



La Guia definitiva para entender

twitter

Por: José María Gil

www.josemariagil.tv

twitter.com/josemariagil

eBook de acceso gratuito

Versión 1.0 – Septiembre 2009

Más información:

Web: www.josemariagil.tv

Twitter: www.twitter.com/josemariagil

Email: josemaria.giliber@gmail.com



Esta guía se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento - No Comercial - Sin obra derivada"; se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que mantenga el reconocimiento de su autor, no haga uso comercial de la obra y no realice ninguna modificación de ella. La licencia completa puede consultarse en <http://creativecommons.org/>

Índice de Contenidos

I. Introducción: ¿Que es Twitter y como funciona?

II. Porque tienes que comenzar a usar Twitter

III. Estado de la "Twittesfera"

IV. Comenzando a usar Twitter

Paso 1: Registrarse

Paso 2: Completa la información de tu perfil

Paso 3: Comienza a Twitear

Paso 4: Encuentra usuarios interesantes a los que seguir

Paso 5: Conseguir seguidores

Paso 6: Interactuar con otros usuarios

V. Twitter para la empresa

1. Twitter como herramienta de Marketing

2. Twitter como herramienta de Relaciones Publicas

3. Twitter como herramienta de Atención al Cliente

4. Twitter como herramienta de Recursos Humanos

5. Caso de Éxito

VI. Herramientas para optimizar el uso de Twitter

1. Aplicaciones web para la gestión de Twitter

2. Aplicaciones de escritorio para la gestión de Twitter

3. Aplicaciones de iPhone y Blackberry para la gestión de Twitter

4. Aplicaciones para hacer encuestas en Twitter

5. Plugins para Wordpress

6. Servicios para compartir imágenes en Twitter

7. Servicios para compartir videos en Twitter

8. Plugins para Firefox

VII. Vocabulario Twitter

I. Introducción: ¿Que es Twitter y como funciona?

Desde hace unos meses la cantidad de personas que me hacen preguntas sobre Twitter se ha incrementado considerablemente. Amigos, familiares, visitantes de mi blog, etc. Desde lo más básico ¿Qué es Twitter? hasta ¿Como se puede utilizar Twitter para incrementar las ventas de una empresa? o ¿Cómo has conseguido tantos Followers?

Esto me ha demostrado que el interés en Twitter crece exponencialmente cada día, y que ya no es cosa de unos pocos "frikis". Así que mi objetivo con esta guía es ofrecer un manual que explique paso a paso desde lo más básico, hasta la manera en que puedes sacarle el mayor jugo como herramienta de trabajo para tu empresa.

Quizá la pregunta más básica pero a la vez más difícil de responder sea: ¿Qué es Twitter? Es complicado de explicar porque he encontrado personas y empresas que lo utilizan de maneras muy diferentes con objetivos muy distintos. Para mi, personalmente, es un híbrido de red social, email, y micro-blog. Todo gira entorno a una pregunta: ¿Qué estas haciendo? Con menos de 140 caracteres debes responder a esa pregunta. Cualquier usuario dentro de Twitter puede elegir "seguirte" y recibir tus cambios de estado.

En torno a este concepto tan simple, con el que sus fundadores crearon Twitter, los propios usuarios han establecido sus propias reglas, y le dan el uso que más les interesa. Hay gente que se lo toma al pie de la letra y escribe que están desayunando, comprando ó viendo la Tele, gente que lo utiliza para publicar noticias en tiempo real (como la CNN), empresas que lo utilizan para publicar ofertas (como Dell), gente que comparte enlaces de interés, y muchas cosas más. Twitter es básicamente un nuevo medio de comunicación con el que enviar un mensaje de menos de 140 caracteres a mucha gente. (Aunque esta en inglés recomiendo que veáis el video del fundador de Twitter en el que explica brevemente el origen de la empresa y cómo los usuarios son los que han decidido realmente como

utilizarlo:

http://www.ted.com/talks/evan_williams_on_listening_to_twitter_users.html)

El funcionamiento de Twitter, como podréis imaginar, es muy sencillo. Te permite escribir mensajes de 140 caracteres, ó menos, que son públicos. Estos mensajes los reciben las personas que deciden “seguirte”, por lo que leerlos es totalmente opcional. Puedes enviar mensajes directos privados a algún usuario en concreto. También puedes bloquear tus mensajes para que solo los lean las personas que tú quieras. Puedes seguir a las personas que consideres de tu interés y recibir sus cambios de estado. En resumen Twitter te permite:

- Enviar un mensaje corto a un grupo grande de gente públicamente
- Enviar un mensaje corto a una persona en concreto públicamente
- Enviar un mensaje corto a una persona en concreto de forma privada

Como habrás podido observar Twitter tiene su propia jerga, que no es fácil de entender al principio. Por eso he añadido una sección de Vocabulario Twitter al final de la guía, aunque os recomiendo que sea de las primeras cosas que leáis, de manera que os facilite la lectura del resto de las secciones.

II. Porqué tienes que comenzar a usar Twitter

En cuanto entras en Twitter te das cuenta que se trata de pura comunicación. Pero no es la típica web que te da rienda suelta para que puedas escribir todo lo que te apetezca en cada post. En este caso la brevedad es una parte fundamental de Twitter, ya que no puedes sobrepasar los 140 caracteres en cada uno de tus mensajes.

Últimamente parece que el mundo está dividido en 2 grupos de gente, los que están pensando si unirse a Twitter, y los que ya usan Twitter. Si

todavía perteneces al primer grupo, te voy a dar algunas razones por las que pasar a formar parte del segundo:

Fácil y rápido

No me refiero a que registrarse en Twitter sea fácil y rápido, hablo de las actualizaciones de tu estado, de enviar mensajes. Siempre sabes como de corto o largo va a ser tu mensaje, y eso precisamente es lo que le da tanto dinamismo a la web y la hace tan accesible. Todos los que tengáis, o hayáis tenido un blog lo entenderéis mejor. Los blogs son geniales para comunicarse con la gente, pero si no escribes posts lo suficientemente largos y con suficiente contenido, piensas que le estás fallando a tus lectores.

Con Twitter todas esas preocupaciones no existen ya que todo se reduce a 140 caracteres, y eso es todo lo que tienes para contarle a tus seguidores qué es lo que estás haciendo, qué está ocurriendo en tu negocio o qué es lo último que has pensado. Fácil y rápido.

Estar conectado

Twitter te permite ponerte a ti ó a tu empresa delante de tu público objetivo de manera que puedas conectar con ellos y comenzar una relación en la que cada mensaje enviado cuenta, y puede llevarte a conectar con más gente, ó por el contrario, puede terminar con todas tus conexiones. No solo estas conectado porque envías mensajes, sino porque también puedes leer los que están haciendo otras personas de tu interés, y comenzar conversaciones con ellas de una manera muy sencilla.

Posicionarte en un nicho de mercado

Twitter es una herramienta que te permite establecerte dentro de tu nicho ó mercado, y desarrollar tu marca personal ó la de tu empresa, dando a conocer de una forma muy sencilla a que te dedicas, qué hace tu empresa ó el área en la que eres experto.

