



Estudio de clientes 2016: El valor de un seguidor

TWITTER + RESEARCH NOW LIBRO BLANCO
business.twitter.com | @TwitterBusiness

Twitter es el lugar donde las personas se conectan con sus **PASIONES**, comparten sus **OPINIONES**, y descubren lo que está pasando en el **MUNDO**, según está sucediendo.



Dada su **PREDISPOSICIÓN A DESCUBRIR** cosas nuevas, la gente busca nuevos negocios a los que **SEGUIR** y con los que **INTERACTUAR**.



Nos hemos asociado con la firma de investigación **RESEARCH NOW** para comprender mejor cómo la gente descubre las empresas en Twitter y las valiosas acciones que se derivan de ese descubrimiento.



Hemos entrevistado a más de **5 450** personas de todo el mundo que siguen a una empresa pequeña o mediana (SMB) en Twitter.



5 450 personas encuestadas



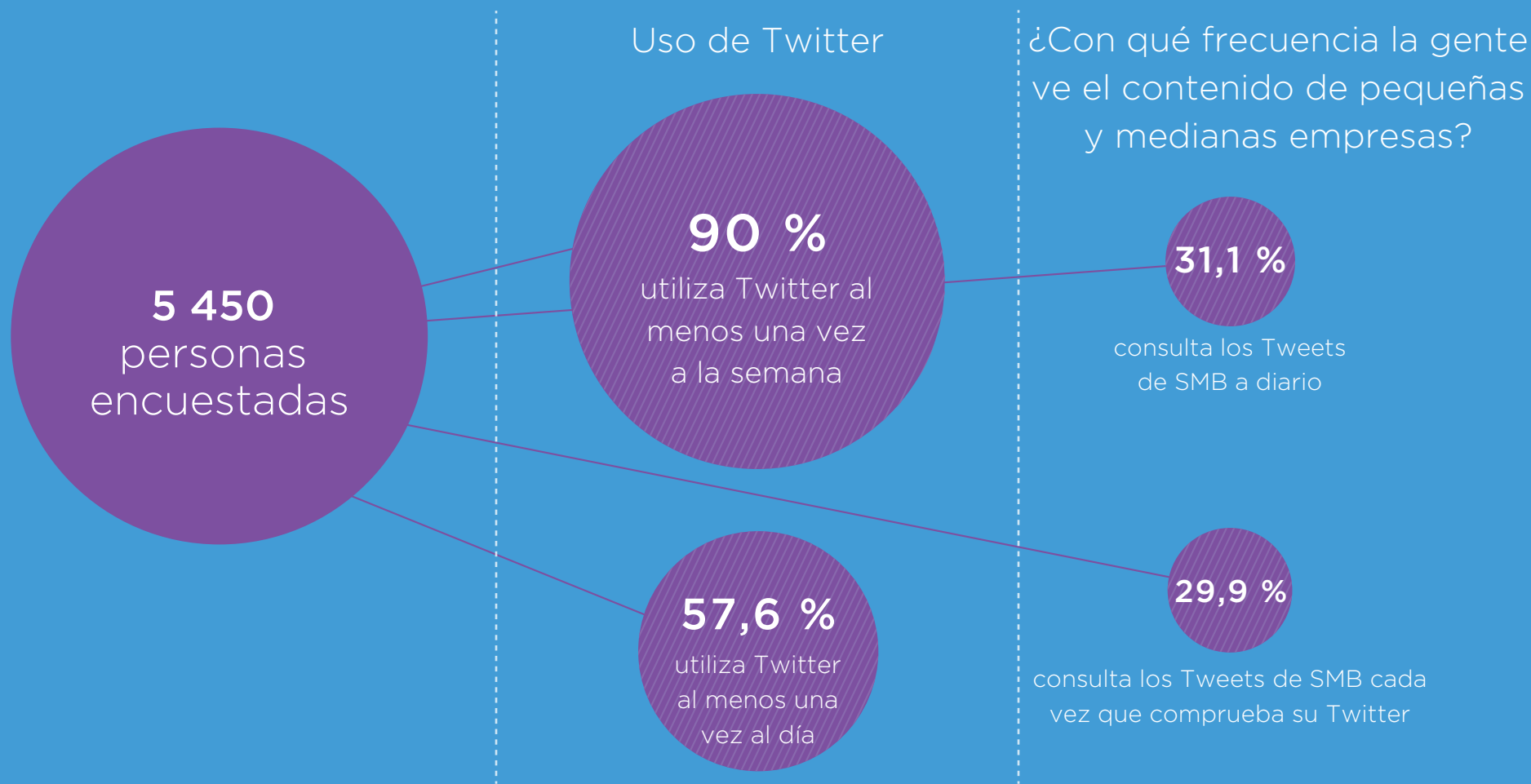
de todo el mundo*



siguen a una SMB** en Twitter



