

GREENPEACE

# El Papel del Community Manager

Redes sociales y medio ambiente 2.0

Nadia González @Nadianit

GREENPEACE

GREENPEACE

[www.greenpeace.es](http://www.greenpeace.es)



# ¿Qué es un Community manager?

Son muchas las definiciones que se han utilizado para arrojar luz sobre este perfil profesional. Según José Antonio Gallego, presidente de AERCO (Asociación Española de Responsables de Comunidades Online) el Community Manager (CM) es

**«Quien se encarga de cuidar y mantener la comunidad de seguidores que la marca o empresa atraiga, encargada o responsable de sostener, acrecentar y, en cierta forma, defender las relaciones de la empresa con sus clientes en el ámbito digital, gracias al conocimiento de las necesidades y los planteamientos estratégicos de la organización y los intereses de los clientes. Una persona que conoce los objetivos y actúa en consecuencia para conseguirlos.»**



# Funciones de un CM

- **Comunicar la filosofía de la organización (conocer!)**
- **Monitorizar (medir!)**
- **Captar la atención entre los contenidos de la red (creatividad!)**
- **Generar reportes (feedback interno!)**
- **Proveedor de contenido de interés** (pensar qué contenido te vale para las redes y cómo lo mueves! Blog en vivo-Instagram-Streaming-Fb-Twitter...)
- **Busca líderes:** influencers y blogger (apoyo a las campañas!)



Tener una estrategia...

**Marcarse un objetivo claro:**

**“CONSEGUIR APOYOS  
PARA GANAR CAMPAÑAS”**



# Evolución del CM

- Las funciones del Community Manager van más allá de la simple administración de las redes sociales.
  - Al principio moderaba y escuchaba las redes sociales y hacía informes de la situación.
  - Ahora ha evolucionado a la **realización de estrategias online** de posicionamiento y lanzamiento de campañas online.



# El día a día de un community manager

- 1.- **Monitorizar y responder la redes** (Fb, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, Google+, Tuenti, Vine..) durante todo el día (7 x 24).
- 2.- Junto con el departamento de comunicación, **trasladar** los puntos vip de la escucha y el monitoreo.
- 3.- **Medir!!!** (resultados para aprender y mejorar)
- 4.- **Diseñar y plantear**, desde el principio de la elaboración de una proyecto, **la estrategia online de una campaña** (integración en los equipos de trabajo desde el principio .-evolución)



# Un ejemplo

## Campaña de #pescaSOstenible de Greenpeace

- 1.- Tenemos un momento vip de campaña por la ley de la **Política Pesquera Común** que se vota, este año, en Bruselas. (campañas)
- 2.- Tenemos un **barco de Greenpeace (Arctic Sunrise)** que recorre Bcn, Dènia, Bilbao (movilización)
- 3.- Tenemos **voluntarios por toda España** preparados para apoyar la campaña (movilización)



GREENPEACE

# Un ejemplo

## ¿Qué hace el CM?

1.- Marcar los **mensajes importantes online** para dar a conocer la campaña:

¿Qué llega más a nuestros usuarios? Storytelling, historias con rostro --->  
pescadores artesanales

Blog en vivo, twitter en vivo, instagram en vivo de las visitas a puerto,  
tuiterracción

2.- **Marcar objetivos online:** Conseguir firmas para llevar a Bruselas y  
presionar

Web+ barcos de papel + flotilla + concurso online + todos los materiales  
compartibles





GREENPEACE

GREENPEACE

[www.greenpeace.es](http://www.greenpeace.es)





GREENPEACE

GREENPEACE

[www.greenpeace.es](http://www.greenpeace.es)



# Herramientas más útiles para un CM

→ ¡El móvil! Un smartphone es tu mejor amigo...o enemigo ;)

→ Cada uno busca sus trucos...algunos de los míos:

- \* Hootsuite (programar!)

- \* Topsy (medir!) + Crowdbooster + Ampro (empresa medición online)

- \* Instagram y Vine con Twitter (más rápido)

- \* Siempre un Q&A

# Resolución de conflictos

- **Temperamento tranquilo y paciente.** Nunca enzarzarse en una ciber-discusión acalorada O\_o
- **Trolls y ciber-plastas** ¿qué hacer con ellos? Nunca eliminar comentarios, siempre contestar con argumentos y links a informes.
- **Monitorizar** bien y saber cuándo tienes una crisis y empezar con el protocolo de crisis en redes. Escuchar. Comentar en Foros
- **Ser prudente:** No decir nada que no dijeras en medio de una plaza, con un altavoz y una camiseta de Greenpeace



**¡MUCHAS GRACIAS!**

**Podéis encontrarme en twitter @nadianit y  
detrás de @greenpeace\_esp**

**¡Nos vemos por las redes!**

**GREENPEACE**

**GREENPEACE**

**[www.greenpeace.es](http://www.greenpeace.es)**