



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

INFORME TÉCNICO DE LA INVESTIGACIÓN DE TWITTER + DB5

business.twitter.com | [@TwitterSmallBiz](https://twitter.com/TwitterSmallBiz)

Realizamos una encuesta de 10 minutos entre 1000 personas que...



Viven en América Latina



Usan Twitter al menos
una vez por mes



Siguen una PYME*
en Twitter

*** Definición de PYME (pequeña o mediana empresa):**

Empresas como pequeños comercios minoristas, desarrolladores de aplicaciones, empresas del sector y otras empresas locales. Básicamente, cualquier empresa que no sea una gran corporación.

Reportado por los propios encuestados.



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

RESUMEN



Tus clientes potenciales están en Twitter.



Los clientes buscan PYMES en Twitter.



Cuando los clientes potenciales encuentran tu empresa, realizan acciones que la benefician.



Los seguidores muestran fidelidad.



El interés de los seguidores por tu empresa es genuino.



Es más probable que los seguidores tomen decisiones a partir de Tweets que mediante los canales tradicionales.



Los clientes potenciales quieren interactuar con las PYMES.



Anuncios de Twitter amplía tus esfuerzos.



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS
TUS CLIENTES POTENCIALES ESTÁN EN TWITTER.

... y ven e interactúan con tus Tweets



51%

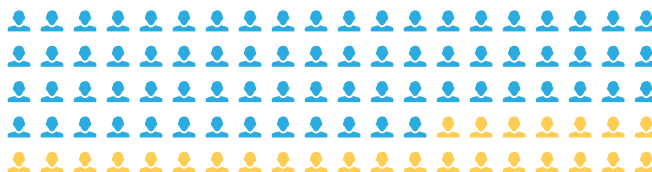
de los encuestados son usuarios diarios (86 % usa Twitter algunas veces por semana).

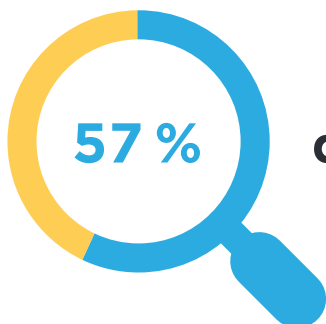


30%

ve Tweets de PYMES cada vez que inicia sesión (61 % ve Tweets de PYMES a diario o con más frecuencia).

73% mejoró su opinión sobre una PYME después de seguir y leer sus Tweets.



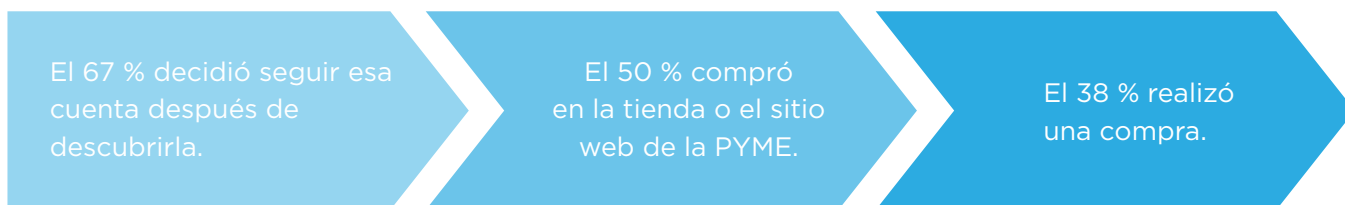


descubrió una nueva PYME en Twitter.

El descubrimiento se produce de diferentes maneras...



En promedio, los encuestados reportan que realizan al menos dos acciones que inciden directamente en la empresa.

