

“RRSS y Franquicias”



Quién Soy

Trabajando en Internet desde 2004

Ahora: Director General [The Social Media Family](#),
consultora de comunicación y formación digital

Antes: redactor jefe en un medio digital hablando de
marketing y comunicación

Formación: Licenciado en Periodismo (U.Complutense) y
un par de postgrados: programa superior de gestión
empresarial y dirección de comunicación (IE) y programa
superior en Gestión y Valoración de Activos Intangibles
(Corporate Excellence)

Objetivo de la ponencia

- Analizar el actual uso de los medios sociales en España
- Contextualizar esos datos en el sector de la franquicia
- Identificar buenas prácticas
- Ayudaros a establecer un plan de medios sociales adaptado a las necesidades del franquiciador y del franquiciado

Usuarios de redes sociales a nivel mundial

Facebook



1.550
millones

WhatsApp



900
millones

QQ



860
millones

Instagram



400
millones

LinkedIn



400
millones

Twitter



300
millones

SnapChat



200
millones

Usuarios de redes sociales en España



Los usuarios españoles representan el 1,5% del total de la población global de Facebook y Twitter

En un año, Facebook ha pasado de ser la red social más utilizada a estar por detrás de Whatsapp e Instagram

Los españoles invierten una media de 2,6 horas al día en interactuar en las redes sociales

Fuente: "[VII Estudio Anual de Redes Sociales](#)" elaborado por IAB Spain

Fuente: "[II Estudio de Facebook y Twitter en España](#)" elaborado por The SMF

¿Cómo ha evolucionado el usuario de RRSS en España?

2015	2016
Usuario joven (18 a 30 años) es el que más utiliza las RRSS	Usuario joven (16 a 30 años) es el que más utiliza las RRSS
Uso: Facebook (96%) seguida de Youtube (66%) y Twitter (56%).	Uso: Whatsapp (97%), Instagram (85%) Facebook (85%).
Youtube es la mejor valorada, Facebook en el 4º puesto.	Whatsapp es la mejor valorada, Facebook en el 6º puesto.
Cae en número de usuarios Tuenti y Badoo	Tuenti ha salido del estudio y se incorpora Whatsapp.
Media de uso: 2´5 horas por día.	Media de uso: 2´6 horas por día.
52% le parece bien la publicidad.	51% le parece bien la publicidad.
12% de los usuarios compran a través de RRSS	14% compran a través de RRSS.
70% de los usuarios son influidos en su decisión de compra a través de RRSS	65% de los usuarios son influidos en su decisión de compra a través de RRSS

Fuente: [“VII Estudio Anual de Redes Sociales”](#) elaborado por IAB Spain

LOS 'BOTS' MUESTRAN EL CAMINO

Toca hacer caja: cómo WhatsApp puede convertirse en una máquina de hacer dinero

Con 1.000 millones de usuarios, la aplicación de mensajería espera, silente, a que Facebook ponga en marcha la maquinaria para convertirla en un negocio rentable



**95% de las compañías
nacionales tiene
presencia en las redes
sociales**

**Sólo el 55%
Las utiliza en
atención
al cliente**

Fuente: El consumidor social. Madurez
del Social Customer Service en el
mercado español 2015

¿Qué es la reputación online?

SMF
THE SOCIAL MEDIA FAMILY

Reputación online

No está bajo el control de la
organización

La 'fabrican' los usuarios
cuando conversan y aportan
sus opiniones

Estrechamente vinculada
con la reputación de marca

¿Qué valor tiene una escucha activa en RRSS para mi negocio?





Agustin Escamez

@aescamez

39 years old Tech Freak and still coding,...I hope for a long time

📅 Se unió en septiembre de 2010



Agustin Escamez

@aescamez



Seguir

Otro mas donde NO comprar online, @ HORROROSO serv. at. cliente. 1h mareando al tfno. Asi q, o Amazon o comercio de barrio

21:49 - 15 dic. 2015



Responder a @aescamez @

Responde @

16 dic. 2015

@aescamez Hola Agustín, ¿podemos ayudarte por aquí? Disculpa las molestias.





La Flow
@mamenflow

Soy el orgullo de mi abuela, que era la oveja negra de la familia y fue quien me enseñó a cocinar! Lo demuestro en @Flow_Cooking y colaboro en @amigastronomiks

Se unió en noviembre de 2011

La Flow
@mamenflow

Gracias a @ hoy voy a gozar de un delicioso Menú Navideño con @PacoRoncero



RETWEET 1 ME GUSTA 6

19:26 - 15 dic. 2015

Responder a @mamenflow @PacoRoncero

Formalito @Formalito soy - 15 dic. 2015
@mamenflow @PacoRoncero Cuidado Mamen, Paco Roncero es en realidad hermano de Elsa de Frozen... Hazme un muñeco de nieveeee

