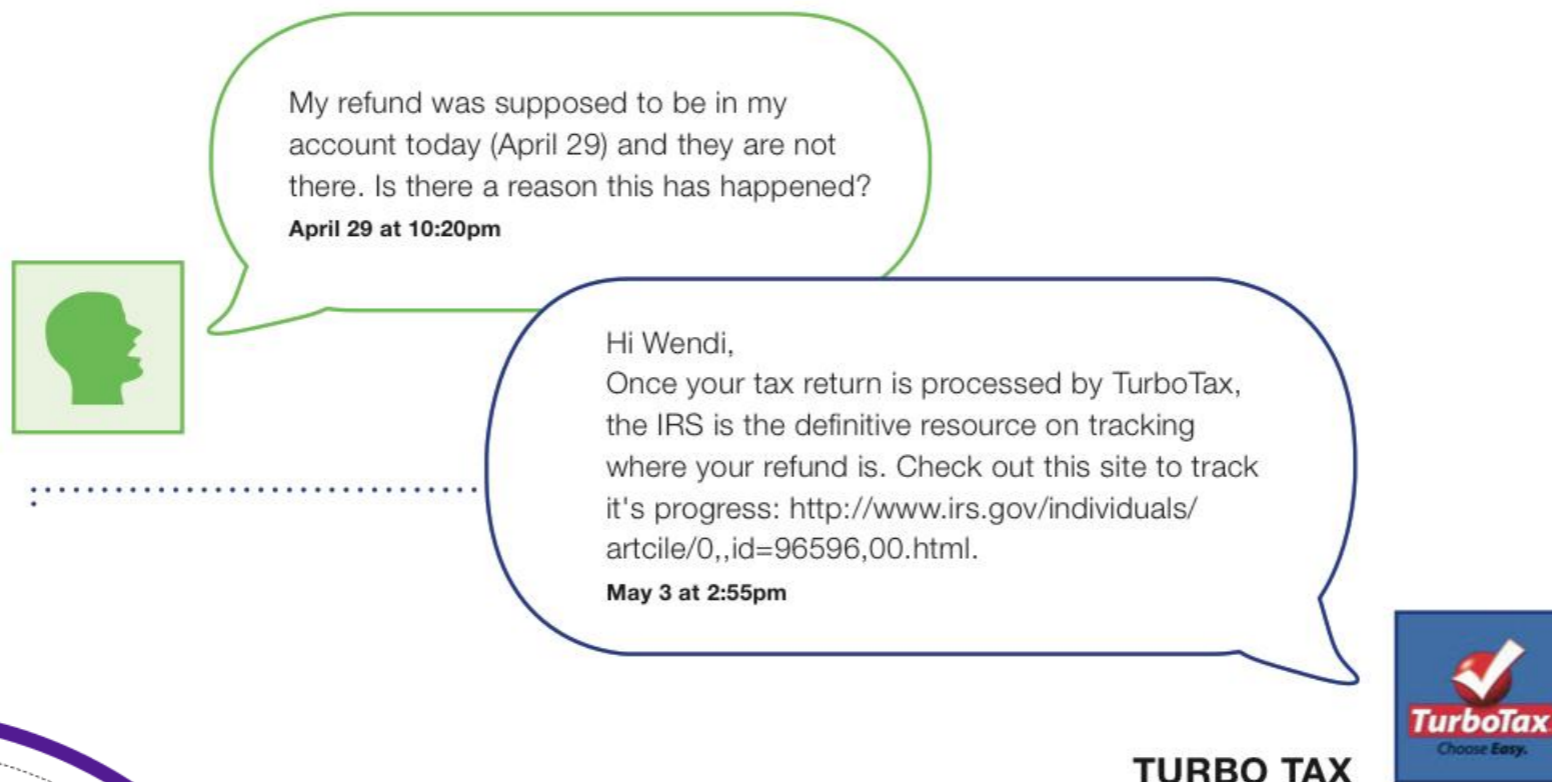
Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

Contestar con datos relevantes




Comentarios... ¿Y, ahora qué hago?