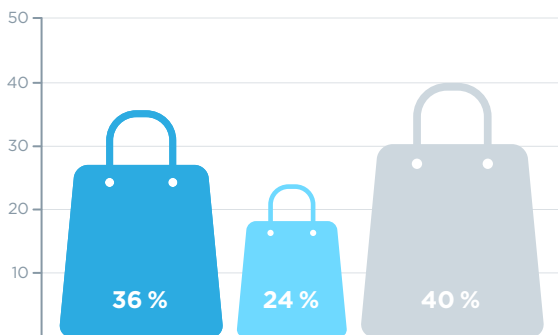


PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

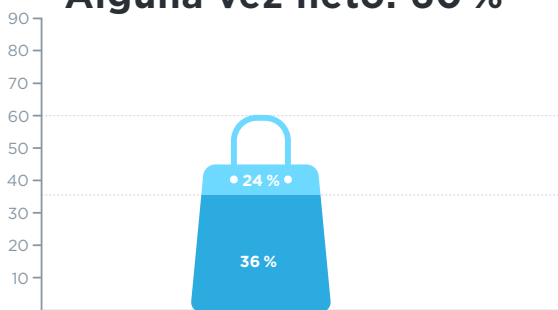
CUANDO LOS CLIENTES POTENCIALES ENCUENTRAN TU EMPRESA, REALIZAN ACCIONES QUE LA BENEFICIAN.

Seguidores que compraron tus productos en el pasado...

60 % de los encuestados dijo haber comprado algo de una PYME debido a Twitter.



Alguna vez neto: 60 %



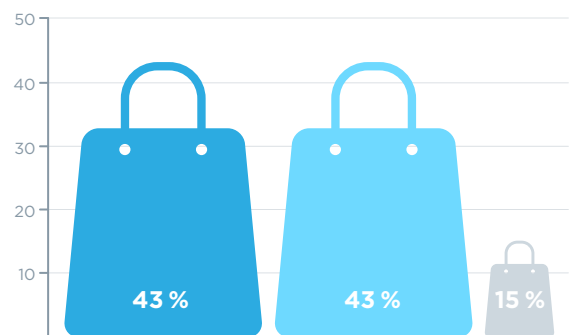
Clave ● Sí, varias veces

● Sí, una vez

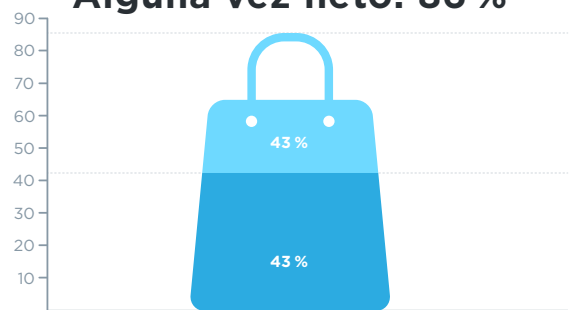
● No, nunca

y prevén comprar tus productos en el futuro.

43 % de los encuestados dijo que en el futuro piensa comprar con regularidad en una PYME que sigue.



