

# Social Listening

Entendiendo la reputación digital de tu marca

01

# ¿Qué es el social listening?

02

Se trata del monitoreo (o supervisión) de las conversaciones y menciones que se dan alrededor de tu marca en redes sociales, desde una perspectiva analítica y una inclinación a la acción. Además, lo que dice tu competencia, productos, ideas o temas que estén relacionados con tu marca o industria.

**"Tu marca es lo que la gente dice de ti cuando no estás presente"**

---

Jeff Bezos, fundador y director ejecutivo de Amazon

03



### Mejorar la atención al cliente

Posibilita conocer las preguntas, molestias, reclamos, inquietudes y expectativas que los clientes demandan.

### Benchmark

Permite conocer qué tipo de acciones funcionan y cuáles no entre los usuarios de tu mercado. Proporciona un aprendizaje de los aciertos de la competencia, como también evitar cometer sus errores.

### Atraer nuevos clientes potenciales

Estar un paso adelante e identificar potenciales clientes para tu marca.

### Encontrar influencers

Según Oberlo, un plugin de Shopify, la tasa de engagement promedio con influencers es del 5.7%, cerca del doble de la tasa para el contenido de marca en Instagram, que es del 2 al 3%.

### Definir acciones a seguir

La escucha social otorga información valiosa para fijar el curso más apropiado para tu estrategia de marca, en entornos online como offline.

### Sentimiento

El análisis de las métricas de redes sociales permite entender el sentimiento y emociones de la comunidad digital en torno a la marca, como también de sus productos o servicios.

### Conocer el Share of Voice

El Share of Voice es el nivel de participación de un actor (una marca, una empresa, un usuario, etc.) en un canal determinado. Permite conocer si somos partícipes, si los usuarios nos mencionan, de qué forma lo hacen, la frecuencia, etc.

### Producto

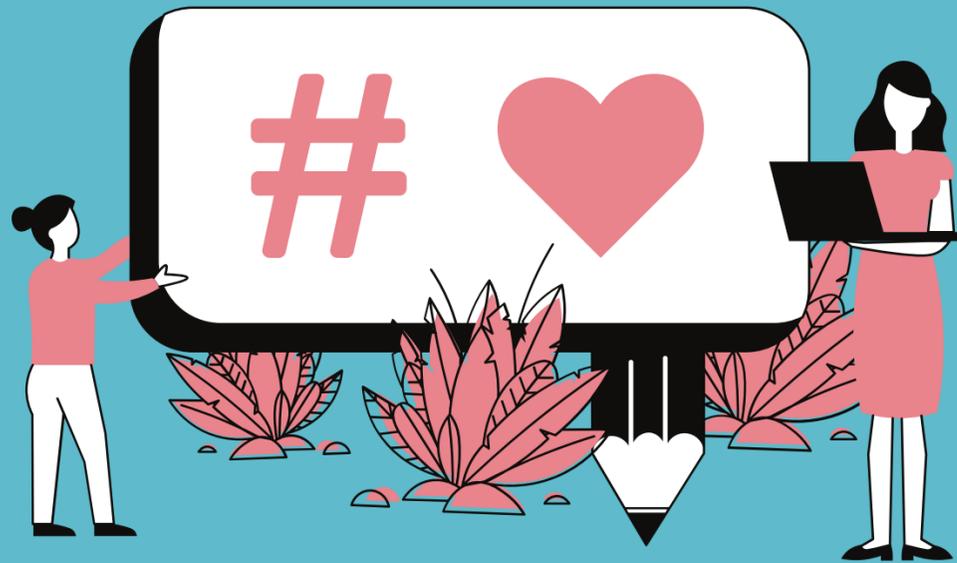
Es importante escuchar al cliente para obtener información relevante que nos permitan mejorar nuestros productos y servicios. De esta forma ofreceremos una mejor experiencia de cliente, y fidelizaremos nuestra relación con ellos.