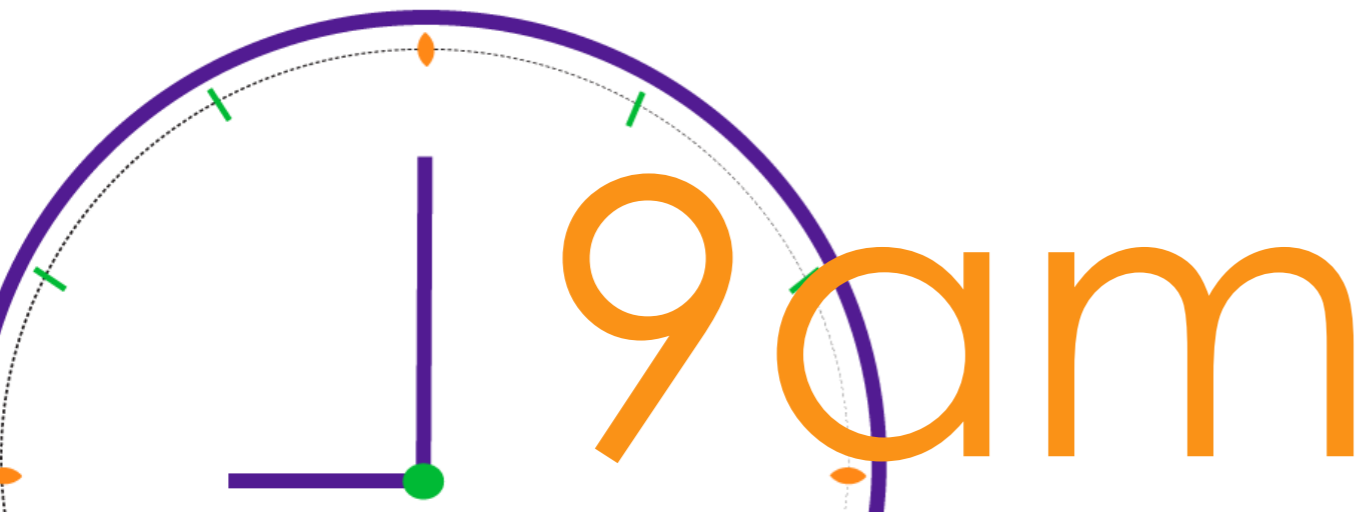
Contestar con datos relevantes



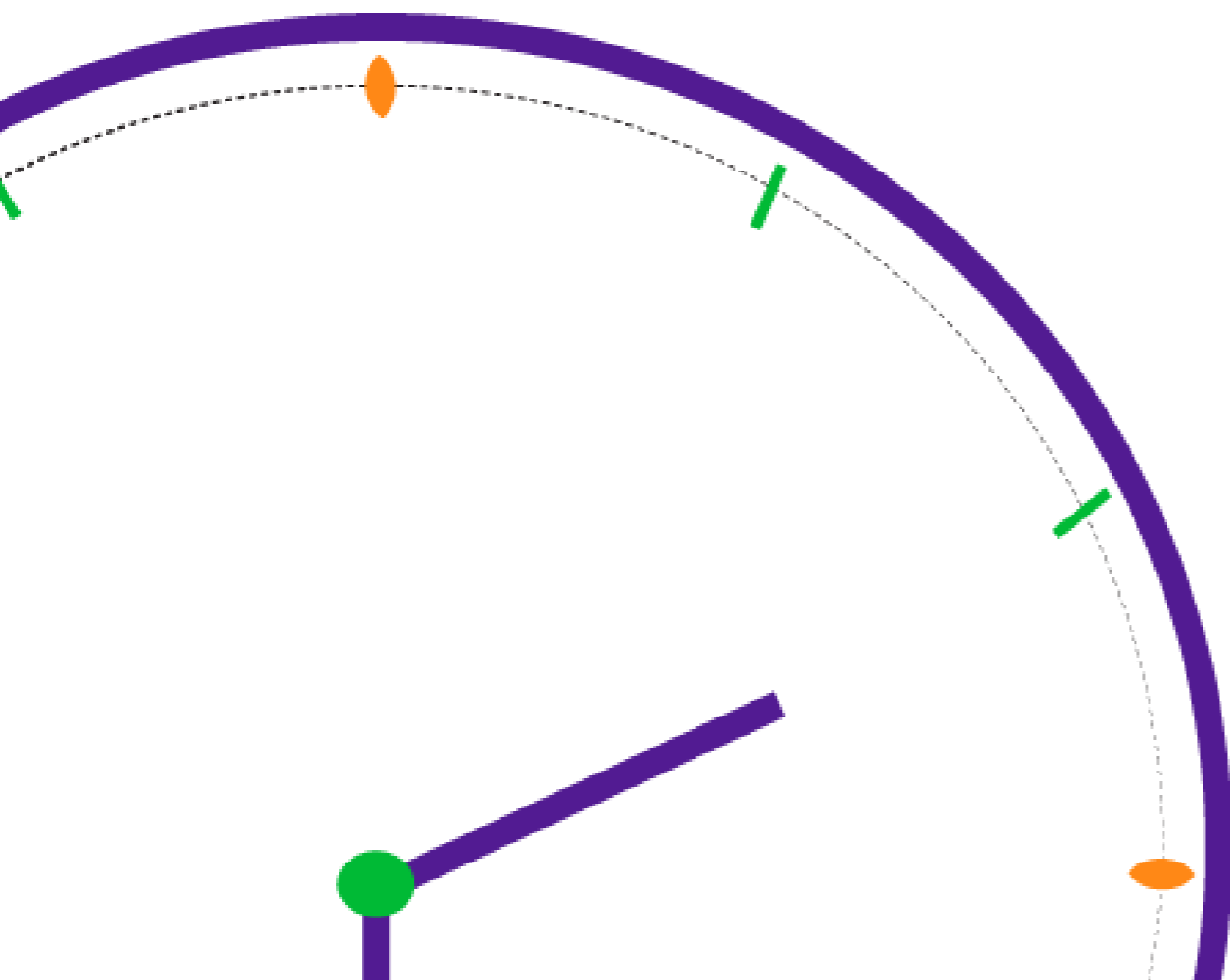
My refund was supposed to be in my account today (April 29) and they are not there. Is there a reason this has happened?
April 29 at 10:20pm

Hi Wendi,
Once your tax return is processed by TurboTax, the IRS is the definitive resource on tracking where your refund is. Check out this site to track it's progress: <http://www.irs.gov/individuals/article/0,,id=96596,00.html>.
May 3 at 2:55pm

TURBO TAX 



“From José, to Verónica, to María, to.. who knows!”



2:30pm

El Social Media Manager es responsable de redactar todo el contenido que se sube a las redes.



Ejemplo de una plataforma en línea



Day to day topics.
General news.
Direct interaction
with target.



Hosts our own video
content. Mainly will be
maintained with
footage from events, tv
ads, etc.



Main communication channel.
Will integrate all the other
platforms and will serve as a
vehicle to keep our target
informed about latest X Brand
news.

A decorative graphic of a clock face with a purple arc and a green hand pointing to the time.

2:30 pm

WHO IS **X Brand** IN SOCIAL MEDIA?

Name: Carlos Rodríguez

Age: 24

Profession: Multimedia content creator

Description: Works to **LIVE**, doesn't live to work. Bohemian but with a corporate side. **SAVVY** communication skills. Could tend to be a little **IRREVERENT**. Knows how and when to say things. Likes to do things out of the ordinary. **BREAKS THE MOLD.**