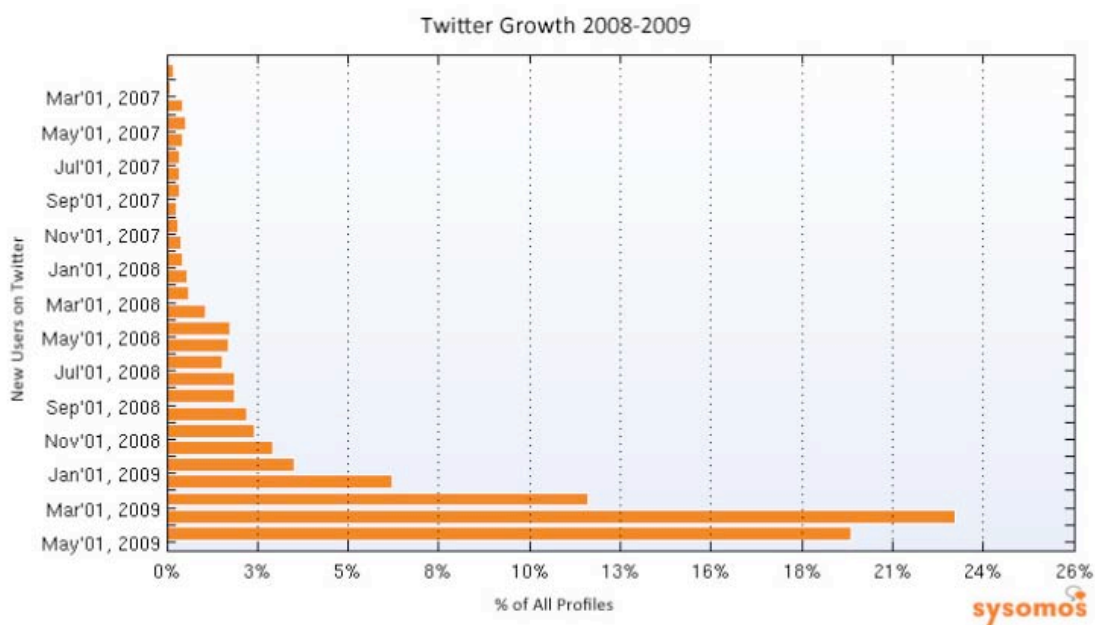
Excelente herramienta para las empresas

Twitter tiene un grandísimo potencial como herramienta para una empresa si se sabe usar correctamente. Más adelante os explicaré cómo utilizar Twitter como una herramienta de Marketing, Relaciones Públicas, Atención al Cliente y Recursos Humanos

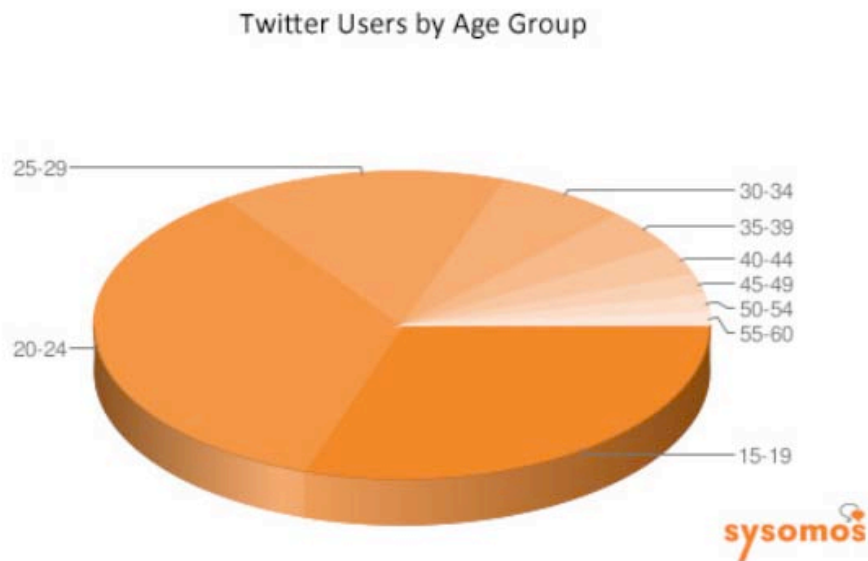
III. Estado de la "Twittesfera"

Para que te hagas una idea de la repercusión que está alcanzando Twitter en los últimos meses, y que no es sólo una aplicación web que utilizan unos cuantos "frikis", te resumo los últimos datos que se han publicado:

- Utilizan Twitter personajes públicos como Barack Obama, Hilary Clinton, Shakeal O'Neal, Demi Moore o Lance Armstrong, medios de comunicación como la CNN, New York Times, El Mundo, El País, RTVE, importantes multinacionales como Dell o Google, y muchos más.
- Twitter tiene más de 12 millones de usuarios activos
- Hay más mujeres en Twitter (53%) que hombres (47%)
- Twitter ha experimentado su mayor crecimiento en 2009



- El 65% de los usuarios es menor de 25 años de edad



IV. Comenzando a usar Twitter

Llegado este punto sólo pueden haber pasado 2 cosas, que te haya convencido para que quieras ser un nuevo usuario de Twitter, ó que por el contrario, pienses que esto no es más que una gran tontería. Si eres de los del segundo grupo, te recomiendo que dejes de leer a partir de aquí porque nada de lo siguiente te va a interesar. Si eres de los que les ha picado la curiosidad y quieres saber más cosas sobre Twitter y su funcionamiento, aquí comienza la guía que te ayudará a convertirte en un experto en Twitter ;)

Paso 1: Registrarse

El primer paso de todos es registrarse en la aplicación. Antes de esto, debemos pensar si queremos crear una cuenta personal, ó una cuenta para una empresa, ya que los objetivos de estos 2 tipos de cuentas varían un poco:

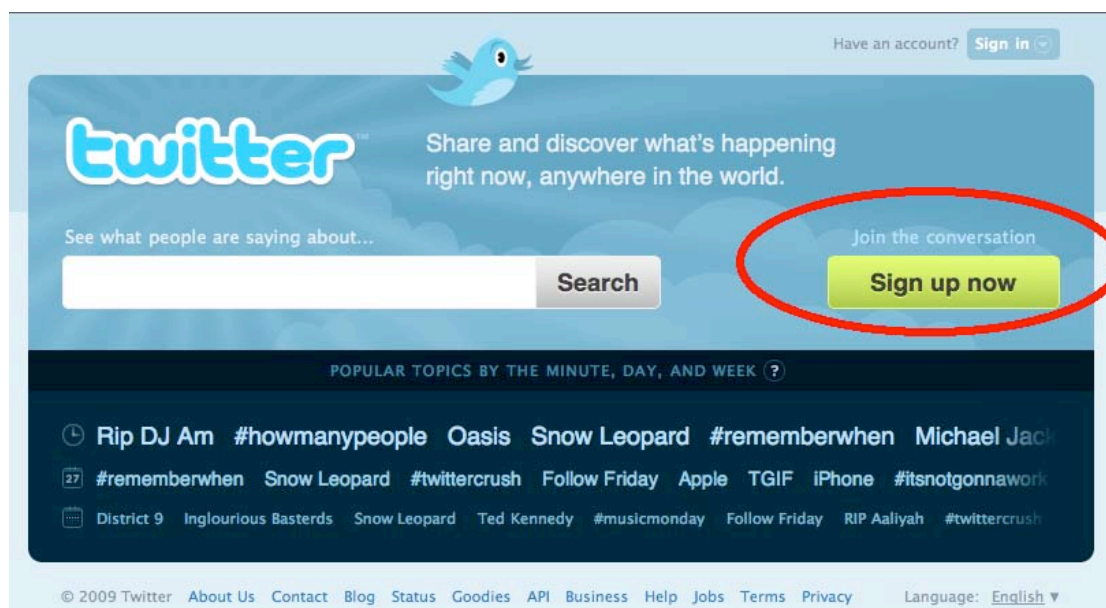
Cuenta de empresa: Representa a una empresa al completo. Este tipo de cuentas se suele usar para:

- Mantener informados a tus clientes de tus eventos
- Promocionar artículos del blog ó noticias importantes
- Informar de nuevas versiones de productos ó servicios
- Hacer ofertas ó promociones
- Dar información en tiempo real en eventos ó conferencias

Cuenta personal: Representa a un solo individuo, ó a un empleado de una empresa. Esta cuenta tiene un carácter totalmente personal, y en este caso puede utilizarse para lo que a uno más le apetezca:

- Mantener informados a tus contactos de lo que haces ó en lo que estas trabajando
- Compartir contenido de interés
- Establecer nuevas conexiones y hacer networking
- Actuar como una voz más cercana y personal de tu empresa
- Y mucho más...

