



Twitter com a eina d'atenció al client

Febrer de 2016



TUITS
22,3m

SEGUINT
662

SEGUIDORS
19m

AGRADAMENTS
94

 Segueix



Decisions 2.0

Bo, bonic i barat

- Amb uns recursos limitats, s'ha de valorar molt bé l'entrada a una nova xarxa social
- Les noves iniciatives no només han de ser atractives (Instagram) han d'aportar un valor afegit



Twitter

De què parlem?

- Tenim a l'abast una eina gratuïta, però no la seva gestió!
- Minimitzar el risc
- Estratègia prèvia. Tenir clar quin és el nostre objectiu: comunicar, conèixer el client, vendre, difondre imatge de marca...
- Criteris de gestió molt clars



**Ser actius, respondre, crear xarxa,
interaccionar**

Casos pràctics: @policia

Jot Down Magazine @JotDownSpain 27 min
 @policia Si viajas al extranjero (UE) y te llevas cuatro porros, ¿es preferible meterlos en la maleta que facturas o llevarlos encima?
 Detalles [← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)

Policía Nacional @policia 9 min
 @JotDownSpain Mejor, si los llevas liados y donde los perros no los detecten (paquete tabaco?). Pero arriesgas a 1 acta por consumo público
 Detalles [← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)

Jot Down Magazine @JotDownSpain 3 min
 @policia Muchas gracias, Carlos :))
 Detalles [← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)

Policía Nacional   [Siguiendo](#)
 @policia

@JotDownSpain A mandar... He tenido que consultarlo, porque yo no conocía... y un agente veterano es el que me lo aclarado ¡Saludos! Carlos

[← Responder](#) [↻ Retwittear](#) [★ Favorito](#) [⋮ Más](#)

4 RETWEETS 4 FAVORITOS 

12:14 - 21 de ene. de 2014

Casos pràctics: @Fnac

Fnac España @Fnac_ESP · 4 min
 ¡Participa en nuestro #concurso y gana un viaje a uno de los rincones+mágicos de Francia! 🇫🇷 clubfnac.com/news/484/sites...



Ver foto

← ↻ 2 ★ 5 ...

Bolsii @Bolsii · 4 min
 @Fnac_ESP que concurso?

← ↻ ★ ...

Fnac España @Fnac_ESP · 4 min
 @Bolsii el de coger mi polla a pulsó wooooooooooooooooooooooooooooo

← ↻ ★ ...

Casos pràctics: @Alcampo

The image shows two screenshots of a Twitter thread. The left screenshot shows a conversation starting with @arshland asking if Alcampo has 'ruka' (a type of bread) in stock. Alcampo replies asking what 'ruka' is. @arshland then says 'pollas con peluca!!!' (chickens with wigs!!!). Alcampo replies with ':(' and the tweet has 276 retweets and 183 favorites. The right screenshot shows a retweet by Media Markt España, which asks Alcampo about 'ruka'. Alcampo replies with '@MediaMarkt_es ¿y ruka?' (and ruka?). This tweet has 141 retweets and 119 favorites. Below it, Alex García retweets the conversation, and Chico de los Recaos comments that he starts thinking the manager of Alcampo doesn't have anything to be envious of.

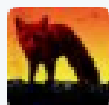
Left Screenshot:

- Tweet 1:** @arshland (4d): Hola @alcampo Tenéis ruka en stock???
- Tweet 2:** Alcampo @alcampo (2d): @arshland ¿que es ruka?
- Tweet 3:** @arshland (2d): @alcampo pollas con peluca!!!
- Tweet 4:** Alcampo @alcampo: @arshland :(12:17 PM · 09 dic 14. 276 RETWEETS 183 FAVORITOS

Right Screenshot:

- Tweet 1:** Media Markt España @MediaMarkt_es (5 horas): En Media Markt vendemos lavadoras, neveras, videoconsolas, tostadoras, calefactores y pistas de esquí.
- Tweet 2:** Tume retweetó
- Tweet 3:** Alcampo @alcampo: @MediaMarkt_es ¿y ruka? 7:50 p.m. · 11 dic 14. 141 RETWEETS 119 FAVORITOS
- Tweet 4:** Alex García @A_Garcia20 (4 horas): @alcampo @MediaMarkt_es JAJAJAJAJAJAJAJA ÍDOLO
- Tweet 5:** Chico de los Recaos @Alvaro_Ramaju (4 horas): Empiezo a pensar que el CM de @alcampo no tiene nada que envidiar al de la...

Casos pràctics: @Vueling



Albert Eu
@Albertmlg

2 feb

@vueling Hola buenas, si entro al avión empalmado me cobráis otro bulto? Gracias de antemano.