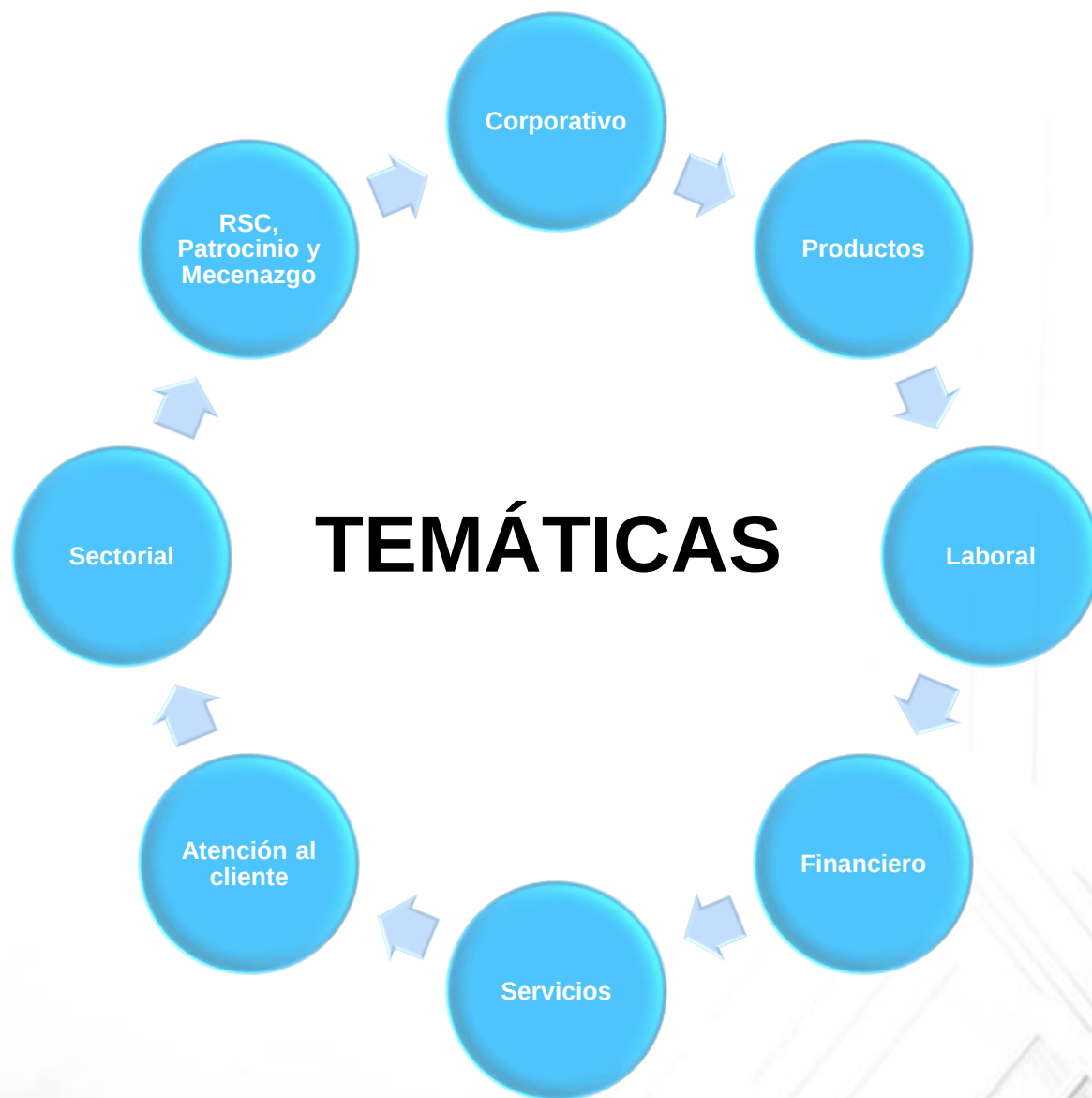
delicioso

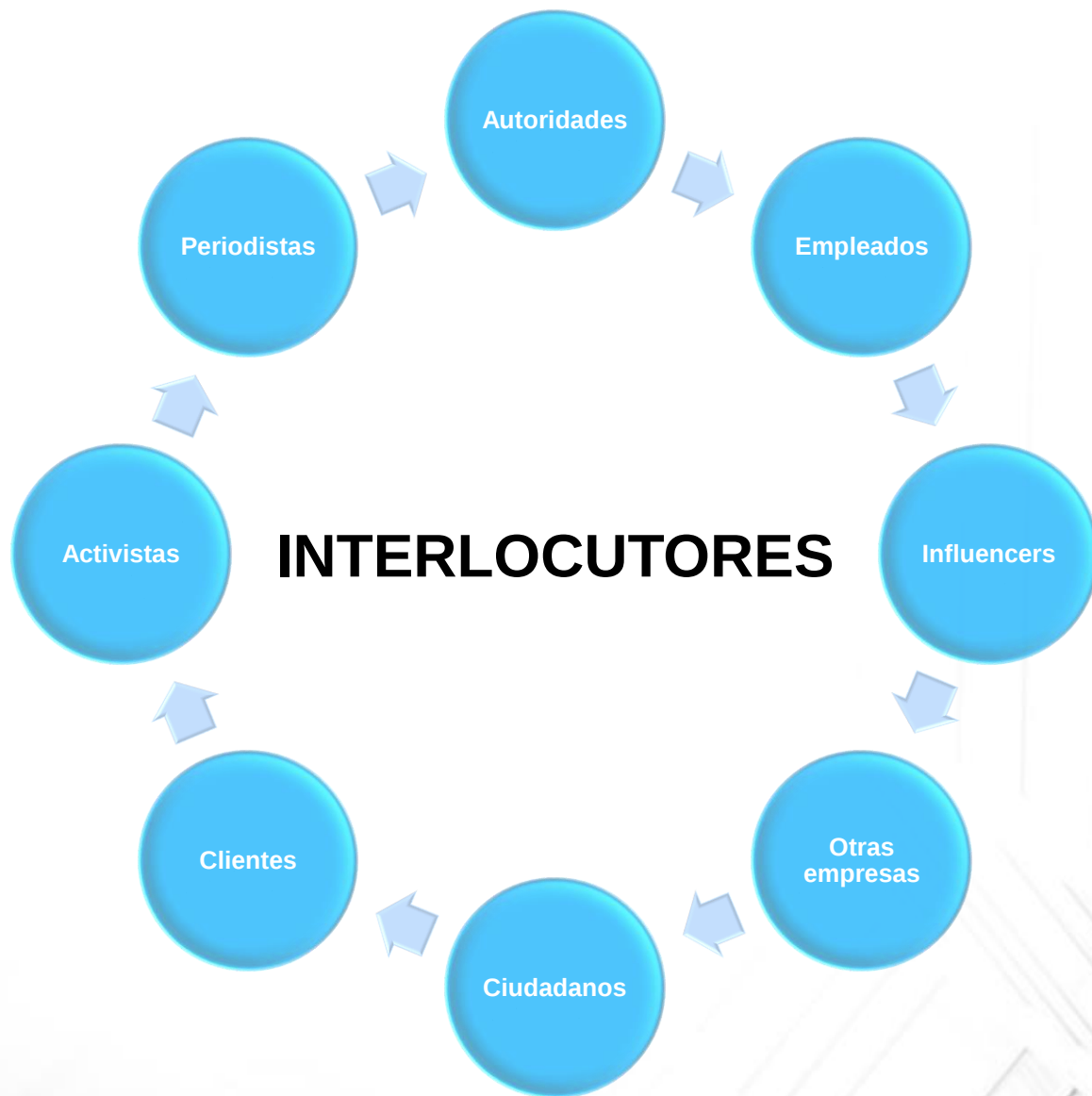


© 2016 Twitter Sobre nosotros Ayuda Condiciones Privacidad Cookies Información sobre anuncios

¿Cómo utiliza la franquicia las RRSS?

- **The Social Media Family** ha presentado junto a la **Asociación Española de Franquiciadores** los dos primeros informes sobre la **franquicia y las redes sociales en España** (sectores restauración/alimentación y moda)