Para conseguir tu cuenta de Twitter debes ir a <http://twitter.com> y pulsa el botón "Sign up now"

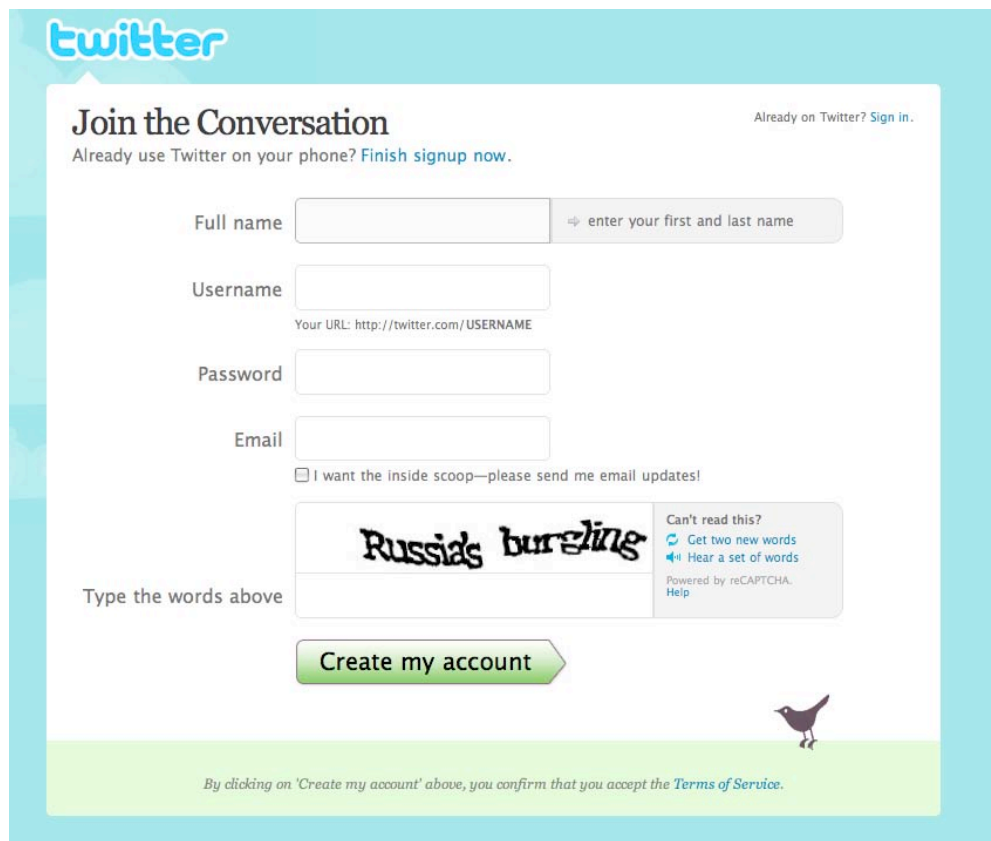


Cuando hacemos click en este botón, nos lleva a la pantalla en donde elegirás tu nombre de usuario y contraseña. Aunque no lo creas, éste es un paso muy importante, ya que el nombre de usuario será la manera en que serás conocido en Twitter, y la manera en que otros usuarios te harán referencia. Piensa en tu usuario de Twitter como tu marca personal. Cuanto más corto sea, mejor. Cuando elijas el usuario:

- Utiliza tu nombre real
- Utiliza una variación de tu nombre
- Utiliza una palabra que te represente a ti ó a tu empresa

Ideas para nombres de Usuario

- Tu nombre completo (Josemariagil)
- Una variación de tu nombre (JMgil)
- Una combinación de tu nombre y tu empresa (Pepelkea)
- Una combinación de tu nombre y tu industria (Pepemarketing)



twitter

Join the Conversation

Already on Twitter? [Sign in.](#)

Already use Twitter on your phone? [Finish signup now.](#)

Full name enter your first and last name

Username
Your URL: <http://twitter.com/USERNAME>

Password

Email

I want the inside scoop—please send me email updates!

Can't read this?
[Get two new words](#)
[Hear a set of words](#)
Powered by reCAPTCHA. [Help](#)

Type the words above

Russia's burglary

[Create my account](#)

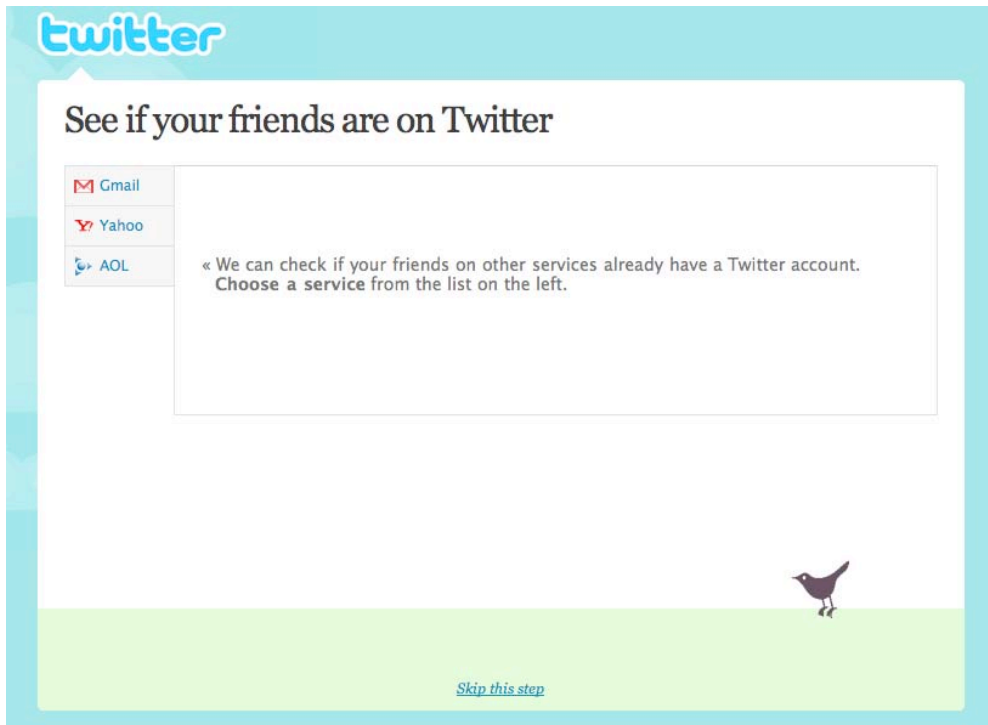
By clicking on 'Create my account' above, you confirm that you accept the [Terms of Service](#).

Haciendo tu usuario de Twitter lo más parecido posible a tu nombre conseguirás que la gente pueda reconocerte más fácilmente en conferencias ó eventos, además de una mayor credibilidad cuando alguien revise tu perfil.

