



# #micro**en**redes

tu éxito digital

Guía para el fortalecimiento  
del uso de las redes sociales en  
microemprendimientos platenses

**Nini**, Ana Valeria / **Ochotorena**, Magalí



La siguiente guía es producto de la investigación realizada a lo largo de un año (2015/2016) a partir de las necesidades detectadas de 130 microemprendimientos platenses en las redes sociales.

Encuestas, entrevistas, observación no participante, análisis de sus redes y la opinión de sus clientes fueron las herramientas que hicieron de nuestro producto, **SU** producto.



Esta guía fue realizada a partir de **datos reales**.  
Cualquier similitud con la realidad **NO** es pura coincidencia

**¿DE QUÉ  
VAMOS A HABLAR?**





**NO SE ACEPTA**

**NO TENGO DINERO**

**NO SÉ HACERLO**

**NO TENGO TIEMPO**

**NO PUEDO**

**MIS CLIENTES NO USAN LAS REDES**

# **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

 **Promocionar tu trabajo.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**
- ✓ **Hacerte más conocido.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**
- ✓ **Hacerte más conocido.**
- ✓ **Contacto rápido y simple con clientes.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**
- ✓ **Hacerte más conocido.**
- ✓ **Contacto rápido y simple con clientes.**
- ✓ **Plataformas gratuitas.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**
- ✓ **Hacerte más conocido.**
- ✓ **Contacto rápido y simple con clientes.**
- ✓ **Plataformas gratuitas.**
- ✓ **Cualquiera puede hacerlo.**

## **BENEFICIOS DE LAS REDES SOCIALES**

- ✓ **Promocionar tu trabajo.**
- ✓ **Generar o impulsar ventas.**
- ✓ **Hacerte más conocido.**
- ✓ **Contacto rápido y simple con clientes.**
- ✓ **Plataformas gratuitas.**
- ✓ **Cualquiera puede hacerlo.**
- ✓ **Mínimo tiempo de dedicación.**

**POTENCIÁ EL USO  
DE ESTAS REDES**

**POTENCIÁ EL USO  
DE ESTAS REDES**



**POTENCIÁ EL USO  
DE ESTAS REDES**



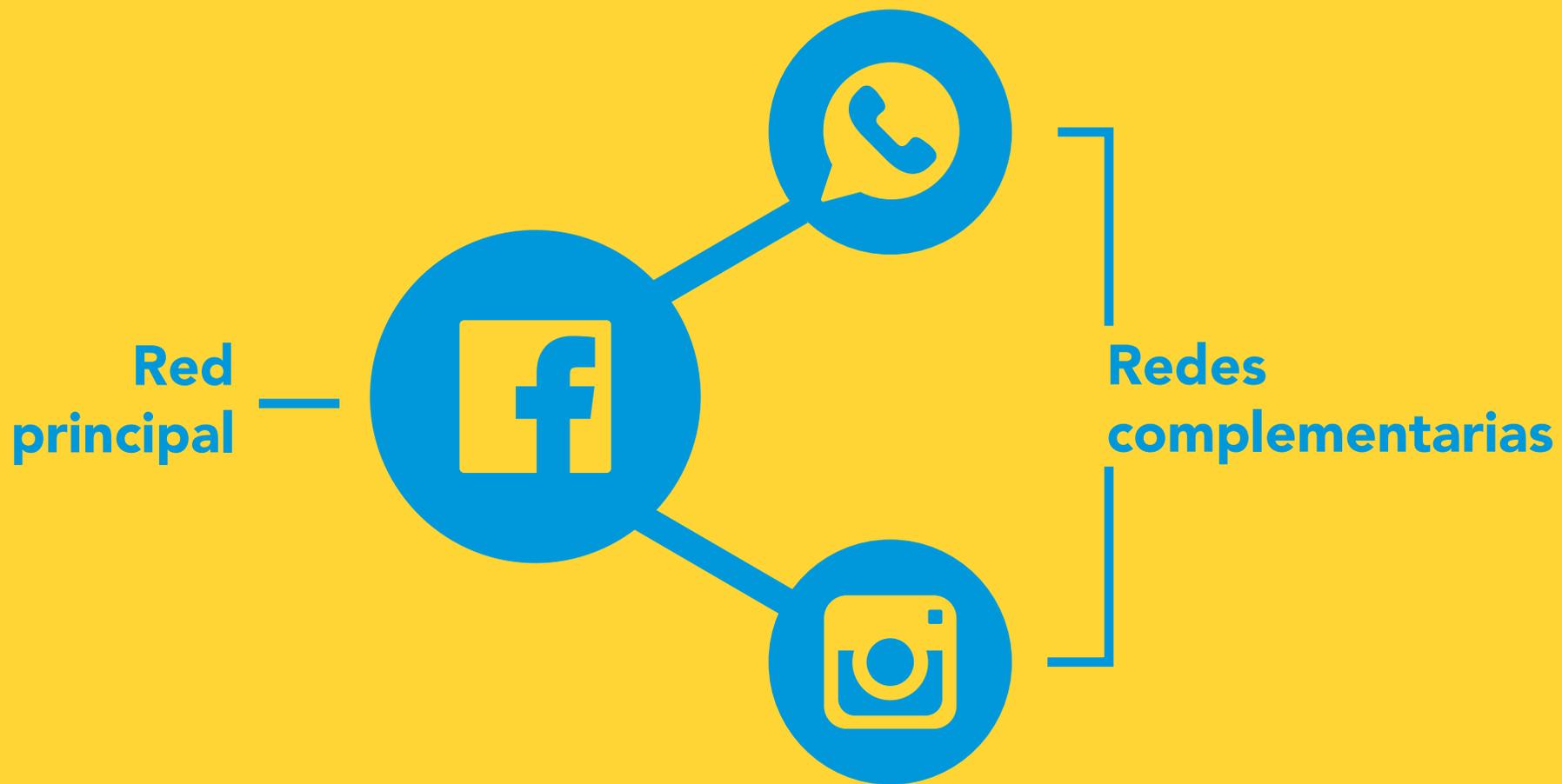
**POTENCIÁ EL USO  
DE ESTAS REDES**



**POTENCIÁ EL USO  
DE ESTAS REDES**



# POTENCIÁ EL USO DE ESTAS REDES





**81%**



81%

de los microemprendedores  
tiene una cuenta de **Facebook**  
de su negocio. Por eso la  
consideramos como la **red**  
**principal.**





A pesar de que muchos no las utilicen, sus clientes pidieron que **WhatsApp** e **Instagram** fueran otro contacto con ustedes, las cuales serán las **redes complementarias** a Facebook.

# ¿POR QUÉ FACEBOOK?



- **Es la red social más completa y dinámica para tu microemprendimiento.**
- **Se adapta perfectamente a las necesidades laborales.**
- **Aquí encontrarás a tu competencia y a potenciales consumidores.**
- **Se adapta a cualquier tipo de dispositivo electrónico (pc, tabletas, celulares).**

# PERFIL VS. FAN PAGE



## Perfil

- Cantidad limitada de amigos (máx. 5000).
- Solicitud de contacto obligatoria.
- Los usuarios se llaman "amigos".
- Compartir contenidos personales.
- No hay mediciones de las publicaciones realizadas.
- Es personal.



## Fan page (página)

- Cantidad ilimitada de me gusta.
- No se pide ser contacto. Cualquiera puede ver la actividad.
- Los usuarios se llaman "fans".
- Promocionar una organización, una marca o producto, figuras públicas o negocios.
- Brinda estadísticas periódicas.
- Puede tener uno o más administradores.

# #CONSEJO

Una **fan page** es ideal para todo tipo de microemprendimiento.  
**¿Qué esperás para crearte una?**

# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 1

- Ingresa a [facebook.com/pages/create/migrate](https://facebook.com/pages/create/migrate)