La gente utiliza Twitter para conectar con sus intereses y sus pasiones. Esto incluye a las pequeñas empresas.



Las personas están predispuestas a descubrir nuevas cosas cuando están en Twitter. De hecho, el **66,4 %** de los encuestados dice que ha descubierto una nueva SMB en Twitter.

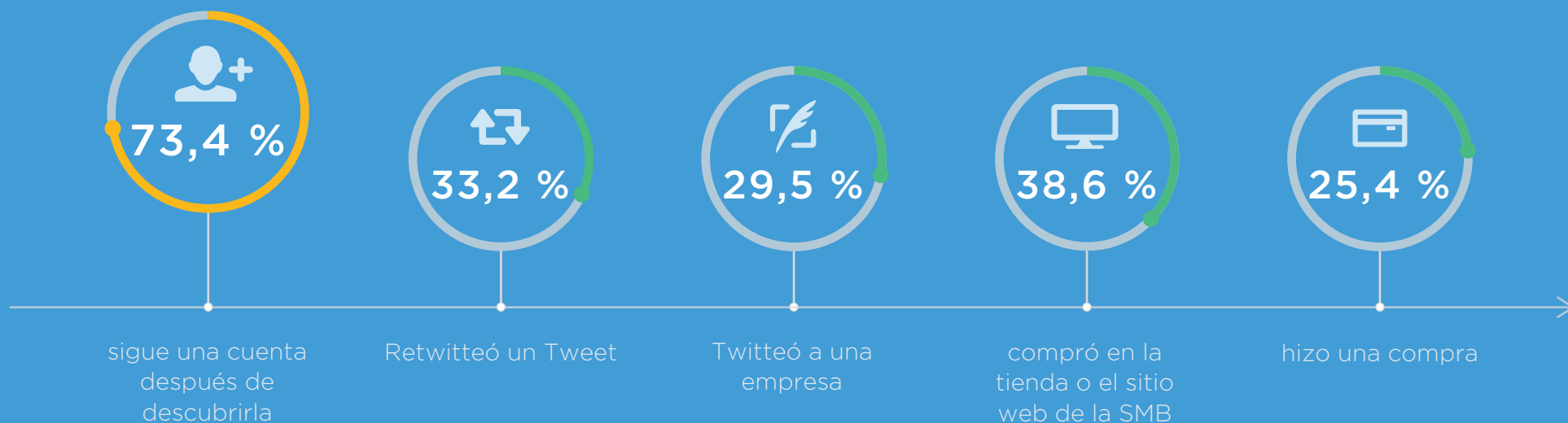
La gente descubre empresas en Twitter de muchas formas*



- **39,8 %**
vio recomendaciones en las secciones “who to follow”
- **37,5 %**
vio un Retweet de su Tweet
- **36 %**
vio a un amigo @responder
- **35,7 %**
vio un Tweet Promocionado de ellos
- **35 %**
vio un Tweet en una conversación con #etiqueta
- **33,6 %**
vio que otra marca o negocio los mencionaba
- **31,5 %**
siguió a una cuenta a la que yo sigo

En cuanto alguien descubre tu empresa en Twitter, comienza a interactuar con ella en cada fase de la compra. Desde participar en conversaciones hasta hacer compras, las personas empiezan a hacer cosas que la benefician.

