

Deloitte.

Social media marketing ¿Estar o no estar?

Jose M^a Estébanez – Julio 2014, Sitges



Contenidos

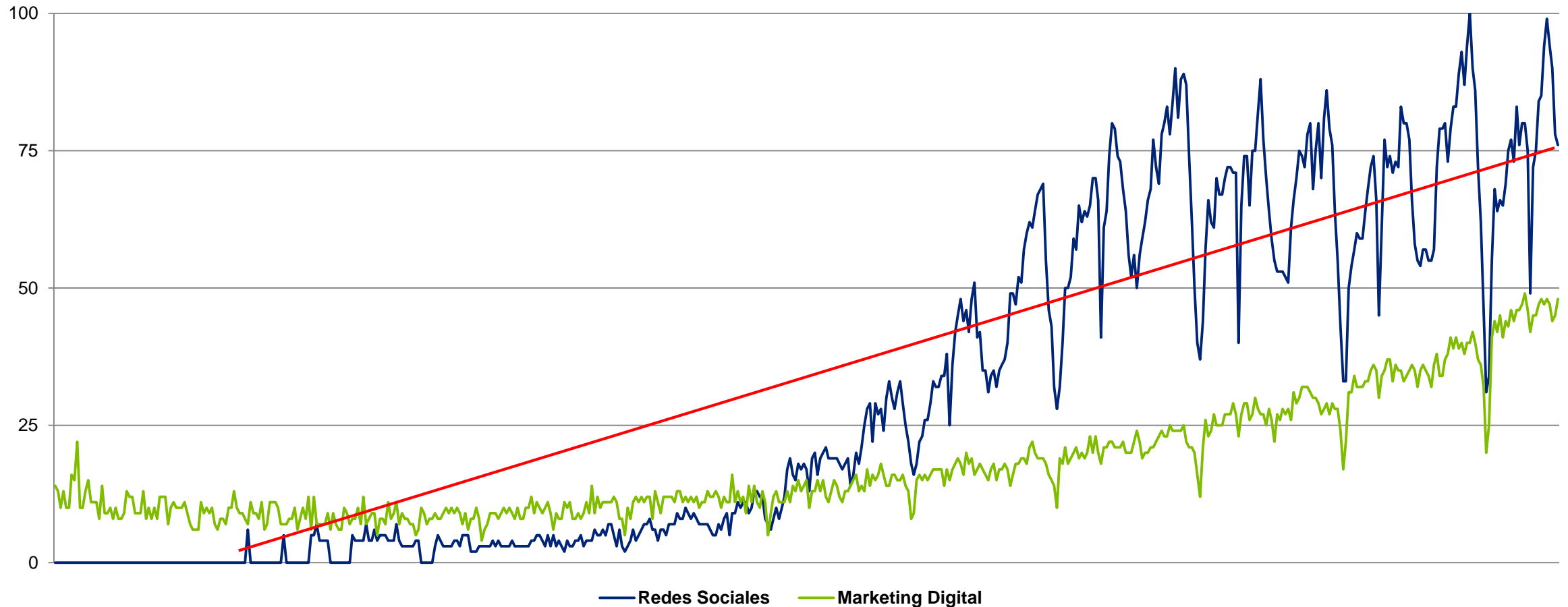
Contexto	3
Para qué sirven las redes sociales	10
Cómo elaborar una estrategia en redes sociales	12
Conclusión	33