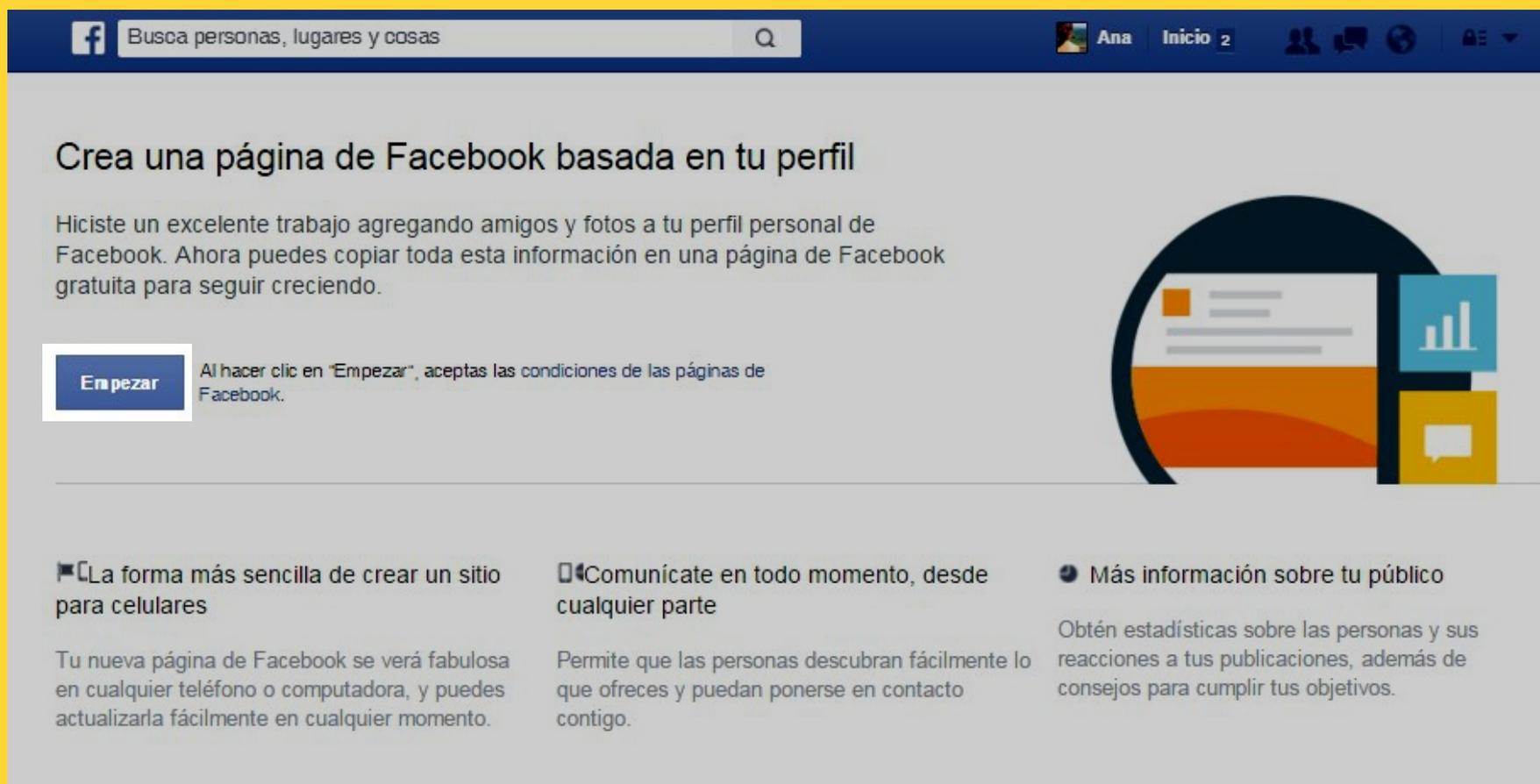


The screenshot shows the Facebook interface for migrating a profile to a page. At the top, there is a search bar with the text 'Busca personas, lugares y cosas' and a search icon. To the right of the search bar, the user's name 'Ana' and 'Inicio 2' are visible, along with icons for friends, messages, and a globe. The main content area features the heading 'Crea una página de Facebook basada en tu perfil' and a paragraph: 'Hiciste un excelente trabajo agregando amigos y fotos a tu perfil personal de Facebook. Ahora puedes copiar toda esta información en una página de Facebook gratuita para seguir creciendo.' Below this text is a blue 'Empezar' button with a small warning icon and the text 'Al hacer clic en "Empezar", aceptas las condiciones de las páginas de Facebook.' To the right of the text is a large graphic showing a stylized profile picture and a page layout with a bar chart and a speech bubble icon. At the bottom, there are three columns of information:

- 📱 La forma más sencilla de crear un sitio para celulares**  
Tu nueva página de Facebook se verá fabulosa en cualquier teléfono o computadora, y puedes actualizarla fácilmente en cualquier momento.
- 🗣️ Comunícate en todo momento, desde cualquier parte**  
Permite que las personas descubran fácilmente lo que ofreces y puedan ponerse en contacto contigo.
- 📊 Más información sobre tu público**  
Obtén estadísticas sobre las personas y sus reacciones a tus publicaciones, además de consejos para cumplir tus objetivos.

# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 1

- Ingresa a [facebook.com/pages/create/migrate](https://facebook.com/pages/create/migrate)
- Una vez que entraste, hacé click en “Empezar”.



The screenshot shows the Facebook interface for creating a page from a profile. At the top, there is a search bar with the text 'Busca personas, lugares y cosas' and a search icon. To the right of the search bar, the user's name 'Ana' and 'Inicio 2' are visible, along with icons for friends, messages, and a globe. Below the search bar, the main heading reads 'Crea una página de Facebook basada en tu perfil'. Underneath, a paragraph states: 'Hiciste un excelente trabajo agregando amigos y fotos a tu perfil personal de Facebook. Ahora puedes copiar toda esta información en una página de Facebook gratuita para seguir creciendo.' A prominent blue button labeled 'Empezar' is highlighted with a white border. To its right, a small text box says: 'Al hacer clic en "Empezar", aceptas las condiciones de las páginas de Facebook.' On the right side of the page, there is a large graphic showing a stylized profile picture and a page layout with various icons. Below this graphic, there are three columns of text, each with an icon and a title, followed by a brief description of the feature.

Busca personas, lugares y cosas

Ana Inicio 2

## Crea una página de Facebook basada en tu perfil

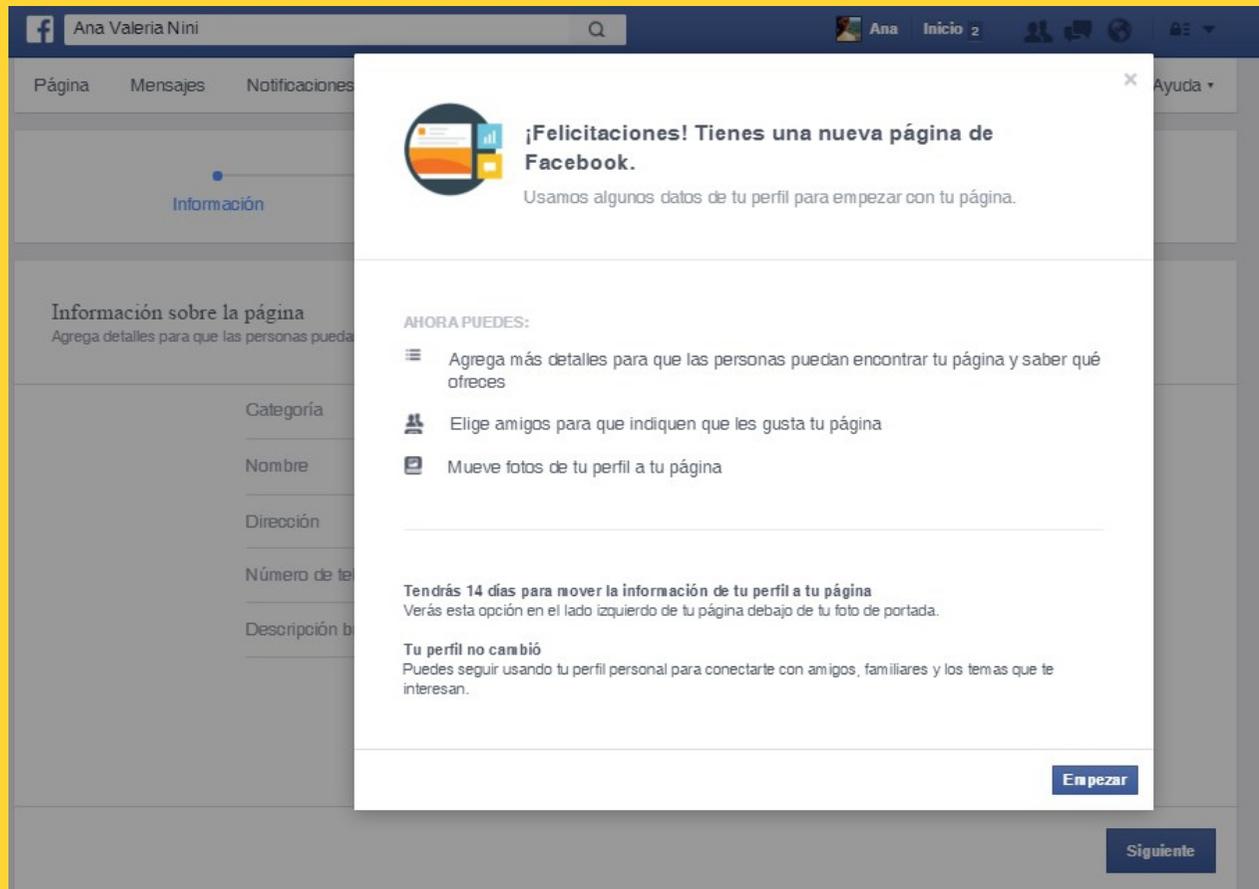
Hiciste un excelente trabajo agregando amigos y fotos a tu perfil personal de Facebook. Ahora puedes copiar toda esta información en una página de Facebook gratuita para seguir creciendo.

**Empezar** Al hacer clic en "Empezar", aceptas las condiciones de las páginas de Facebook.

-  La forma más sencilla de crear un sitio para celulares  
Tu nueva página de Facebook se verá fabulosa en cualquier teléfono o computadora, y puedes actualizarla fácilmente en cualquier momento.
-  Comunícate en todo momento, desde cualquier parte  
Permite que las personas descubran fácilmente lo que ofreces y puedan ponerse en contacto contigo.
-  Más información sobre tu público  
Obtén estadísticas sobre las personas y sus reacciones a tus publicaciones, además de consejos para cumplir tus objetivos.

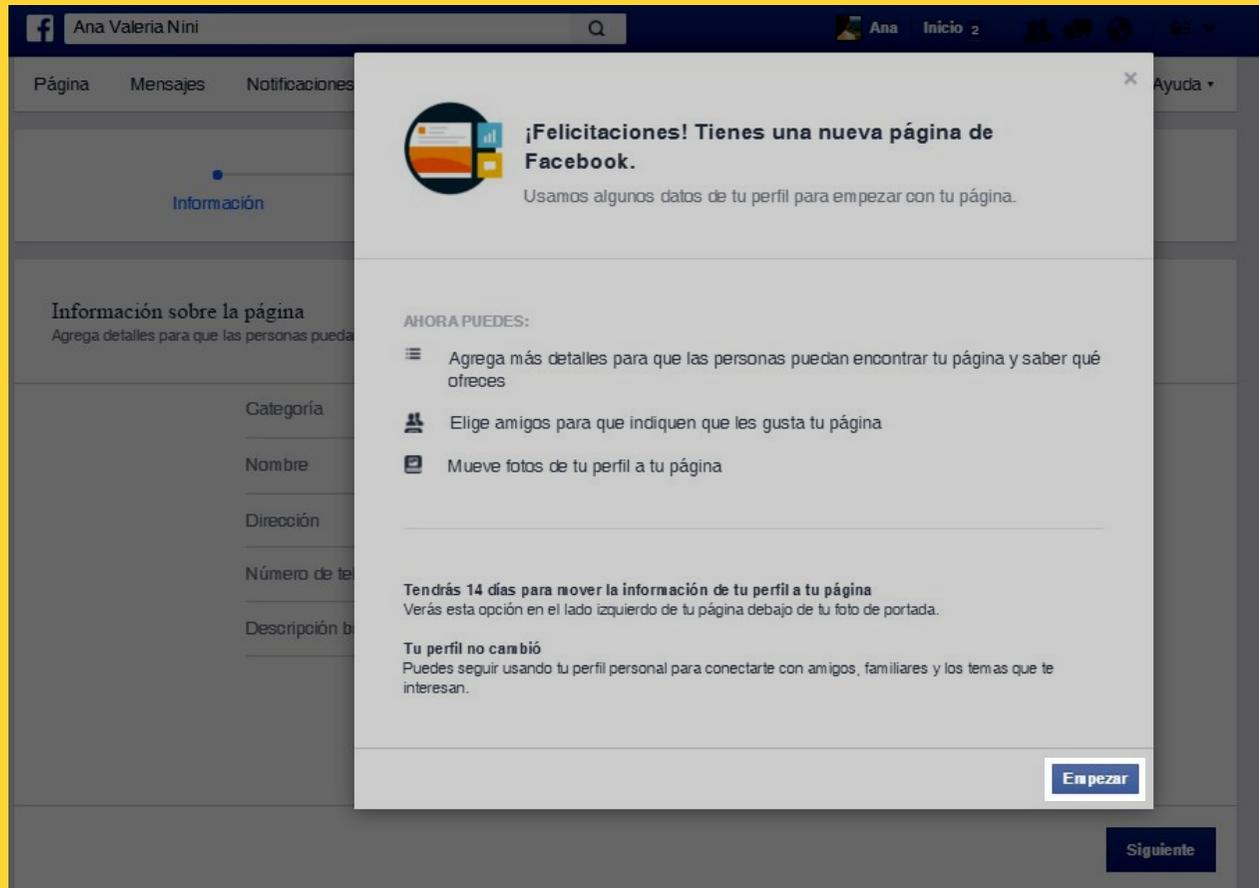
# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 2

- Tu fan page se ha creado con éxito.