Vueling Airlines ✓
@vueling

 Seguir

@albertmlg Hola Albert, solamente si supera las medidas de equipaje de mano que son: 55x40x20 cm. Si no, tendrás que facturar... :)

10:12 - 3 feb 2015

  930  597

Casos pràctics: @ColaCao



Pablo Iglesias @Pablo_Iglesias_ · 6 h

Hoy he invitado a desayunar a @Ierrejón y os juro que ha preferido café en vez de colacao.



Iñigo y Pablo

Vine by queridoantonio

[Mostra-ho a la web](#)

← ↻ 16m ❤️ 12m ⋮



Cola Cao
 @colacao

Segueix

@Pablo_Iglesias_ @Ierrejón Pues no sabe lo que se pierde 😏

RETUITS
16

AGRADA A
24



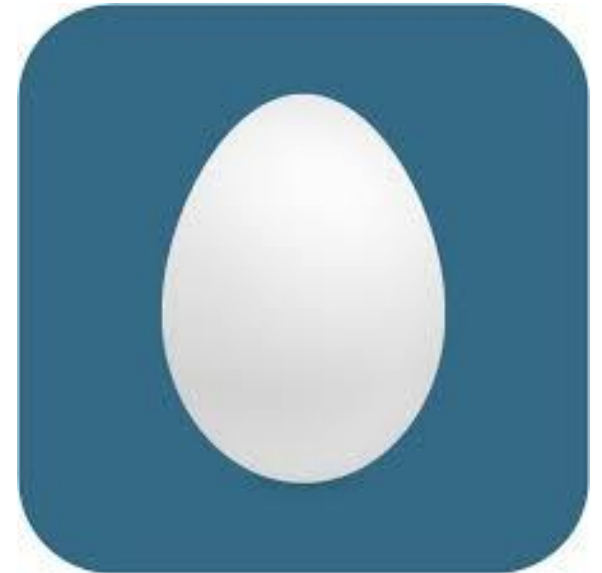
7:15 - 2 febr. 2016

← ↻ ❤️ ⋮

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Maig de 2011

- El 16 de maig de 2011, FGC entra oficialment a les xarxes socials (Facebook i Twitter)
- Els objectius: acostar-nos als seguidors/clients, escoltar, respondre consultes... en definitiva millorar com a empresa
- Ser-hi perquè hi hem de ser
- Hi havia una estratègia fixada que l'experiència ens ha fet modular d'acord amb la pròpia evolució de la nova relació entre FGC i els nostres seguidors



Follow

Suprimits per avaria a Sarrià trens S5 (Rubí) i S55 (UAB)

