

¿Cuál es la mejor estrategia para gestionar usuarios de internet, que un [operador Wisp](#) puede usar con las redes sociales para mantener a sus clientes enganchados e involucrados con la marca y así animarles a escribir comentarios positivos que motiven a otros comprar los servicios de internet?

Los canales de las redes sociales son una excelente manera de conectar con los clientes. En el caso de un operador Wisp , puede ser una manera casi instantánea para que sus clientes tengan otra manera de obtener ayuda sobre el servicio y sobre cómo aprovechar internet. Al convertir sus canales sociales en sinónimo de servicio al cliente, usted puede ganar un “montón” de buena reputación, que sería el primer paso para ir cosechando buenas críticas.

Veamos el caso de Twitter, una red social bidireccional, rápida, práctica y útil, que la convierte en una vía perfecta para atender a sus clientes de una manera sencilla, simple y directa. Cuando trabajas en el negocio de [vender servicios de internet y Banda Ancha](#), la velocidad de atención es importante y el objetivo es dar una respuesta rápida. La naturaleza de Twitter es la inmediatez. Es una red que requiere una respuesta rápida, de nada sirve contestar a algo a los dos días, cuando ya la conversación no tiene sentido y la verdad que ya tu usuario se habrá buscado sus propios medios para resolver sus dudas y puede que sea tu competencia quien termine asistiéndolo y ganado su confianza. Lo interesante es dar una respuesta rápida y ser eficaz al resolver sus dudas sobre el servicio y así tener un cliente contento.



Las redes sociales son una buena estrategia para gestionar usuarios de internet, permitiéndote ofrecer un servicio personalizado que ayude a ganarte la confianza de tus clientes. Un cliente contento que confía en tus servicios no dudará en recomendarte y dejar buenos comentarios.

Entre las herramientas y estrategias para gestionar usuarios de internet usando las redes sociales están aquellas que permiten escuchar lo que está comentando tu audiencia sobre sus problemas, tus productos o tu marca. Existen herramientas de escucha con cuadros de mando que te permiten seguir las palabras clave y frases que se utiliza tu audiencia para describir sus necesidades. Algunas herramientas que puedes probar en este sentido son:

<https://tweetreach.com>

<http://www.socialofficesuite.com/>

<http://sproutsocial.com/>

Un operador WISP tiene una gran audiencia por ahí de internautas con intereses, problemas, comentarios y quejas. Vigilar mucho debe ser parte de tu trabajo. Tener una buena política y la estrategia sobre cómo hacer frente a todas las preguntas más comunes, problemas y quejas es una buena estrategia para gestionar usuarios de internet en redes sociales. Debes asegurarte de tener buenos procesos internos para resolver todos los problemas que has decidido responder a través de las redes sociales.

Finalmente una estrategia para gestionar usuarios de internet usando las redes sociales es conseguir una comunidad propia, privada, y si es posible, de manera que tengas a la gente hablando y comentando acerca de tus servicios. Ten presente que los mejores comentarios no vendrán de las personas felices que no tienen problemas con tu servicio, sino de todos aquellos clientes previamente descontentos que obtuvieron una respuesta para resolver sus problemas perfectamente a través de un operador WISP, que escucharon todas sus quejas y sugerencias y actuaron a tiempo. Esta bien monitorizar los comentarios positivos, pero más importante es ser consciente de comentarios negativos, para adaptar los servicios que estás prestando a tu comunidad de usuarios online.

Las estrategias para gestionar usuarios de internet usando las redes sociales es un camino largo, es difícil, requiere algo de inversión y un buen equipo detrás de él (por no decir toda la empresa) pero los rendimientos y beneficios son muy importantes como para justificar el esfuerzo.

Si quieres saber más sobre las estrategias para gestionar usuarios de internet usando las redes sociales te invitamos a suscribirte al Newsletter de Bandalibre

[Suscribirse al Newsletter de Banda Libre](#)