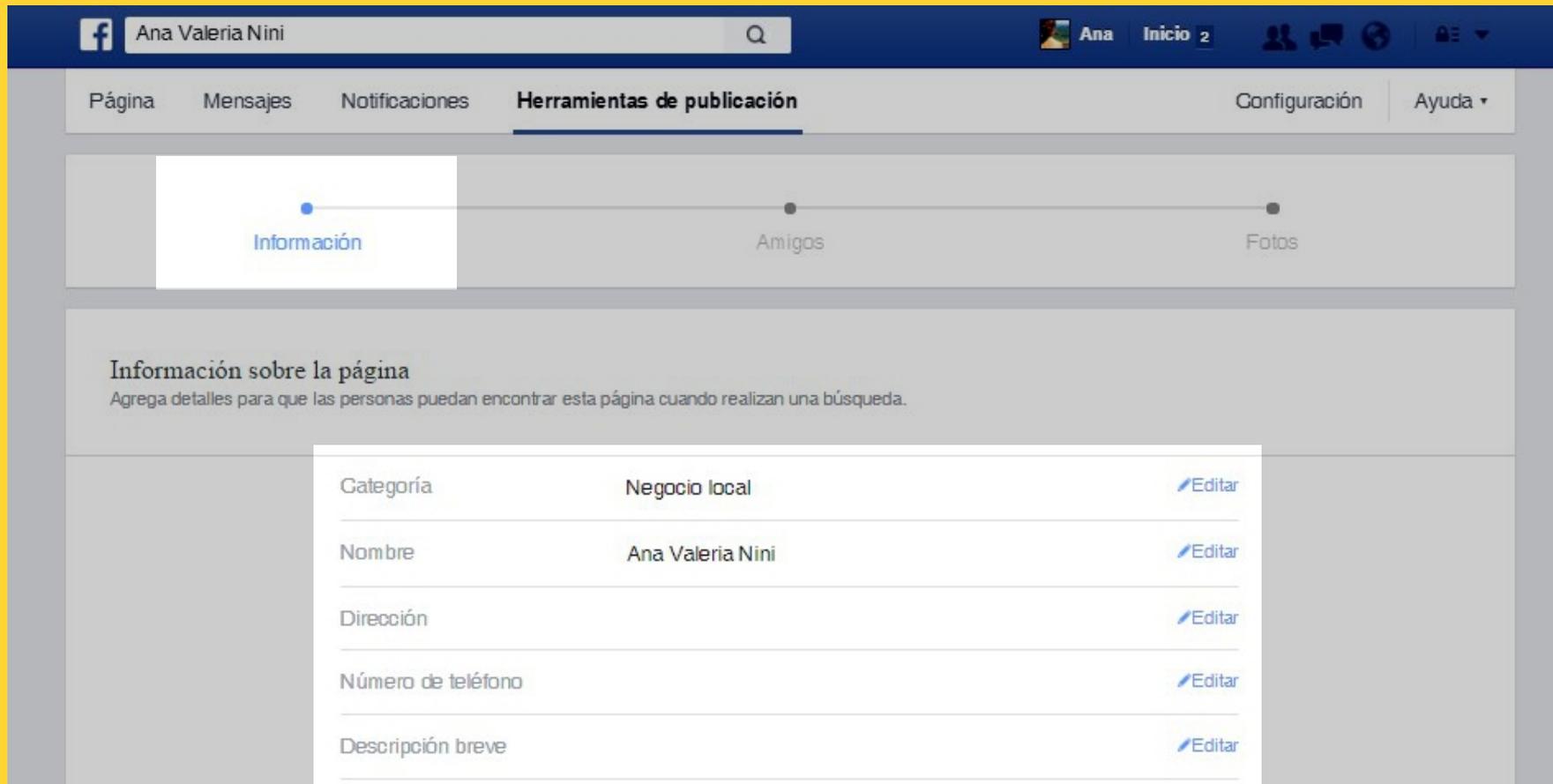
# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 2

- Tu fan page se ha creado con éxito.
- Para continuar, hacé click en **“Empezar”**.



# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 3

- Completá la etapa de **Información**: incluí los datos requeridos de tu microemprendimiento.



The screenshot shows the Facebook interface for a page named 'Ana Valeria Nini'. The user is logged in as 'Ana' and is in the 'Inicio' (Home) section. The navigation bar includes 'Página', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Herramientas de publicación' (selected), 'Configuración', and 'Ayuda'. The 'Herramientas de publicación' section has three tabs: 'Información' (selected), 'Amigos', and 'Fotos'. Below this, the 'Información sobre la página' section is visible, with the instruction: 'Agrega detalles para que las personas puedan encontrar esta página cuando realizan una búsqueda.' A white modal window is open, displaying the following information:

|                    |                  |                          |
|--------------------|------------------|--------------------------|
| Categoría          | Negocio local    | <a href="#">/ Editar</a> |
| Nombre             | Ana Valeria Nini | <a href="#">/ Editar</a> |
| Dirección          |                  | <a href="#">/ Editar</a> |
| Número de teléfono |                  | <a href="#">/ Editar</a> |
| Descripción breve  |                  | <a href="#">/ Editar</a> |

# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 3

- Completá la etapa de **Amigos**: tildá la opción **"Seleccionar todos"** así tenés más alcance a posibles consumidores.

The screenshot shows the Facebook 'Herramientas de publicación' (Publishing Tools) interface. At the top, the user's name 'Ana Valeria Nini' is visible. The navigation bar includes 'Página', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Herramientas de publicación', 'Configuración', and 'Ayuda'. Below this, a progress bar shows three steps: 'Información', 'Amigos', and 'Fotos'. The 'Amigos' step is currently active and highlighted. The main content area is titled 'Agrega amigos a tu página' (Add friends to your page) with the instruction 'Elige a los amigos que quieres mover de tu perfil a tu página.' (Choose the friends you want to move from your profile to your page). A search bar prompts the user to 'Busca a las personas que quieres agregar como fans de la página' (Search for the people you want to add as fans of the page). On the left, there are filters for 'Todos mis amigos' (All my friends), 'Mejores amigos' (Best friends), 'Familiares' (Family), 'ariel', 'Colegio Nacional Rafael H...', 'Lugares' (Places), 'La Plata', 'Buenos Aires', and 'Berisso'. The main list shows 'Amigos (642)' with three entries: 'Pablo Serantes Galeano', 'Carlos Nini', and 'Pa To', each with a selection radio button. A 'Seleccionar todos' (Select all) button is visible at the top right of the list. On the far right, a 'SELECCIONADOS' (Selected) counter shows '0'.

# CONVERTIR UN PERFIL A FAN PAGE | PASO 3

- Completá la etapa de **Fotos**: seleccioná qué foto de tu perfil querés tener en tu fan page. Clickeá **Finalizar**.

Facebook interface showing the 'Herramientas de publicación' (Publishing Tools) section. The progress bar indicates the current step is 'Fotos'.

**Agrega álbumes de fotos a tu página**  
Elige los álbumes de fotos que quieres mover de tu perfil a tu página.

Álbumes de fotos (18)

| Álbum                        | Fotos    |
|------------------------------|----------|
| Fotos de la biografía        | 37 fotos |
| Fotos del perfil             | 95 fotos |
| Fotos subidas con el celular | 19 fotos |
| Que vuelen las horas don...  | 5 fotos  |
| Arrivererciinii              | 8 fotos  |
| Fotos de portada             | 28 fotos |

Volver Finalizar

# PARTES DE UNA FAN PAGE

The image shows a Facebook fan page for 'Dual Comunicación'. The page layout includes a top navigation bar with options like 'Página', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Estadísticas', 'Herramientas de publicación', 'Configuración', and 'Ayuda'. The main content area features a yellow cover photo with the 'dual' logo and the text 'Dual Comunicación Servicios profesionales'. A profile picture is visible on the left. Below the cover photo are tabs for 'Biografía', 'Información', 'Fotos', 'Opiniones', and 'Más'. A callout '1' points to the cover photo, and another '1' points to the profile picture. A callout '4' points to the 'Información' tab, and a callout '5' points to the 'Fotos' tab. Below the tabs is a post creation area with a text input field 'Escribe algo...' (callout '2'), a 'Crear página de acción' button, and buttons for 'Te gusta', 'Mensaje', and a menu icon. Below this is a post from 'Dual Comunicación' (callout '3') with the text: 'Los invitamos a #microredes!!!! Charla gratuita para microemprendimientos platenses acerca de cómo fortalecer el manejo de las redes sociales.' The right sidebar contains a 'Promocionar' button, a summary section for 'ESTA SEMANA' with statistics: '36 Alcance de publicaciones', '14 Interacciones con publicaciones', and '0 de 1 Índice de respuesta', and a 'Reciente' section with years 2016 and 2015. A callout '1' also points to the top navigation bar.

# #CONSEJO

Una vez que hayas creado la **fan page**, no te olvides de comunicar este cambio a tus amigos e invitarlos a “megustearla”.

# PARTES DE UNA FAN PAGE



## Foto de perfil y foto de portada

Ambas deben relacionarse con tu microemprendimiento sin ser iguales.



# PARTES DE UNA FAN PAGE



A screenshot of a Facebook fan page for 'Artesanias-Elebell'. The cover photo shows several colorful owl-shaped puppets on sticks. The profile picture is a blue and red butterfly. The page name is 'Artesanias-Elebell' and the category is 'Pequeña empresa'. There are buttons for 'Me gusta', 'Mensaje', and a three-dot menu. The navigation bar includes 'Biografía', 'Información', 'Fotos', 'Me gusta', and 'Más'. Green checkmarks are placed over the cover photo and profile picture, indicating they are appropriate.



A screenshot of a Facebook fan page for 'Qué me pongo?'. The cover photo shows two vibrant flowers, one pink and one yellow, against a blue background. The profile picture is a close-up of a light brown dog's face. The page name is 'Qué me pongo?' and the category is 'Indumentaria'. There is a button for 'Crear llamada a la acción' and buttons for 'Me gusta', 'Mensaje', and a three-dot menu. The navigation bar includes 'Biografía', 'Información', 'Fotos', 'Me gusta', and 'Más'. Red 'X' marks are placed over the cover photo and profile picture, indicating they are inappropriate.