Calendario editorial para Social Media

Week	Day	Post	Links	Images
May 16th – 22nd	Monday	¿Tu equipo favorito está jugando y no tienes dónde ver el juego? Esta aplicación te ayudará a estar al día con los últimos detalles del juego.	http://appworld.blackberry.com/webstore/content/1998	
		Trivia de la noche: Tienes 60 segundos para escoger, ¿Qué equipo electrónico preferirías tener en una Isla desierta?		
	Tuesday	Buenos Días! Aquí una aplicación para que empieces tu día relax!	https://market.android.com/details?id=com.neilneil.android.games.simonclassic	
		Estás en tu hora de almuerzo, escuchas una canción en la radio y no sabes qué canción. Con esta aplicación podrás saber quien la canta, cómo se llama y dónde puedes comprarla.	http://www.shazam.com/music/web/blackberry.html	
	Wednesday	Question: ¿Qué página utilizas con más frecuencia? Options: Facebook, Twitter, MySpace, Foursquare, Otra		
		Si eres fan de Pandora.com, esta página te encantará!	http://www.slacker.com/	
	Thursday	¿Aún no tienes un barcode scanner en tu celular Android? Te recomendamos esta aplicación.	https://market.android.com/details?id=com.google.zxing.client.android&feature=top-free	
		Buenos Días! ¿Qué medio utilizas para comunicarte con amigos y familiares?		
	Friday	¿Necesitas un mouse para tu computadora pero no tienes dinero para comprarte uno? Con esta aplicación puedes convertir tu Android en un mouse y teclado inalámbrico.	http://www.remotedroid.net/	
¿Quieres ver las estrellas? ¡Utiliza tu teléfono como si fuese un telescopio y aprende de ellas!		https://market.android.com/details?id=com.google.android.stardroid&feature=more_from_developer		
Saturday	¿De paseo por la Isla y no tienes una cámara contigo? Utiliza la de tu celular y bajo esta aplicación para que las puedas editar.	https://market.android.com/details?id=com.adobe.psmobile&feature=top-free		
Sunday	Domingo para pasarla relax.			

2:30 pm

Calendario editorial para Social Media

Buenos Días! ¿Cuáles son los planes para hoy?

 Add a link...   