7:19 AM - 17 May 2011

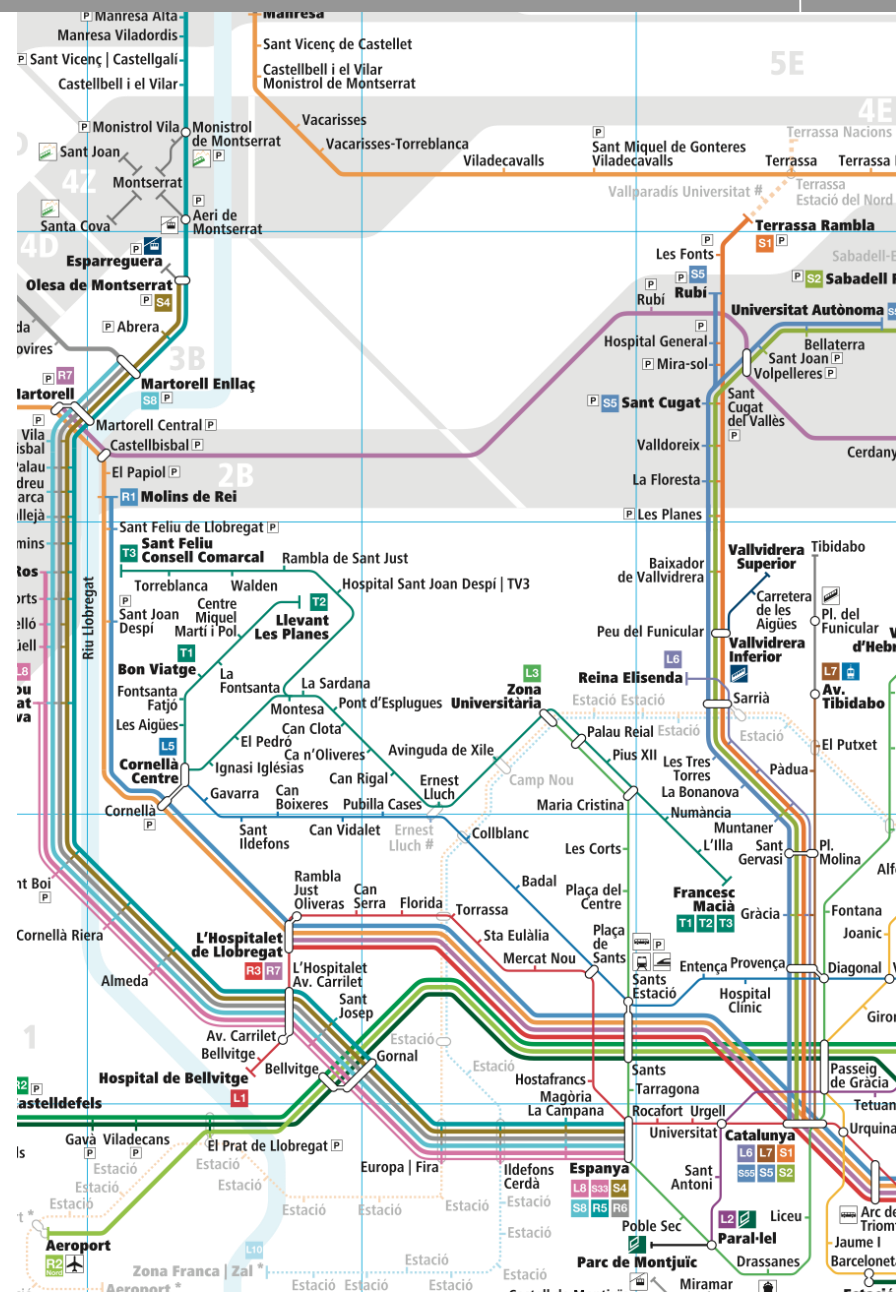
1 RETWEET



Adaptació a una nova manera de treballar

La veu de l'empresa a la xarxa

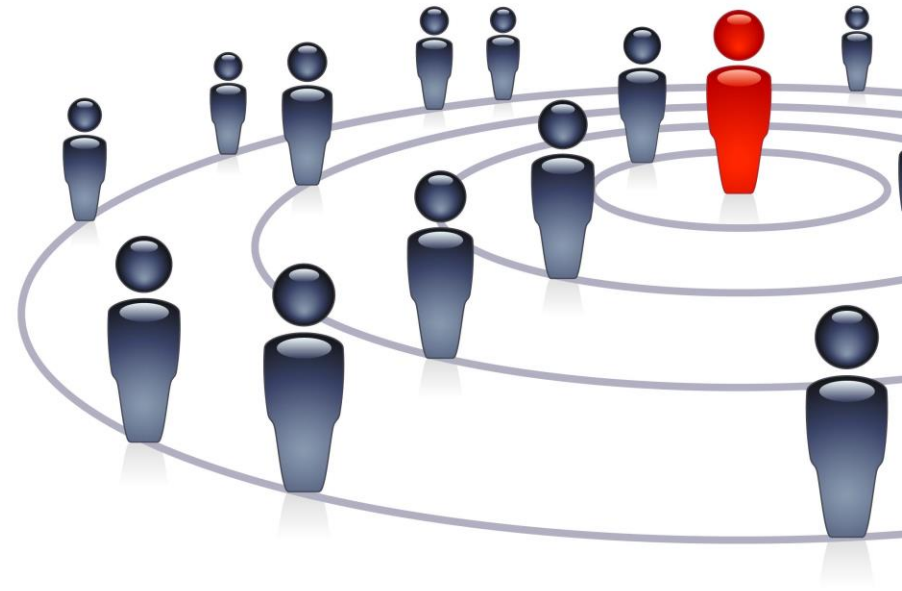
- El perfil @FGC no es va crear pensant en l'atenció al client
- Tenir clar qui som: una empresa pública, catalana, poc atrevida...
- Atents a les altres empreses del sector i a la relació que hi establíem
- Progressivament veiem com Twitter ens aboca a treballar d'una manera diferent
- Aquest canvi no afecta només a la comunicació que tenim amb els clients sinó també amb els mitjans i els periodistes



Nova feina, nous rols

Ara ens toca...

- Passar d'informar d'horaris i tarifes en un espai estàtic com **fgc.cat** o les vitrines de les estacions, a atendre les persones a títol individual
- Escoltar què es diu de nosaltres
- Tenim el privilegi de poder disposar de la informació que, en temps real, els propis clients ens trameten. Gestionar-la de manera útil i eficaç és responsabilitat nostra i en benefici de tots



@FGC



FGC @FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Departament de Territori i Sostenibilitat. Generalitat de Catalunya.