- El **objetivo** ha sido identificar “**buenas prácticas**” en el uso de las RRSS por parte de las franquicias, así como las principales demandas que sus clientes les realizan a través del canal
- Los **informes** están a vuestra disposición, en formato de libre descarga, a través de los siguientes **enlaces**:
 - [Alimentación/Restauración](#)
 - [Moda](#)





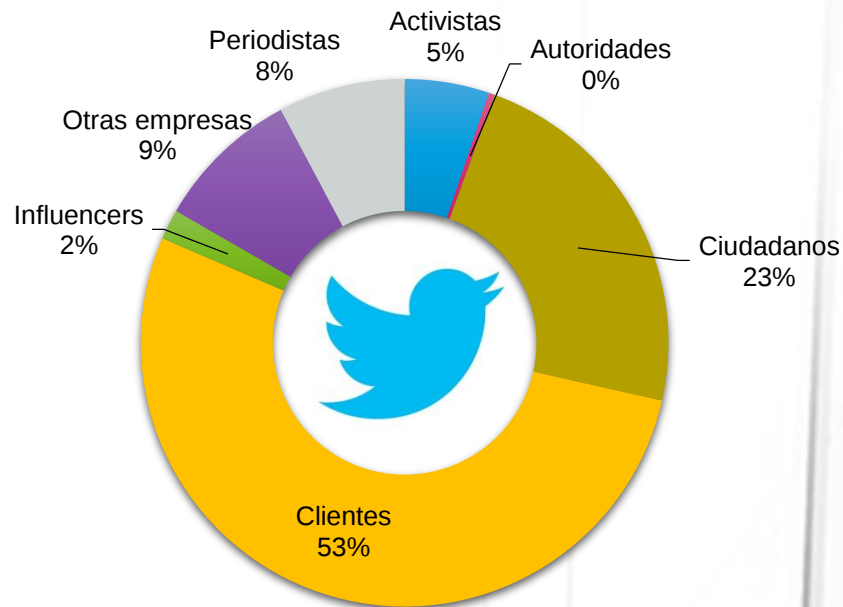
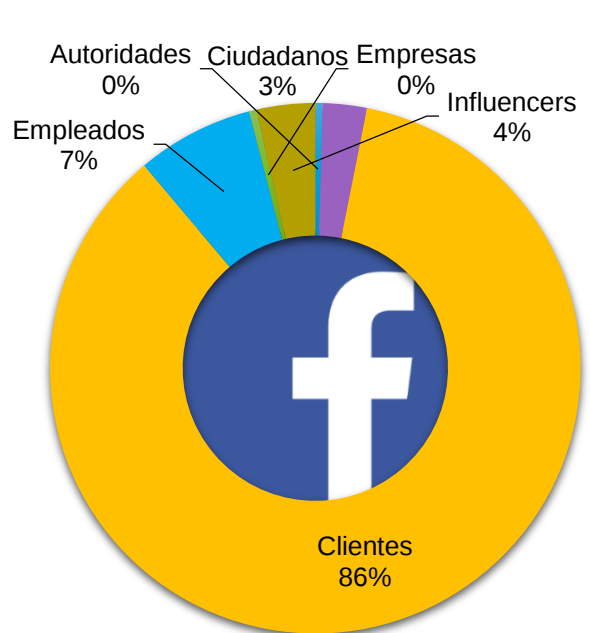
Categorización manual: Temática