September 2011


Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

2011-09-16

2 : **45** **AM** **PM**

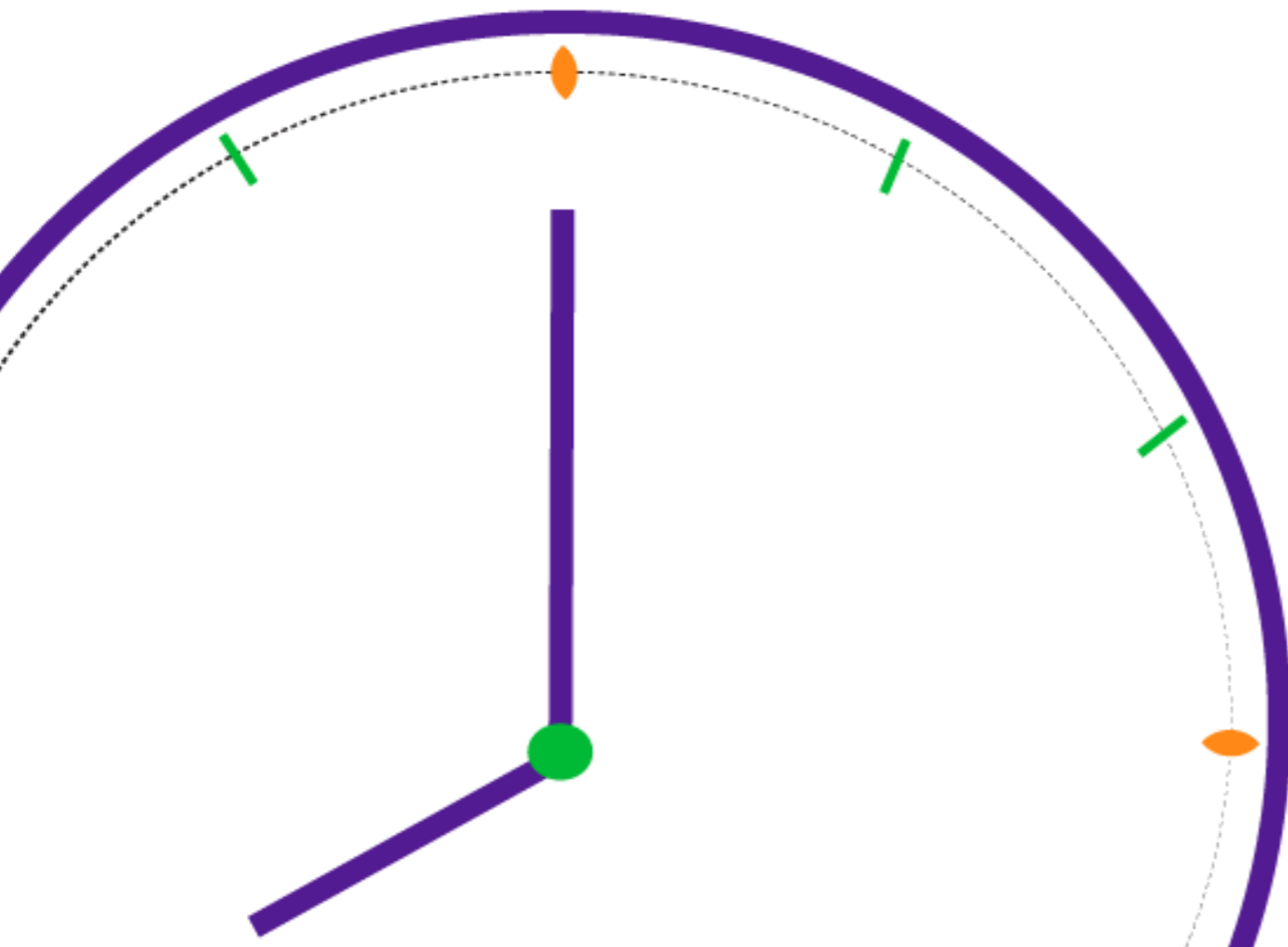
Email me when message is sent

Want to save time? Try the [bulk message uploader](#)