# PARTES DE UNA FAN PAGE



## Estado, Foto/video, Evento, Hito+

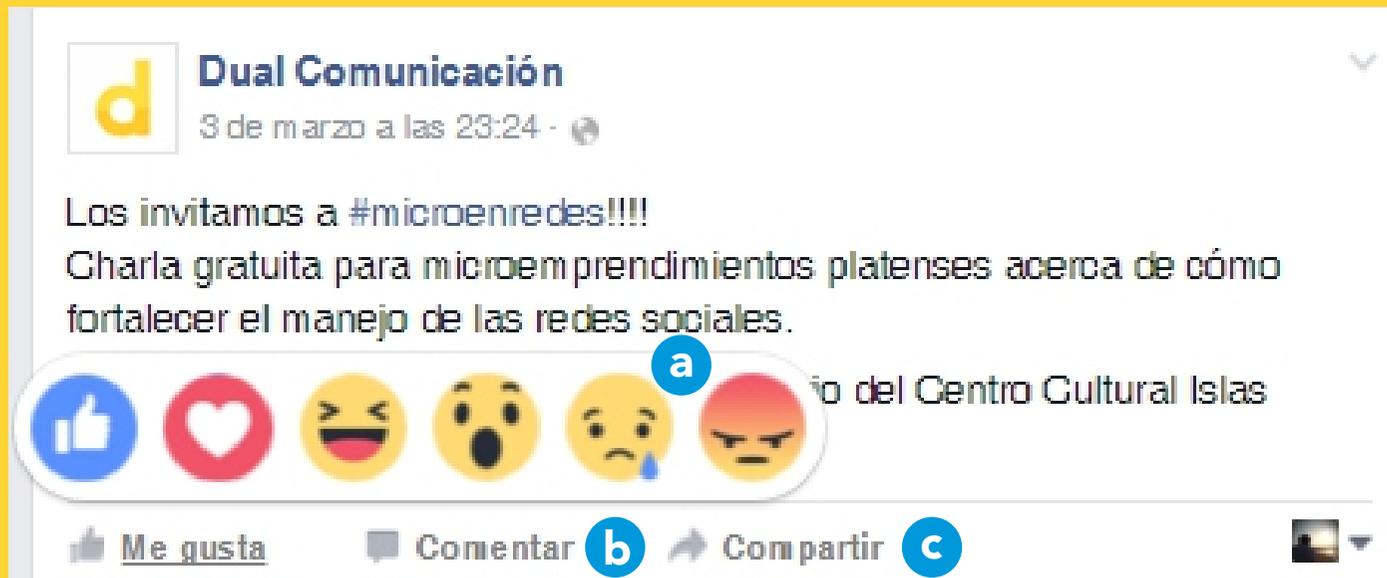


- a Oferta:** Realizá descuentos en tus productos.
- b Evento:** Convocá a tus fans a los lugares donde te encontrarán.
- c Hito:** Agregá uno o varios hechos importantes a tu fan page.

# PARTES DE UNA FAN PAGE



## Estado



- a Me gusta (con emojis):** Tu fan elegirá una de estas opciones.
- b Comentar:** Acá se podrá comentar la publicación.
- c Compartir:** Aquí se podrá compartir la publicación.

# PARTES DE UNA FAN PAGE



## Comentario

The screenshot shows a Facebook post from 'Dual Comunicación' with the text: 'Los invitamos a #microenredes!!!! Charla gratuita para microemprendimientos platenses acerca de cómo fortalecer el manejo de las redes sociales. 15 de marzo a las 18hs en el Salón Auditorio del Centro Cultural Islas Malvinas. Los esperamos.' Below the post are interaction buttons: 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir'. The comment section shows a comment from 'Magalí Ochotorena' asking '¿Cómo hago para anotarme?' with a blue circle 'a' next to it. A reply from 'Dual Comunicación' says 'Magalí, mandanos un mensaje privado con tu nombre, apellido y nombre de tu microemprendimiento. Saludos!!!' with a blue circle 'b' next to it. At the bottom, there is a text input field for 'Escribe una respuesta...' and another for 'Escribe un comentario...'.

**a** Poné me gusta a los comentarios de tus fans.

**b** Es importante contestar **SIEMPRE** los comentarios que se realicen. Enviá un mensaje privado a aquellos que lo ameriten.

**#** No dejes ningún comentario ni mensaje sin contestar. Ni bien lo veas, respondelo.

# PARTES DE UNA FAN PAGE



 **Montiel Verónica**  
19 de febrero a las 13:42 

Hola!!! te vi el domingo y te pregunté por esencias para hornos. ¿qué aroma te queda? ¿cómo arreglamos para obtener el producto?. Gracias, vero.

Me gusta · Comentar 1 comentario 

Orden cronológico ▾

 **Mía Mora Aromas** Hola Verónica, este finde no estoy en ninguna feria. Te puedo hacer de la que quieras: Limon, Uva, Melon, Wanama, Puma, Verbena, Floral, Bebe, Coco, Vainilla o Chicle. El 5 de Marzo ya empiezo de feria otra vez. Si lo necesitas antes, escíbme por privado y arreglamos un lugar para encontrarnos. Gracias por escribir

Me gusta · Responder · 23 de febrero a las 13:26

 **Montiel Verónica** Hola!!!! haceme de limón, uva y melón. Mil gracias. Cuando esté el producto hecho, avisame. Decime el precio y arreglamos por privado. vero.

Me gusta · Responder · 23 de febrero a las 16:55 · Editado

 Me gusta  Comentar  Compartir 

 7

 **Yael Valdez Natali Ayestarán** Hola donde se pueden ir a comprar?  
Me gusta · Responder · 2 de marzo a las 14:36

 Escribe un comentario...  

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Información

Facebook page information form for 'Pensando en mí'. The form includes fields for category, name, start date, description, and contact information. Annotations a-e highlight specific fields: a (Category), b (Name), c (Start Date), d (Brief Description), and e (General Information).

| INFORMACIÓN DE LA PÁGINA  |   |
|---------------------------|---|
| Categoría                 | Negocios locales: Negocio local <b>a</b>  |
| Nombre                    | Pensando en mí <b>b</b>   |
| Dirección web de Facebook | Ingresar una dirección web de Facebook  |
| Fecha de inicio           | Apertura el 15 de marzo de 2011 <b>c</b>  |
| Dirección                 | Ingresar tu dirección   |
| Horario                   | + Ingresar horario comercial  |
| Descripción breve         | Venta al por menor de indumentaria femenina <b>d</b>                                |
| Impressum                 | Ingresar el Impressum de tu página  |
| Descripción larga         | Escribe una descripción larga de tu página  |
| Información general       | Asesoramiento y venta de vestimenta femenina. Trabajamos todos los talles. <b>e</b> |
| Precios                   | + Ingresar rango de precios   |
| Estacionamiento           | + Ingresar tipo de estacionamiento disponible                                       |
| Transporte público        | + Ingresar cómo se llega al lugar en transporte público                             |
| Teléfono                  | Agrega un número de teléfono  |
| Correo electrónico        | Ingresar tu dirección de correo electrónico   |
| Sitio web                 | Ingresar tu sitio web   |

**a** Escogé "Negocio local".

**b** Usá el nombre del microemprendimiento.

**c** Indicá cuándo se creó.

**d** Describí su rubro.

**e** Mencioná sus productos.

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



**Pensando en mí**  
Lugares públicos

Me gusta Mensaje ...

Biografía **Información** Fotos Opiniones Más ▾

### Información sobre Pensando en mí

| Descripción | Información de la página   |
|-------------|--|
|             | <b>INFORMACIÓN DE LA PÁGINA</b>  |
|             | Dirección: -, 1900 La Plata  |
|             | Fecha de inicio: Apertura el 15 de marzo de 2011   |
|             | Horario: <b>Lun-Sáb:</b> 9:30-18:00  |
|             | Descripción breve: Venta al por menor de indumentaria femenina   |
|             | Información general: Asesoramiento y venta de vestimenta femenina. Trabajamos todos los talles. ¡Tu consulta no molesta! |
|             | Correo electrónico: pensandoenmi@hotmail.com   |

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



**Qué me pongo?**  
Indumentaria

Me gusta Mensaje

Biografía **Información** Fotos Me gusta Videos

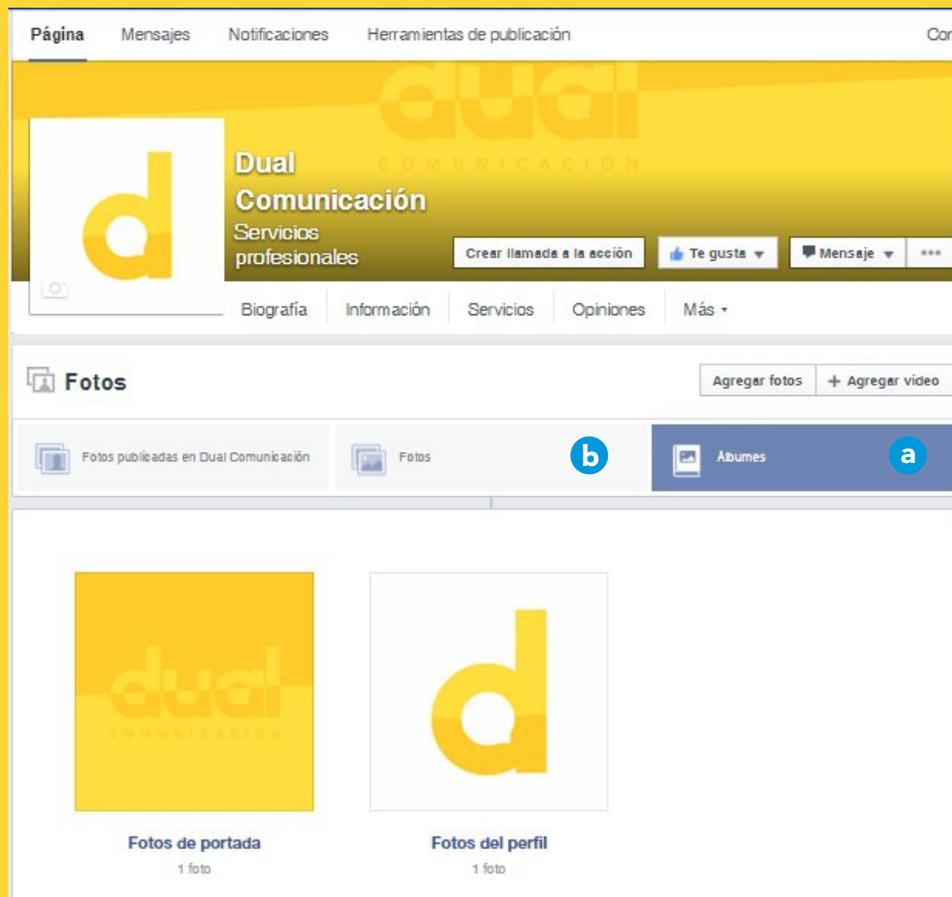
### Información sobre Qué me pongo?

| INFORMACIÓN DE LA PÁGINA |  |
|--------------------------|--|
| Fecha de inicio          | Fundación en 1905                      |
| Descripción breve        | Vendo de todo en las ferias de acá     |
| Premios                  | ninguno                                |
| Productos                | ropa: remeras, pantalones, buzos y más |

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Fotos



- a** **Álbumes:** Agrupá las fotos que guardan relación. Ej: productos iguales o por temporada.
- b** **Fotos:** Aparecen las fotos y videos que publicás en el muro.
- #** En lo posible alternar el lugar donde se toman las fotos, disponer de buena iluminación, incluir algún efecto o filtro para no aburrir a tu público.