06



13 %

se incrementó desde 2020 la participación en redes. Hay 4200 millones de usuarios de redes sociales en 2021



Su objetivo es encontrar el “sentimiento”  
Detrás de las publicaciones en redes sociales se encuentra el estado de ánimo: qué piensa en realidad la gente, tus competidores y tu sector sobre tu marca / producto o servicio

07



# Social Listening

El social listening permite identificar triunfos y errores, en tiempo real, dentro de la comunicación de una marca. Esto además favorece la prevención de crisis de marca, detectando a tiempo los focos negativos.

08



# Reputación Digital

Somos una empresa enfocada en la innovación digital conformada por un equipo multidisciplinario de profesionales conformado por psicólogos, comunicadores, programadores y analistas de datos.

A través del “Big Data” monitoreamos las redes sociales e Internet y utilizamos un sistema de procesamiento de textos en lenguaje natural mediante algoritmos de Inteligencia Artificial para la detección de contenidos, percepciones de usuarios y emociones.

# Reputación Digital

## FUENTES

-  RRSS
-  Datos de empresa
-  Internet
-  Datos públicos
-  Bases de datos
-  Blogs
-  Foros



# Reputación Digital



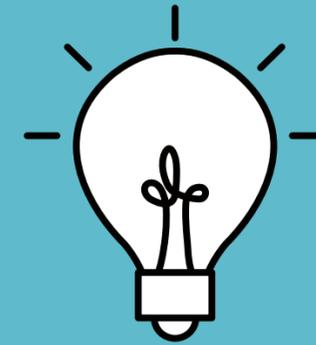
¿Donde se habla?

Origen de los comentarios



¿Cuándo se habla?

Filtrado por fechas



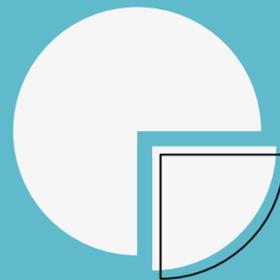
¿Qué se habla?

Contenido y sentimiento de la discusión



¿A cuántos usuarios se llega?

Reach, alcance o viralización



¿Cuánto se habla?

Volumen de la discusión



¿En qué momento se habla?

Explicación de cambios abruptos



# Reputación Digital

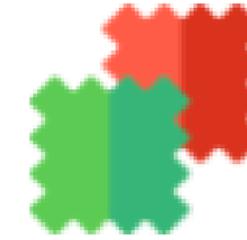
## BENEFICIOS



Soluciones diferentes



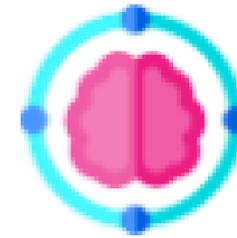
Ahorro y optimización de recursos



Detectar comportamientos y patrones



Detección de oportunidades no contempladas



Toma de decisiones inteligentes basadas en datos



Mayor conocimiento del objeto de estudio



Planificar estrategias más eficientes



Reducción de tiempos



Anticipación a los pensamientos y deseos del público objeto

# Contáctanos

## ARGENTINA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lavalle 333  
+549 - 11 - 6883-0003

## ESPAÑA

Madrid  
C/ Punto Net, 2B  
Parque Tecnológico Universidad de Alcalá 28805 Alcalá de Henares  
+34 - 619 - 414 - 914  
+34 - 900 - 400 - 888

## ESTADOS UNIDOS

FLorida  
Miami - Fl 33130  
66 West Flagler Street  
Suite 900 - 1184  
+1 - 786 - 972 - 5523  
+1 - 786 - 673 - 3200

## COSTA RICA

Urb. Torreón, San José, San Pedro, 11501, Costa Rica  
+ 506- 8837 - 5666

## URUGUAY

+598098515216

Reputación Digital es una compañía fundada en 2012 en Barcelona – España. Reputación Digital desarrolla sistemas de big data e inteligencia de datos para compañías mundiales.

©2012/2021 Reputación Digital – Barcelona – España  
<http://reputaciondigital.info>  
<http://reputacion.digital> en Inglés  
<http://digitalreputacion.com>

Todos los productos y servicios presentados corresponden a Reputación Digital®.

Las marcas Reputación Digital y sus correspondientes dominios, <http://reputaciondigital.info> o <http://reputacion.digital> pertenecen a Reputación Digital.

09