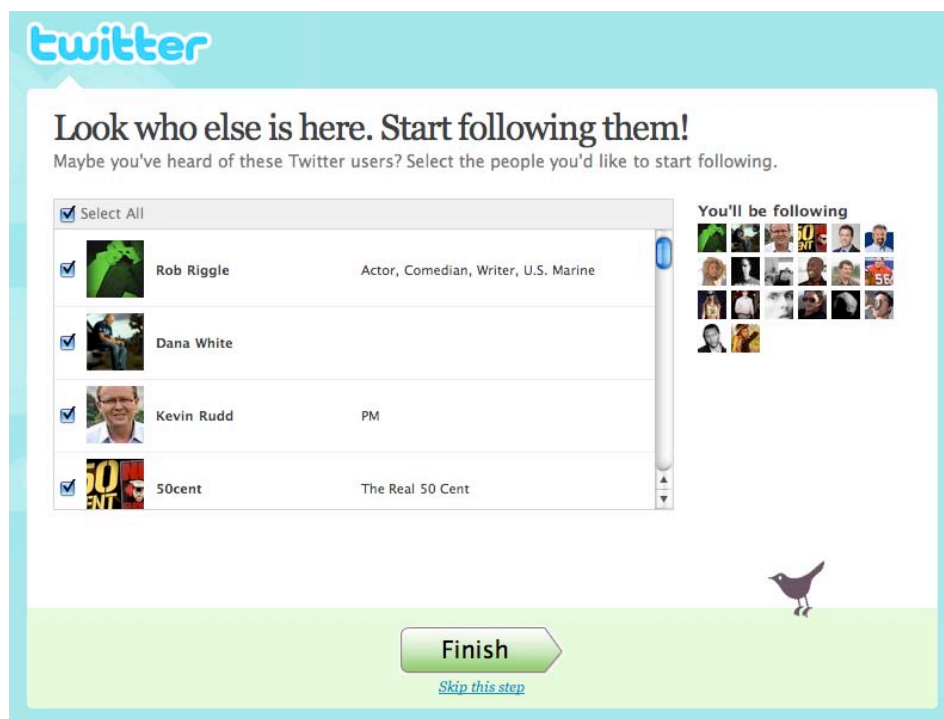
Algunas cosas que deberías evitar al elegir tu nombre de usuario:

- No utilices un nombre totalmente aleatorio como por ejemplo superloco ó tiogway. Estarás perdiendo una buenísima oportunidad de crear tu marca personal o la de tu empresa.
- No utilices números (juan123). Si no es porque los números tiene una razón específica de ser, no los utilices. Le darán un aspecto demasiado infantil a tu cuenta y recordará a los “nicknames” de las salas de chat de hace años.
- No utilices un guión bajo en el nombre (pepe_marketing). Principalmente porque hará más difícil recordar tu nombre de usuario a otras personas, y además porque queda muy mal ;).

Una vez seleccionado tu nombre de usuario y contraseña Twitter te da la posibilidad de que encuentres a otros usuarios de Twitter dentro de tu lista de contactos de Gmail, Yahoo o Aol. Ésta puede ser una buena manera de empezar a encontrar gente a la que seguir. Si no te interesa puedes saltarte este paso.



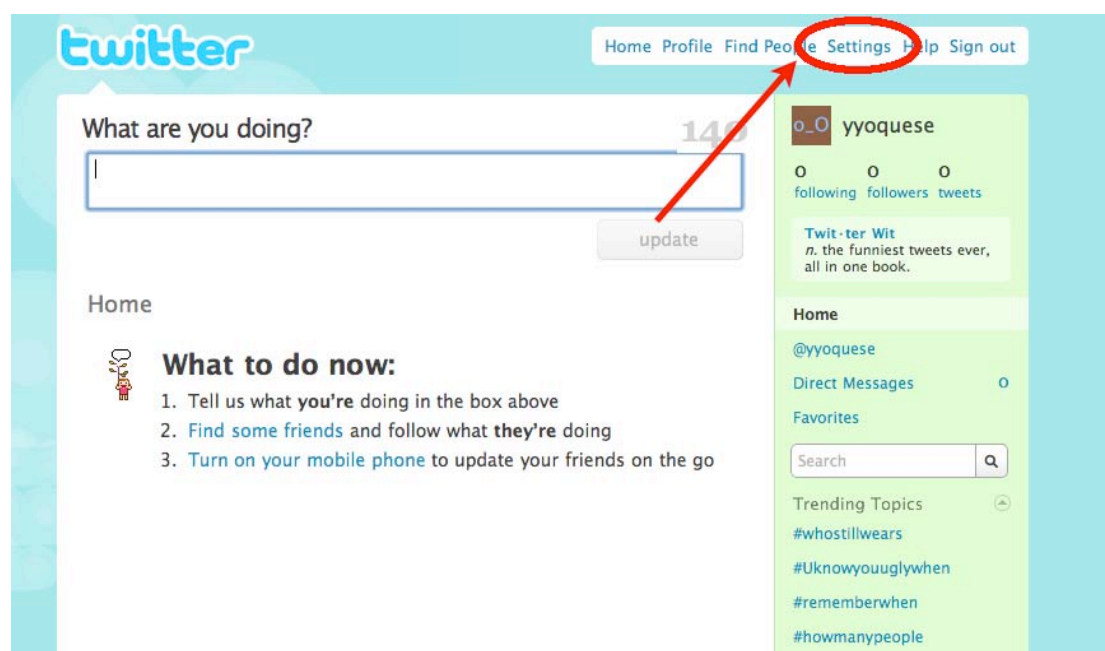
Por último Twitter te sugiere algunos de sus usuarios más seguidos como Oprah, Ashton Kutcher, Brintney Spears, Al Gore, Dell, Lance Amstrong, par que los sigas tu también. Este también es un paso totalmente opcional, por lo que si no te interesa puedes saltártelo y acceder directamente a tu cuenta.



Paso 2: Completa la información de tu perfil

Una vez que tienes tu cuenta creada, debes personalizarla. Es muy importante que personalices tu perfil de Twitter antes de empezar a interactuar con otros usuarios. Antes de que introduzcas la información, tu cuenta está totalmente vacía y tiene un aspecto muy aburrido. Si comienzas a seguir a otros usuarios con una cuenta sin ninguna personalización, es muy probable que ellos no te sigan a ti, ó incluso que te confundan con un spammer.

En tu perfil es donde puedes hablar de tu empresa, de tu blog, de tus intereses y aficiones, y es lo primero que leerán los otros usuarios de Twitter para decidir si te siguen ó no, de ahí su vital importancia. Para comenzar a personalizar tu cuenta debes ir a la sección de "settings" en la esquina de arriba a la derecha.



El primer dato en la información de tu perfil es tu nombre, que evidentemente siempre recomiendo que sea tu verdadero nombre. En un evento ó seminario no te presentarías con un nombre falso ¿no? Twitter no debería de ser diferente.

En el campo "web" siempre debes incluir un link:

- La web de tu empresa
- Tu blog
- Tu página personal
- Perfil de LinkedIn
- Perfil de Facebook

En el campo "One line Bio" se lo más descriptivo posible, ya que esta será tu presentación para el resto de usuarios de Twitter, tu oportunidad de convencerles para que te sigan. Puedes incluir cosas como:

- Tu empresa
- Tu puesto de trabajo
- Tus hobbies o aficiones
- Tus intereses
- Tu especialización
- Tus proyectos

Asegúrate de introducir también tu localización, ya que muchos usuarios de Twitter siguen a aquellos que pertenecen a su zona geográfica, con el objetivo de expandir su red de contactos local, y no deberías dejar pasar esta oportunidad de hacer networking.