Contexto

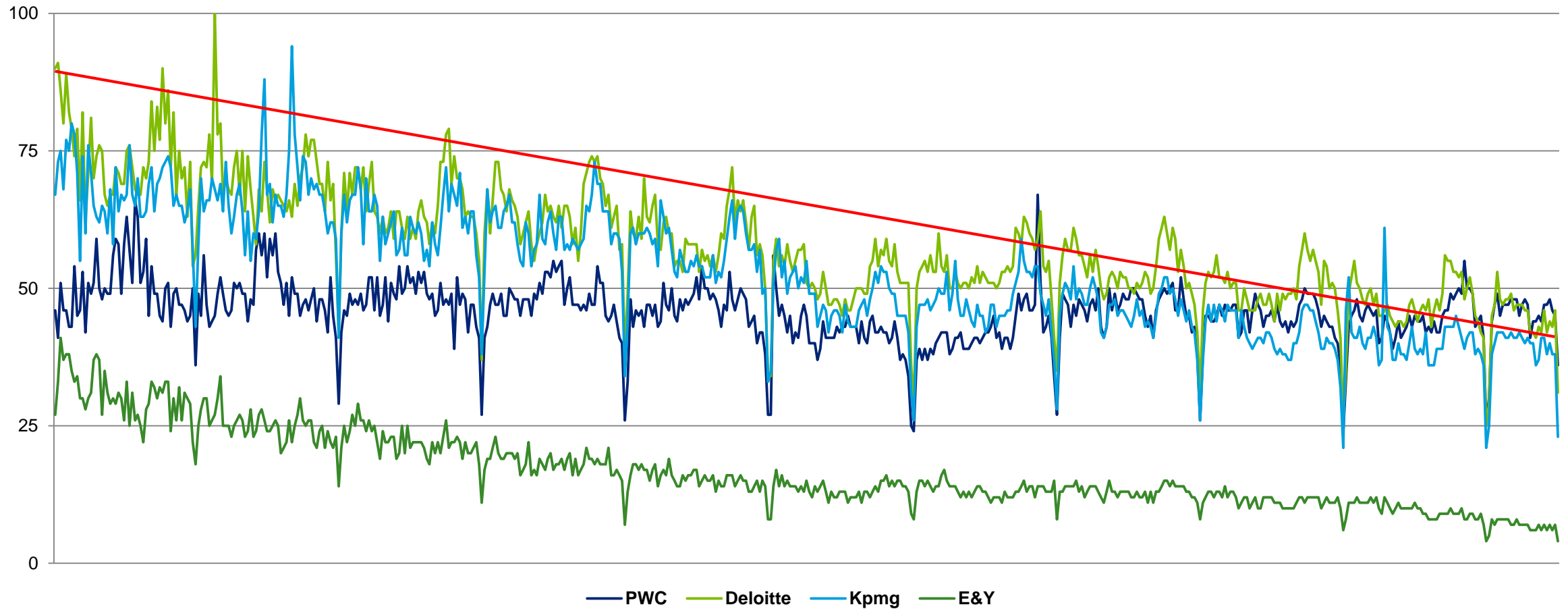
Tendencias de búsqueda

Interés del concepto “redes sociales” a lo largo del tiempo



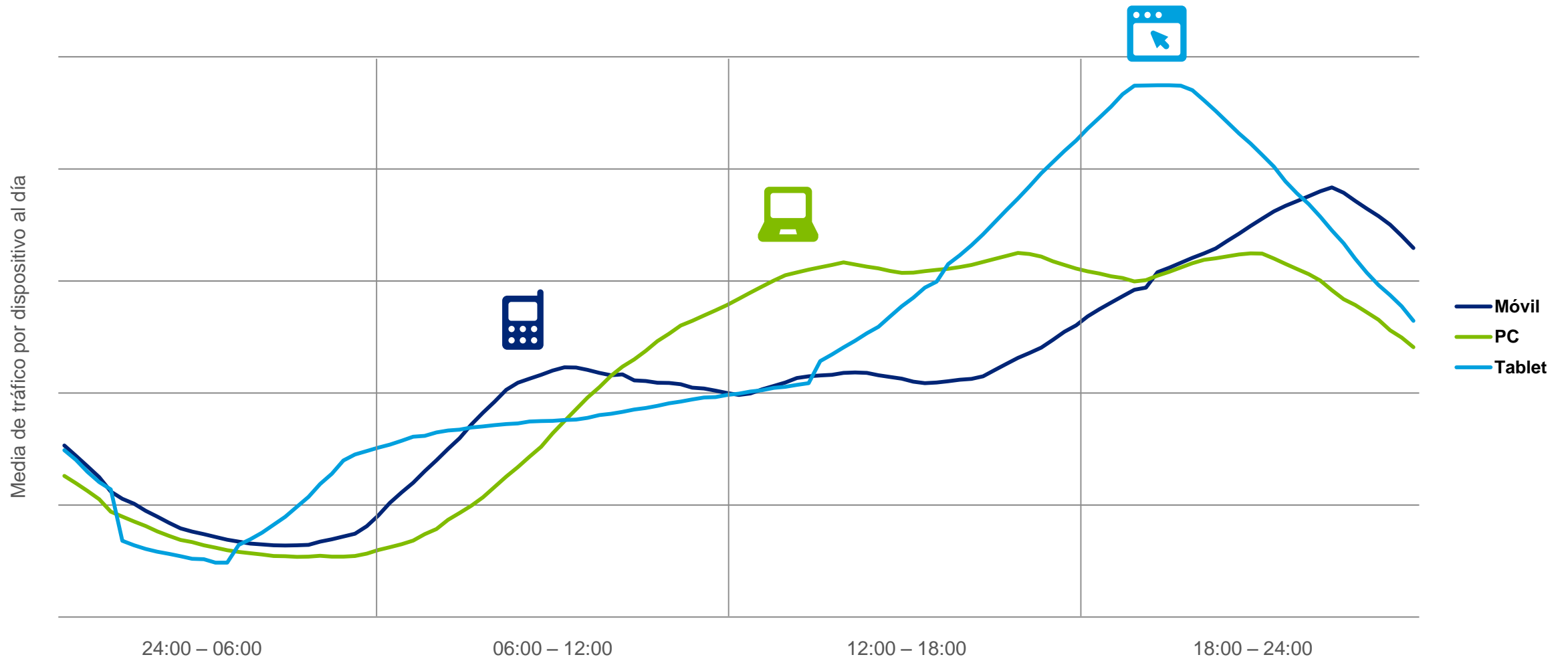
Tendencias de búsqueda

Interés de las BIG4 a lo largo del tiempo



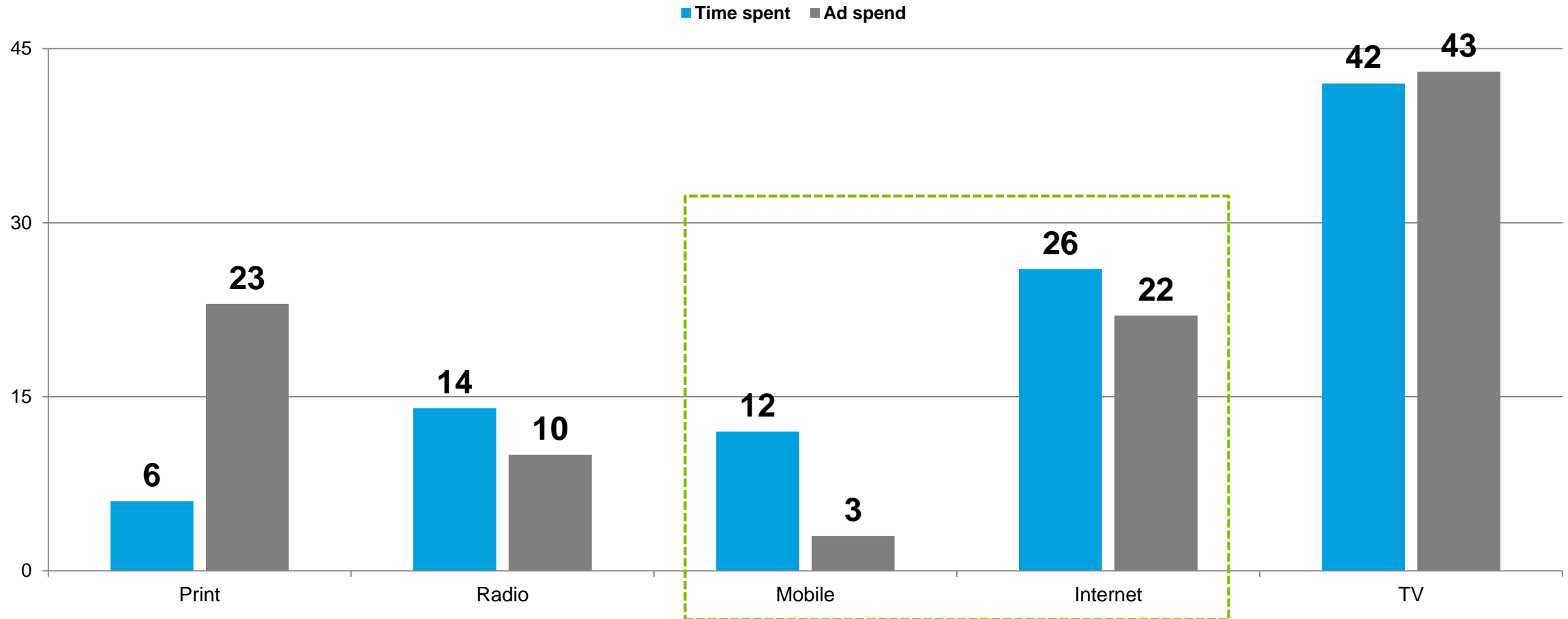
Preferencias de dispositivos durante el día

