



CONSELL INSULAR DE MENORCA



Formació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)

# CREACIÓ DE LA TEVA PÀGINA D'EMPRESA A FACEBOOK



Govern de les Illes Balears  
Conselleria d'Agricultura,  
Medi Ambient i Territori



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE



FEADER - Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural: Europa inverteix en les zones rurals.



# CANVI D'HÀBITS EN ELS CONSUMIDORS

## ROPO: RESEARCH ONLINE, PURCHASE OFFLINE

People increasingly use the Internet to enhance their in-store shopping experience.

**88%**

OF CONSUMERS SEARCH FOR A PRODUCT ONLINE BEFORE BUYING IN-STORE

**26%**  
ON A TABLET

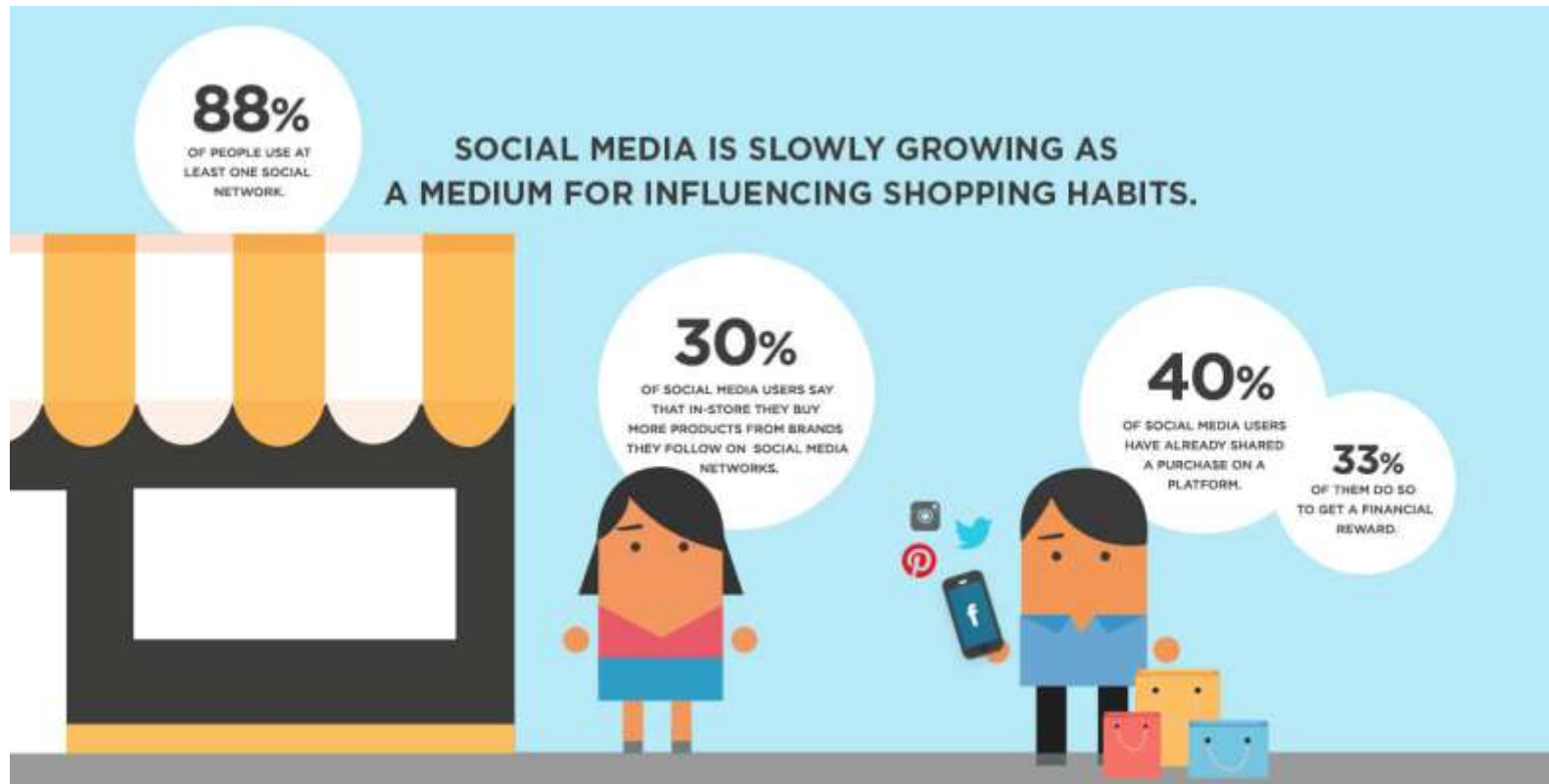
**42%**  
ON A MOBILE

**67%**  
ON A DESKTOP



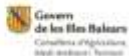
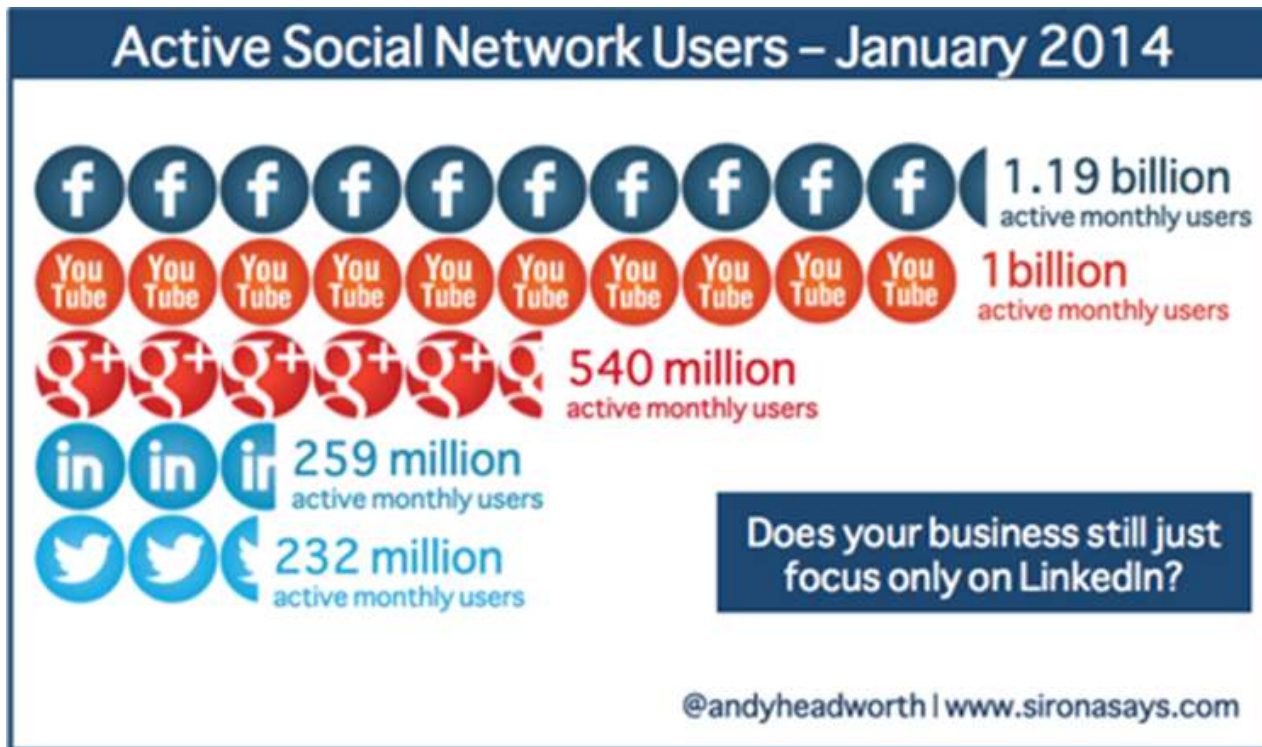