La última opción te permite proteger tus actualizaciones. Haciendo clic en este check-box harás que tus mensajes sean privados, y sólo tus seguidores puedan leerlos. Esto hará que por cada usuario que quiera seguirte, tú recibirás un mensaje para aprobar si le permites ser tu seguidor ó no. Personalmente no recomiendo marcar esta opción, ya que la mayoría de los usuarios de Twitter te encontrarán y decidirán seguirte basándose en el tipo de mensajes que publicas, y si no pueden verlos, estarás perdiendo la mayoría de tus posibilidades de incrementar tu lista de seguidores.

o_o probando algo

Account Password Devices Notices Picture Design

Siempre introduce tu nombre real → Name:
 Enter your real name, so people you know can recognize you.

Introduce tu web blog o web de tu empresa. Si no tienes, introduce tu perfil de LinkedIn o Facebook → Username: Your URL: <http://twitter.com/yyoqueuse>
 No spaces, please.

Se muy descriptivo. Introduce tu empresa, puesto de trabajo y aficiones. → Email:

Introduce tu ciudad para aprovechar la oportunidad de contactar con gente de tu misma zona geográfica → Time Zone:

No recomiendo que señales esta opción. Limitará muchísimo tus oportunidades de hacer crecer tu red de contactos → More Info URL:
 Have a homepage or a blog? Put the address here. (You can also add Twitter to your site here)

One Line Bio:
 About yourself in fewer than 160 chars.

Location:
 Where in the world are you?

Language:
 What language would you like to Twitter in?

Protect my tweets
 Only let people whom I approve follow my tweets. If this is checked, you WILL NOT be on the [public timeline](#). Tweets posted previously may still be publicly visible in some places.

Una vez que ya has completado toda esta información, es el momento de quitar la imagen que Twitter te pone por defecto, y añadir una buena foto tuya ó una imagen que te represente, ó un logo, en caso de que se trate de la cuenta de una empresa.

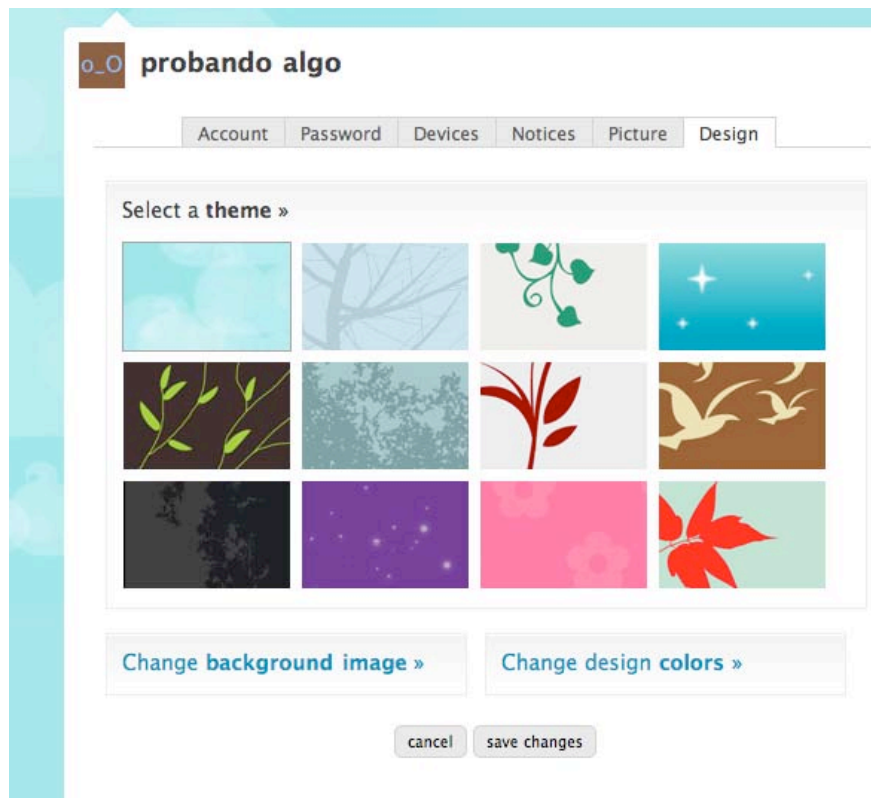
o_o probando algo

Account Password Devices Notices Picture Design

o_o ningún ar...ccionado
 Maximum size of 700k. JPG, GIF, PNG.

Elige una foto tuya o el logo de tu empresa. Por lo general las cuentas sin imagen personalizada pueden ser confundidas con spammers

Por último puedes personalizar totalmente la imagen y aspecto que tiene tu perfil de Twitter. Aunque no es algo que considere fundamental, puede ser una manera de diferenciarse del 90% de los usuarios que nunca cambian la imagen de fondo de su perfil. En el caso de las cuentas para empresas, incorporar la imagen corporativa sí puede ser importante para dar continuidad a tu imagen de marca.



Si las imágenes que ofrece Twitter por defecto no te gustan, existen muchas webs en las que puedes descargar imágenes de fondo que quizá se adapten mejor a lo que quieres. Algunas de las más populares son:

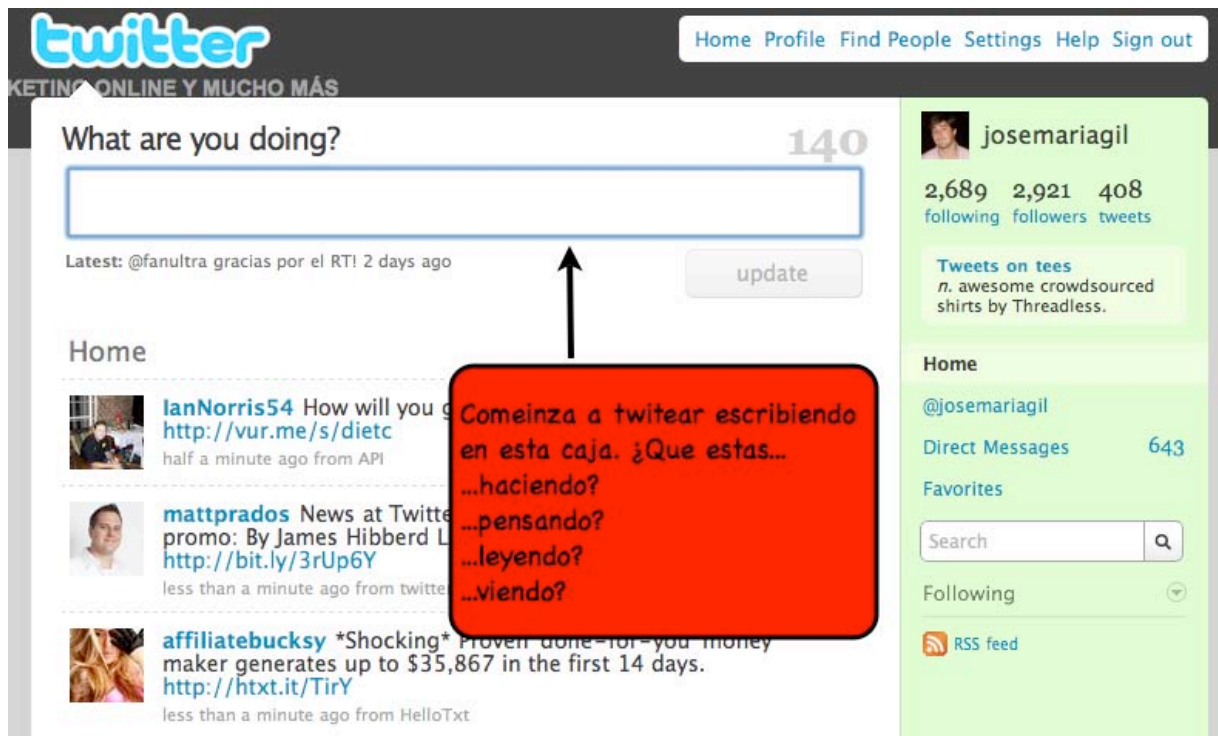
- <http://www.twitterbackgrounds.com/>
- <http://www.twitbacks.com/>
- <http://twitrounds.com/>
- <http://www.twitter-images.com/>

