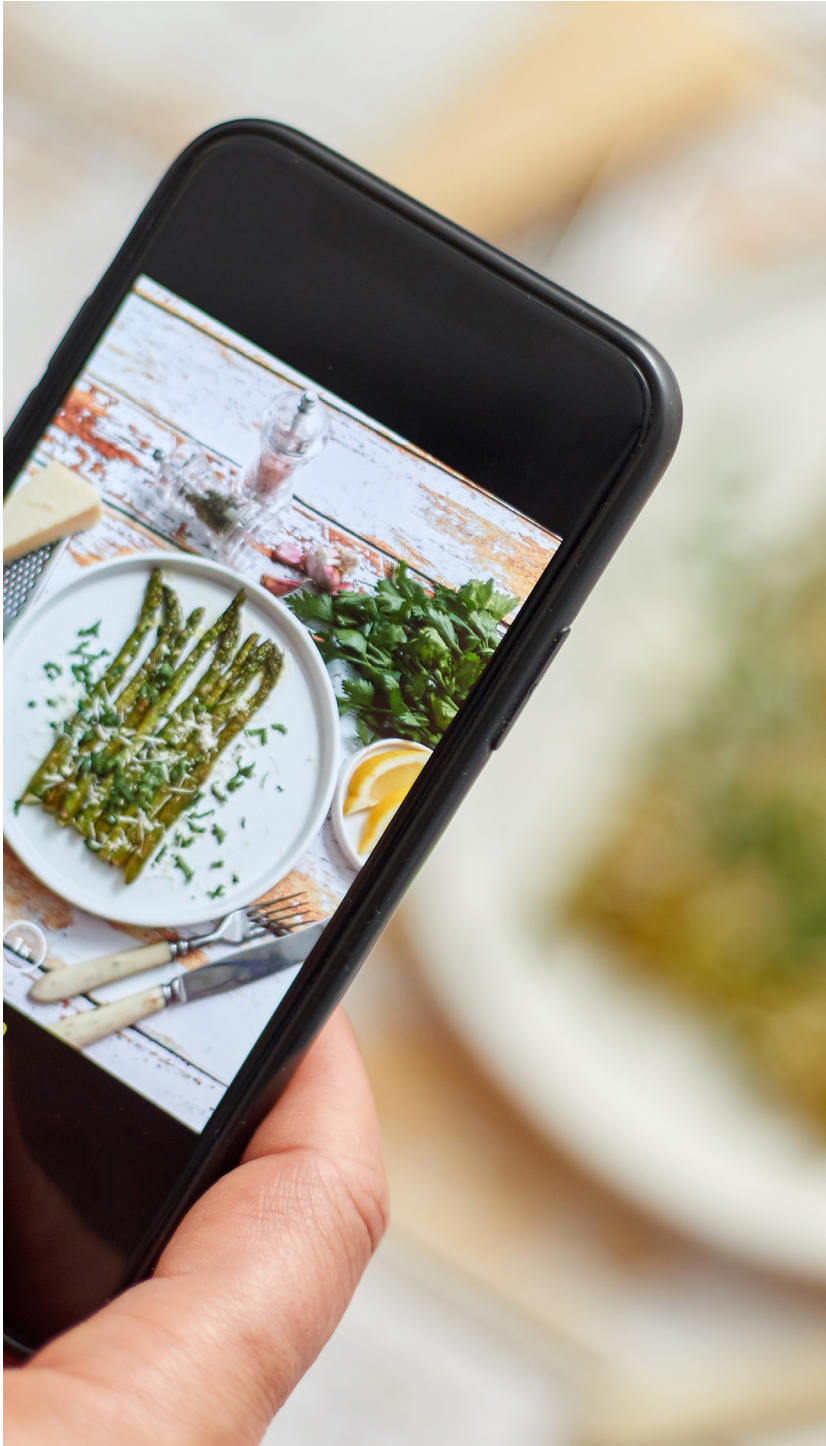


Buenas prácticas en redes sociales

Mini curso para que
vendas más y mejor



FUDO



Las redes sociales se han convertido en un poderoso **canal de marketing** para generar clientes en la industria gastronómica. ¡Por ello, es importante que sepas cómo aprovechar todo su potencial!