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO

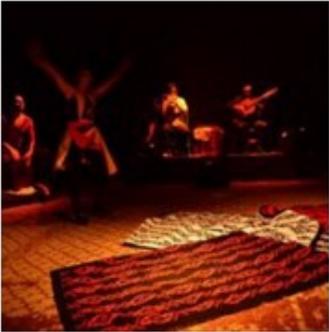


**Fotos** ✓

Fotos en las que aparece Lameli   Fotos de Lameli   Álbumes



Fotos de la biografía  
49 fotos



Diseño y confección de Vestuar...  
7 fotos



Fotos de portada  
11 fotos



Primavera Primavera!  
20 fotos



Domingos de Agosto en Feria ...  
34 fotos



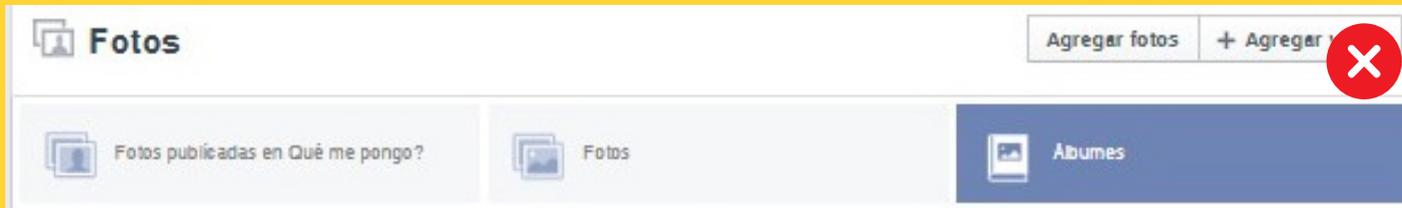
Lo nuevo de L'amelii!!  
24 fotos

**Fotos** ✓

Fotos en las que aparece Lameli   Fotos de Lameli   Álbumes



# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



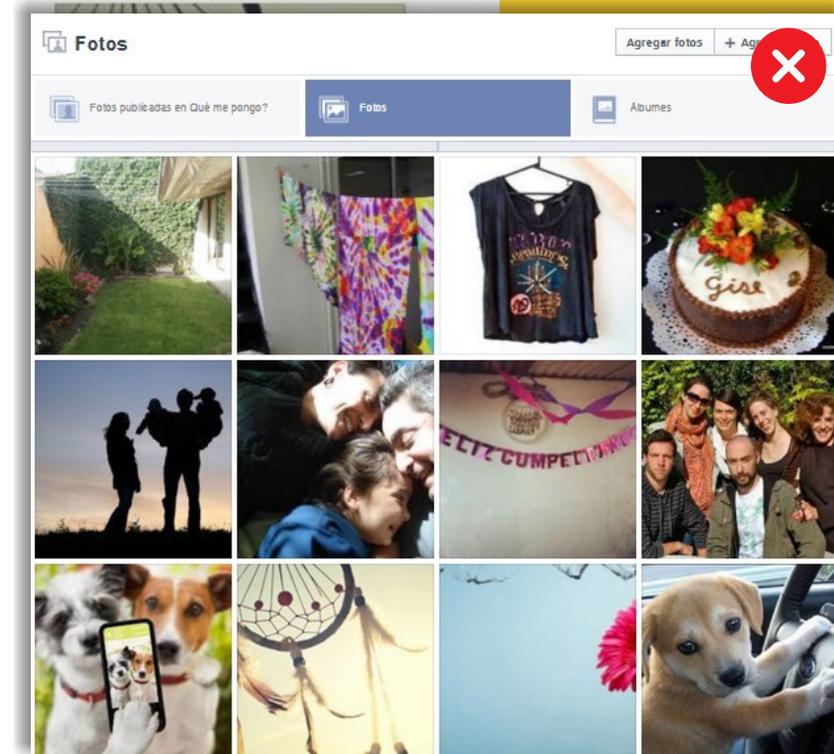
Álbum sin título

1 foto



Álbum sin título

2 fotos



# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Edición de información en fotos

### Paso 1

**Edición final**

Vestido de algodón sin mangas  
Colores: gris, manteca, azul y rosa  
Todos los talles  
Precio: \$350... Ver más

**Paso 2**

Vestido de algodón sin mangas  
Colores: gris, manteca, azul y rosa  
Todos los talles  
Precio: \$350

¿Dónde se tomó esta foto?

2016 marzo 2 + Agregar hora

Público Edición terminada Cancelar

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



# Agregá siempre una referencia o una descripción a todas las fotos. ¡Tus fans te lo agradecerán!

## ESTADÍSTICAS: ¿QUÉ DATOS NOS BRINDAN?



- ✓ **Cuántos fans miraron tus publicaciones.**
- ✓ **Número de usuarios que hicieron click en un comentario, foto o video que subiste.**
- ✓ **Cantidad de "me gusta", comentarios y compartidos que obtuvo una publicación.**
- ✓ **Distingue a tus fans por género y edad para así poder idear contenidos que se adapten al grupo dominante e incluso, atraer otros.**

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Estadísticas



The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Dual Comunicación'. The 'Estadísticas' tab is selected, displaying a summary of performance metrics for the week. The main content area features the company logo and name, along with navigation options like 'Biografía', 'Información', 'Servicios', 'Opiniones', and 'Más'. The right sidebar contains a 'Promocionar' button and a summary of weekly statistics.

| Métrica                         | Valor  |
|---------------------------------|--------|
| Alcance de publicaciones        | 5      |
| Interacciones con publicaciones | 9      |
| Índice de respuesta             | 0 de 1 |

 [youtube.com/watch?v=qiULsNH6OnQ&feature=youtu.be](https://youtube.com/watch?v=qiULsNH6OnQ&feature=youtu.be)

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Herramientas de publicación

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Dual Comunicación'. The top navigation bar includes the Facebook logo, the page name 'Dual Comunicación', a search bar, and user information 'Ana Inicio 7'. Below this, a secondary navigation bar highlights 'Herramientas de publicación' among other options like 'Página', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Estadísticas', 'Configuración', and 'Ayuda'. The main content area features a large yellow banner with the 'dual' logo and the text 'COMUNICACIÓN'. To the left is a profile picture placeholder with a large 'd'. Below the banner, the page name 'Dual Comunicación' is displayed along with the category 'Servicios profesionales'. Action buttons include 'Crear llamada a la acción', 'Te gusta', and 'Mensaje'. A bottom navigation bar lists 'Biografía', 'Información', 'Servicios', 'Opiniones', and 'Más'. On the right side, a 'Promocionar' dropdown menu is visible, followed by a summary section titled 'ESTA SEMANA' with the following statistics: 5 Alcance de publicaciones, 9 Interacciones con publicaciones, and 0 de 1 Índice de respuesta. Below this is a 'Reciente' section for the year 2016.

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Herramientas de publicación | Programar publicación

The screenshot shows the Facebook Business Manager interface. At the top, there's a search bar with 'Dual Comunicación' and a user profile 'Ana Inicio 4'. Below the navigation bar, the 'Herramientas de publicación' (Publishing Tools) section is active. On the left, a sidebar lists options: 'Publicaciones' (with sub-items: 'Publicaciones realizadas', 'Publicaciones programadas', 'Borradores', 'Publicaciones por caducar'), 'Videos' (with 'Videoteca'), and 'Formularios de anuncios para client...' (with 'Biblioteca de formularios'). The main content area is titled 'Publicaciones programadas' and features a large clock icon and the text 'No tienes publicaciones programadas. Más información'. A red box highlights the '+ Crear' button in the top right corner of the 'Publicaciones programadas' section.

- a** Hacer click en **"Crear"**. Realizar la publicación deseada. Seleccionar **"Programar"** eligiendo el día y la hora de publicación.

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



Escogé la opción "Configuración"

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Dual Comunicación'. The top navigation bar includes the page name, a search bar, the user's name 'Ana', and the location 'Inicio 7'. Below this, a secondary navigation bar contains 'Página', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Estadísticas', 'Herramientas de publicación', 'Configuración' (highlighted), and 'Ayuda'. The main content area features a yellow background with the 'dual' logo and 'COMUNICACIÓN' text. A profile picture placeholder with a large 'd' is visible on the left. Below the logo, the page name 'Dual Comunicación' and the description 'Servicios profesionales' are shown, along with buttons for 'Crear llamada a la acción', 'Te gusta', and 'Mensaje'. At the bottom, a menu includes 'Biografía', 'Información', 'Servicios', 'Opiniones', and 'Más'. On the right side, a 'Promocionar' dropdown menu is open, displaying statistics for the week: 5 Alcance de publicaciones, 9 Interacciones con publicaciones, and 0 de 1 Índice de respuesta.

# SOBRE TU EMPRENDIMIENTO



## Mensajes | Tiempo de respuesta / Fuera del horario laboral

**Tiempo de respuesta <sup>a</sup>**  
Tu tiempo de respuesta aparece en la sección "Información" de la página.

**Tu tiempo de respuesta**  
El tiempo de respuesta solo se verá en tu página si la visitas al menos una vez a la semana y respondes al 90 % de los mensajes como mínimo. Puedes elegir la opción que consideres que representa mejor tu rapidez de respuesta a los mensajes o bien puedes dejar que el tiempo de respuesta se actualice automáticamente.

**Visualización del tiempo de respuesta**

- Mostrar automáticamente tu tiempo de respuesta promedio a los mensajes (recomendado)**
- Normalmente responde en unos minutos
- Normalmente responde en una hora
- Normalmente responde en algunas horas
- Normalmente responde en un día

**Fuera del horario laboral <sup>b</sup>**  
Informa a la gente que responderás con menor frecuencia fuera del horario comercial. Agrega o actualiza tu horario comercial para usar esta función.