95  **Send Now**

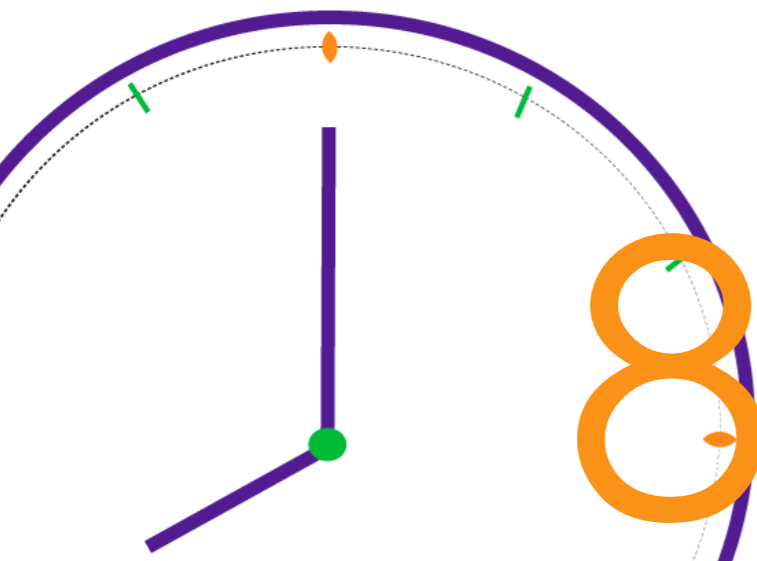
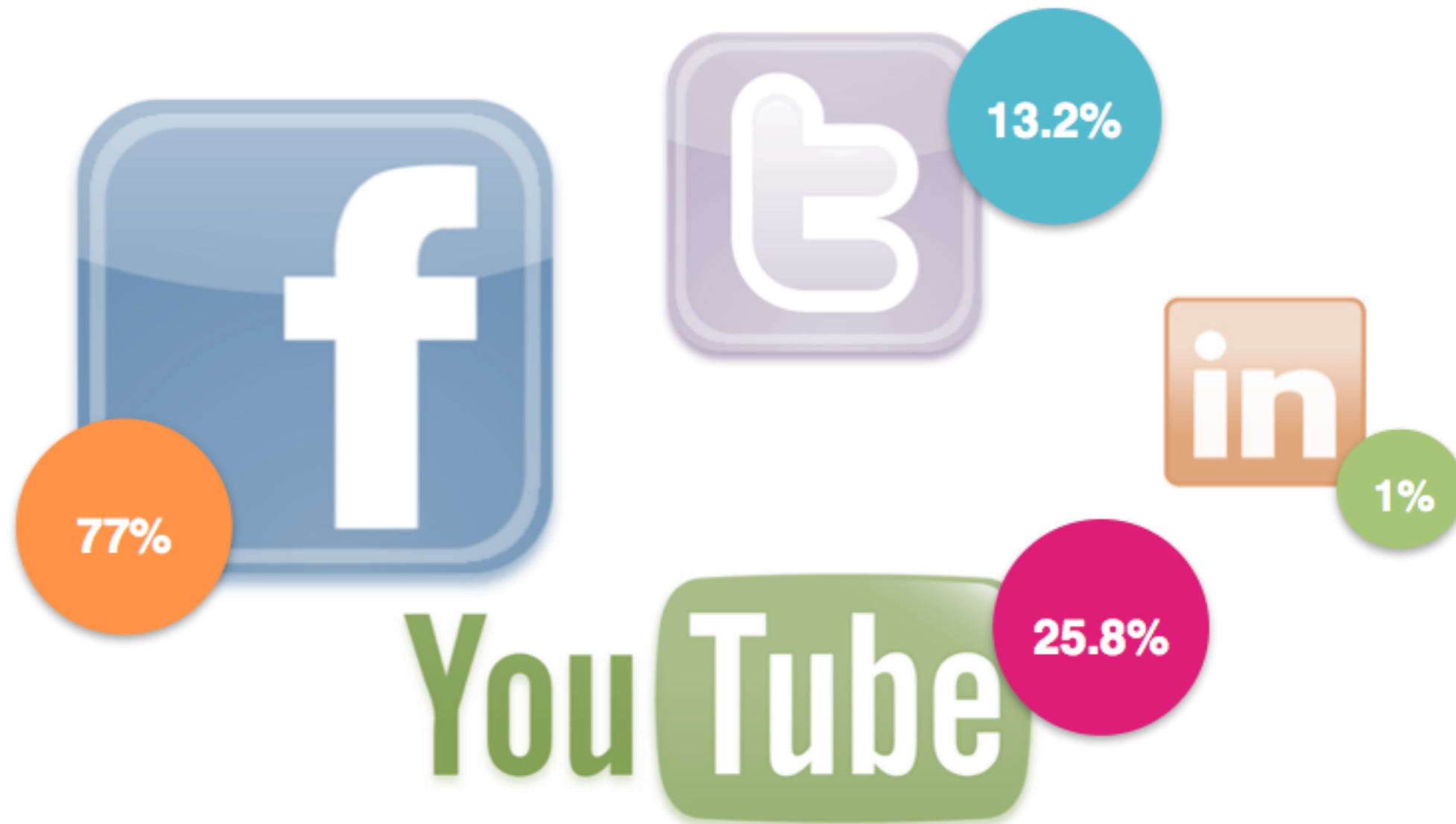
2:30 pm

“Busy, busy, busy night...”