Móvil, PC y tablet



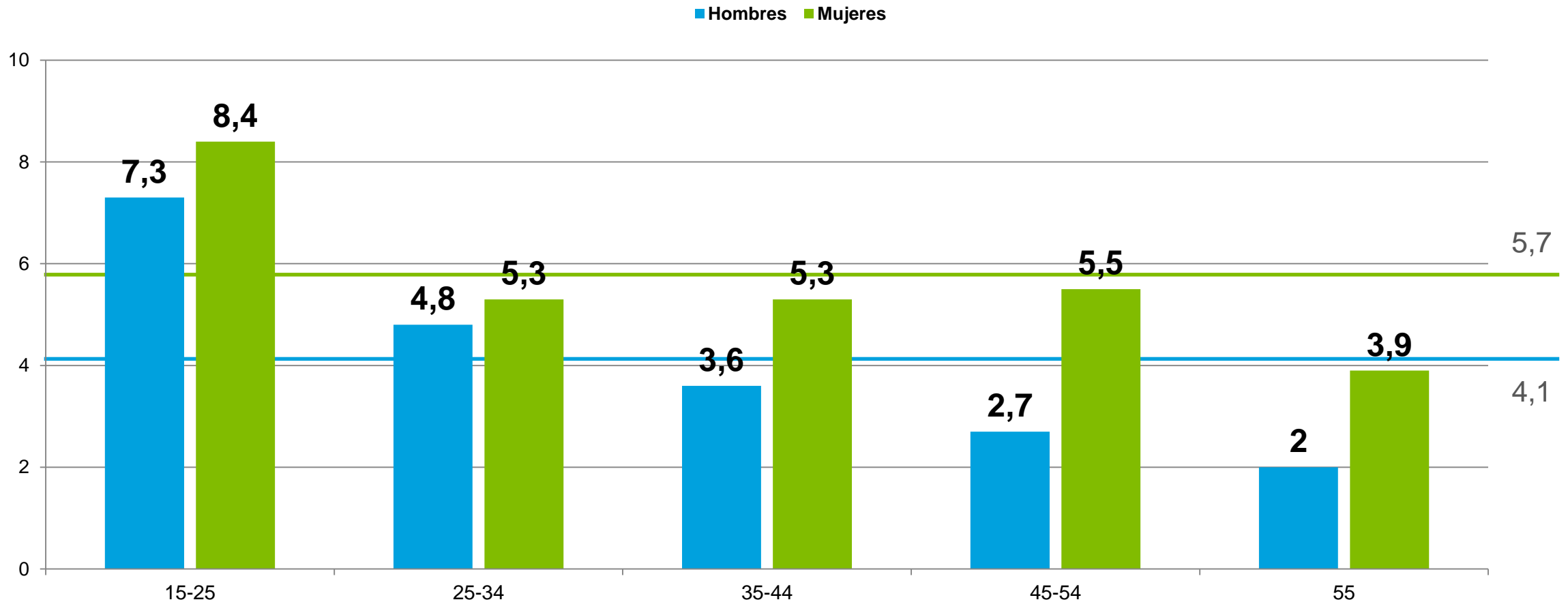
Consumo de medios vs inversión en publicidad

Mobile e internet, las alternativas



Uso de la redes sociales por usuario

El 98% de los usuarios de internet usan redes sociales*



*Comscore, 2011
Fuente: eMarketer, 2011, horas al mes.

