

# Cuida la imagen de tu marca en redes sociales

Las **redes sociales** son una gran vitrina para tu marca, donde **te puedes mostrar más humano y cercano a tu público objetivo**, también sirven para generar **engagement** o compromiso con tu marca, pero muchas veces al enfrentarnos a nuestros perfiles debemos tener cuidado con la imagen que estamos dando a nuestros seguidores, cuidar la imagen de tu marca es muy importante para tener una buena reputación.

Veamos qué acciones puedes desarrollar para que la imagen de tu marca quede por todo lo alto en redes sociales.



1. **Usa el mismo nombre en todas las redes**, si usas nombres diferentes en cada red social, va a ser más difícil para los usuarios que estén interesados localizarte, inclusive puede que algunos de tus perfiles se conviertan en dudosos, y las personas dejen de creer en la marca. Igualmente, mantén tu perfil completo, cuanto más completo esté tu perfil, mejor imagen darás. Pon tu sitio web en todos tus perfiles e información de interés, tales como un número telefónico al cual contactarte, horarios de atención y otros aspectos que consideres relevantes.
2. **Cuida tus fotos de perfil**, sube fotos que cuiden tu marca y que sean identificables dentro de tu público, que las personas recuerden que este contenido pertenece a tu marca.
3. **Mantén un buen ambiente laboral**, siempre los problemas de mal ambiente laboral salen a relucir, y no quieres que tus redes sociales se vean afectadas por estos problemas. Recuerda que los primeros clientes a los que debes mantener felices son los colaboradores de tu marca, si ellos están felices, recomendarán tu marca e inclusive se volverán embajadores de ella, compartiendo tu contenido, opiniones sobre tu marca, enlaces a tu sitio web y recomendando tus productos.
4. Puedes hacer que **tus clientes o seguidores sean embajadores de tu marca**, crea contenido que lo haga sentirse parte de tu marca, sedúcelos, entra en sus mentes. Por ejemplo, piensa en los compradores de celulares Iphone, que cuando compran le hacen saber al mundo que ya son parte de la comunidad de Apple.

5. **Participa de forma activa en las redes sociales** que tengas, el éxito de tu imagen en estas redes será proporcional al tiempo que le dediques. Siempre contesta los comentarios, participa de discusiones, responde los mensajes, ofrece contenido de valor a tus seguidores, pero no caigas en el SPAM, maneja profesionalmente las preguntas de tu público, dales respuesta inteligentes que resuelvan sus necesidades. Finalmente, recuerda que en las redes sociales puedes mantener un tono más relajado, ya que es un espacio informal para compartir.
6. **Gestiona bien las crisis** que pueden comprometer tu reputación, no estas exento de encontrarte con un cliente descontento en las redes sociales. **El espacio de atención al cliente más visitado para todas las marcas son las redes sociales**, pueden presentarse situaciones donde comenten en alguna publicación tuya algo negativo, o que te mencionen en una publicación de ellos mismos resaltando algo negativo de tu producto o servicio, si respondes de manera inadecuada, puedes generar una crisis donde tu marca quede comprometida, generando mala reputación entre usuarios que tal vez ni conocen tu marca. Una mala respuesta se puede viralizar en segundos, es muy importante que estés pendiente de este contenido y que soluciones los problemas con la mayor prontitud posible, voltea la situación y convierte estos momentos en potenciadores para tu marca, intenta salir bien parado de estos comentarios y tu reputación mejorará.
7. **Evita situaciones de polémica**, a menos que estés seguro de que te vas a beneficiar de ella. Los temas polémicos en redes sociales son temas tendencia y generan muchísima interacción, pero puede ser un arma de doble filo entrar en temas polémicos con tu marca, sobre todo si no tienes bien definido tu público objetivo. Sin embargo, es posible usar la polémica a tu favor, por ejemplo: si tu marca es de productos veganos, y publicas una opinión muy fuerte sobre el consumo de carne que genera polémica, este intercambio de opiniones y controversia beneficia a tu marca ya que resalta los ideales que son correctos para tu público objetivo, lo que te lleva a generar más ventas.
8. Siempre **cuida la información privada** que tus seguidores te proporcionen, invierte en seguridad para tu sitio web y no compartas contenido sensible sobre tus clientes, la privacidad es el mayor tesoro. Un ejemplo claro de la importancia de la privacidad es la polémica de Cambridge Analytica y Facebook, donde se filtró información privada de los usuarios de Facebook, y en Europa muchas personas tomaron la decisión de eliminar su perfil de esta red social. Mantener segura la información de tu público generará confianza en tu marca.
9. **Mantente informado sobre las redes sociales que usas, su popularidad y nuevas redes sociales** que salgan al mercado. Con el escándalo de Cambridge Analytica muchos de los usuarios que dejaron de usar Facebook migraron a redes sociales como Pinterest, que tiene un crecimiento sostenido muy interesante y se hará pública próximamente (empezará a cotizar en la bolsa), y este fue precisamente el primer paso de Facebook para convertirse en una red social de uso mundial. Mantenerse a la vanguardia te permitirá estar siempre cerca de tu público objetivo.

**Con estos consejos para cuidar tu marca en redes sociales, estás listo para empezar a estudiar las redes sociales más importantes y conocer los beneficios le brindarán a tu marca.**