Alguna vez neto: 86 %



Clave ● Sí, tengo pensado comprar con regularidad/varias veces

● Sí, podría considerar comprar al menos una vez

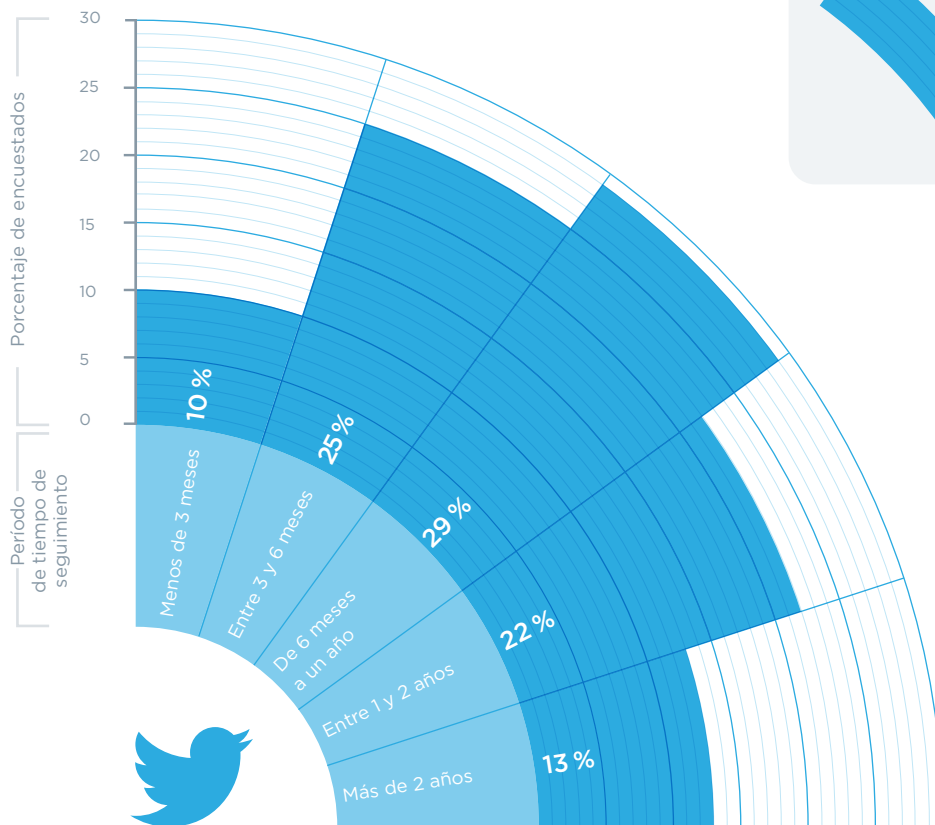
● No, nunca



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

LOS SEGUIDORES MUESTRAN FIDELIDAD.

Tiempo de seguimiento de PYMES favoritas



Clave

Cada bloque completo corresponde al 5% de los encuestados

Cada subdivisión corresponde al 1% de los encuestados

66% ha seguido a PYMES durante más de seis meses

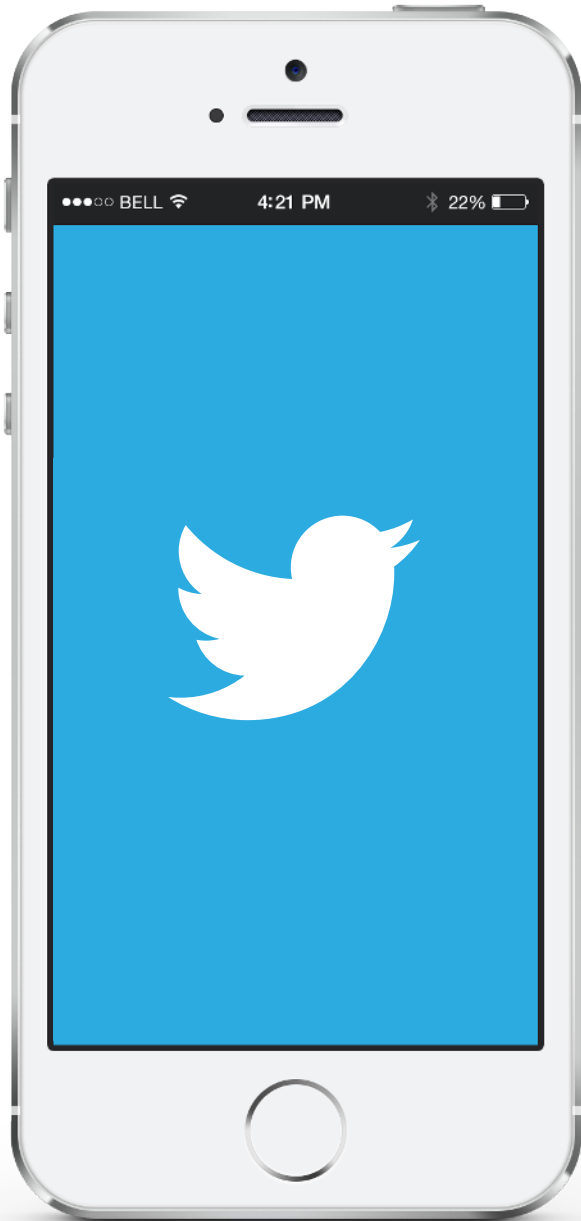
56% nunca ha dejado de seguir



En promedio, los encuestados manifiestan que siguen unas 21 PYMES.

PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS
EL INTERÉS DE LOS SEGUIDORES POR TU EMPRESA ES GENUINO.

Los seguidores quieren conocer tus productos y muestran apoyo.