Popularidad de las redes sociales

Facebook y Youtube a la cabeza



84%



72%



39%



20%



19%

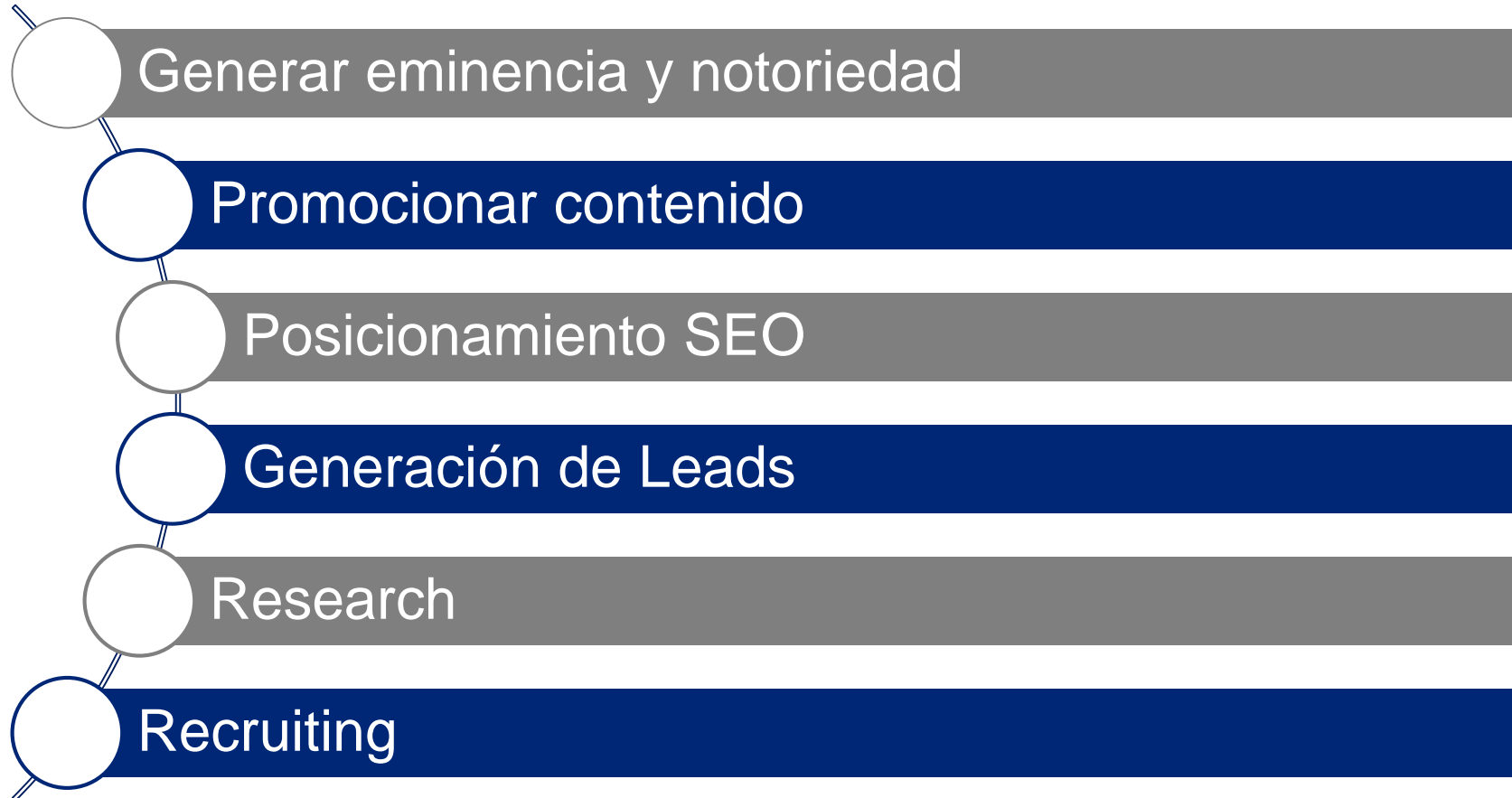


16%

Para qué sirven las redes sociales

Las redes sociales en empresas de servicios profesionales

Qué podemos hacer



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales en compañías B2B

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Cientes

Posicionar a Deloitte como Thought Leadership

Alumni

Dar visibilidad a las iniciativas de la Firma

**Estudiantes/
Exp. Hires**

Captar el mejor talento

Profesionales

Retención del mejor talento

Periodistas

Dar visibilidad a las iniciativas de la Firma

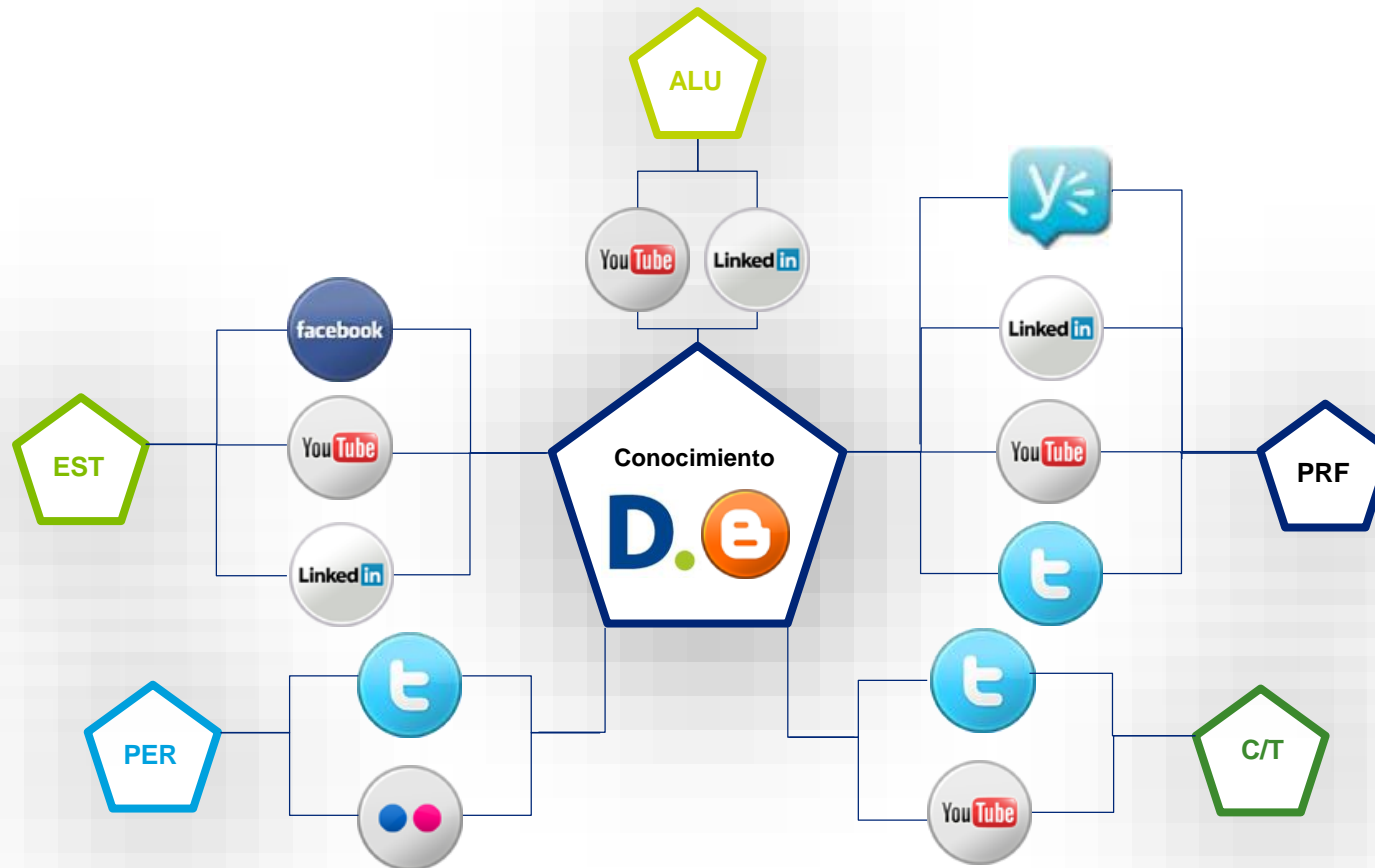
Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves

