

A arte de usar o Twitter: O que fazer e o que não fazer

Vala Afshar

A natureza real-time da mídia social mudou profundamente como nós nos conectamos e interagimos com as pessoas na rede. Desde revoluções políticas até tweets vindos do espaço, o Twitter, uma plataforma de micro-blog, evoluiu para ser de fato uma rede social para expressar ideias, conectar com os amigos, engajar com líderes inovadores e interagir com clientes e com o público

A natureza real-time da mídia social mudou profundamente como nós nos conectamos e interagimos com as pessoas na rede. Desde revoluções políticas até tweets vindos do espaço, o Twitter, uma plataforma de micro-blog, evoluiu para ser de fato uma rede social para expressar ideias, conectar com os amigos, engajar com líderes inovadores e interagir com clientes e com o público em geral, em tempo real. Como a rede social que cresce mais rápido, o Twitter tem expandido desde que começou como uma mera plataforma de mensagens SMS para se tornar uma das plataformas sociais mais poderosas e ativas no mundo.

Minha jornada pessoal em mídias sociais iniciou em 2010 quando nossa empresa começou a integrar o CRM com tecnologias sociais para incentivar o engajamento dos colaboradores. Eu comecei usando o Chatter, uma ferramenta de colaboração social com uma mistura das características do Facebook e do Twitter, que é integrada ao nosso sistema de CRM, o Salesforce.com. Em menos de um ano usando o Chatter, eu tinha o maior número de seguidores na empresa. Foi o sucesso interno com a colaboração social que me levou a começar a usar plataformas sociais externas, como o Twitter – que entrei em março de 2011.

Logo percebi que a interação social interna e externa são muito parecidas, mas os benefícios em larga escala vêm ao compartilhar principalmente com o ambiente de fora das paredes da empresa.

Como CMO da Enterasys, eu tive a oportunidade de me conectar com os alguns dos executivos mais ativos em mídias sociais, incluindo CIOs, CMOs e CEOs – dos quais muitos são nossos clientes. A beleza do Twitter é que ele é uma excelente plataforma para ouvir e aprender. Se você seguir algumas práticas (eu sou relutante com o termo “melhores práticas” já que as plataformas e regras do jogo tendem a desenvolver tão rapidamente), o Twitter também pode se tornar uma ótima plataforma para conexão, ligando você com outras pessoas que têm opiniões parecidas, são inteligentes e indivíduos gentis que voluntariamente dedicam seu tempo para ensinar e serem ensinados.

Eu uso o Twitter para ficar conectado, crescer como pessoa, compartilhar e trocar ideias com meus colegas de trabalho, amigos e clientes. Estou admirado com a transparência que ele cria permitindo conexões globais em tempo real, aberta e diretamente, com praticamente qualquer pessoa.

Os muitos benefícios do uso de uma plataforma de mídia social, como o Twitter, são grandes demais para serem ignorados, como também são os muitos artigos e blogs sobre como Escrever bons Tweets, como ter etiqueta no Twitter (“Twtiquette”) e A ciência de usar o Twitter. Baseado em minha experiência como um “CMO social” e usuário regular do Twitter, aqui estão algumas dicas práticas do que eu aprendi sobre a arte de Tweetar:

O Básico — Seu perfil é extremamente importante em termos de estabelecimento de confiança e relações sociais. As pessoas podem não seguir você se:

- Você usar um avatar “cabeça de ovo” ou fotos inapropriadas – uma imagem vale mais que mil palavras.
- Você não tiver uma biografia – a confiança é a moeda, e não ter uma biografia não ajuda a estabelecer confiança.

- Você travar sua conta – implica em um comportamento de comando e controle, o que não é muito social.
- Você comprou seguidores – um usuário esclarecido pode identificar números de seguidores inflado (dica: repare na quantidade de listados versus a quantidade de seguidores)
- Você fizer uso excessivo de automação – nada de mensagens diretas automáticas
- Você tratar o Twitter como um megafone ao invés de um telefone – seu Twitter ilustra o nível do seu envolvimento.