Motivos del seguimiento

40% Se informa sobre nuevos productos



39% Brinda apoyo



36% Obtiene información que puedo usar



↻ Aproximadamente 2/3

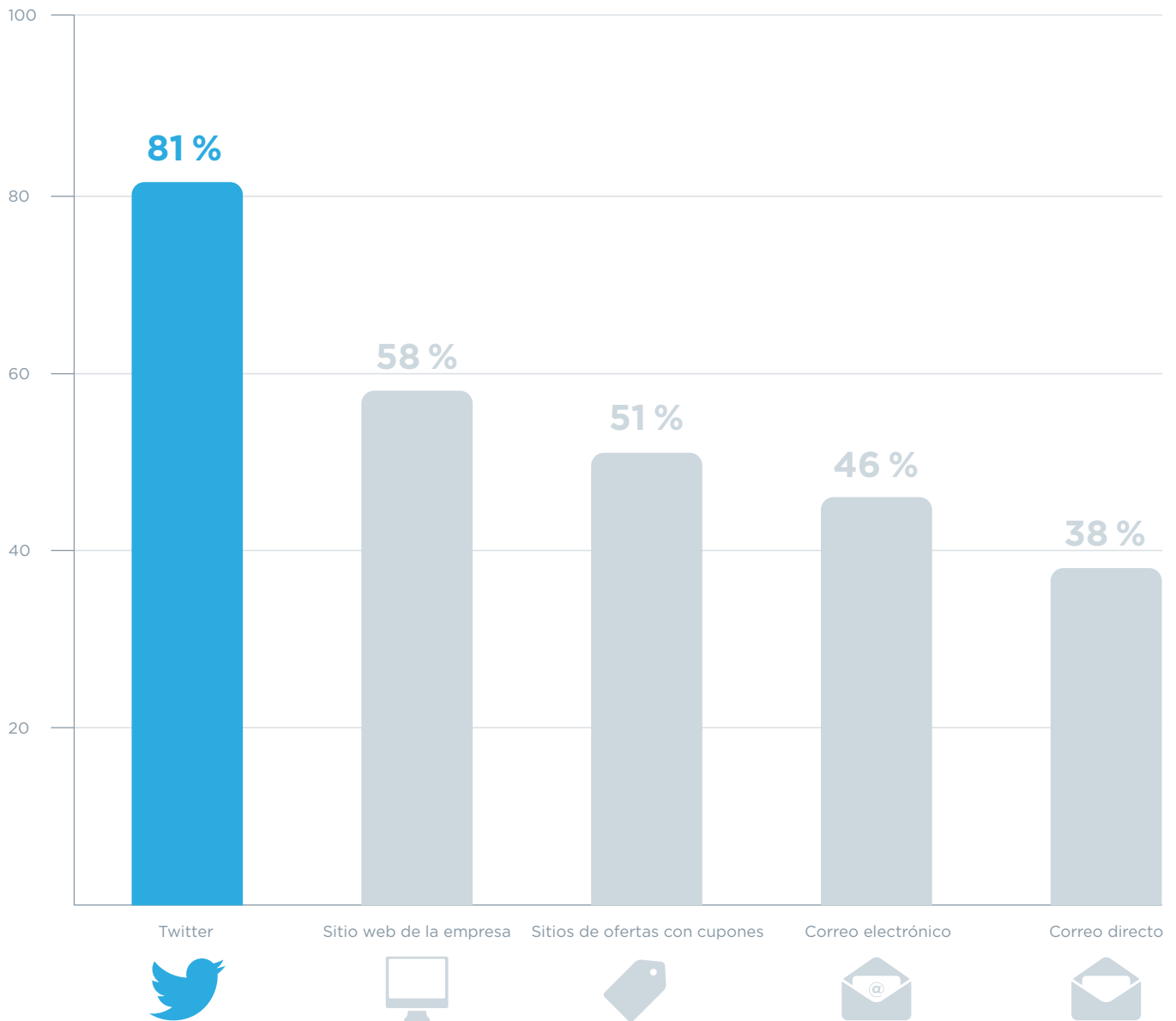
ha retwitteado un Tweet de una PYME.



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

ES MÁS PROBABLE QUE LOS SEGUIDORES TOMEN DECISIONES A PARTIR DE TWEETS QUE MEDIANTE LOS CANALES TRADICIONALES.

81 % tiene más probabilidades de realizar una acción a partir de la información compartida en Twitter.



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

LOS CLIENTES POTENCIALES QUIEREN INTERACTUAR CON LAS PYMES.