- ☐ **Corporativo:** que afecten a la reputación (en general), concursos, campañas de publicidad...
- ☐ **RSC, Patrocinio y Mecenazgo:** acciones enmarcadas dentro de criterios Responsabilidad Social Corporativa, patrocinio deportivo...
- ☐ **Productos:** productos, valoración de éstos...
- ☐ **Laboral:** ofertas de trabajo, ERES...
- ☐ **Financiero:** presentación de resultados, apertura de nuevas franquicias...
- ☐ **Servicios:** envío a domicilio, tarjeta fidelización...
- ☐ **Atención al cliente:** servicio de atención al cliente...
- ☐ **Sectorial:** noticias e información relacionadas con el sector, presentación de productos novedosos...

Categorización manual: Interlocutor

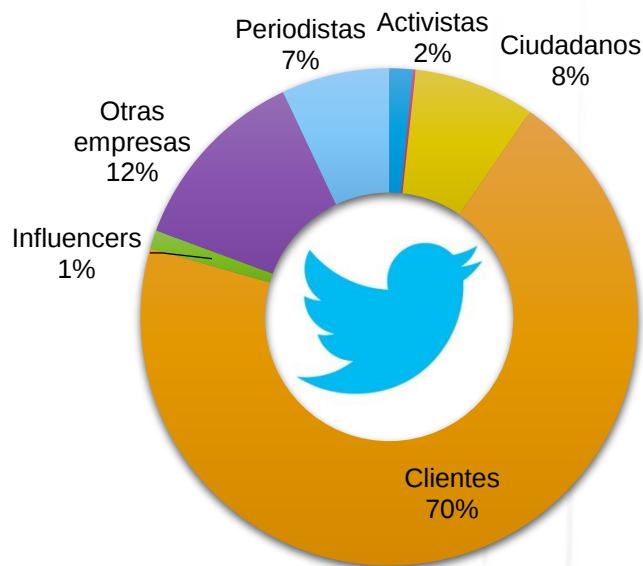
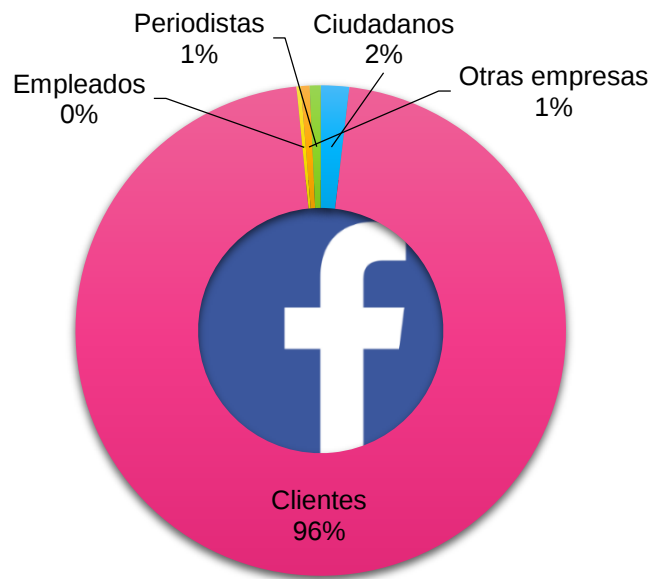
- ☐ **Autoridades:** políticos, jueces, entes públicos...
- ☐ **Clientes:** personas que se identifican como clientes o que se entiende por su comentario a la marca que han sido clientes
- ☐ **Periodistas:** periodistas, medios, blogs...
- ☐ **Activistas:** sindicatos, ONGs...
- ☐ **Empleados:** usuarios identificados como empleados de la franquicia.
- ☐ **Influencers:** usuarios con una comunidad superior a 30.000 seguidores
- ☐ **Otras empresas:** empresas que han mencionado a las franquicias
- ☐ **Ciudadanos:** usuarios no adscritos a ninguna de las anteriores categorías

Alimentación menciones por interlocutor Facebook VS Twitter



Facebook se muestra como la red de mayor participación de los clientes, mientras que en Twitter las menciones presentan un origen más segmentado.

Restauración menciones por interlocutor Facebook VS Twitter



Facebook se muestra de nuevo como un canal dominado por las menciones de clientes.