La gente actúa en cada fase de la compra*



La gente quiere interactuar con tu empresa en Twitter y estas interacciones ayudan a crear afinidad hacia tu marca*

78,5 %

ha Twitteado a una SMB



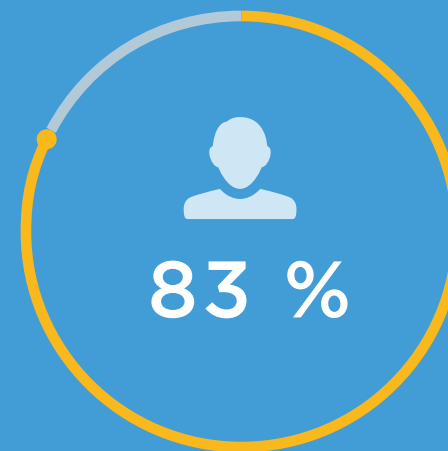
65,8 %

interactúa algunas veces/con frecuencia cuando ve a una SMB Twitteando



49 %

ha Twitteado a una SMB varias veces



de las personas que obtuvieron respuesta tenían después una mejor percepción sobre las SMB



*¿Con qué frecuencia interactúas con pequeñas y medianas empresas?

**Después de que te Twitteenan ¿cuál era tu idea de una pequeña o mediana empresa?

Los seguidores se sienten mejor en tu empresa, y lo más probable es que se conviertan en clientes fieles.

piensa comprar **93,3 %**

ha comprado una vez o más **68,7 %**

piensa comprar periódicamente **39,2 %**

ha comprado varias veces **39 %**

ha comprado una vez **29,7 %**

● piensa comprar algo en una SMB a la que sigue

● ha comprado algo en una SMB a causa de Twitter una o más veces

● piensa comprar con regularidad en una SMB en el futuro

● ha comprado algo en una SMB gracias a Twitter varias veces

● ha comprado algo en una SMB gracias a Twitter una vez



Tu audiencia está en Twitter y está buscando empresas a las que **APOYAR**.



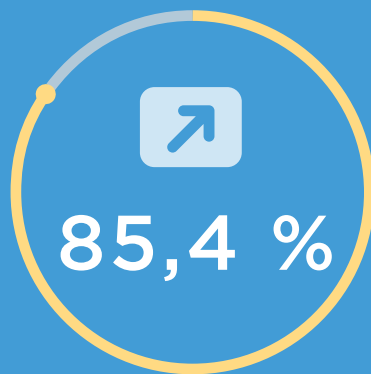
En cuanto alguien descubre tu empresa en Twitter, empieza a hacer cosas que la **BENEFICIAN**.



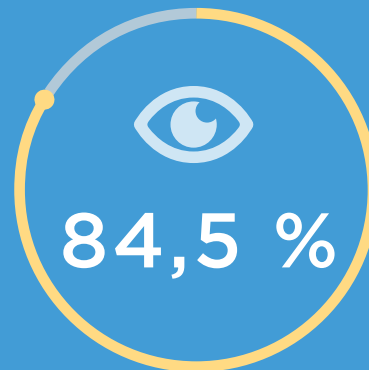
Tus seguidores son clientes fieles y fans de la marca. Ganar seguidores significa hacer crecer una **AUDIENCIA INTERESADA** con la que puedes interactuar en el futuro.



Promocionar tu cuenta con Twitter Ads es una forma sencilla de ayudar a descubrirte y acelerar el aumento de seguidores.



creo que las Cuentas Promocionadas ayudan a descubrir nuevos negocios en Twitter



ha visto las Cuentas Promocionadas en Twitter



ha seguido a una SMB después de conocer su Cuenta Promocionada



Obtén más información sobre cómo aumentar
tu audiencia en Twitter.

[¡Vamos!](#)