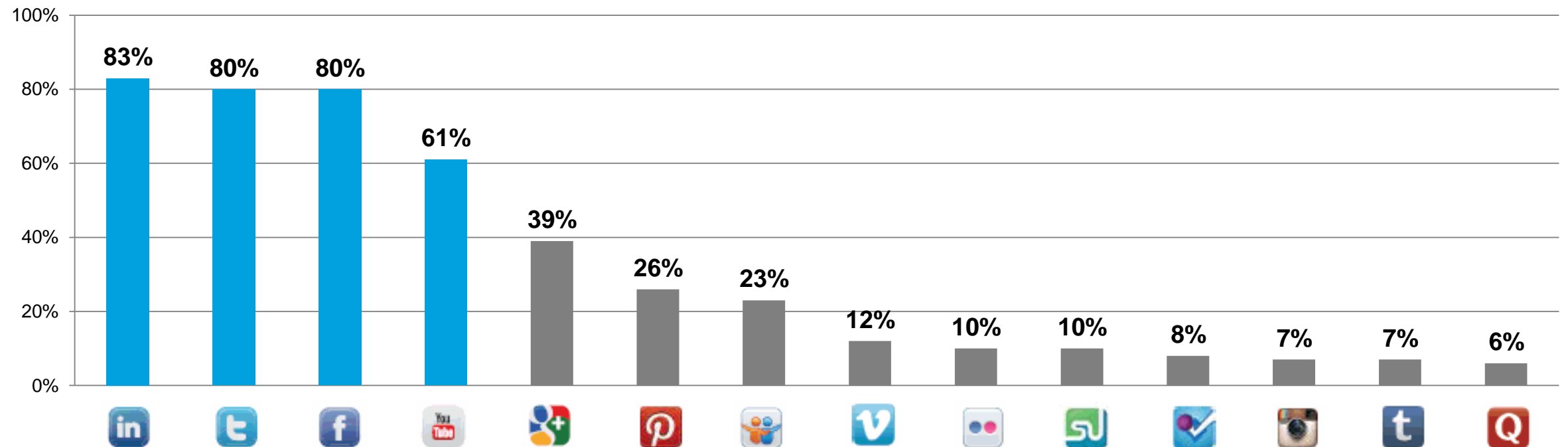


Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Redes sociales más usadas por los departamentos de marketing y comunicación



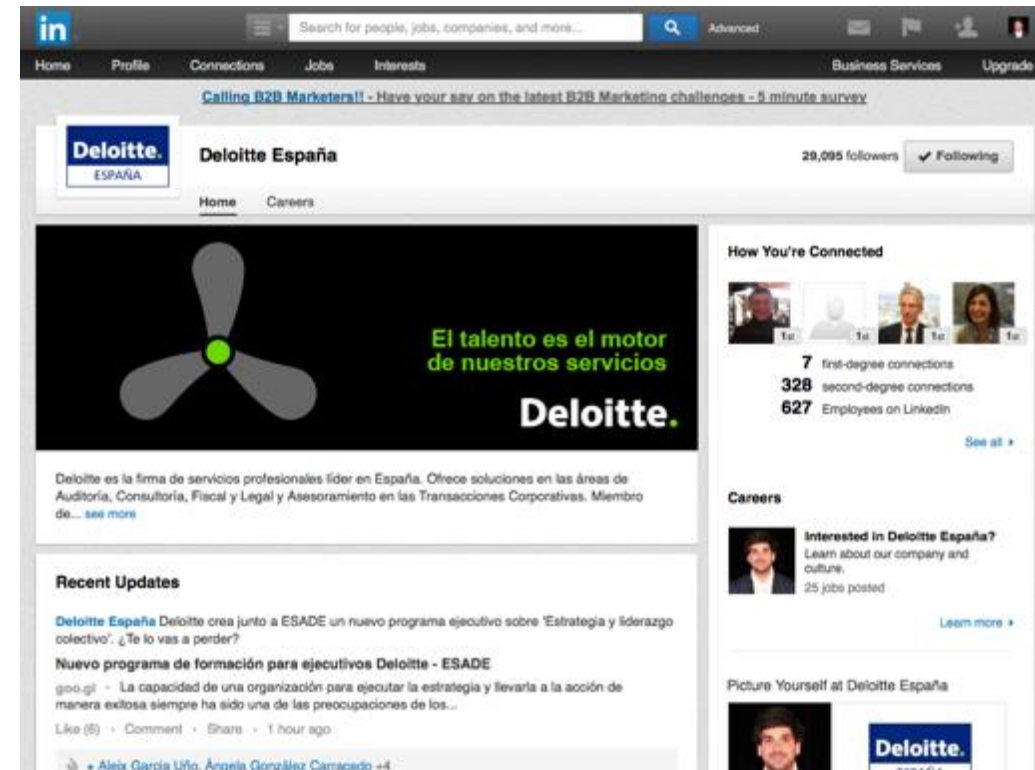
Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



“A networker likes to meet people. I don't. I like accomplishing things in the world. You meet people when you want to accomplish something”.

Reid Hoffman, Co-founder of LinkedIn



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves

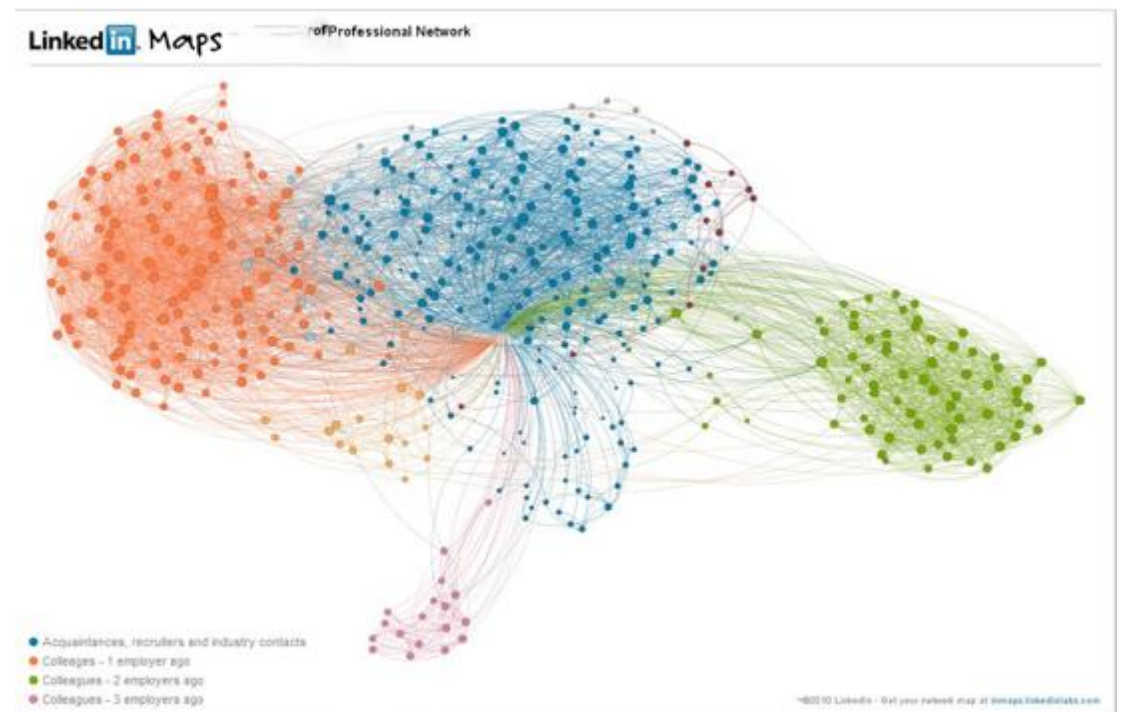


Picture yourself with this New Job:



You
Applied Research Engineer
LinkedIn

 [Apply Now](#)
[Share Job](#)



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



twitter

“On Twitter, you get 140 characters to be worth paying attention to, no matter who (or what) you are”.