Si tu restaurante ya cuenta con perfiles sociales y deseas utilizarlos para motivar al público a que lo conozca (¡y lo elija!), **no te pierdas las recomendaciones que recopilamos en esta guía.**

En esta guía vas a encontrar:



1

Consejos para crear perfiles que vendan por sí solos



2

Tácticas para promocionar tu negocio



3

Tips para crear mensajes que conviertan



4

Estrategias para fidelizar a tus consumidores

Consejos para crear perfiles que vendan por sí solos



Cuando una persona busca un restaurante, bar, cafetería o cualquier otro establecimiento de comida en redes sociales, lo primero que desea encontrar es algo que lo ayude a identificar que está en el perfil del negocio correcto. Por ello, es crucial que el tuyo de buena impresión desde el primer momento.

Aunque todas las plataformas tienen su propia personalidad y solicitan requisitos específicos de configuración, es necesario que partas de una base y mantengas consistencia. En este sentido, la [mejor manera de crear los perfiles de tu negocio gastronómico](#) es que pongas en práctica estos consejos que destaca “Marketing Donut”, portal de recursos para empresas:

Tips para crear tu perfil

- ✓ Demuestra sus credenciales y transmite sus valores.
- ✓ Menciona de manera clara qué es, qué hace y su filosofía.
- ✓ Asegúrate que todos los perfiles se ajusten al tono de la marca y también que sean coherentes al tipo de audiencia que existe en cada uno.
- ✓ Sigue una misma línea gráfica personalizando cada cuenta con sus colores.
- ✓ Usa imágenes o fotografías profesionales en los avatares. En vez de colocar el logo, también puedes mostrar un lado más humano.
- ✓ Actualiza su información con regularidad. Si sus objetivos cambian o es parte de una gran historia de éxito, agrégalo.
- ✓ Elige un nombre de usuario que sea fácil de buscar para las personas.
- ✓ Incluye un enlace a su sitio web (si cuenta con uno) y proporciona datos clave de contacto.
- ✓ Menciona al menos uno de sus logros profesionales y comparte sus metas.
- ✓ No te enfoques en vender, primero intenta conectar con la audiencia.
- ✓ Utiliza palabras clave y frases para que cualquier persona que lo busque, tenga una mayor probabilidad de encontrarlo.

Luego de aplicar estos consejos, el siguiente paso es diseñar una estrategia de publicaciones que consiga impulsar a tu negocio. A continuación te sugerimos qué hacer para ello...

Tácticas para promocionar tu negocio

Dado que el [89% de los consumidores está dispuesto a comprarle a marcas que sigue en redes sociales](#) (según destaca el reporte “Digital in 2020”, elaborado por “We Are Social”) resulta fundamental que implementes tácticas para conectar con sus emociones, a tal punto que terminen yendo a tu local o realizando un pedido.

Para que lo consigas, pon en marcha estas [ideas de promoción en tus perfiles sociales](#) que recomienda la “Escuela de Marketing Gastronómico” y “On The Line”, la revista digital de la [industria restaurantera](#):



1

| **Desarrolla una estrategia**

Establece objetivos, crea un calendario de publicaciones y trata de entender qué buscan tus clientes actuales y potenciales en las redes sociales de tu negocio.

2

| **Mantén una voz consistente**

Define un tono y asegúrate que la estética sea coherente en todas tus redes. Con esto consigues que tu marca sea reconocible incluso cuando su logotipo no está presente.



3



| Presenta al personal

Da a conocer el alma de tu negocio a través de un equipo comprometido y feliz. Con esto muestras el profesionalismo del personal y la pasión que sienten por su trabajo.