Franquiciador y Franquiciado en RRSS

- La mayoría de marcas globales optan por integrar sus fanpage para España dentro de las principales.
- Franquicias como McDonald's o Burger King carecen de cuentas oficiales en Twitter para el mercado nacional...
- Pero si permiten a sus franquiciados tener la suya propia

Franquiciador y Franquiciado en RRSS



McDonald's (ES) Detalles de Facebook

Acerca de: "¡Bienvenido a McDonald's España! Síguenos para estar al día de contenidos exclusivos, novedades, curiosidades y promociones :)"

Categoría: Productos & Co. > Alimentación [Cambiar](#) Especialmente popular en: España

Esta página ('mcdonaldsspain') es parte de una página global [McDonald's](#)

Primer detalle: McDonald's (ES) publica de vez en cuando.

Última actualización del análisis hace 9 horas - [Actualizar](#)

[En Facebook](#) | [Export Excel](#)

Indicadores

Número de fans	926k	Publ. / día	0,8
Evolución semanal	0,10%	Actividad	0,26%
Valor publicitario (EUR)	34k €	Interacción de Publicaci...	0,33%
Nivel de servicio	n.a.	Alcance total por día	n.a.
Tpo. / Reacción	n.a.	Alcance de publicación ...	n.a.



Franquiciador y Franquiciado en RRSS

Zubiarte
Bilbondo

TWEETS 64 SIGUIENDO 65 SEGUIDORES 16 ME GUSTA 25

McDonald's Bilbao
@McDonaldsBilbao

Cuenta Oficial de McDonald's Zubiarte y McDonald's Bilbondo

Bilbao, Spain
on.fb.me/1aNo1nx

Twittear a McDonald's Bilbao

42 fotos y videos

McDonald's Bilbao rebittó

Bilbondo @pbilbondo · 12 abr.
¿Y a ti, cómo te gusta el Big Mac? ¿Con o sin tomate?
Pide tu hamburguesa a tu gusto en #McDonalds de #Bilbondo.

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

Rodilla Sandwiches @Rodilla...
Seguir

Ayuda WordPress @ayudawp...
Seguir

Encontrar amigos

Tendencias: España · Cambiar

#DíaDeLaTierra
31.2 K Tweets

#IglesiasEXPRESIÓN
10.6 K Tweets

#Cervantes400
Es tendencia desde hace 3 horas

#6AñosSofaBlanco
Es tendencia desde hace 4 horas

#LioPabloM4

Franquiciador y Franquiciado en RRSS





[Todo](#)
[Noticias](#)
[Imágenes](#)
[Maps](#)
[Vídeos](#)
[Más ▾](#)
[Herramientas de búsqueda](#)

Aproximadamente 2.130.000 resultados (0,71 segundos)

McDonald's® España - Mcdonalds.es
[Anuncio](#) www.mcdonalds.es/ ▾
 Todas las novedades y promociones en nuestra web. Entra e Infórmate!
 My Combo McDonalds® 3,90€ BigMac®Chiken:Ed.Limitada
 Producto a 1 € Nuevo Mc Flurry Caramel

Tweets with replies by McDonald's España ... - Twitter
https://twitter.com/mcdonalds_es?lang=es ▾ [Traducir esta página](#)
 The latest Tweets and replies from McDonald's España (@mcdonalds_es).

Me Encanta (@MeEncanta) | Twitter
<https://twitter.com/meencanta?lang=es> ▾ [Traducir esta página](#)
 Me EncantaVerified account · @MeEncanta. ¡Hola! Esta es la página oficial de McDonald's USA para los que nos gusta tuitear en español. MeEncanta.com.

McDonald's Europe (@McDonaldsEurope) | Twitter
<https://twitter.com/mcdonaldseurope> ▾ [Traducir esta página](#)
 1050 tweets · 133 photos/videos · 5417 followers. Check out the latest Tweets from McDonald's Europe (@McDonaldsEurope)

McDonald's León (@McDonaldsLeon) | Twitter
<https://twitter.com/mcdonaldsleon?lang=es> ▾
 ¡Bienvenid@s! Twitter de la Franquicia McDonald's en León y Ponferrada. ...
 McDonald's León @McDonaldsLeon 8h8 hours ago Leon, Spain. Hora de comer ...

McDonald's Murcia (@McDonaldsMurcia) | Twitter
<https://twitter.com/mcdonaldsmurcia> ▾
 Cuenta oficial de McDonald's #Murcia (@zigzagmurcia, @CCAtalayas, #Infante, #Espinardo, ... McDonald's Murcia @McDonaldsMurcia Apr 13 Murcia, Spain.

McDonald's Bilbao (@McdonaldsBilbao) | Twitter
<https://twitter.com/mcdonaldsbilbao> ▾
 The latest Tweets from McDonald's Bilbao (@McdonaldsBilbao). Cuenta Oficial de McDonald's Zubiarte y McDonald's Bilbondo. Bilbao, País ... Bilbao, Spain.

Awesome Joey on Twitter: "McDonalds Spain ...
<https://twitter.com/.../status/674549741208870912> ▾ [Traducir esta página](#)
 9 dic. 2015 - McDonalds Spain! @MelonieMac found it, Gg food rip diet
pic.twitter.com/yRPUG06OpU. Retweet 1; Likes 20; 又SamsMusicification ...

Los concursos
sirven para
fidelizar a la
audiencia

Telepizza España ha compartido un/a **Imagen** - 24 de febrero de 2016 12:59

¡Entra en <http://bit.ly/XboxHALO5> y participa!
Consigue uno de los juegos HALO 5 para XBOX ONE.