Pense antes de enviar um Tweet — Já foi dito muitas vezes que você é o que você tweeta. Diante disto, tweetar sem pensar pode trazer problemas. Então, antes de você entrar em alguma conversa, separe algum tempo para analisar qual o valor que você pode levar para a discussão. Cada tweet é uma oportunidade construir (ou destruir) sua marca pessoal e comunicar quem você é para a sua rede. Gestão de risco em mídia social é uma parte crítica de sua própria estratégia social pessoal, por isso, preste atenção em como você quer ser percebido e pense como a rede poderá fazer uso de seus Tweets. Eu acho que alguns dos melhores tweets são estimulantes, úteis, interessantes ou inspiradores. Para mim, é tudo sobre liderança, pensamentos inovadores, engajamento e estar aberto como ser humano.

Acredito firmemente que o Twitter não deve ser usado como uma arma para falar mal das pessoas, empresas ou ideologias. A verdadeira sabedoria é saber o que ignorar. Se você está chateado, não use o Twitter. Existem muitos “espertinhos” por aí, esperando para apertar seus botões, seja educado e digno. Não seja um idiota inteligente.

Pense em Qualidade, Não Quantidade

Apenas Seja Você — O engajamento autêntico triunfa em mídias sociais. É uma conversa online, não um discurso. Então, se você não vai despejar um monte de palavras em uma conversa pessoal com um amigo, não faça isso no Twitter. Ao ser você mesmo você vai estabelecer um tom que será genuíno, autêntico e pessoal, que vai fazer as pessoas se interessarem e ajudará a humanizar a sua marca. A CMO da Xerox, Carone (@ChristaCarone), nos lembra que “a única voz legítima em mídias sociais é a mesma que você usaria em uma sala cheia de colegas”. O Twitter ecoa isso com o seguinte conselho: “Tweete como se estivesse tendo uma conversa com um bom amigo”.

Pense na Qualidade e Engajamento, Não Quantidade — Não fique preso na obsessão sobre o número de seguidores que você tem e o número de vezes que você tweeta todos os dias. Ao invés disso, fique obcecado pela qualidade do que você compartilha e que seus seguidores estão acompanhando. Concentre-se em conectar-se com as pessoas. Em uma economia de compartilhamento de conhecimento, conexões reforçam a influência. Conecte-se com as pessoas e os pontos serão ligados. Envolve os seus seguidores criando conteúdo de qualidade que seja interessante e conduza a conversas de valor.

Ser influente na Web é resultado de agregar valor nas redes de outras pessoas. Como um ávido usuário do Twitter, eu sempre compartilho e interajo com a minha rede sobre tudo, desde palavras inspiradoras de sabedoria, até posts relevantes da indústria e artigos interessantes, para recrutamento de talentos incríveis e tudo mais (o que inclui fotos das minhas férias).

Ouçã e Responda — Preocupe-se menos em ser ouvido e mais em escutar, ou como o CMO da SAP, Jonathan Becher, diz: “Seja social para ouvir, não para falar.” Pode ser difícil quantificar suas habilidades em escutar no mundo real, mas o mundo online tem provado que pode ser bem ao contrário. Cada comentário que você responder, retweet que você envia ou pergunta que você responde é uma forma estruturada de praticar uma das habilidades mais importantes que uma pessoa pode ter on e offline: ouvir.

Usar a mídia social tem se tornado parte natural do meu dia. Como respirar, simplesmente acontece. Não é algo que eu “faço”, mas algo que eu vivo.

A seguinte citação pode ajudar a lembrar sobre a arte de usar o Twitter: “Don’t do social, be S.O.C.I.A.L.: Sincere, Open, Collaborative, Interested, Authentic and Likeable” (Não faça social, seja S.O.C.I.A.L.: sincero, aberto, colaborativo, Interessado, autêntico e simpático).

Seja humano e divirta-se!

Fonte: Information Week. [Portal]. Disponível em:

<<http://informationweek.itweb.com.br/15122/a-arte-de-usar-o-twitter-o-que-fazer-e-o-que-nao-fazer/>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.