Paso 3: Comienza a Twitear

Antes de comenzar a seguir a otros usuarios, yo te recomiendo que introduzcas unos cuantos mensajes primero, de manera que luego otros usuarios puedan tener una mejor idea de qué tipo de contenido ó mensajes pueden esperar de ti. ¿Qué puedes Twitear? Aquí tienes algunas sugerencias de tipos de Tweets:

- Una observación: Twitea sobre lo que estás haciendo, pensando ó sintiendo
- Lo que estás leyendo: Twitea sobre un post de un blog que estás leyendo o sobre alguna noticia
- Lo que estás viendo: Twitea sobre el video que estás viendo en You Tube u otra web.
- Eventos a los que acudirás: Comparte a qué eventos piensas acudir en los próximos días.
- Promociona tu contenido: Publica un enlace hacia tu último post ó el último post del blog de tu empresa.
- Promociona el contenido de otras personas: Publica enlaces a posts de otros blogs que puedan ser de interés para tus seguidores
- Inicia conversaciones con otros usuarios: envía mensajes públicos a otros usuarios.
- Retwitea lo que alguien haya dicho: Utiliza las letras RT para repetir lo que otra persona ha dicho.

Recuerda que todo lo que escribas será publico, por lo que no te recomiendo que digas cosas que no dirías en un evento de networking o en tu propio blog.



Paso 4: Encuentra usuarios interesantes a los que seguir

Una vez que ya has completado toda tu información, introducido una imagen, personalizado tu fondo y lanzados unos cuantos tweets, es el momento de comenzar a seguir a otros usuarios, los cuales, si te consideran interesante, es probable que decidan seguirte también. Antes de nada debes saber que expandir tu red de contactos es algo que lleva tiempo y no ocurre de la noche a la mañana. Para seguir a un usuario de Twitter debes acceder a su perfil y pulsar el botón de "Follow".

Cuando comienzas a seguir a otros usuarios, sus actualizaciones aparecerán en tu pantalla de Twitter en orden cronológico y en tiempo real. De esta manera puedes saber más sobre sus vidas, aficiones, trabajos ó empresas, y comenzar conversaciones con ellos. Pero ¿cómo puedes encontrar usuarios que realmente te interesan? Existen bastantes maneras:

1. Twitter Search: El buscador que incorpora Twitter <http://search.twitter.com> es el primer lugar donde puedes comenzar a buscar. Introduciendo diferentes palabras clave, puedes encontrar usuarios que están hablando y publicando mensajes sobre las cosas que te interesan. Por ejemplo, si una de mis aficiones es el tenis, y quiero encontrar gente con esa misma afición, puedo buscar "tenis", "jugar al tenis" o "torneo de tenis" y comenzar a seguir y contactar con los usuarios que estén hablando de este tema.
2. Sigue a tus bloggers preferidos en Twitter: Comprueba si tus bloggers favoritos tienen cuenta de Twitter y empieza a recibir todas sus actualizaciones y mensajes. Normalmente puedes encontrar enlaces directos a sus cuentas de Twitter en las barras laterales de sus respectivos blogs.
3. Sigue a los seguidores de los usuarios que te interesan: Si encuentras usuarios que te interesan, es más que probable que la mayoría de sus seguidores también estén interesados en las mismas temáticas que tu, por lo que también puedes empezar a seguirles.
4. Sigue a la gente que acude a los eventos que te interesan: Utilizando los "hashtags" que crean los promotores de los eventos en Twitter, (como por ejemplo el Online Marketing España #OME), para encontrar a la gente que acude a los eventos que más te interesan.
5. Recolecta usuarios de Twitter en Seminarios y eventos: Aprovecha los eventos y seminarios para conocer gente y que no solo te den su tarjeta de presentación sino también su usuario de Twitter para que puedas comenzar a seguirles.

6. Encuentra gente en diferentes directorios: Aunque parezca mentira ya existen directorios en donde pueden encontrar usuarios de Twitter organizados por temáticas, profesiones o keywords. Estos son los más populares:

- Wefollow (<http://wefollow.com/>)
- Twellow (<http://www.twellow.com/>)
- Just Tweet it (<http://justtweetit.com/>)
- Tweetfind (<http://www.tweetfind.com/>)

Paso 5: Conseguir seguidores

Comenzar a seguir a otros usuarios y recibir sus actualizaciones es una de las partes interesantes de Twitter. Sin embargo, ahora necesitas también tener tus propios seguidores que lean tus actualizaciones y con los que puedas mantener conversaciones y compartir contenido. Por eso es tan importante que toda la información de tu perfil esté completa y personalizada, ya que junto a tus tweets, serán los datos que los usuarios tendrán para decidir si les merece la pena recibir tus actualizaciones.

Estas son algunas de las tácticas que puedes utilizar para conseguir seguidores:

- Sigue a otros usuarios: Es la manera más básica y sencilla de conseguir seguidores. Si tú sigues a un usuario, éste recibirá una alerta por email de que tiene un nuevo seguidor, por lo que hay muchas posibilidades de que revise tu perfil para ver quién eres. Si tus tweets e información del perfil le gustan, es posible que te siga a ti también.
- Promociona tu cuenta de Twitter: Si nadie sabe que estás en Twitter, es muy difícil que alguien te siga. Promociona tu perfil de twitter en lugares como tu blog, tu web, tu perfil de otras redes sociales y en la firma ó pie de tus emails.

- Añade tu perfil en los directorios: Del mismo modo que usar los directorios de usuarios de Twitter es un buen método de encontrar usuarios interesantes para seguir, también lo es para conseguir seguidores. Introduce tu perfil en la categoría que mejor te represente y de esta manera otros usuarios que estén buscando gente como tú podrán encontrarte más fácilmente.
- Twitea con regularidad: Es muy difícil conseguir atención si no se Twitea con cierta regularidad. Mantener una cuenta de Twitter puede consumir tiempo, pero si quieres hacer crecer tu audiencia, tendrás que Twitear de forma regular.
- Aporta valor: Si estas utilizando Twitter de forma profesional, es importante que te establezcas como una voz autorizada en tu industria o mercado. ¿Cómo lo consigues? Twiteando mensajes de gran relevancia sobre tu industria, enviando links de fuentes importantes, manteniendo conversaciones sobre tu industria y ayudando a otros usuarios con posibles dudas.
- Llama la atención de los líderes: Encuentra a los líderes de tu industria en Twitter y publica algún mensaje en el que los menciones. Si el mensaje es lo suficientemente interesante, es probable que te contesten, de manera que tu nombre y perfil quedan expuestos frente a sus miles de seguidores, lo que hará que muchos de ellos decidan seguirte.

Paso 6: Interactuar con otros usuarios

Para comenzar una conversación, enviar un mensaje a un usuario de manera pública, ó hacer referencia a un usuario, debes escribir su nombre de usuario precedido de una @ (ej: @josemariagil). Un ejemplo de cómo podrías mandarme un mensaje en Twitter: "@josemariagil Hola Jose! Me ha encantado tu guía para usar Twitter". Escribiendo el mensaje de esta

manera, Twitter identifica que va dirigido a mi, y lo incluirá en mi bandeja de "Replies".