Timeline Photos
facebook.com

👍 19 💬 0 📧 10

Telepizza España ha compartido un/a **Enlace** - 15 de marzo de 2016 18:00

Si hay #Champions... ¡hay telepizza!
Tus medianas desde 4.95€ local/recoger y 7.95€ especialidad domicilio en web.



¡¡Martes Locos!!
telepizza.solution.weborama.fr

👍 832 💬 68 📧 84

Aprovecha un evento de
actualidad para difundir
tu mensaje

facebook

Haz una “llamada a la acción” para movilizar a tu comunidad

Restaurantes La Tagliatella - Página oficial ha compartido un/a Imagen -
8 de abril de 2016 13:40

"No hay nada mejor que un amigo" ... ¡excepto un amigo con un postre como estos!
¡Dale a si estás de acuerdo!
<http://www.latagliatella.es/menu/dolci-postres/>



Photos from Restaurantes La Tagliatella - Página oficial's post
facebook.com

1.373 46 64

Telepizza España ha compartido un/a Enlace - 15 de marzo de 2016 18:00

Si hay #Champions... ¡hay telepizza!
Tus medianas desde 4.95€ local/recoger y 7.95€ especialidad domicilio en web.



¡¡Martes Locos!!
telepizza.solution.weborama.fr

832 68 84

Aprovecha un evento de actualidad para difundir tu mensaje

facebook

Las Redes
Sociales también
sirven para
difundir contenido
corporativo

Lizarran Bar ha compartido un/a **Imagen** - 27 de marzo de 2016 21:58

Inauguramos franquicia en #Málaga! Ahora nos encontrarás en Alameda Principal, número 11, una de las zonas más transitadas de la ciudad andaluza. Este Lizarran se une al que ya disponíamos en Muelle I en el puerto malagueño. Tú también quieres ser #franquiciado? Contáctanos y te informaremos de todo!



Photos from Lizarran Bar's post

facebook.com

👍 55 💬 2 📩 11

VIPS ha compartido un/a **Imagen** - 1 de abril de 2016 12:43

Nos afincamos a la sombra del acueducto para recibir a vuestras mercedes! Ya tenemos #nuevoVIPSmarten #Segovia! Aguardamos con premura vuestra visita! ❤️



Photos from VIPS's post

facebook.com

👍 972 💬 48 📩 75

facebook

Los concursos
también favorecen
la interacción con
el consumidor

 **McDonald's (ES)** ha compartido un/a **Imagen** - 1 de abril de 2016 15:22

El 13 de Junio se enfrentarán España y la República Checa en la UEFA EURO 2016™. ¿Te gustaría ver a tu hijo/a salir al campo con su estrella favorita? Si tienes un hijo de entre 6 y 10 años, sólo tienes que subir una foto o un video junto demostrando vuestra pasión por el fútbol y podréis participar en el concurso cuyo premio incluye un viaje para los dos a Toulouse. ¿A qué esperáis? ¡Participad!



Timeline Photos

facebook.com

 3.710  58  182

facebook

 **LAURA GARCIA** @lauragfl · 27 mar.
@KFC_ES @infOviedo si! Queremos un KFC en Oviedo 😊 ya!!

← ↻ 3 ❤️ 2 ⋮



KFC España
@KFC_ES



+ Seguir

@lauragfl @infOviedo cientos de ovetenses nos han dicho lo mismo. El departamento de franquicias está informado de vuestra sugerencia ;)

RETWEETS
11

ME GUSTA
15



21:24 - 27 mar. 2016

← ↻ ❤️ ⋮



Mariostrischenko @marioorozgon · 28 mar.
@KFC_ES @Jordypainting @lauragfl @infOviedo Yo también quiero un KFC en Oviedo 🙌

← ↻ 4 ❤️ 5 ⋮



David Gonzalez @davidcule1988 · 28 mar.
@KFC_ES @chapacuovi @lauragfl @infOviedo #KFCenOviedoYa

← ↻ 1 ❤️ 1 ⋮



Luis Diaz @mibiejaluiso · 27 mar.
@KFC_ES @lauragfl @infOviedo #KFCenOviedoYa

← ↻ 1 ❤️ 1 ⋮



chente txentauri @txentaurik · 28 mar.
@KFC_ES @marioorozgon @lauragfl @infOviedo en oviedo ya tienen local en Uria esquina milicias nacionales?