- Mostrar estado como **Ausente** cuando tu negocio esté cerrado.
- Activa los mensajes automáticos** para responder rápidamente a los primeros mensajes cuando estés ausente.

**Configura un mensaje automático**  
Crea un mensaje para informar a las personas que se pusieron en contacto contigo fuera de horario comercial.

**Tu mensaje automático**

En este momento me encuentro ocupado

Agregar personalización 36 / 250

Guardar mensaje

- Seleccioná la que consideres como mejor opción.
- Podés enviar mensajes automáticos cuando estés ausente.
  1. Informá a la gente
  2. Activá los mensajes
  3. Configuralo
  4. Guardalo

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



¿Cómo dirigimos a nuestros fans?

- ✓ No dejes **ningún** comentario sin responder.
- ✓ En tus publicaciones y respuestas sé **breve y conciso**.
- ✓ Agradecé los comentarios positivos.



# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



¿Cómo dirigirnos a nuestros fans?

The screenshot shows a Facebook post by Camila Rumi, posted 3 minutes ago. The post text reads: "El sábado pasado compré una remera en el puesto y cuando llegué a mi casa vi que tenía dos agujeritos. Cómo es que pueden vender con fallas? No es justo porque yo no la pude usar esa día. Realmente estoy desilusionada". Below the post are interaction buttons: "Me gusta", "Comentar", and "Compartir". A response from "Pensando en mí" is visible, dated "Orden cronológico". The response text says: "Hola Camila, sentimos mucho lo que te sucedió. No va con nuestra política vender productos con fallas. Seguramente al transportar la mercadería se enganchó con algo y de ahí los agujeritos que mencionás. Te pedimos disculpas y sería de nuestro agrado que el próximo fin de semana puedas pasar por nuestro puesto, ya que queremos solventar el problema ocasionado. Gracias por realizar este comentario para así poder mejorar nuestro servicio. Saludos". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Escribe un comentario..." and icons for photo and emoji.

✓ No debes eliminar los comentarios negativos (a menos de que sean insultos). Contéstalos de manera cordial.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



¿Cómo dirigirnos a nuestros fans?



✓ Usá un **tono coloquial** (cercano) y **natural** sin perder seriedad.



✓ **Evitá las faltas ortográficas.**

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



¿Cómo dirigirnos a nuestros fans?



✓ Utilizá **hashtags (#)** para facilitar la búsqueda de temas por parte de los usuarios.

Ejemplo: #Moda  
#Otoño #Comida

✓ Usá **emoticones o emojis** sin abusar de ellos.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Tips para dialogar con tus fans

### ✓ Sorteos y concursos

 **Pensando en mí**

Concurso de historias: Mes de los enamorados

Te acordás de la ropa que usaste en tu primera cita para lograr conquistar a esa persona que tanto te gusta/ gustaba??? La elección fue acertada o no? Por qué?

Contanos tu experiencia!!!! El comentario con más me gusta se ganará una prenda nuestra a elección!! Tenés tiempo hasta el viernes a las 15 hs



[Difundir publicación](#)

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Ventajas de los sorteos:

- ✓ **Aumentar el número de fans en tu página.**
- ✓ **Fidelizar de tus usuarios a tu marca.**
- ✓ **Motivar su participación a través del premio.**
- ✓ **Atraer nuevos posibles clientes.**

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Otras variables de interacción

- ✓ **Promociones y descuentos:** en días festivos (día de la madre, del amigo o Navidad) aprovechá a hacer una promoción en tus productos. Un descuento o un 2x1 serán otras razones de motivación para que tus clientes vayan a tu puesto.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



**Valala Vazquez**  
29 de febrero a las 19:48 · 🌐

llevando 10 pares de collitas + un colero



Me gusta Comentar Compartir

5



**Mía Mora Aromas**  
Me gusta esta página · 19 de noviembre de 2015 · 🌐

Adelantate a las fiestas!

Pack Navidad- Jabón Líquido + Body Splash hidratante para el cuerpo + Perfumina para la ropa a tan solo \$100

Elegí la combinación de aromas que más te guste... Ver más — con Juli Irigoyen, Gabriela Mogliani, Jebús Robledo García y 35 personas más.

Me gusta Comentar Compartir

89 Mejores comentarios · 78 veces compartido

**Mía Mora Aromas** Hola Zaida, escíbime por privado y combinamos!  
Me gusta · Responder · 19 de noviembre de 2015 a las 13:20

**Noee Di Santo** Hola de donde son..?  
Me gusta · Responder · 20 de noviembre de 2015 a las 18:21

**Mía Mora Aromas** Hola de la plata  
Me gusta · Responder · 20 de noviembre de 2015 a las 19:18

**Mabeel Andradaa** De donde sos ....  
Me gusta · Responder · 20 de noviembre de 2015 a las 22:33

Escribe un comentario...

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Propuestas de contenido dinámico

✓ Usar **fotos, videos y estados atractivos** de forma alternada.



✓ Publicar información como el lugar y el horario del día previo a la feria.

✓ No excederse con la cantidad de publicaciones que se realizan (3 por semana de lunes a viernes y una en día de feria).

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Propuestas de contenido dinámico



- ✓ Realizar publicaciones aprovechando el estado de clima, fin de semana, momentos del día, etc.
- ✓ Evitar los auto-me gusta de las publicaciones.
- ✓ Mantener un grupo de tu entorno que dé "me gusta" a todo lo que compartís.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Propuestas de contenido dinámico

**Isabella**  
16 de octubre de 2015 · 🌐

♥️ ♥️ FIN DE SEMANA DE MAMÁ ♥️ ♥️

Vení a pasar un lindo finde a Plaza Moreno, de la mano de los productores y artesanos platenses!!

Viernes 16 • Sábado 17 • Domingo 18  
♥️ ISABELLA ♥️ en PLAZA MORENO

Pasá por el puesto y encontrá un lindo regalo para mamá 📺 😊

Y para cerrar el día Domingo, desde las 16 hs  
🎵🎵 LOS TOTORA y MÁRAMA 🎵🎵 en vivo  
NO TE LO PIERDAS!!

- ✓ Publicar contenido vistoso en fechas especiales como: año nuevo, Navidad, día de la madre, del padre o del niño.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Propuestas de contenido dinámico



- ✓ Escribir una frase reconocida que coincida con tu rubro. Ejemplo: “Si plantás una semilla de amistad, recogerás un ramo de felicidad” Rubro: plantas y macetas.
- # Evitá cualquier tipo de publicación de tu vida personal

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Promoción gratuita



- ✓ **Invitar amigos:** Invitás a “megustear” tu página. Aunque tené en cuenta que la cantidad de “me gusta” no garantiza la compra ni la fidelización de los fans.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Promoción gratuita

The image displays two screenshots of a Facebook post interface. The left screenshot shows a context menu open over a post titled "Pensando en mi" by Magalí Ochotorena. The menu options include: "Guardar publicación", "Fijar en la parte superior", "Editar publicación", "Cambiar fecha", "Ver más opciones", "No me gusta esta publicación", "Ocultar de la biografía", "Eliminar", and "Desactivar traducciones". The right screenshot shows the same post with a "Promocionar publicación" button visible in the bottom right corner of the post area.



Cambiá la fecha y el lugar dependiendo de dónde vayas a estar.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



## Promoción gratuita

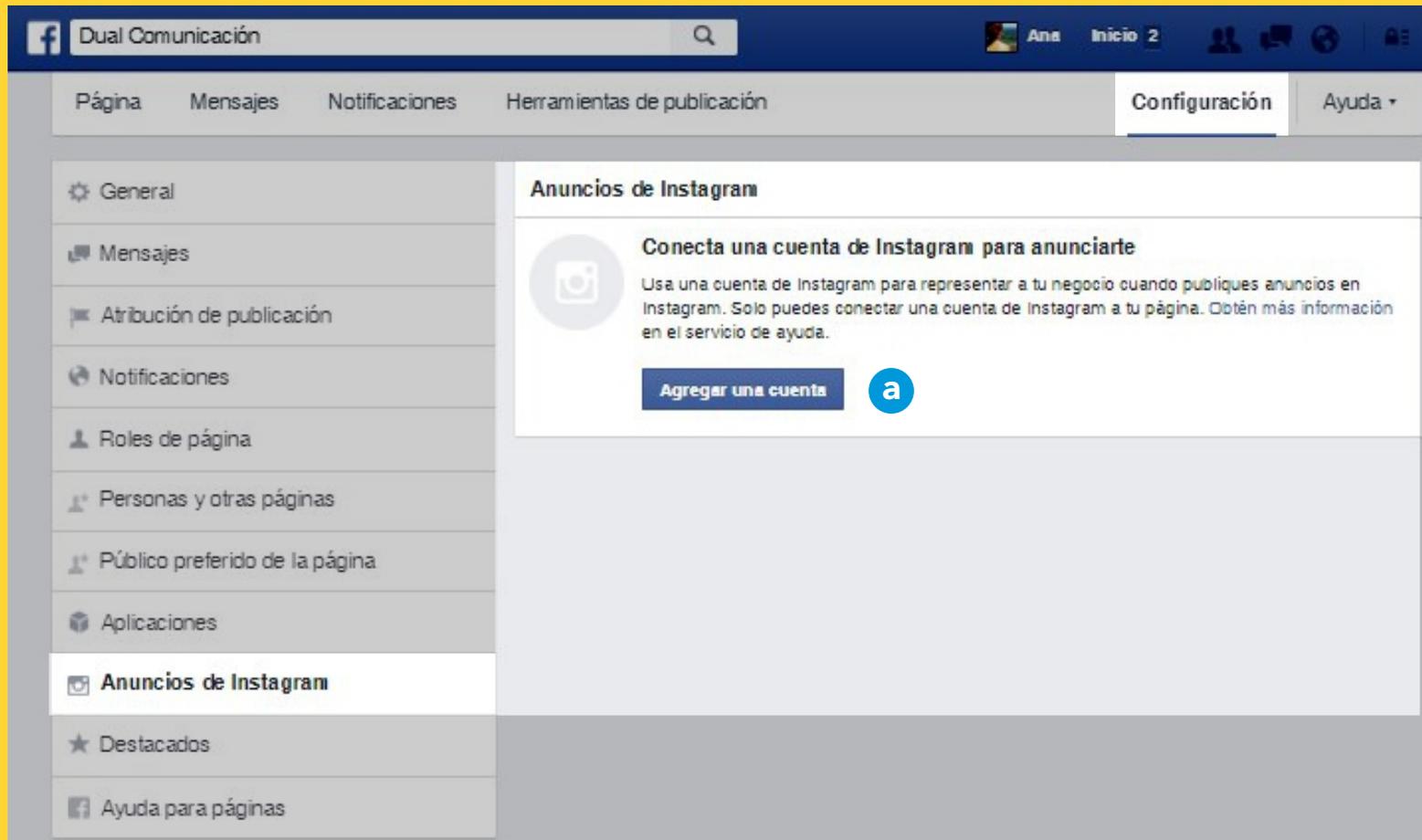
- ✓ Publicar tu página en grupos que tengan relación con tu rubro.
- ✓ No olvides promocionar tu fan page de manera oral en el momento de venta en tu puesto.