The screenshot shows the Twitter interface for user @josemariagil. At the top, there's a navigation bar with 'Home Profile Find People Settings Help Sign out'. Below that, a 'What are you doing?' section with a text input field and a '140' character count. A 'Latest:' section shows a tweet from @biokcom. The main content is 'Tweets mentioning @josemariagil', featuring three tweets. The second tweet by @borjamartinez mentions @josemariagil, with the mention circled in red. A red callout box with a black arrow points to this mention, containing the text: 'Para enviar un mensaje a un usuario de manera pública añade un @ delante del nombre de usuario. El mensaje le aparecerá en su bandeja de "replies"'. The right sidebar shows the user's profile: 'josemariagil', 2,710 following, 2,934 followers, and 409 tweets. It also has a 'Direct Messages' link with a count of 653.

Enviar un mensaje a un usuario de manera privada y que no entre en el flujo general de mensajes de Twitter es algo diferente, y es lo que se llama un "Direct Message" o mensaje directo. Cuando un usuario recibe un mensaje directo además de aparecer en su bandeja de mensajes directos de Twitter, el sistema envía una alerta al email del usuario, informándole que tiene un nuevo mensaje directo. Para enviar un mensaje directo puedes acceder al perfil del usuario (en la parte derecha) y hacer click en la palabra "message" , o puedes twitear D nombreusuario y luego el mensaje. Ej: "D josemaragil ¿Podemos reunirnos mañana?"

V. Twitter para la empresa

El increíble crecimiento que está experimentando Twitter, unido a su simplicidad de uso, lo ha convertido en una herramienta muy útil para las empresas en diferentes campos:

1. Twitter como herramienta de Marketing

- Utiliza Twitter para llevar tráfico a tu web

Una de las principales cosas para las que puedes utilizar Twitter, es para llevar tráfico hacia tu web o blog. Cuando tengas un nuevo post, una nueva oferta, un nuevo informe para descarga gratuita, o cualquier otra cosa, comunícaselo a tus seguidores. Como siempre, si lo que les envías es valioso, es muy probable que lo compartan a su vez con sus seguidores, creando un efecto viral que llevará mucho tráfico a tu web.

Esto a su vez provocará que más gente comience a seguirte, por lo que más gente revisará tu perfil, y probablemente haga click en el enlace hacia tu web para saber más de ti, lo que también te ayuda a incrementar el tráfico.

- Vigila tu marca ó producto en Twitter

Twitter se ha convertido en la mejor manera de saber que piensa la gente sobre tu marca, producto, competencia, ó cualquier palabra clave para tu mercado, siempre en tiempo real. Esto te permite reaccionar al instante y solucionar el problema que sea, saber que le gusta ó que no le gusta a la gente sobre tu competencia ó incluso saber cuando alguien necesita algo que tú le puedes ofrecer. Para poder saber todo esto, utiliza la herramienta de búsqueda de Twitter (<http://search.twitter.com>) y suscríbete al feed RSS de las búsquedas que quieras para conocer en todo momento qué es lo que está pasando.

twitter

Q marketing online Search Advanced Search

Realtime results for **marketing online** 0.03 seconds

Feed for this query
Twitter these results

Show tweets written in:

Trending topics:

- Snow Leopard
- Marvel
- Opera 10
- Disney
- Jay-Z
- Sell Skype
- PS3
- #musicmonday
- Goodnight

1. Realiza las búsquedas de tus palabras clave: tu empresa, tu competencia, tu producto o servicio.

2. Suscríbete a los resultados via RSS para recibir las actualizaciones de los resultados.

- Usa los favoritos de Twitter como testimonios de tu empresa ó producto

Utilizando el símbolo de la estrella que hay a la derecha de cada mensaje de Twitter, puedes guardar los que consideres Favoritos. Puedes utilizarlo para señalar los mensajes en los que usuarios hablan bien de tu empresa ó producto y utilizarlo como una fuente más de testimonios que respaldan la calidad de tu producto ó servicio.

- Usa Twitter para promover eventos

La próxima vez que tu empresa haga un evento, comunícalo a través de Twitter y utiliza un "hashtag" para identificar el evento y que la gente lo utilice cuando haga referencia él. De este modo también puedes saber en tiempo real que es lo que piensa la gente sobre el propio evento. Por ejemplo, el evento "Search Marketing Expo" utilizó en el último evento #SMX.

Realtime results for #SMX 0.02 seconds

semscholar: #smx singapore and it's a wrap. Exceelent smx thanks to all!
16 minutes ago from *mobile web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

seonounou: #smx Off to Clarke Quay for Goodbye SMX drinks
21 minutes ago from *TweetDeck* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

countxero: Want to find out The Best PPC Tool EVER? Ask someone who attended @smxSingapore ;-) #smx
31 minutes ago from *txt* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

lucasng: Last quote on international SEO from @suzzicks "Do Not Disturb Needs To Be Written In The Language of the Hotel Maids!" #SMX
32 minutes ago from *TweetDeck* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

robbiehills: Hope it was a great day @smxsingapore - by the sounds of the tweets it was a good one. See you all next time #smx
39 minutes ago from *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

michelini: RT @SEOmom: #smx @suzzicks says: don't forget to host your site in the target country whenever possible.
about 1 hour ago from *TweetDeck* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

Feed for this query
[Twitter these results](#)

Show tweets written in:
Spanish (español)

Trending topics:

- #moonfruit
- Michael Owen
- Follow Friday
- #iranelection
- M.J's
- #masterchef
- First iPhone 3GS
- Public Enemies
- Goodnight
- iPhone

Nifty queries:

- cool filter:links
- "is down"
- movie :)
- "happy hour" near:SF
- #haiku
- "listening to"

- Establécete tú o tu empresa como un líder ó experto en tu sector

A modo de micro-blog, enviando mensajes que aporten valor, consejos, recomendaciones, y enlaces interesantes, podrás establecerte como un experto en tu campo o mercado. Es una manera de crear tu marca personal o la marca de tu empresa.

- Realiza encuestas y sondeos

Conocer qué piensan tus clientes ó potenciales clientes sobre tus productos o servicios es una información de un grandísimo valor. Twitter hace muy sencillo el realizar este tipo de encuestas que te ayudarán a mejorar tus productos y servicios.

2. Twitter como herramienta de Relaciones Públicas

- Interactúa con los principales bloggers y periodistas

La gran mayoría de bloggers y periodistas importantes son muy activos en Twitter, lo que te permite entablar conversaciones con ellos y desarrollar una relación que te puede ayudar en posteriores esfuerzos de R.R.P.P.

José Luís Orihuela, del blog eCuaderno (<http://www.ecuaderno.com>) ha hecho una brillante recopilación de los principales periodistas españoles en Twitter:

<http://www.ecuaderno.com/2009/04/24/periodistas-espanoles-en-twitter/>

Otras fuentes donde encontrar periodistas en Twitter:

- <http://www.twibes.com/group/periodistas>
- <http://muckrack.com/>

- Presta atención a las oportunidades editoriales

La propia naturaleza de Twitter lo hace un lugar muy atractivo para que algunos periodistas lo utilicen para conseguir fuentes ó datos para sus reportajes por lo que debes prestar especial atención a los tweets de estos usuarios. También es una buena idea enviarles enlaces relevantes relacionados con su especialidad para establecer una mejor relación.

3. Twitter como herramienta de Atención al Cliente

- Responde a los comentarios sobre tu empresa ó producto

Designa una persona de soporte para monitorear search.twitter.com y estar atento a los posibles comentarios que tengan que ver con soporte sobre tus productos ó empresa. De esta manera se podrán resolver problemas, ayudar a clientes ó recibir feedback de manera inmediata.

