7 passos para engajar clientes nas mídias sociais
Tim Dreyer

Destacamos 7 passos fundamentais para engajar clientes nas mídias sociais

As mídias sociais tornaram-se um divisor de águas na forma como as empresas interagem e respondem aos seus clientes. Uma das maiores mudanças é que agora é o Consumidor 2.0 quem direciona as conversas nas mídias sociais. Dessa maneira, as empresas de sucesso se tornaram aquelas que abraçam essa mudança e a utilizam para conduzir as conversas com os clientes atuais e potenciais.

Tendo isso em mente, destacamos 7 passos fundamentais para engajar clientes nas mídias sociais. Juntos, eles permitirão a interação com os consumidores e a criação de conversas dinâmicas e experiências positivas. Além disso, esteja ciente de que alguns dos aspectos que parecem negativos sobre as mídias sociais na realidade podem operar a favor da sua empresa.

1. Seja humano: Personalize a experiência de seus clientes, finalizando tweets ou mensagens com o primeiro nome da pessoa que está respondendo, e use uma linguagem acessível e envolvente, sem jargões de marketing.

2. Responda rapidamente: Use a velocidade do marketing social a seu favor. Em uma pesquisa, 17% dos entrevistados entre 16 e 34 anos de idade disseram que um tempo de resposta mais rápido melhora a sua experiência geral. Como regra geral, tente responder dentro de 24 horas no Facebook e em duas horas no Twitter.

3. Não censure comentários negativos: Comentários negativos podem ser um grande recurso para identificar os defeitos do produto ou descobrir onde os processos precisam ser melhorados. Ao responder a esses comentários, corrija qualquer mal-entendido por parte do cliente e peça desculpas por quaisquer erros da sua empresa.

4. Acompanhe dúvidas e reclamações: Forneça acima de tudo atendimento ao cliente, dando seguimento a quaisquer dúvidas ou reclamações. Isso envolve o cliente de forma contínua e mostra que você se importa com as suas preocupações.

5. Tenha como objetivo a resolução em um único contato: Tente responder e resolver os problemas do cliente por meio das mídias sociais, em vez de transferir a conversa para o telefone ou e-mail. Isso proporciona uma melhor experiência geral para o cliente no formato de comunicação que ele prefere. Se o problema não puder ser resolvido em 140 caracteres, envie por mensagem direta as informações sobre como entrar em contato com a sua empresa por e-mail ou telefone.

6. Seja proativo quando houver problemas que envolvem toda a empresa: Se o website ficar fora do ar ou se houver recall de produtos, faça com que sua comunidade receba atualizações de status antes que as reclamações comecem a se multiplicar. Informe os seus seguidores sobre o problema e diga que você está trabalhando arduamente para resolvê-lo.

7. Crie uma política de mídias sociais para sua empresa: Designe porta-vozes oficiais que possam responder aos comentários e perguntas. Treine esses porta-vozes em etiqueta apropriada para a web, tempos de resposta e procedimentos.

Alguns consideram o engajamento com o cliente nas mídias sociais mais uma forma de arte do que uma prática de negócios, mas essas estratégias podem ajudar a dar estrutura à abordagem de qualquer empresa.

Tim Dreyer é diretor de Relações Públicas da Aspect.

Fonte: Administradores [Portal]. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/administracao-e-negocios/7-passos-para-engajar-clientes-nas-midias-sociais/81754/>. Acesso em: 8 nov. 2013.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.