# ¿POR QUÉ INSTAGRAM?



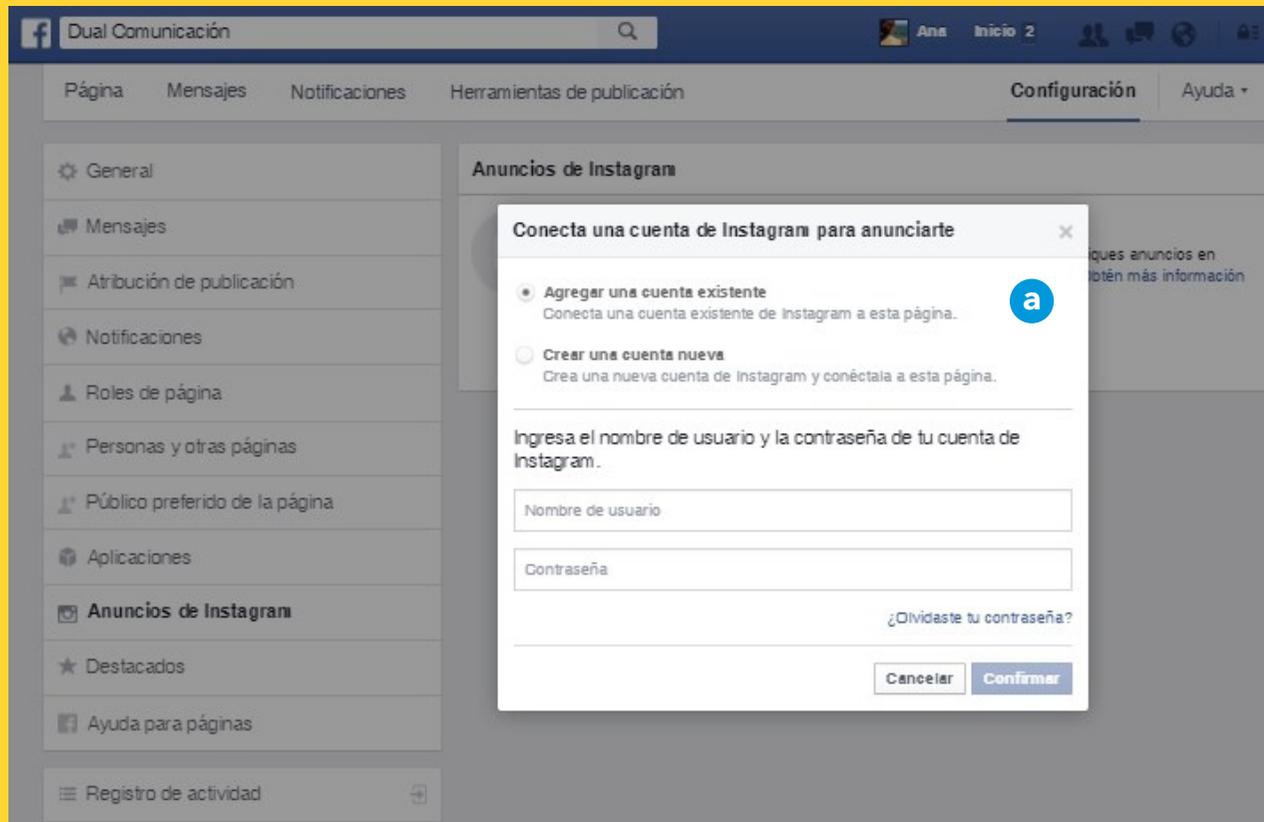
- Es una red de sencillo uso caracterizada por comunicar a través de lo visual con poca presencia de texto.
- La podés utilizar como un complemento de Facebook a partir de la vinculación de tus cuentas.
- Es generalmente usada en tabletas.

# REGISTRARSE EN INSTAGRAM CON MI FAN PAGE



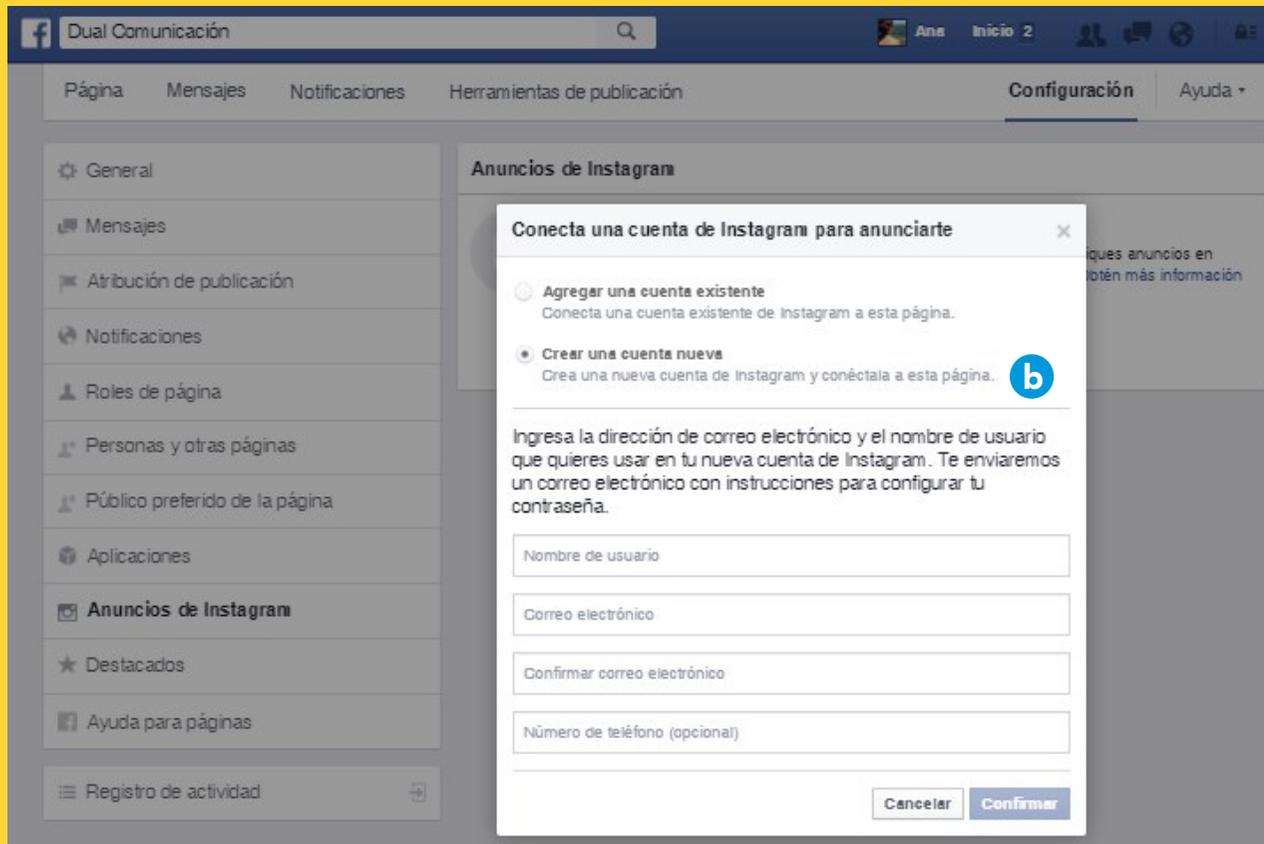
**a** Hacer click en "Agregar cuenta".

# REGISTRARSE EN INSTAGRAM CON MI FAN PAGE



**a** Si tenés una cuenta de tu microemprendimiento en Instagram, conectala completando los datos.

# REGISTRARSE EN INSTAGRAM CON MI FAN PAGE



- b** Creá una cuenta de tu microemprendimiento en Instagram completando los datos que se solicitan.