4



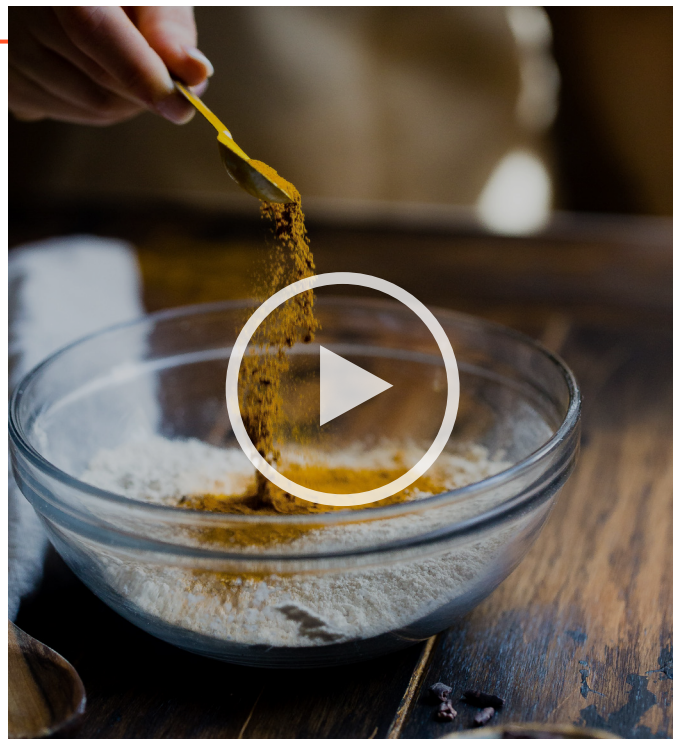
| Utiliza fotografías de calidad

Enseña productos verdaderamente irresistibles en tus publicaciones para que quienes las vean, sientan deseos enormes de probarlos. Apela a fotos profesionales donde muestres montajes innovadores y hasta el más mínimo detalle de tus preparaciones.

5

| Crea videos

¿Sabías que el video es una de las herramientas de *marketing digital* más eficaces? Atrévete a hacer videos donde muestres el detrás de escena de tu negocio.



6

| Involúcrate en temas de actualidad y temporada

Participa con una visión inteligente en temas que son tendencia para aumentar la exposición de tus publicaciones. Al hacerlo, tu negocio podrá ser visto por todos aquellos que siguen estos tópicos populares.

7



| Destaca a tus proveedores

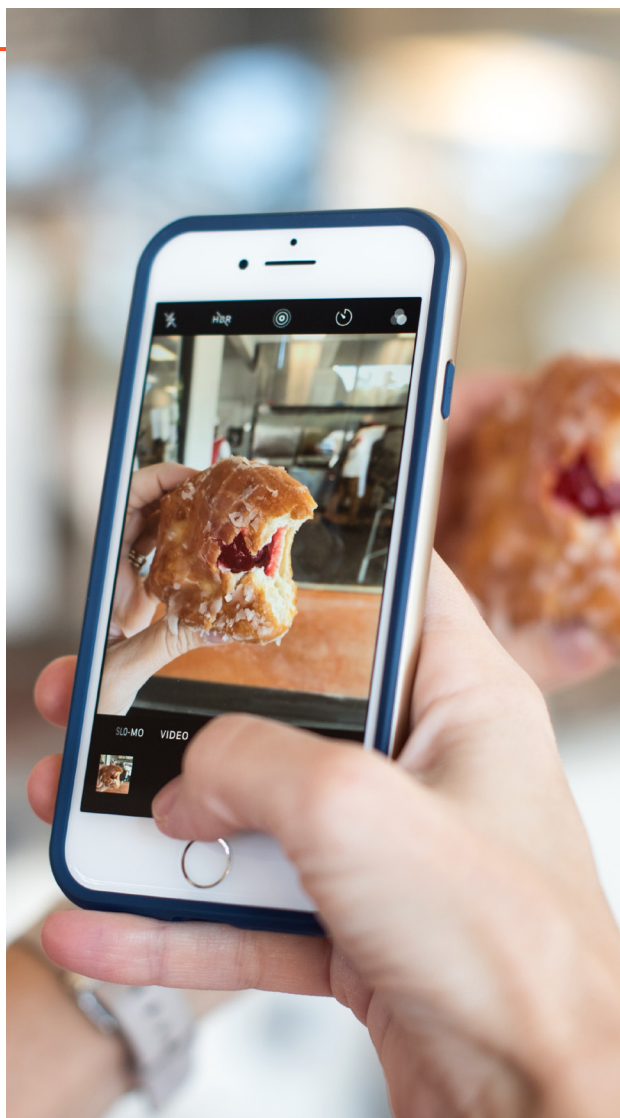
Presenta a tus proveedores, esos aliados que hacen que los productos de tu establecimiento sean increíbles. Con esto demuestras el aprecio que le das a todos los que hacen de tu negocio un lugar de calidad.