@graemem



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



twitter



2.253

Tweets

468

Tuiteros

4,8

Mill. Impactos

#msfbcn

Trending Topic

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



twitter

Oreo Cookie @Oreo

Power out? No problem.
pic.twitter.com/dnQ7pOgC

RETWEETS 15,783 FAVORITES 6,511

5:48 PM - 3 Feb 2013

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



twitter

DQ Deloitte @DQ_Deloitte

"Las mejores ideas no están dentro de la organización si no que las tienen nuestros propios clientes" @juanjopeso #HEMESIC

12:41 PM - 10 Apr 2014

Ellen DeGeneres @TheEllenShow

If only Bradley's arm was longer. Best photo ever. #oscars

4:06 AM - 3 Mar 2014

3,415,662 RETWEETS 2,031,129 FAVORITES

Deloitte UK @DeloitteUK

71% of Premier League revenue goes on wages, compared to only 51% in Germany [deloi.tt/1rLHtHY](https://deloitte.tt/1rLHtHY) #FootballFinance

Top division clubs' total wages and ratio to revenue 2012/13

Country	Total Wages	Ratio to Revenue
ENGLAND	€2.1 billion (+2%)	71%
ITALY	€1.2 billion (+1%)	71%
SPAIN	€1 billion (-1%)	51%
GERMANY	€1 billion (+8%)	51%
FRANCE	€0.9 billion (+2%)	66%

44 RETWEETS 10 FAVORITES

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



facebook.

Helping people remembering birthdays since 2004

Facebook



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



facebook.

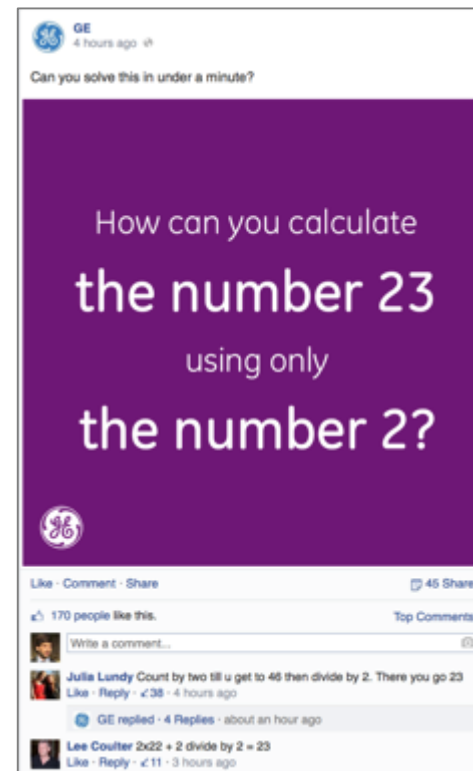


Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



facebook.



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



facebook



Juan Morata Sanz

Esta visto que no os intereso :--(Despues de nueve meses esperando como me dijeron que se pusieran "en contacto conmigo lo antes posible" veo que realmente no soy el perfil que buscan por lo que me doy por aludido y puedo tachar "trabajar en deloite" como sueño incumplido. Un placer y hasta siempre.



Juan Morata Sanz

Ya he recibido la llamada por parte de una de las responsables de RRHH, espero que auqneu para la oferta que pusieron en su día no pudiera entrar, alguna vez forme parte de su equipo. un cordial saludo y gracias por dar el aviso, es de agradecer :-)

Hace 16 horas · Me gusta · Comentar



Juan Morata Sanz No pasa nada, pero reconozco que desde que os conozco me puse como meta entrar en el departamento de RRHH, pero quizá demasiado alta para mí. un saludo y gracias por su contestación, seguiré intentandolo :-)

El Lunes a las 19:57 · Me gusta

Escribe un comentario...

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



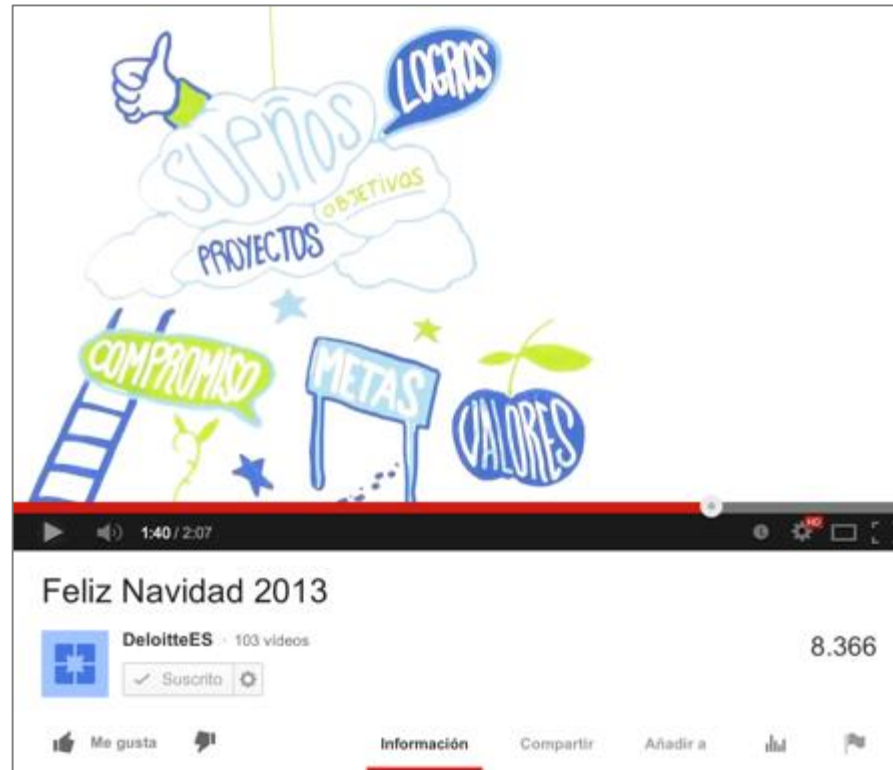
I think Facebook, Twitter and YouTube are the cornerstones of any social media strategy.