# FUNCIONES DE INSTAGRAM

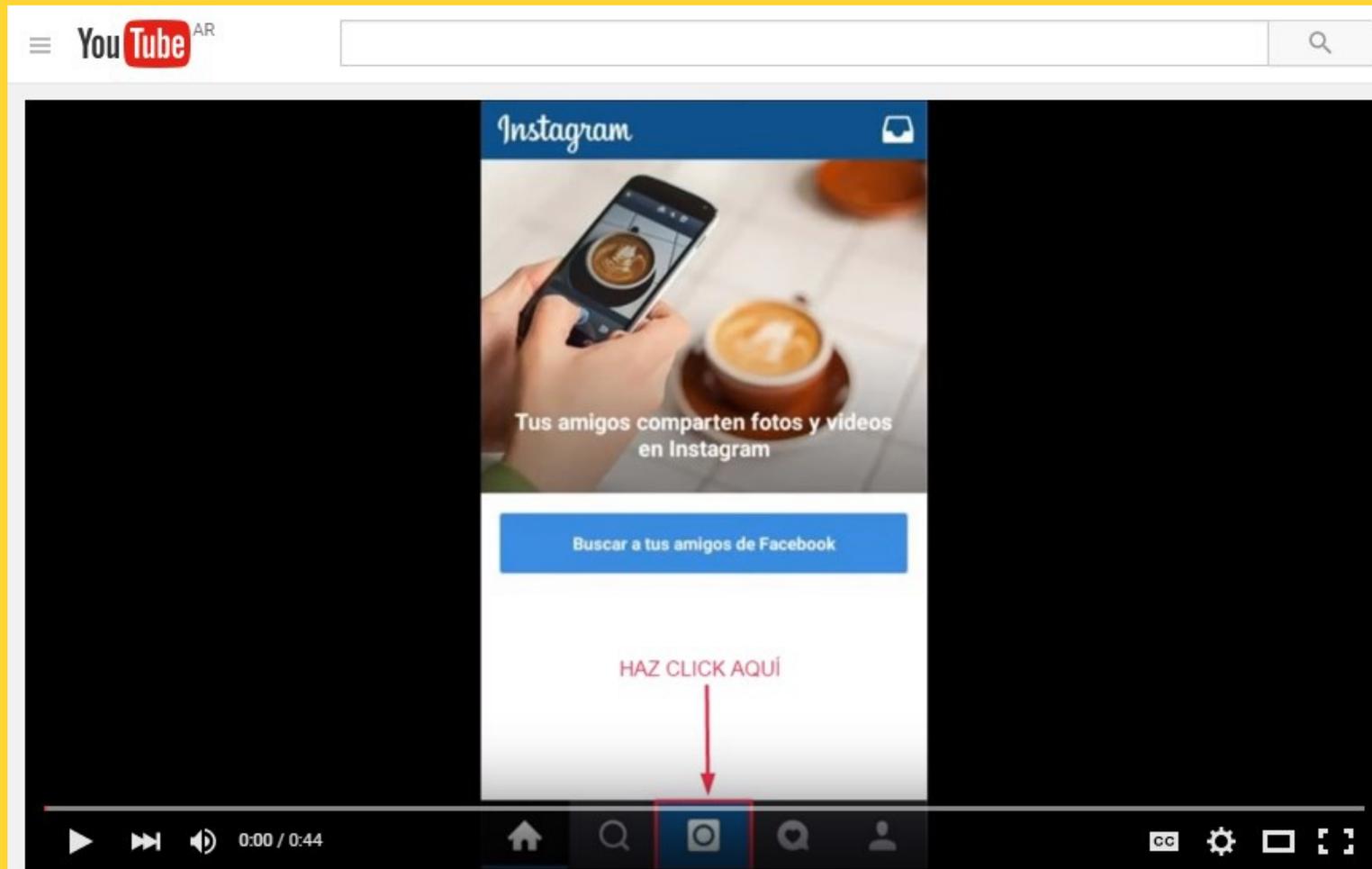


- 1 Bandeja de entrada:** Envía y recibe mensajes sin necesidad de seguimiento.
- 2 Inicio:** Se pueden ver las publicaciones más antiguas y recientes.
- 3 Buscador:** Permite buscar personas.
- 4 Cámara:** Sirve para subir fotos o videos.
- 5 Actividad:** Muestra la actividad de los seguidores.
- 6 Perfil:** Muestra la información del dueño de la cuenta.

## ¿POR QUÉ PUBLICAR UNA FOTO O VIDEO?

- ✓ Te da la posibilidad de mostrar tus productos.
- ✓ Te da la opción de elegir un filtro (efecto para tus imágenes.)
- ✓ A **TODOS** tus seguidores les aparecerá en la pantalla de inicio (timeline) la foto o el video ni bien sea publicado.

# ¿CÓMO PUBLICO UNA FOTO?



[youtube.com/watch?v=qiULsNH6OnQ&feature=youtu.be](https://youtube.com/watch?v=qiULsNH6OnQ&feature=youtu.be)

# ¿QUÉ MIRAR DE UNA PUBLICACIÓN?



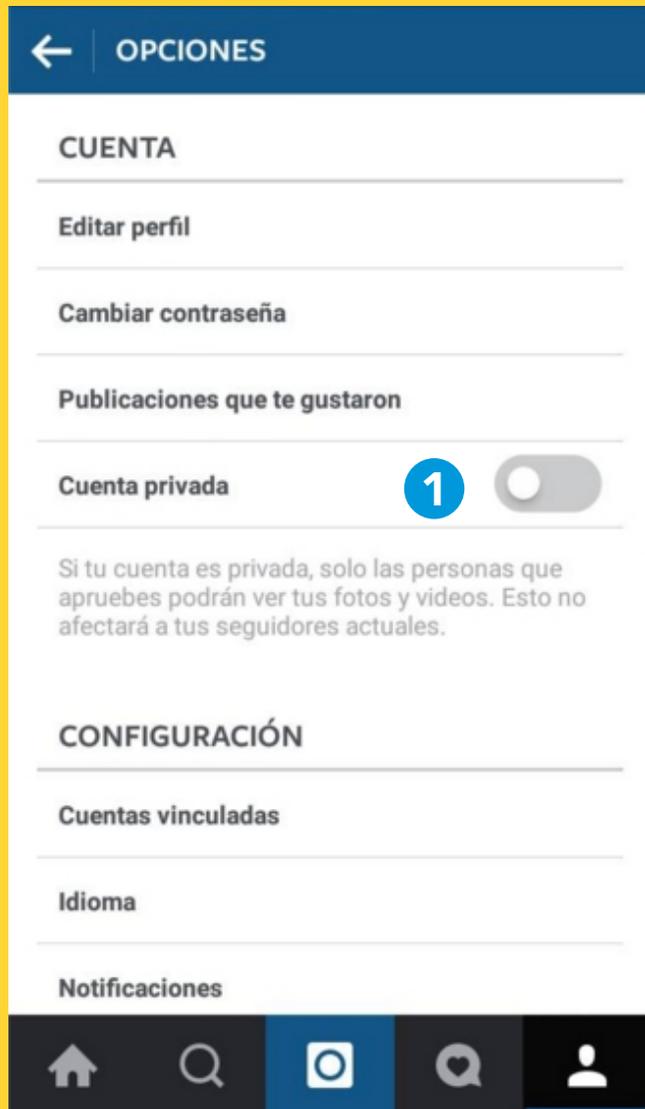
- 1 **Horario de publicación:** hace cuánto tiempo se publicó.
- 2 **Me gusta.**
- 3 **Cantidad de Me gusta.**
- 4 **Pie de foto.**
- 5 **Comentar.**

# PARTES DEL PERFIL



- 1 Foto de perfil:** escogé una foto relacionada a tu microemprendimiento.
- 2 Editar perfil:** modificá la información de tu perfil centrándote en tu **"Biografía"**.
- 3 Opciones:** podés ver las opciones de tu cuenta.

# CUENTA PÚBLICA



- 1 **Cuenta privada:** El botón debe estar en color gris para que tu cuenta pueda ser pública.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



Propuestas de contenido dinámico:

- ✓ Obviá los auto-me gusta.
- ✓ No excederse con la cantidad de publicaciones que se realizan (2 por semana en diversos días).
- ✓ Usá emoticones afines a la publicación.
- ✓ Evitá la coincidencia de publicar al mismo tiempo contenidos iguales de tu Fan page.

# INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO



Propuestas de contenido dinámico:



- ✓ **Publicá fotos/videos que tengan relación con fechas especiales** (día del niño, de la madre, navidad, etc.).
- ✓ **Usá hashtags vinculados a tu foto o video:** #licuado #verano #amigos

## ¿CÓMO PUBLICITAR MI INSTAGRAM EN MI FAN PAGE?

Propuestas de contenido dinámico:



- ✓ **Fijar un comentario para publicitar Instagram:**  
Aprovechá el muro de tu página para promocionar tu cuenta de Instagram.

# ¿POR QUÉ WHATSAPP?



- Es la red social de mensajería directa que se destaca por su inmediatez y su volatilidad de los mensajes.
- La podés utilizar como un complemento de Facebook para coordinar cuestiones puntuales de venta.
- Se usa en tabletas y celulares.

# TIPS PARA WHATSAPP

- ✓ **No es necesario la foto de perfil del microemprendimiento.**
- ✓ **Al leer el mensaje, se sugiere reponder a la brevedad.**
- ✓ **Si leíste el mensaje y no podés contestar, respondé de manera coloquial postergando la respuesta.**

# TIPS PARA WHATSAPP



**En tu "Estado" podés incluir el nombre de tu microemprendimiento.**

# TIPS PARA WHATSAPP



✓ **Agendá a tus clientes de una manera sencilla de identificar.**

# TIPS PARA WHATSAPP



✓ **Envía fotos o videos acompañados de texto en ocasiones especiales para promocionar un producto o descuento.**

**¿TENGO TIEMPO  
PARA HACER TODO ESTO?**



**La clave está en dedicarle a tus redes un mínimo de tiempo por día y por semana, sin intervenir en tu trabajo.**

- ✓ **La clave está en dedicarle a tus redes un mínimo de tiempo por día y por semana, sin intervenir en tu trabajo.**
- ✓ **Sugerimos destinarle 1 hora como máximo a tu fan page y a la cuenta de Instagram.**

- ✓ **La clave está en dedicarle a tus redes un mínimo de tiempo por día y por semana, sin intervenir en tu trabajo.**
- ✓ **Sugerimos destinarle 1 hora como máximo a tu fan page y a la cuenta de Instagram.**
- ✓ **Cuando te conectes, contestá los mensajes privados y las notificaciones de comentarios que hayas recibido.**

- ✓ **La clave está en dedicarle a tus redes un mínimo de tiempo por día y por semana, sin intervenir en tu trabajo.**
- ✓ **Sugerimos destinarle 1 hora como máximo a tu Fan page y a la cuenta de Instagram.**
- ✓ **Cuando te conectes, contestá los mensajes privados y las notificaciones de comentarios que hayas recibido.**
- ✓ **En tu fan page realizá 3 publicaciones por semana) y en Instagram, 2 por semana. Invitá a tus fans/seguidores al lugar en donde vas a estar con tu microemprendimiento. Intentá no hacerlo en el mismo día.**

# CRONOGRAMA DE PUBLICACIONES



| Día          | Texto   | Imagen  | Video  |
|--------------|---|---|--|
| Lu           | Publicá un tip para la semana relacionado a tu rubro.   | Usá una imagen relacionada a tu publicación.              | Buscá un video o tutorial breve para tu publicación. |
| Mi           | Interactuá a partir de una publicación con tus fans (sorteos, adivinanzas, opinión).                            | Acompañá la publicación con una imagen.                   | _____  |
| Vi           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fijá un comentario.</li><li>• Invitá a tus amigos a la feria.</li></ul> | Subí tres fotos de los productos destacados de la semana. | _____  |
| Día de feria | Publicá cuando ya estés en la feria.  | Foto del puesto y de tus clientes felices.                | _____  |

# CRONOGRAMA DE PUBLICACIONES



| Día          | Foto   | Video   | Texto breve   |
|--------------|--|---|---|
| Ma           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Publicá una foto de la fabricación de tus productos.</li><li>• Subí una imagen con una frase relacionada a tu rubro.</li></ul> | _____   | #Manosalaobra<br>#Produciendo<br>#Pasion<br>#Feria<br>#Creatividad      |
| Día de feria | _____  | Video panorámico desde tu puesto en la feria. | #VeniALaFeria<br>#ParqueSanMartin<br>#PlazaAzcuena<br>#ParqueJulioLopez |



Si bien estipulamos días concretos para tus publicaciones a modo de ejemplo, las mismas deben ir variando para no aburrir a tus usuarios. No olvidarse de contestar mensajes privados y comentarios.

# ¿SABÍAS QUE... ?

Existen 4 rangos horarios para publicar:

- **8/10**hs
- **12/13**hs
- **15/18**hs
- **20/23**hs

# Alterná tus publicaciones entre estas horas y fijate cuándo funcionan mejor. Acordate de entrar a "Estadísticas" para chequear esta información.

**'El éxito es la suma de  
pequeños esfuerzos  
que se repiten cada día.'**

**Robert Collier**

**iGracias!**  
por su tiempo y su aporte

# duaal

COMUNICACIÓN

  /DualComunicacion