

## » ¿Por qué es importante una moderación efectiva en redes sociales?

### 1. Imagen

- A · Disminuye la percepción negativa de las personas sobre la marca.
- B · Aumenta la consideración positiva de los clientes que ven el perfil o escriben por mensaje privado.

*No ven muchos comentarios negativos, notan una interacción y atención personalizada con otros clientes y **perciben el interés, comprensión y cercanía** respecto a sus consultas o mensajes.*

### 2. Ventas

- A · A partir de los comentarios y mensajes recibidos y moderados correctamente es posible generar ventas y mejorar la estrategia.
- B · La información puede procesarse y transformarse en datos que ayudan a mejorar las decisiones en cuanto a la atención al cliente y a la comunicación en general.

*Si los clientes acuden a nuestras redes sociales, **esperan ser atendidos y sus consultas solucionadas en la red social en la medida de lo posible.***

*· Mientras sea posible, despejar dudas y consultas por la vía por la que el cliente se contactó y evitar derivar a otros canales.*

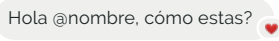
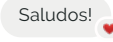
## » Formato general de Respuesta

Es importante que los comentarios parezcan **respuestas auténticas de la marca y representen correctamente la empresa.**

- Respuestas deben ser cordiales.
- Todas las respuestas deben ser en plural (nunca en singular, siempre "Nosotros").
- Deben ser escritos en un tono familiar pero formal.
- Personalizados. Evitar la sensación de que son escritos de forma automática.

Adaptación a cada uno de los comentarios según:

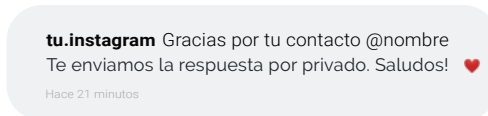
- El nombre de usuario o página que se arroba para responder.

- El sexo del usuario.
- Incluir un saludo inicial, por ejemplo 
- Incluir un saludo de despedida, por ejemplo 
- Chequear que los criterios anteriores se hayan aplicado de forma correcta antes de publicar una respuesta en el feed.

## » Moderación de **comentarios en Facebook/Instagram**

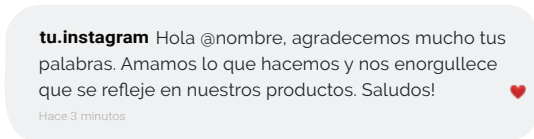
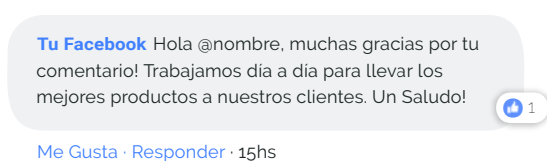
### 1. Responder siempre todos los Comentarios

- Mantener buena imagen.
  - Mostrar preocupación por una atención exclusiva.
- Una respuesta viable a todos los comentarios es:



### 2. Comentarios Positivos

- Siempre dar "me gusta", si el comentario es muy efusivo se puede reaccionar con un "me encanta".
- Seleccionar algunos comentarios que sean muy positivos y dar alguna respuesta. Lo ideal sería que en todas las publicaciones aparezcan dos o tres respuestas, al menos en los primeros comentarios que son los que más ven los usuarios:



### 3. Comentarios Negativos

- Si surge algún comentario negativo o de queja, se puede ocultar en Facebook y restringir al usuario en Instagram, para que sólo la marca y el usuario vean el comentario.
- Nunca eliminar, ya que el usuario se da cuenta que su comentario no está y no genera una buena imagen.
- Si es una queja que no puede solucionarse, sólo ocultar/restringir.
- Si es una queja con pedido de solución (se oculta primero) y luego se contacta al cliente por mensaje privado y ahí ver qué problema tiene.

Respuestas sugeridas:

**Tu Facebook** Hola @nombre, Lamentamos mucho el inconveniente que tuviste. Te escribimos por mensaje privado para solucionarlo. Un abrazo!



Me Gusta · Responder · 3min

#### 4. Comentarios de consultas y/o pedidos

Los comentarios de consultas y/o pedidos de información SIEMPRE se responden en el muro y se derivan para continuar en mensaje privado.

- Mantener siempre la cordialidad. Saludar al principio y al final de la respuesta:

Hola; buenas tardes/buenos días; Buenas!

Saludos! Un Saludo!

- Siempre hablar de "nosotros" en plural, porque somos una empresa detrás, no una sola persona:

Sí, tenemos disponible ese modelo!

Te agradecemos

Respuestas sugeridas genéricas:

Hola @nombre, cómo estás? Gracias por tu consulta. Te enviamos info por privado!

Hola @nombre, te enviamos info por privado. Muchas gracias!

Hola @nombre, te escribimos por privado para conversar. Saludo!

@nombre, cómo estás? Te enviamos mensaje privado

@nombre, gracias por escribirnos. Te pasamos info por privado!

## » Moderación de mensajes privados Facebook/Instagram

### 1. Consultas de precios de productos

Aunque sólo pregunten precio, enviarles una pequeña descripción del producto:

Hola XXX. Gracias por tu consulta

El producto por el que nos consultaste tiene xxx características y su precio es de \$xxx

- Siempre enviar junto la información y el precio, el **link al producto en la web**.

Allí el cliente va a poder encontrar más información.

- Indicar el **plan de pago disponible**. Si tiene o no 12/6/3 cuotas.

**Precio de lista vs. precio de contado** para que el cliente perciba el "descuento" por pagar de contado.

- **Envíos:** aclarar siempre qué tipo de envío está bonificado y a qué zona,

Estandarizar los métodos de envío para hacer más ágil el proceso de respuesta.

Ejemplos mensaje de consulta sugeridos:

Hola XXX, cómo estás? Muchas gracias por escribirnos. Para más información del producto podés verlo en nuestra web: 'link del producto en web'

Puede pagarse en X cuotas sin interés (o método de pago que corresponda) y su precio es de \$xxx. Tenemos envíos gratuitos a XXX zona o envíos a todo el país.

Quedamos a entera disposición para despejar cualquier consulta adicional que tengas. Un saludo!

### 2. Si el cliente pidió información en comentarios de determinado producto y ya le respondimos que le enviamos información por privado. Respuesta sugerida:

Hola @nombre. Gracias por interesarte en nuestros productos. Te comentamos que el producto XXX puede pagarse en 'plan de pago'. Su valor es de \$xxx valor de lista y \$xxx de contado. Tenemos disponibilidad en X talles.

Para más información del producto podés verlo en nuestra web: 'link del producto en web'.

Quedamos a entera disposición para despejar cualquier consulta adicional que tengas. Un saludo!

### 3. Si el cliente manifiesta que le interesa ver/probarse el producto:

Muchas gracias por tu interés @nombre con gusto podés pasar a verlo en XXX (si tiene tienda o showroom abierto) ¡Te esperamos!



### 4. Si el cliente pregunta dónde puede comprar el producto:

Hola XXX, cómo estás? Muchas gracias por tu consulta!

Podés encontrar todos nuestros productos en nuestra tienda online : XXX

Quedamos a disposición para despejar cualquier duda adicional que tengas! Un saludo!



### 5. Si el cliente ya hizo una compra y consulta por su envío y cuando llega:

Hola XXX, gracias por tu consulta! Podés ver el seguimiento de tu envío en XXX. Un saludo!



### 6. Si el cliente quiere devolver un producto:

Hola XXX, cómo estás? Para devoluciones de productos podés ingresar a XXX y seguir XXX pasos. Estamos a disposición por cualquier duda! Un saludo