- Usa tu cuenta para dar avisos sobre momentos de mantenimiento

Twitter puede ser un buen medio para avisar de que tu web ó portal estará un tiempo abajo por temas de mantenimiento, permitiéndote llegar a mucha gente con un sólo mensaje.

4. Twitter como herramienta de Recursos Humanos

- Busca profesionales en Twitter

Twitter puede ser una magnífica fuente de profesionales donde buscar candidatos para cubrir algún puesto de trabajo dentro de tu empresa. Los directorios mencionados anteriormente, así como la opción de búsqueda por palabras clave y localización te pueden ayudar a filtrar los usuarios de Twitter para encontrar el perfil que estas buscando.

- Publica ofertas de trabajo

Otra de las cosas que puedes hacer es publicar ofertas laborales directamente en tus mensajes de Twitter y pedir a tus seguidores que lo Retwiten. Al ser un mensaje que puede aportar valor, muchos de tus seguidores estarán encantados de Retwitear tu mensaje.

5. Caso de Éxito



Existen muchos casos de éxito de empresas que han conseguido que Twitter sea, no solo un nuevo canal para estar en contacto directo con sus clientes y potenciales clientes, sino además un nuevo medio por el que aumentar la facturación de la empresa. Pero el caso más asombroso es el del fabricante de ordenadores Dell (<http://twitter.com/DellOutlet>)

Inicialmente comenzaron a utilizar la cuenta de Twitter como un canal de una sola dirección, en donde publicaban ofertas especiales. Enseguida se sorprendieron al ver la cantidad de gente que quería contactar con ellos, realizar preguntas ó compartir sus experiencias, ya fueran buenas ó malas. Es cuando se dieron cuenta del gran potencial que tenía Twitter como un lugar en donde poder interactuar con sus clientes.

Cuando comenzaron a responder a las preguntas y a interactuar con sus seguidores, éstos quedaron emocionados, lo que hizo que ganaran muchos más seguidores. La experiencia ha sido tan buena, que la empresa ha creado hasta 80 cuentas diferentes dedicadas a diferentes departamentos y diferentes zonas geográficas. Pueden verse todas las cuentas de Twitter dentro de la web de la empresa <http://www.dell.com/Twitter> .

Esto no sólo le ha valido a Dell para fortalecer su marca y ganar fans en todo el mundo, además le ha supuesto un aumento en la facturación. Concretamente, solo a través de las ofertas publicadas en Twitter, han facturado más de 3 millones de dólares.

VI. Herramientas para optimizar el uso de Twitter

A pesar de la sencillez de Twitter, si quieres sacarle todo su jugo, existen multitud de aplicaciones que te van a ayudar a optimizar tu tiempo y organizar mejor tu acciones. Esto es una recopilación de las mejores:

1. Aplicaciones web para la gestión de Twitter

Hootsuite (<http://hootsuite.com/>)

Hootsuite es una herramienta muy útil que te permite realizar muchísimas tareas desde un mismo lugar:

- Gestionar varias cuentas de Twitter desde un mismo sitio
- Programar el envío de Tweets
- Obtener estadísticas de clicks en los enlaces publicados
- Acortamiento de URL
- Crear grupos de usuarios
- Establecer búsquedas por palabras clave

Cootweet (<http://cotweet.com>)

Cootweet es una herramienta perfecta para las grandes empresas que quieran usar Twitter de manera efectiva. Está especialmente diseñada para gestionar la actividad en Twitter de diferentes personas. Además de las funcionalidades habituales como programar Tweets, realizar búsquedas ó mostrar estadísticas de los enlaces clickados, Cotweet se diferencia permitiendo crear diferentes editores para una única cuenta,

envío de alertas cuando exista alguna "reply", permite asignar a los diferentes editores quien debe responder a cada "reply" y guarda un histórico de las conversaciones de cada uno de los editores.

2. Aplicaciones de escritorio para la gestión de Twitter

Éstas aplicaciones son muy similares a las mencionadas anteriormente, con la diferencia de que éstas se instalan en tu ordenador en vez de funcionar directamente desde Internet.

- TweetDeck (<http://tweetdeck.com>)
- Seesmic Desktop (<http://seesmic.com>)

3. Aplicaciones de iPhone y Blackberry para la gestión de Twitter

Para que puedas continuar twiteando aunque no estés delante de tu ordenador.

- TweetDeck (<http://tweetdeck.com>)
- Seesmic Desktop (<http://seesmic.com>)
- Tweetie (<http://itunes.apple.com/WebObjects/MZStore.woa/wa/viewSoftware?id=296415944&mt=8>)
- Twitterrific (<http://itunes.apple.com/WebObjects/MZStore.woa/wa/viewSoftware?id=284542696&mt=8>)
- Twitterberry (<http://orangatame.com/products/twitterberry>)

4. Aplicaciones para crear encuestas en Twitter

- Polldaddy (<http://twitter.polldaddy.com>)
- Twpoll (<http://twtpoll.com>)

5. Plugins para Wordpress

Añade estos plugins a tu blog de wordpress para conseguir una mejor integración con tu cuenta de Twitter.

- TweetThis (<http://richardxthripp.thripp.com/tweet-this>)

Éste plugin coloca un botón en el pie de cada uno de los posts para facilitar a tus lectores compartirlo con sus seguidores en Twitter.

- TweetBacks (<http://yoast.com/wordpress/tweetbacks/>)

Éste plugin importa los Tweets que hablen de tu post y los añade como comentarios.

- Twitter (<http://www.smashingmagazine.com/2009/01/08/twitter-avatars-in-comments-wordpress-plugin/>)

Éste plugin hace que se muestre el avatar de Twitter de las personas que comentan en tu blog.

6. Servicios para compartir imágenes en Twitter

- Twitpic (<http://twitpic.com/>)
- Tweetphoto (<http://tweetphoto.com/index.php>)

- Pikchur (<http://pikchur.com>)

7. Servicios para compartir videos en Twitter

- Vidly (<http://vidly.com/?twitvid>)
- Twiddeo (<http://beta.twiddeo.com>)

8. Plugins para Firefox

- Friendbar (<http://www.friendbar.com/>)
- TwitterLine(<http://www.greenspace.info/twitter/line/en.html>)
- TwitterStatusBar(<https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/addon/9751>)
- TwitterToolbar(<http://www.bestwebimage.com/web-services-and-tools/twitter-toolbar-10/>)

VII. Vocabulario Twitter

To Tweet ó Twitear: es cuando envías un mensaje o actualización a través de Twitter.

Tweet: Es un mensaje ó actualización de Twitter.

To Follow ó Seguir: Es cuando te suscribes a las actualizaciones de algún usuario dentro de Twitter.

Follower ó Seguidor: Son aquellos usuarios que están suscritos a tus actualizaciones o Tweets.

@Reply: Es un mensaje enviado a otro usuario de forma pública.

Direct Message (DM) ó Mensaje Directo: Es un mensaje enviado a otro usuario de forma privada.

Retweet (RT): Es cuando repites el tweet de otro usuario porque consideras que tiene valor para tus seguidores incluyendo su nombre de usuario como muestra de respeto.

Hashtag (#): Es una manera de categorizar mensajes para agruparlos bajo una misma temática. Se ha utilizado principalmente para identificar tweets relacionados con eventos. Lo que se hace es usar una # junto con la palabra que queramos. Ej: #marketing. De esta manera se puede encontrar grupos de tweets relacionados, utilizando el buscador de Twitter.