



Gestión
Reputación Online

The Str@tegy aporta al sector del comercio electrónico una dilatada experiencia. Somos un equipo multidisciplinar formado por un nutrido grupo de profesionales preparados para ofrecer las alternativas más innovadoras en marketing online.

Especializados en proyectos estratégicos, aportamos una visión global y encontramos las mejores soluciones para conseguir alcanzar cualquier meta.

Aspectos como la reputación de la marca, la movilidad, conseguir retorno en las inversiones publicitarias, o la gestión de redes sociales son nuestro día a día.

Estrategias en general, estrategias en particular





ORM

Gestión Reputación Online

1

¿Por qué practicar el ORM?

2

¿Qué **beneficios** me reportará?

3

¿Por qué externalizar la gestión de reputación online con nosotros?
El Método TS

4

¿En qué **plataformas** interactuaremos?



¿Por qué practicar ORM?

La respuesta es muy sencilla: **por el cliente, que es la base de cualquier negocio; su activo más preciado.**

Durante la evaluación activa de la compra **un 70% del peso de la decisión lo tiene el marketing que genera el propio consumidor: boca a boca y reviews** en Internet.

	Consideración Inicial	Evaluación Activa	Compra
Comunicación con el vendedor	12	26	43
Marketing con el consumidor Boca a boca Búsqueda en Internet Opiniones	21	37	31
Experiencias anteriores	28	10	5
Marketing de la propia marca Anuncios tradicionales Marketing Directo Patrocinios Experiencia en la tienda Contacto con el vendedor	39	26	22



¿Qué **beneficios** me reportará?

Generar **percepción** online **positiva**

Influenciar sobre las decisiones de **reserva** de sus clientes actuales y potenciales

Generar **confianza** en su marca

Crear una **marca abierta**, que abarca conjuntamente con las tendencias del usuario

Mejorar su gestión de **atención al cliente**, **calmar** los posibles **usuarios molestos**

Favorecer un **rendimiento** comercial superior

Cambiar su **visión** sobre las **críticas** positivas y negativas: sacar el máximo provecho a las negativas para **convertirlas en** casos de **éxito**

Identificar y **definir** las características de su **público** objetivo



¿Por qué externalizar ORM es una buena opción?

1
⋮

Damos un **servicio** de **calidad** totalmente **personalizado**

Para ello

Hay que **conocer** el **producto/servicio**

Absorber la **filosofía** general de la empresa y en concreto, de la **política** de atención al **cliente**

Crear un sistema de trabajo que suponga el menor esfuerzo para el cliente y la mayor rentabilidad en cuanto a **construcción** de una **reputación fuerte, fiable y en positivo**

2
⋮

Cada **respuesta** es **única**, adaptada al comentario, y con la redacción adecuada para no generar sensación de “frialdad” ni de modelo de respuesta único



¿Por qué externalizar ORM es una buena opción?

Estar posicionados con una atención al cliente consolidada y personalizada ayuda a mejorar en el supuesto de una crisis de **reputación**

1
⋮

Generamos **feedback** de gran valor, al recoger y clasificar cada una de las intervenciones

Catalogamos la información sustancial para mejorar la empresa:

- Tipo de comentario
- Valoración (positivo o negativo)
- Estadísticas y comparativas, procedencia
- Análisis en función de la nacionalidad del cliente
- Conclusiones según perfiles: familia, pareja, grupo, etc

2
⋮

Gestionamos los comentarios negativos para **generar valor añadido:**

- Posibilidad de reconducir resultados negativos
- Obtener información clara y directa
- Identificar puntos concretos positivos u otros que pudieran ser problemáticos, no detectados previamente



¿Qué se comenta de nuestra marca?

¿En qué **plataformas** interactuaremos?

Hoy nuestra marca está en la red y todos nuestros clientes se informan sobre ella antes de decidirse por contratar un servicio o realizar una compra. ¿Nos suenan estos logos?





Externalización de la gestión de la Reputación Online, con el objetivo de mejorar la presencia de la empresa en la red, interviniendo en la conversación con sus clientes.

Nuestros servicios incluyen:

Tratamiento de la **reputación online en castellano, inglés, alemán...**

Monitorización de las menciones de la marca en **foros, sitios web ...**



Interacción en la crítica hacia la marca

Equipo especializado y dedicado

Account Manager en constante comunicación

Reporting sobre la actividad mensual

Reuniones trimestrales de seguimiento y definición de próximos pasos

©Abril 2015. The Strategy Net S.L., quedan reservados todos los derechos. Se prohíbe la explotación, reproducción, distribución, copia y/o ejecución de estrategias, conceptos y acciones, presentación y/o comunicación pública, así como la transformación, total o parcial, de este documento, sin la autorización expresa y escrita de The Strategy Net, S.L.

The Str@tegy

Nos encontrará en:

Avda. Portugal, 1º 3º Dcha
07012 Palma de Mallorca
Teléfono: 971 42 27 13
Móvil: 646 14 86 46

Contacto Comercial:

María Torreño
Departamento Comercial
maria@thestrategy.es