Catalunya
fgc.cat
Unit: maig de 2011

TUITS 22,4m SEGUINT 662 SEGUIDORS 19m AGRADAMENTS 94

Tuits Tuits i respostes Fotos i vídeos

FGC @FGC · 7 m

Bon consell David. Gràcies! #FGC #civisme

David Fernández Piña @DavidFdzP

@FGC @EduQuemada Als seients reservats millor no seure mai. Sempre hi ha qui els necessita i, si va buit, hi haurà lliures dels altres.

FGC @FGC · 29 m

No és tan una qüestió d'edat sinó de cedir el seient a la gent que ho necessita. Gràcies! #FGC #civisme

Xifres

- 22.000 tuits publicats
- 19.000 seguidors
- 6.000 incidències d'usuaris resoltes
- 0 crisis institucionals derivades de la gestió del perfil corporatiu
- 17.000 retuits



Continguts @FGC

Noves iniciatives

- La informació de servei és prioritària
- Moltes vegades gestionar xarxes socials vol dir **jugar amb els usuaris**
- Les nostres organitzacions disposen de molta informació. Si la tractem adequadament per difondre-la a través de les xarxes socials, pot obtenir una gran viralitat



@FGC

Segueix

Activa't i guanya! Crea una frase per il·lustrar aquesta situació amb l'etiqueta #activatfgc

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



@FGC

Segueix

Avui fa 52 anys d les riuades del Vallès, el pitjor desastre natural d s.XX a Cat. + info: facebook.com/fgcferrocarrils #FGC

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



RETUITS 4 PREFERIT 1

2:20 - 25 set. 2014



3

Carnero Bondia @MCarneroB · 1 oct. 2013
C "son un luxe, comparteix-los" #activatfgc

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



FGC @FGC · 4 abr.

Concurs de nanorelats: participa via Facebook (140 paraules) o Twitter (140 caràcters) i l'etiqueta #FGCrelats fgc.cat/downloads/conc...

RETUITS 6

PREFERITS 2



0:47 - 4 abr. 2014 · [Detalls](#)

Replega

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



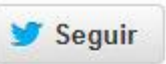
Trets diferencials

- En les incidències al servei, el cicle de vida de la informació ha canviat
- Estem online pràcticament les 24 hores al dia els 365 dies l'any.
- Les crisis quotidianes ens fan créixer
- Tenir molts ulls observant-nos, no podem acontentar a tothom



Marc Escoda Salat

@marc_escoda



El twitter els @fgc no fa vaga? Esquirol!

← Responder ↻ Retwitteado ★ Favorito

2
RETWEETS

1
FAVORITE



11:29 am - 10 mayo 12 · Insertar este Tweet

L'experiència ens diu...

- Confiança amb el nostre criteri. No perdre el nord per una crítica
- És important **fixar-se objectius** i treballar per assolir-los
- El 80% de la nostra feina consisteix en l'art de **construir missatges entenedors, lògics i que evitin l'enfrontament amb l'interlocutor**
- En molts casos el client no demana solucions, només ser escoltat
- Davant de tot i tothom **EDUCACIÓ I VERACITAT**



La bona feina té premi!



Mabel Rodriguez @Mabel Rquez · 3 abr.

@FGC Us felicito pels vostres Community Managers, per la gestió que en feu de les xarxes!

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Tanit Anglada @ttanglada · 1 gen. 2013

El community manager de @FGC treballa molt (dies com avui) i bé! #cosesquenoestoben #nivell #felicitats

← ↻ ★ 1 ⋮



Jordi Milà @jordi_mila · 21 març

.@FGC moltes gràcies per la vostra eficàcia a l'hora de respondre.
#un10alCMdeFGC

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Ignasi Marimon-Clos @ignasi35 · 20 nov.

Community managers del mon. Apreneu de @fgc.

← ↻ 1 ★ 2 ⋮



Eva @evulitsa · 1 jul.

M'agradaria felicitar el/la community manager dels @FGC perquè manté un twitter impecable i molt dinàmic!

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Jordi Martínez Soler @jordims93 · 27 jul. 2015

S'ha de reconèixer que l'atenció a l'usuari via TW de @FGC és de les millors del país. Com a mínim sempre contesten. Bé pel seu CMI!

← ↻ 4 ♥ 7 ⋮



Cristina Vila Umbert @crisvi60 · 23 feb. 2013

Molt gran el community de @FGC! Boníssima retransmissió de l'estat de les vies ferroviàries!! Seguiu així! #onneva #neu324

← ↻ 1 ★ 1 ⋮

[Mostra la conversa](#)

**Gràcies per la
vostra atenció**

jmaldea@fgc.cat



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