8:00pm

Medios sociales en Puerto Rico

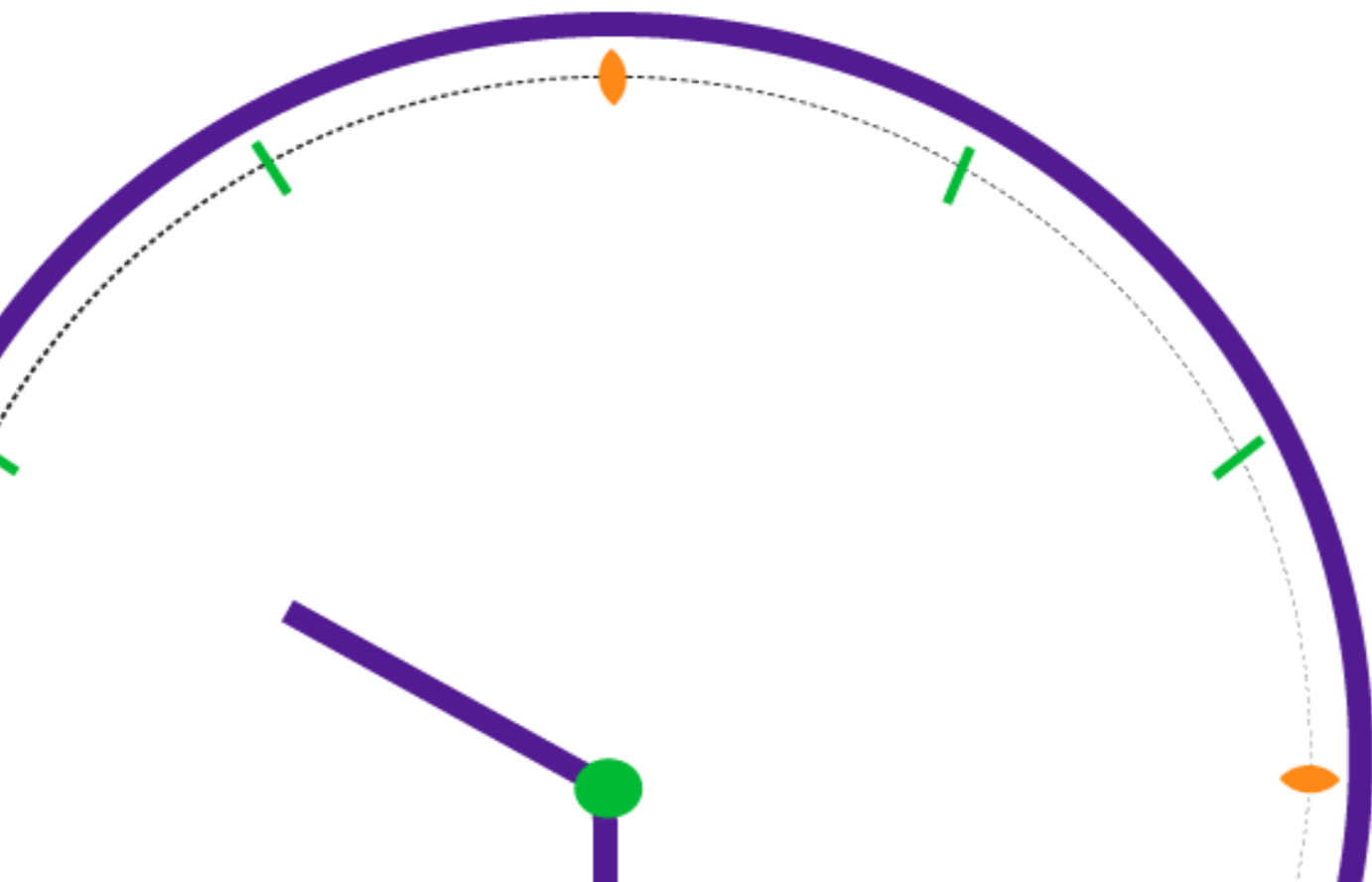


8:00 pm

El **35.3%** de los puertorriqueños prefieren conectarse a las redes sociales de **6pm - 9pm.**



“Time to unwind...”



10:30pm

Las redes sociales nunca duermen.



**Por lo tanto,
las noches
nos hacen
más
vulnerables
para las
crisis.**



Los comentarios  siempre van a existir.
La diferencia entre un comentario negativo y
una posible crisis es la forma en que se
manejen.



Nestlé vs. el mundo



Nestlé Thanks for the lesson in manners. Consider yourself embraced. But it's our page, we set the rules, it was ever thus.
8 hours ago · Report



Darren Smith Freedom of speech and expression
8 hours ago · Report



Nestlé you have freedom of speech and expression. Here, there are some rules we set. As in almost any other forum. It's to keep things clear.
8 hours ago · Report



Paul Griffin Your page, your rules, true, and you just lost a customer, won the battle and lost the war! Happy?
8 hours ago · Report



Nestlé Oh please .. it's like we're censoring everything to allow only positive comments.
8 hours ago · Report

10:30 pm

Domino's Pizza en serios problemas



The image shows a screenshot of a YouTube video player. The video title is "Disgusting Dominos People". The video content shows a man in a Domino's uniform eating a pizza slice. A red banner at the bottom of the video frame reads "They have been fired". The video player interface includes a progress bar showing 0:44 / 2:26, a rating of 7,053 stars, and 930,390 views. Below the video are options for "Favorite", "Share", "Playlists", and "Flag", along with social media sharing options for MySpace, Facebook, and Twitter.



