



[socialmediacoach.gr](http://socialmediacoach.gr) - Αλέξανδρος Φατσής



## **Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω τα social media για να βελτιώσω το customer loyalty; - part 1**

Όπως όλοι γνωρίζουμε, όσο πιο συχνά βλέπει ένας καταναλωτής το logo ή το όνομα της επιχείρησής μας, τόσο πιο οικείο του είναι το brand μας. Μέσω των social media η επαφή του πελάτη με την επιχείρησή μας μπορεί να είναι ακόμη και καθημερινή.

Επιπλέον, ανάλογα με το περιεχόμενο το οποίο θα συναντά στη Facebook Page μας ή το blog μας ή το Twitter account μας, θα διαμορφώσει και αντίστοιχη εικόνα στο μυαλό του για το ποιοι είμαστε. Αυτός είναι και ο λόγος που επιμένω να μην χρησιμοποιούμε τα social media ως ένα απλό κανάλι διαφήμισης ή, έστω, προωθητικών ενεργειών. Γιατί στην ουσία το “καίμε” ως μέσο. Αντί να το αξιοποιήσουμε στο μέγιστο βαθμό, ώστε να υποστηρίξουμε το brand μας, κάνουμε απλώς μια αρπαχτή.

Ωραία λοιπόν! Αλλά πόσο συχνά είναι το συχνά; Πότε ο αριθμός των δημοσιεύσεων μας έχει την μεγαλύτερη δυνατή απόδοση χωρίς να γίνεται ενοχλητικός;



Κάθε περίπτωση είναι ξεχωριστή. Ας πάρουμε για παράδειγμα το Twitter. Σύμφωνα με όσα υποστήριξε ο Dan Zarella στο σεμινάριο του The Science of Timing, μπορούμε να κάνουμε όσα tweets θέλουμε και δεν θα ενοχληθεί κανείς. Αναφέρει π.χ. ότι ο Guy Kawasaki ξεπερνά τα 20 tweets την ημέρα χωρίς να έχει κάποιο παράπονο από τους followers του.

Και είναι λογικό. Η πλειονότητα των χρηστών κάνει follow εκατοντάδες άλλους χρήστες. Το Twitter stream τους ούτως ή άλλως είναι γεμάτο tweets τα οποία ανανεώνονται συνεχώς. Όσα και να δημοσιεύσουμε εμείς λοιπόν, δεν θα κάνει καμιά διαφορά.

Το πιθανότερο είναι μάλιστα ότι ακόμη και αν ξεπεράσουμε τα 20 tweets την ημέρα, μόνο όσοι χρήστες ακολουθούν ελάχιστα άτομα τελικά θα τα δουν. Οπότε αν πρόκειται για κάτι που πραγματικά θέλουμε να προωθήσουμε/υποστηρίξουμε, καλό θα είναι να το κάνουμε tweet αρκετές φορές μέσα στο 24ωρο.

Προσοχή! Δεν πρέπει να κάνουμε copy-paste τα tweet μας και να τα ξαναβάζουμε αυτολεξεί. Εκτός του ότι θα είναι εκνευριστικό για τους λίγους που θα τύχει να τα ξαναδιαβάσουν, θεωρείται και spam. Το Twitter μάλιστα απαγορεύει αυτήν την πρακτική και αν το παρακάνετε μπορεί και να κλείσει τον λογαριασμό σας.

Το ιδανικό είναι να αλλάζετε την διατύπωση ή να γράφετε κάτι διαφορετικό με το ίδιο θέμα ή link. Έτσι και τον στόχο σας πετυχαίνετε για προβολή και δεν κινδυνεύετε να ενοχλήσετε τους followers σας.



Οποσδήποτε η πιο πάνω πρακτική πρέπει να χρησιμοποιείται με φειδώ. Αν δεν έχετε κάτι να πείτε, καλύτερα να μην γράφετε τίποτα. Αν επαναλαμβάνετε συνεχώς τα ίδια πράγματα, έστω και με διαφορετική διατύπωση, θα δείτε τους followers που τόσο κόπο κάνατε να αποκτήσετε, να εξαφανίζονται σε χρόνο dt.


Στο [επόμενο post](#) θα μιλήσουμε για τα blog και όσα πρέπει να γνωρίζουμε για την συχνότητα με την οποία πρέπει να δημοσιεύουμε σε αυτά.


[socialmediacoach.gr](http://socialmediacoach.gr) - Αλέξανδρος Φατσής




ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ  
Η ΑΔΕΙΑ 

ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ  
Η ΠΛΗΡΗΣ 

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ  
Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΗΓΗΣ 

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ Η  
ΠΛΗΡΗΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ  
ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ 

ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η  
ΚΕΡΦΟΣΚΟΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ 

Τα κείμενα αυτού του blog χορηγούνται με άδεια [Creative Commons Attribution-NoDerivs 3.0 Ελλάδα](#). Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όλα τα κείμενα του blog οπουδήποτε επιθυμείτε και με οποιοδήποτε τρόπο ακόμη και για εμπορική χρήση χωρίς προηγούμενη άδεια και χωρίς την υποχρέωση καταβολής δικαιωμάτων με την προϋπόθεση ότι θα είναι σαφής η αναφορά της πηγής και ότι το κείμενο θα παραμείνει ακέραιο, χωρίς καμία προσθήκη, αλλαγή ή συντόμευση συμπεριλαμβανόμενης αυτής εδώ της σημείωσης.