# CANVI D'HÀBITS EN ELS CONSUMIDORS





# FACEBOOK, LA MAJOR XARXA SOCIAL





# FACEBOOK, LA MAJOR XARXA SOCIAL

## Monthly Active Users (MAUs)

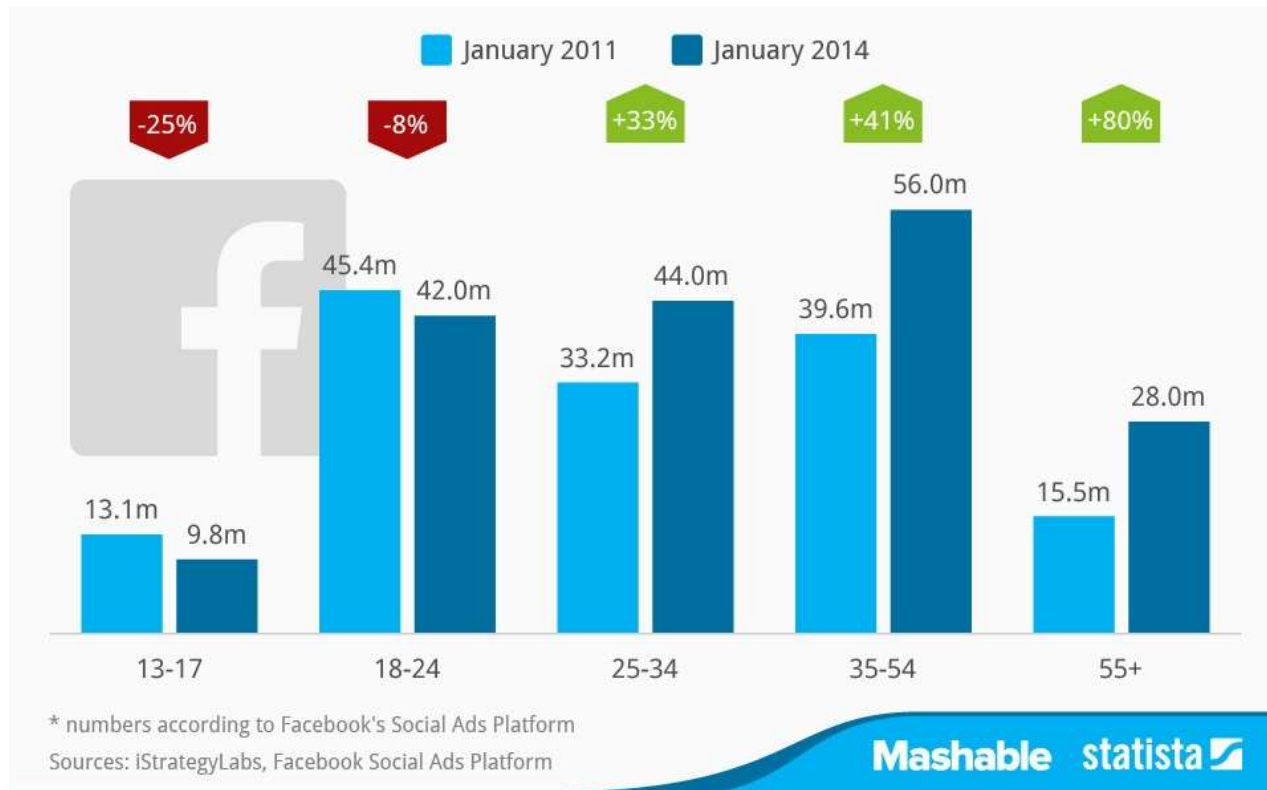
In Millions

- Rest of World
- Asia
- Europe
- US & Canada





# FACEBOOK, LA MAJOR XARXA SOCIAL





# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

- Ens facilita conèixer l'audiència i la competència





# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

- Ens proporciona un canal de comunicació directe i una nova via d'atenció al client.







# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

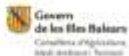
- Ens permet crear una comunitat de persones interessades en els nostres productes i serveis





# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

- Ens ajuda a donar a conèixer la nostra empresa, marca, producte i / o servei





# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

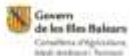
- Ens proporciona un feedback on line





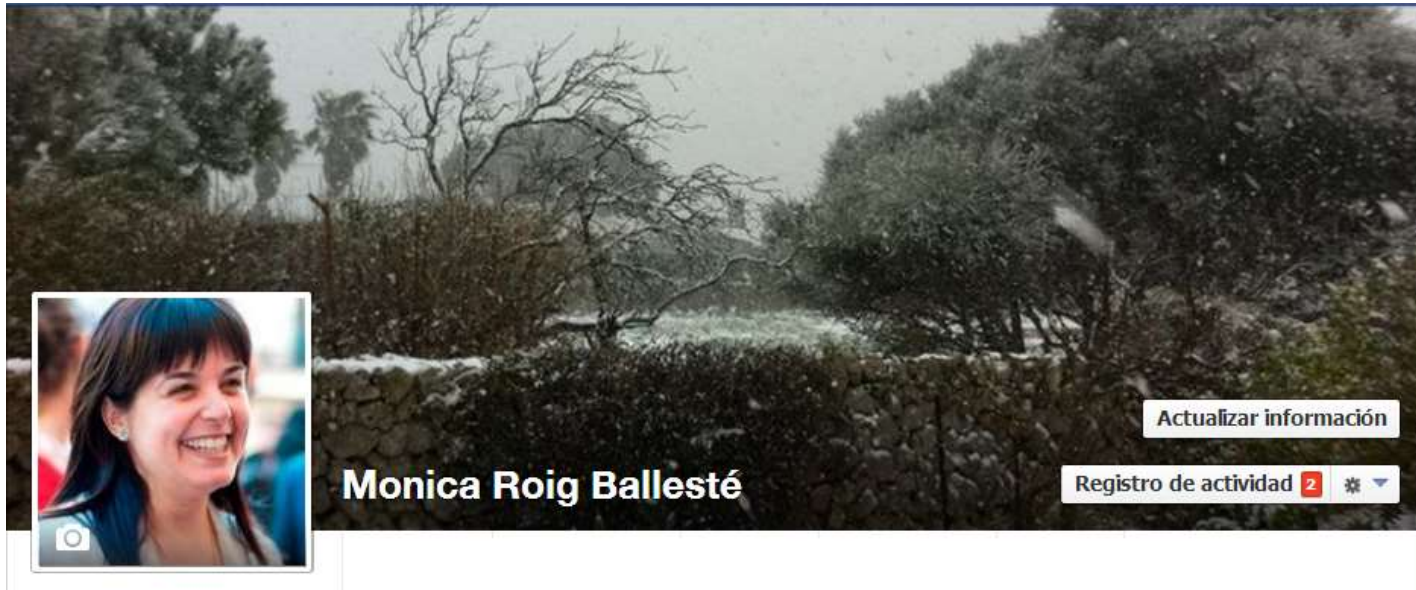
# PER QUÈ SER A FACEBOOK COM EMPRESA?

- Ens ajuda a fidelitzar els nostres clients





# PERFIL vs PÀGINA vs GRUP



- Destinats exclusivament a persones físiques
- Gestió privada i exclusiva
- Capacitat màxima d'amics
- Missatges privats a llistes de 20 persones
- Accés a la informació privada dels amics







# PERFIL vs PÀGINA vs GRUP



- Destinats a empreses, marques, personatges públics, causes o comunitats
- Gestió compartida entre administradors
- No hi ha límit de seguidors
- Missatges privats per iniciativa del seguidor
- No es té accés a informació privada dels seguidors
- Publicitat



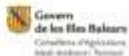




# PERFIL vs PÀGINA vs GRUP



- Destinats a grups de persones amb interessos comuns
- Gestió amb el perfil personal. Pot ser compartida.
- No hi ha límit de membres
- No hi ha missatges privats
- No es té accés a informació privada