10:30 pm

A graphic of a clock face with a purple border and a green dot on the hour hand pointing to 10 and an orange dot on the minute hand pointing to 6. The time "10:30 pm" is written in large orange text.

¿Cómo prevenir una **CRISIS**?



¿Cómo prevenir una crisis?

- Identificar posibles temas que puedan crear controversia y crear contenido previo
- Crear una base de seguidores/influencers positivos
- Monitorear medios antes de acabar el día

• Creando un “Social Media Policy”

10:30 pm

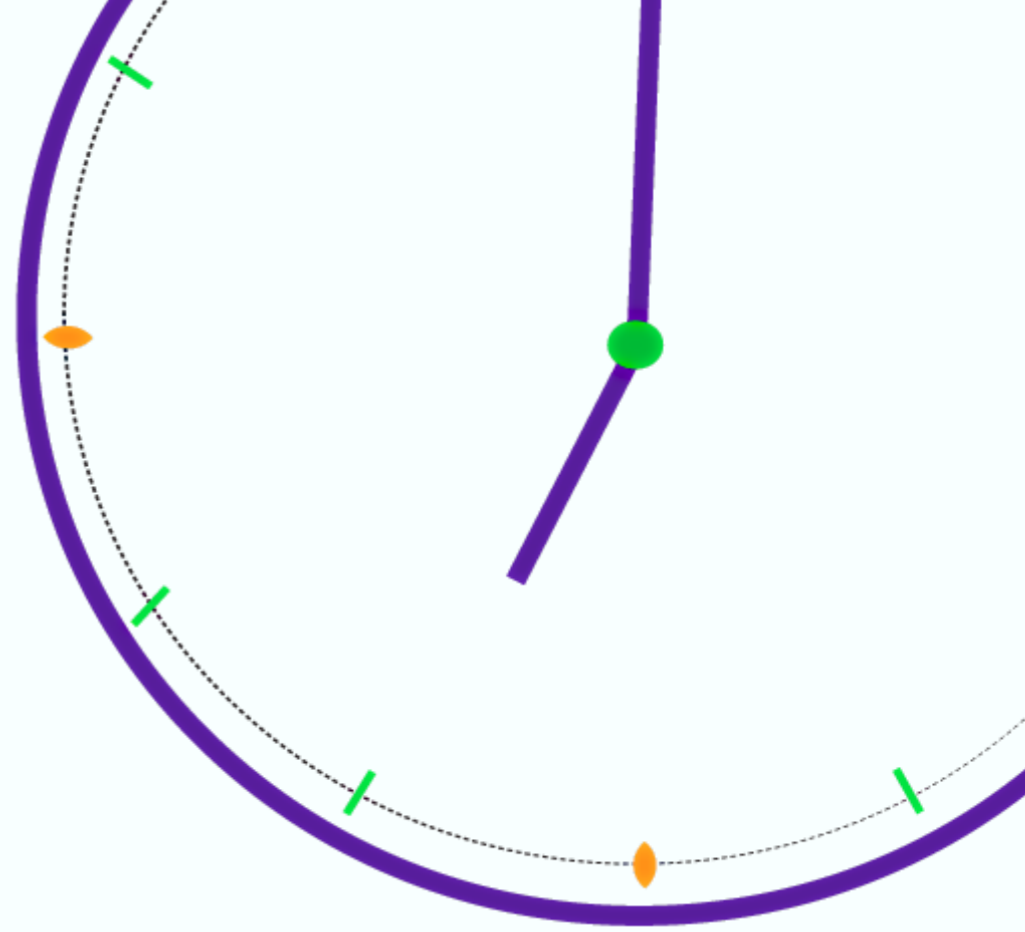


Un “**Social Media Policy**” es un documento especial que establece las reglas del juego, tanto para público interno como externo.





**“Social Media is not a strategy, it’s a communication channel owned by the customer”
– Frank Eliason**



Preguntas y Respuestas

GRACIAS