8



| Usa contenido generado por el usuario

Si has visto más de una publicación donde los clientes etiquetan a tu negocio en sus redes personales, no lo desaproveches; compártelas de nuevo dando crédito a los autores. Con esto les haces saber cuánto los valoras y generas confianza con el resto de tu comunidad.



Al hacer este tipo de publicaciones también debes seguir una estrategia en tus mensajes. Debajo te compartimos algunos tips.

Tips para crear mensajes que conviertan



Para [crear mensajes poderosos y ganadores en redes sociales](#), implementa estas sugerencias que hace el blog de "CoSchedule":

- ¡No copies y pegues! Personaliza tus mensajes en cada red.
- Usa hashtags sabiamente. Solo los necesarios.
- Sacar tu lado más optimista y positivo.
- Aprovecha el poder de los emojis.
- Publica a la hora correcta.

Ahora bien, así como captar la atención de tus clientes es clave, también es importante brindarles atención siempre que lo necesiten. A continuación te explicamos lo que funciona mejor para este objetivo.

Estrategias para fidelizar a tus consumidores

Según Facebook, el [76% de las personas que envían mensajes a través de páginas de empresas lo hacen para recibir atención o soporte](#). A su vez, el informe "The Zendesk Customer Experience Trends Report 2020" señala que el [57% de los consumidores dice que un buen servicio al cliente aumenta la lealtad hacia la marca](#).

Esto significa que tu negocio no puede olvidarse de brindar [atención en redes sociales](#) porque tus clientes esperan obtener una respuesta rápida a sus solicitudes. Para esto, el blog de Hootsuite aconseja:

| Busca y supervisa las conversaciones

Monitorea las conversaciones sobre tu marca y las palabras clave para captar todas las menciones acerca de tu negocio.

| Crea pautas

Las pautas para que atiendas a los clientes deben cubrir aspectos como:

- Tono de voz
- Tiempo de respuesta para cada canal
- Respuestas a preguntas frecuentes
- Un procedimiento de aprobación de mensajes y un sistema de gestión de permisos

| Se proactivo

Si los clientes hacen siempre las mismas preguntas, proporciona recursos de información automáticos (por ejemplo: mapa de ubicación, horario, menú, etc). Esto ayudará a reducir las solicitudes de soporte y a dar respuesta inmediata a las dudas frecuentes.

De hecho, puedes apoyarte de un chatbot, una herramienta de automatización que está siempre disponible y que es capaz de resolver situaciones sencillas sin involucrar a tu equipo.

| Amplía la idea del “servicio al cliente”

El servicio al cliente no solo se encarga de resolver problemas sino que también se preocupa por que los comensales se sientan más conectados con tu negocio. Para esto, ofrece información de valor, por ejemplo, envía mensajes privados recomendando productos acorde a los gustos de las personas.

| Responde siempre y de inmediato

Responde todas las preguntas y comentarios específicos (positivos y negativos) lo antes posible para demostrar que tu negocio tiene un servicio al cliente receptivo, y que se preocupa por las necesidades de sus clientes. También deja en claro cuál es tu horario de atención.



Las redes sociales son la carta de
presentación de tu negocio

¡Aprovéchalas!

¿Te gustaría mejorar la
administración de tu restaurante?
Consíguelo con Fudo

¡PRUÉBALO GRATIS!

FUDO