# COM HE D'ESTAR A FACEBOOK SI SOC EMPRESA?

- Les empreses han d'estar presents en Facebook sempre a través d'una **pàgina**.
- Per què? Utilitzar un perfil personal incompleix les normes de Facebook i pot ser eliminat en qualsevol moment. A més les pàgines ofereixen opcions molt útils com les estadístiques i la publicitat.
- I per què hi ha empreses amb perfils i no pàgines?
  - Per desconeixement
  - Per no perdre la comunitat ja creada d'amics
  - Per poder interactuar amb els clients





# ALGUNS CONSELLS ...

## 1. Has de ser transparent

La teva empresa o producte és perfecte? Tots els clients mereixem una resposta i aquesta ha de ser honesta i àgil. Quan alguna cosa millorable és detectat per un dels teus clients, has d'acceptar les queixes al teu mur. I recorda que és tan positiu contestar un bon comentari com atendre una queixa.

## 2. Vendre sí, però interessar i entusiasmar també

Sabem que la teva empresa és un negoci, però has equilibrar les teves publicacions d'ofertes, noves especialitats, promocions, etc. amb una conversa interessant sobre el teu equip, el teu entorn, etc.





## ALGUNS CONSELLS ...

### 3. Interactua amb els teus clients a través de preguntes

Plantejar preguntes als seguidors pot generar un bon nivell de conversa i interès. Això ens permetrà obtenir informació i opinions sobre els nostres productes o els nostres serveis i obtenir idees per millorar.

### 4. Teus canals online i offline han de ser consistents

Mantenir un mateix to i continguts quan entres a Facebook que quan estàs en el teu local dóna molta força al missatge. Recorda'ls que estàs en Facebook a la porta d'entrada, en les targetes i en materials promocionals.





# ALGUNS CONSELLS ...

## 5. Nostres clients han de venir, però sobretot repetir

Busquem vendre, però també cuidar la relació amb el nostre client perquè ens tengui en compte i torni al nostre negoci. Pots estimular als teus fans a Facebook amb descomptes, promocions, ofertes especials per a grups ... però sense passar-nos.

## 6. Segmenta teus missatges

Facebook permet promocionar i segmentar els teus missatges de manera que pots dirigir a qualsevol grup del teu públic per localització, idioma, perfil o gustos.





# ALGUNS CONSELLS ...

## 7. Utilitza la promoció de publicacions en ocasions especials

Facebook està potenciant el seu tràfic de pagament. Per imports realment reduïts pots triar una publicació que promocionar. Això és especialment interessant per impulsar promocions, concursos, esdeveniments, llançaments, etc. i dinamitzar la nostra pàgina.

## 8. Involucra teu equip

Has involucrar teu equip en la presència a Facebook, alineant la teva estratègia amb les seves idees i opinions. Recorda que molts dels membres del teu equip estan a Facebook i t'escolten activament.







# ALGUNS CONSELLS ...

## 9. Avalua els resultats

El gran avantatge de les accions en mitjans online és la capacitat que tenim de poder avaluar exactament els resultats. L'important no és tenir molts fans, sinó que aquests interactuïn i promocionin la nostra marca i que això repercuteixi en la nostra reputació i les nostres vendes.

## 10. Al final, és qüestió de tracte

Els usuaris estan a Facebook per passar una bona estona. Una estona agradable mentre llegeixen i comenten els continguts publicats pels seus amics. Per això, hem de mantenir un to amable, agradable, divertit, seductor i amb un somriure posada en les nostres respostes i posts. Qui interactua amb nosaltres ha de notar una persona darrera el teclat.





# EN QUÈ CONSISTIRÀ EL TALLER?

- Com crear una pàgina de Facebook
- Com personalitzar la meva pagina
- Quins continguts puc publicar
- Creació d'esdeveniments, concursos, jocs ...
- Com promocionar la pàgina
- Com puc valorar els resultats?



# MOLTES GRÀCIES!!