← ↻ ❤️ ⋮



Juan Ardura @JuanArdura05 · 29 mar.
@txentaurik @KFC_ES @marioorozgon @lauragfl @infOviedo interes debe haber pero Piden demasiado

← ↻ ❤️ 1 ⋮





Starbucks España
@starbucks_es



Seguir

¡Pedaleando hacia el finde! 🌸🌸🌸



RETWEETS
24

ME GUSTA
103



Una buena
creatividad
siempre obtiene
buenos
resultados



 **100 Montaditos** 
@100montaditos

⚙️ [Seguir](#)

¡Ya tenemos los ganadores del concurso
#MeVoyDeJarras! 👉 @Bertoride
@Lito_Santana @Javiidela @juanmacastana
@aggnova ¡Enhorabuena a todos! 🎉

RETWEETS 5 ME GUSTA 8



 #23 @Bertoride · 1 abr.
OLEEEEEEEEEEE OLEEEEEEEEE 🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟 @100montaditos
@Lito_Santana @Javiidela @juanmacastana @aggnova

👤 ↻️ ❤️ 4 ⋮

 Raúl Santana @Lito_Santana · 1 abr.
@Bertoride @100montaditos @Javiidela @juanmacastana @aggnova
braaaaaavoo! Felicitades a todos y a disfrutar con nuestras jarras jajaha

👤 ↻️ ❤️ 2 ⋮

 Juan @juanmacastana · 1 abr.
GRACIAS! Enhorabuena al resto de ganadores @100montaditos @Bertoride
@Lito_Santana @Javiidela @aggnova

👤 ↻️ ❤️ 2 ⋮

 Raúl Santana @Lito_Santana · 1 abr.
@juanmacastana @100montaditos @Bertoride @Javiidela @aggnova como os
pasamos los datos para el premio?

👤 ↻️ ❤️ 1 ⋮





envips

SEGUIR

123 Me gusta

1 día

envips Bienvenido al país de los #besos!
#LoHeVistoEnTiendasVIPS #welcomehome
#lipsense #kissme #rug #picoftheday
@balvi_gifts

balvi_gifts 😊😊😊😊😊😊😊😊

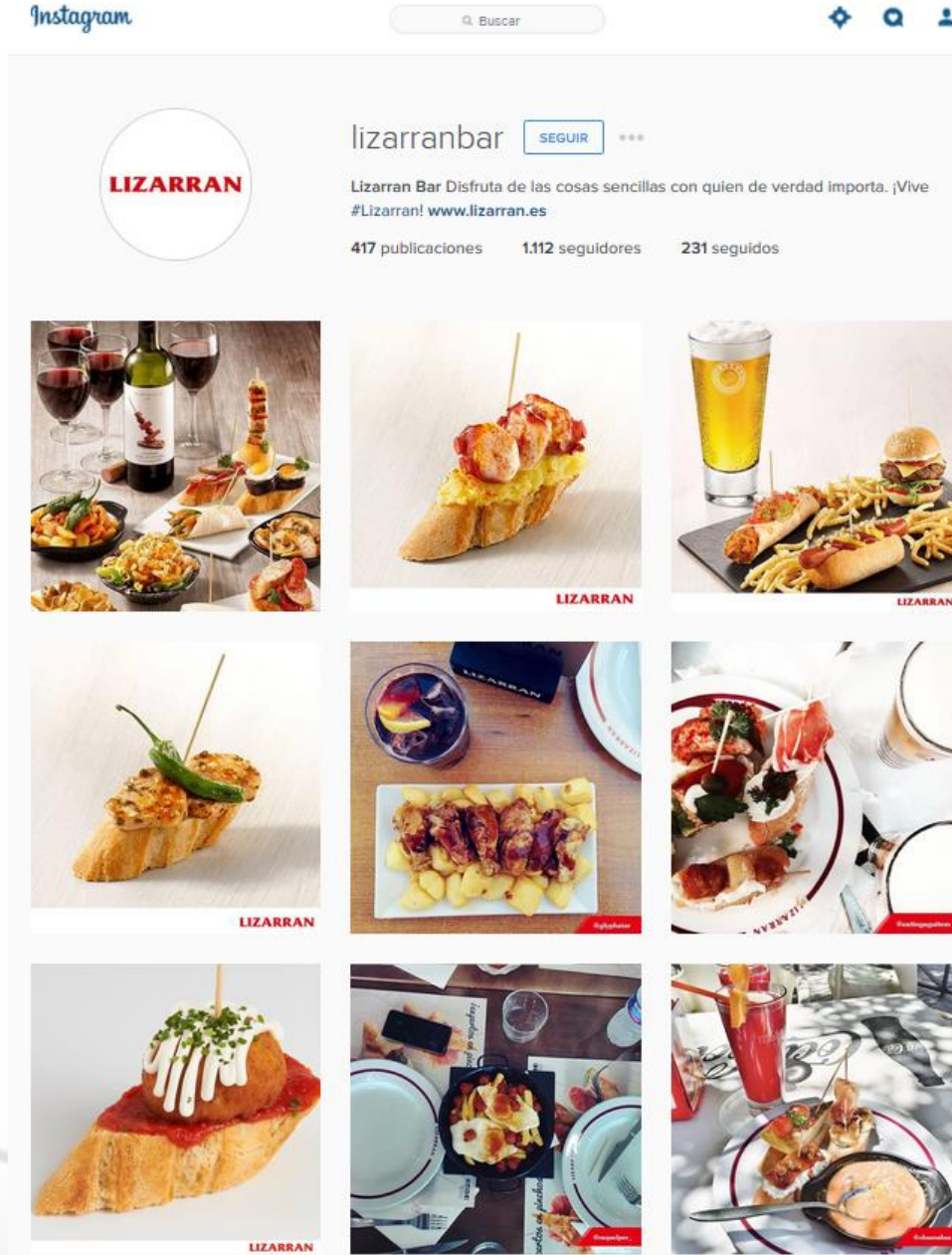
envips 😊😊 @Balvi_gifts

Instagram es otra de las plataformas a tener en cuenta a la hora de diseñar una estrategia en social media



Añade un comentario...