Chad Hurley, YouTube Co-founder



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



Conocimiento	Líneas de Servicio: Auditoría, Riesgos, Consultoría, Fiscal y Legal y Transacciones								
	Industrias								
	Consumer Business		Energy & Resources		Financial Services		Life Sciences & Health Care		
	Manufacturing		Public Sector		Real Estate		TMT		
Formatos	Estudios Sectoriales	Revistas	Eventos Corporativos	Entrevistas	Insights	Perspectivas	Best Practices		
Difusión	WEB	PRENSA	TV	RADIO	FACEBOOK	LINKEDIN	YOUTUBE	TWITTER	BLOG
Impacto	Clientes	Empleados	Alumni	Competidores	Reguladores	Periodistas	Estudiantes	Partners	

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

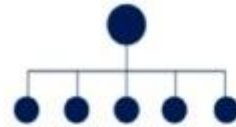
Claves



10.8%

Decentralized

No one department manages or coordinates; efforts bubble up from the edges of the company.



28.8%

Centralized

One department (like Corp Communications) manages all social activities.



41%

Hub and Spoke

A cross-functional team sits in a centralized position and helps various nodes such as business units.



18%

Multiple Hub and Spoke ("Dandelion")

Similar to Hub and Spoke but applicable to multinational companies where "companies within companies" act nearly autonomously from each other under a common brand.



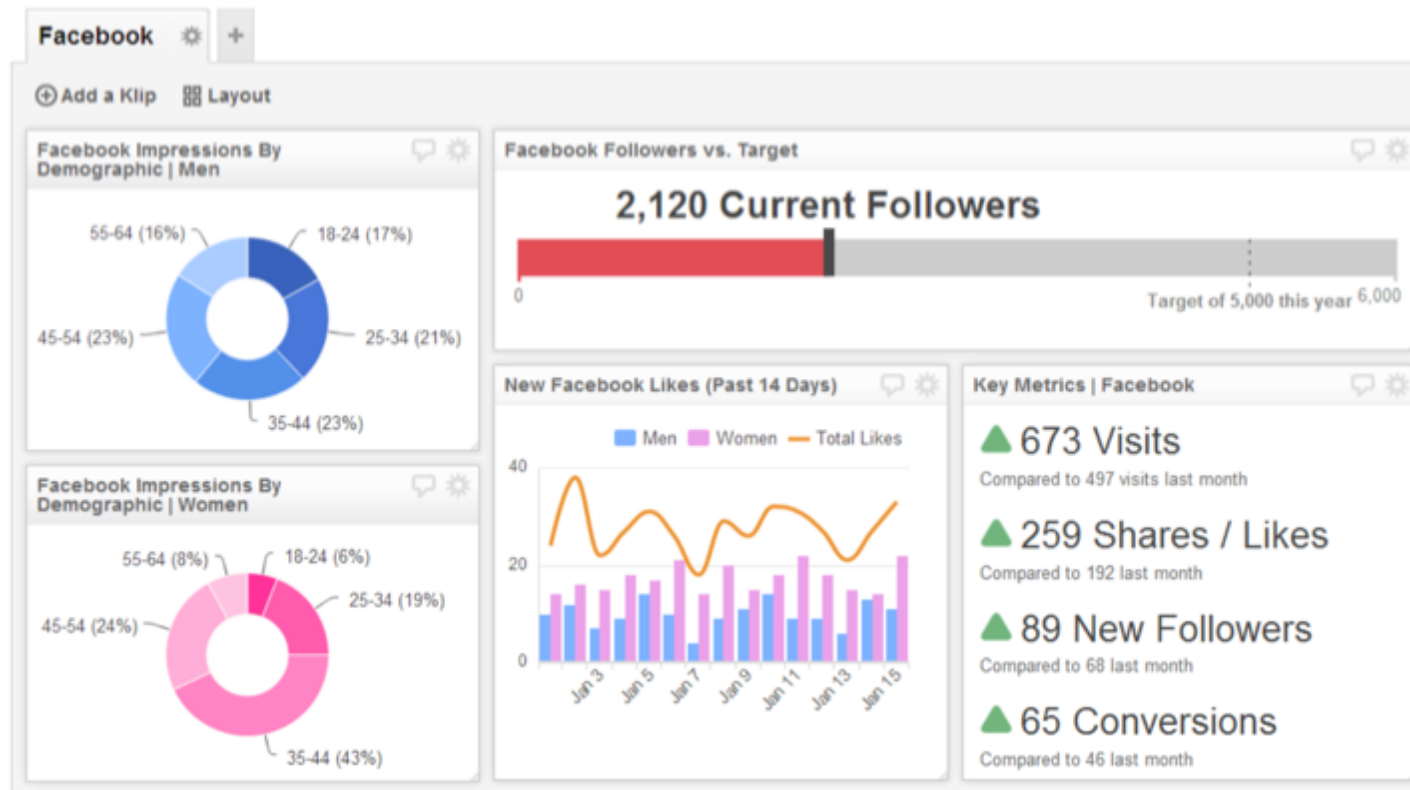
1.4%

Holistic

Everyone in the company uses social media safely and consistently across all organizations.

Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves

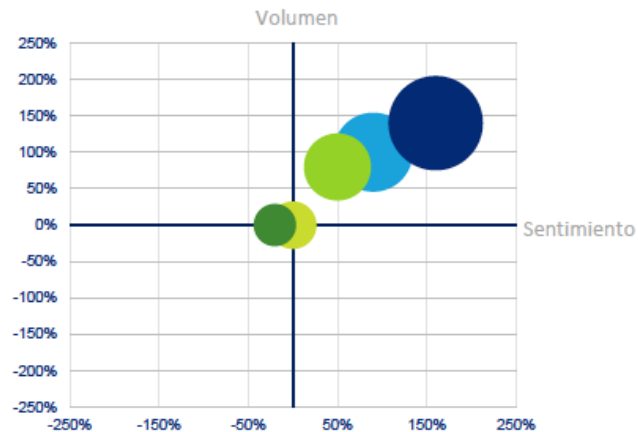


Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves

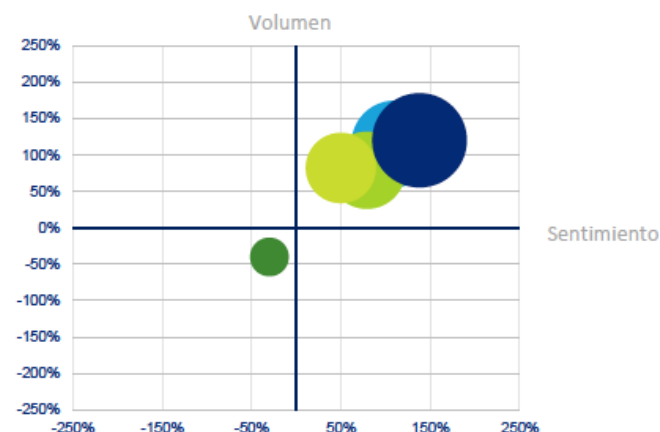


MAPA DE POSICIONAMIENTO
POR LÍNEA DE SERVICIO



■ Deloitte ■ PWC ■ KPMG ■ Garrigues ■ EY

MAPA DE POSICIONAMIENTO
POR ATRIBUTO



■ Deloitte ■ PWC ■ KPMG ■ Garrigues ■ EY

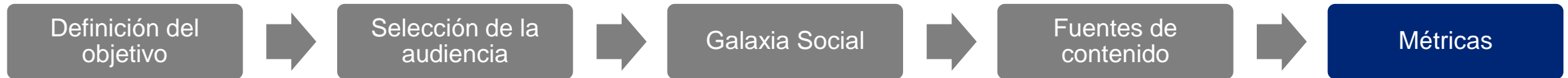
Hombres **69%**  |  **31%** Mujeres

12% Facebook  |  **88%** Twitter



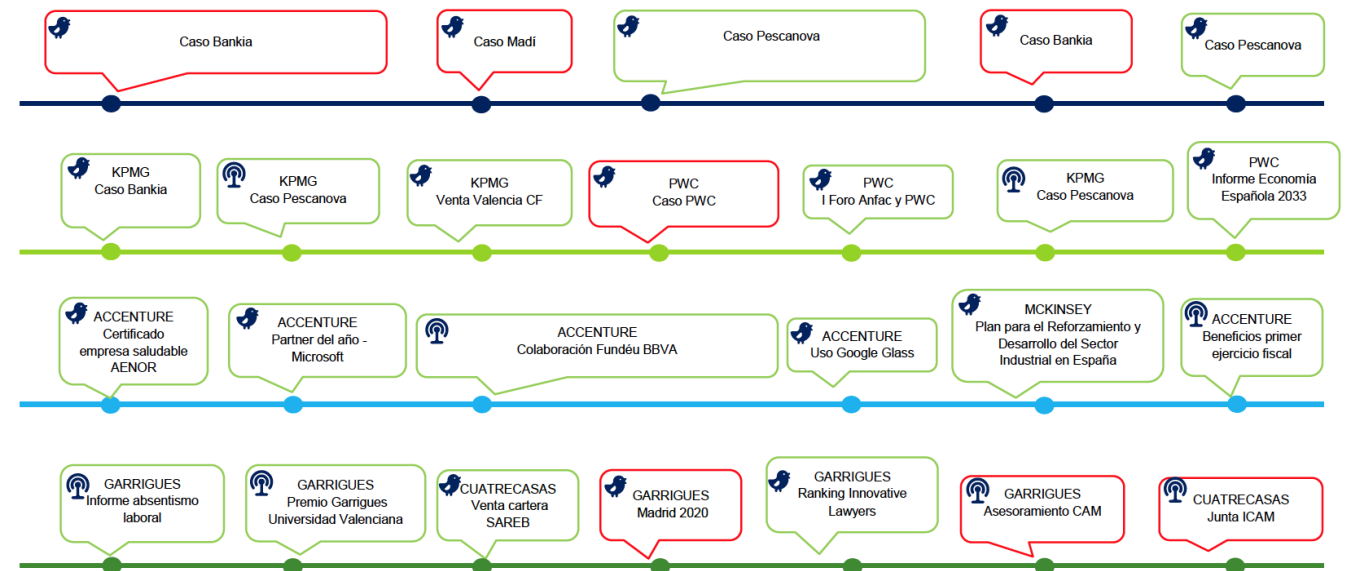
Cómo elaborar una estrategia en redes sociales

Claves



PERFILES MÁS INFLUENTES

<p>El País 2 noticias Influencia muy alta</p>	<p>El espejismo de la Navidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tras el leve repunte del consumo, el comercio prevé un alza de ventas del 5% estas fiestas La incógnita es si la mejora durará
<p>El Mundo 3 noticias Influencia muy alta</p>	<p>La Navidad marca un punto de inflexión en el consumo</p> <p>Las contrataciones aumentan un 5% respecto a 2012 y se augura una buena campaña</p>
<p>Christian Gálvez @ChristianG_7 300K followers 1 tweet</p>	<p>IberLibro.com</p> <p>Según Deloitte, los libros fueron el segundo artículo más deseado y también el segundo más comprado la pasada Navidad</p> <p>pic.twitter.com/MLPSfEg1p</p>
<p>idealista @idealista 47K followers 1 tweet</p>	<p>idealista @idealista</p> <p>el gasto en navidad subirá por primera vez desde que empezó la crisis, según deloitte</p> <p>bit.ly/1c4kzVS</p>



Conclusión

Consejos finales

Entiende a la
audiencia

Adapta el
lenguaje

Promociona el
talento, no tus
servicios

Regla
80/20

RSVP

Utiliza el video
para humanizar
tu firma

Channel
champions

Moltes gràcies



Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), sociedad del Reino Unido no cotizada limitada por garantía, y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página www.deloitte.com/about si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento fiscal y legal y asesoramiento en transacciones y reestructuraciones a organizaciones nacionales y multinacionales de los principales sectores del tejido empresarial. Con más de 200.000 profesionales y presencia en 150 países en todo el mundo, Deloitte orienta la prestación de sus servicios hacia la excelencia empresarial, la formación, la promoción y el impulso del capital humano, manteniendo así el reconocimiento como la firma líder de servicios profesionales que da el mejor servicio a sus clientes.