Instagram es otra de las plataformas a tener en cuenta a la hora de diseñar una estrategia en social media



¿De qué hablan los influencers?



En el mundo de la moda, los influencers realizan colaboraciones con marcas, por lo que su conversación se genera en torno a producto (nuevas colecciones o adquisiciones en las tiendas) y a servicios (descuentos en productos específicos o promociones)

La mayoría de los influencers publican contenido en diferentes medios, aunque destacan sus blogs propios, Instagram y Twitter



er
dm



La importancia de un Social Media Plan para Franquiciadores



ALAIN AFFLELOU
@AFFLELOU_OPTICO

La primera franquicia óptica de España al servicio de los tuiteros.

📍 España
🌐 alainafflelouoptico.es
📅 Se unió en febrero de 2010

TWEETS 8.388 SIGUIENDO 10,2 K SEGUIDORES 19,7 K

Tweets Tweets y respuestas

ALAIN AFFLELOU @AFFLELOU_OPTICO

¡En ALAIN AFFLELOU #BlackFriday!

Alain Afflelou @AfflelouFerrol

Twitter oficial Alain Afflelou Optico: El Alto-Naron, Parque Ferrol, Alcampo Ferrol, Odeon Naron.



Afflelou Avila
@AFFLELOU_AVILA

Opticos Optometristas Abulenses a tu servicio, en la mayor franquicia óptica de España. Avda Juan Carlos I 45 CC El Bulevar Ávila

📍 920 21 90 72
🌐 alainafflelou.es
📅 Se unió en noviembre de 2012

TWEETS 1.260 SIGUIENDO 1.602 SEGUIDORES 796 ME GUSTA 390 LISTAS 4

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Alain Afflelou retweetó

ALAIN AFFLELOU @AFFLELOU_OPTICO - 25 nov.

Premios ALAIN AFFLELOU al Talento Óptico Universitario, apostamos por el desarrollo laboral de jóvenes estudiantes de óptica

TWEETS 506 SIGUIENDO 266 SEGUIDORES 166 ME GUSTA 39

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Afflelou Avila retweetó

Fundación AAfflelou @FUND_AAfflelou - 15 jun.

¿Cómo proteges los ojos de los #PequesAlSol? Participa en la siguiente encuesta y comparte: bit.ly/EncuestaFAA



Franquicias Hoy @FranquiciasHoy

ALAIN AFFLELOU OPTICO: apuesta por el joven talento

La importancia de un Social Media Plan para Franquiciadores

- Elaboración de un manual estratégico de buenas prácticas y usos de canales sociales entre franquiciador y franquiciado
- Establecimiento de límites y exposición al uso de la marca en medios sociales
- Importante ofrecer formación – e información- sobre entornos digitales y su “lenguaje”
- El cliente interno también debe ser partícipe de este proceso: ¿qué, cómo y cuándo puede interactuar en nombre de la marca en redes sociales?

- Las franquicias no deben tener miedo de entrar en las redes sociales. Pese a las críticas detectadas, **predominan los comentarios positivos** hacia éstas.
- Sin embargo, deberían **controlar más las cuentas de sus franquiciados y mantener una misma imagen de marca** tanto en las cuentas principales y como las de los franquiciados.
- Las **redes sociales** se erigen como una potente herramienta a la hora de **defender la reputación de la Franquicia frente a malas prácticas de sus franquiciados**, al ser un canal en tiempo real donde poder interactuar con sus empleados y clientes.

- Es importante que franquiciador y franquiciado establezcan las **“reglas del juego”** en redes sociales
- La principal aportación que pueden hacer **las redes sociales** hacia las marcas es en el ámbito de la **Atención al Cliente**, mitigando las quejas de los usuarios.
- Además, permite **conocer** de mano de sus propios clientes cuáles son **los puntos de la gestión o de los productos que generan más insatisfacción**, con el fin de mejorarlos
- **Facebook** (en alimentación y restauración) e **Instagram** (moda) se presentan como las plataformas más eficaces

- Desde un punto de vista de negocio, este tipo de ejercicios permiten a los franquiciadores **descubrir en qué ciudades hay una “necesidad” de apertura de un nuevo local.**
- Una **correcta monitorización** de las redes **permite a la franquicia adelantarse a futuras crisis reputacionales** que podrían afectar a la viabilidad de la marca.
- Porcentualmente **apenas podemos encontrar diferencias entre las menciones negativas publicadas en Twitter y Facebook** en cada uno de los sectores analizados.
- La **RSC, el Patrocinio y el Mecenazgo se muestran como una forma efectiva de mejorar la reputación** de las franquicias en Social Media.

- Espero que esta presentación te haya resultado útil
- Puedes seguirme en  <http://es.linkedin.com/in/psammarco>
- Tuitearme en  http://www.twitter.com/pablo_sammarco
- Leerme en el blog de **THE SOCIAL MEDIA FAMILY**
- Además, si quieres recibir esta presentación, contacta con nosotros a través del  comunicacion@thesocialmediafamily.com
O del  91 025 87 93