9 de 10

participaron en conversaciones con una PYME o sobre ella (1 de 4 suele participar en estas conversaciones).

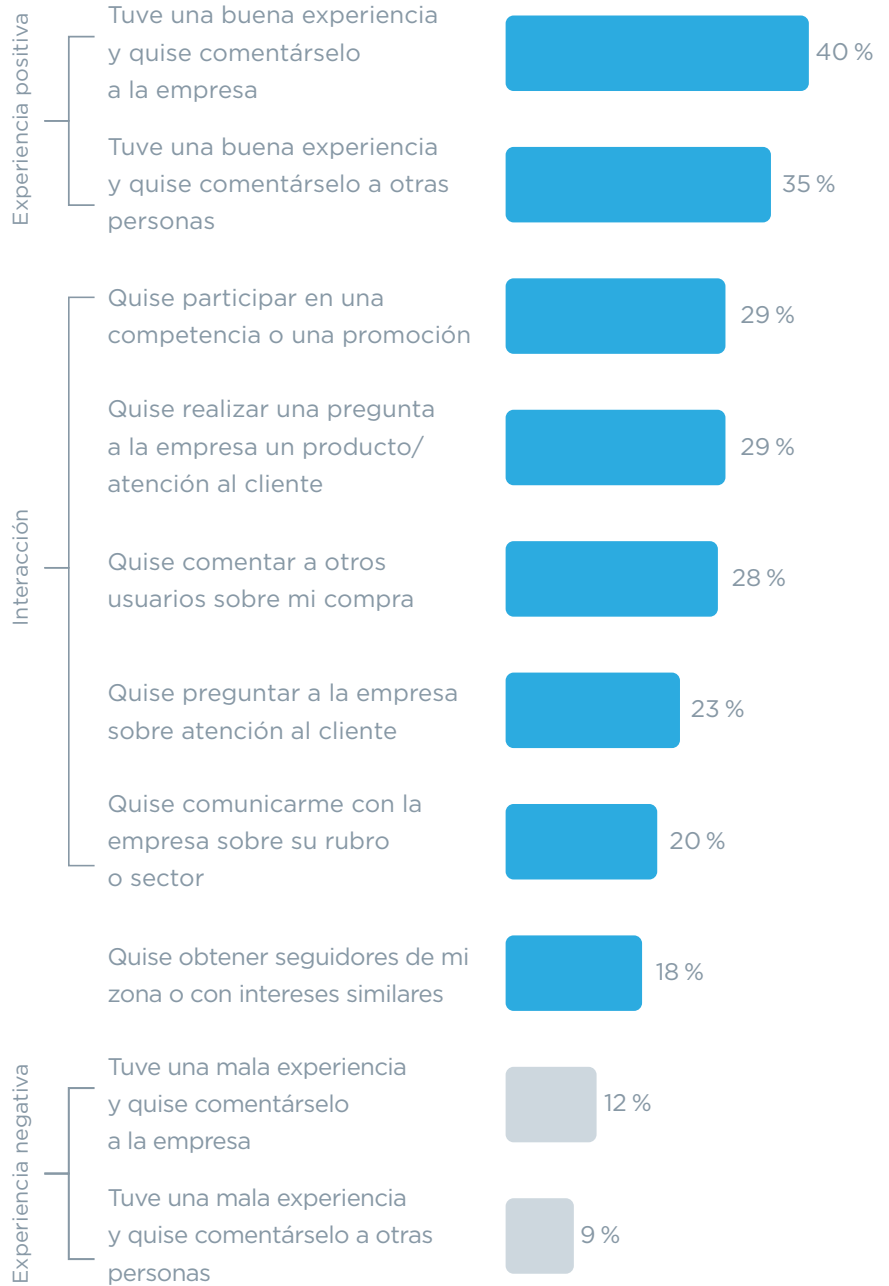
76 %

ha twitteado directamente a una PYME (52 % ha twitteado a una PYME varias veces).

90 %

de los seguidores que recibió una respuesta mejoró su opinión sobre la PYME.

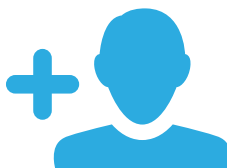
La mayoría de las veces, los encuestados twittearon para compartir una buena experiencia.



Cuentas promocionadas



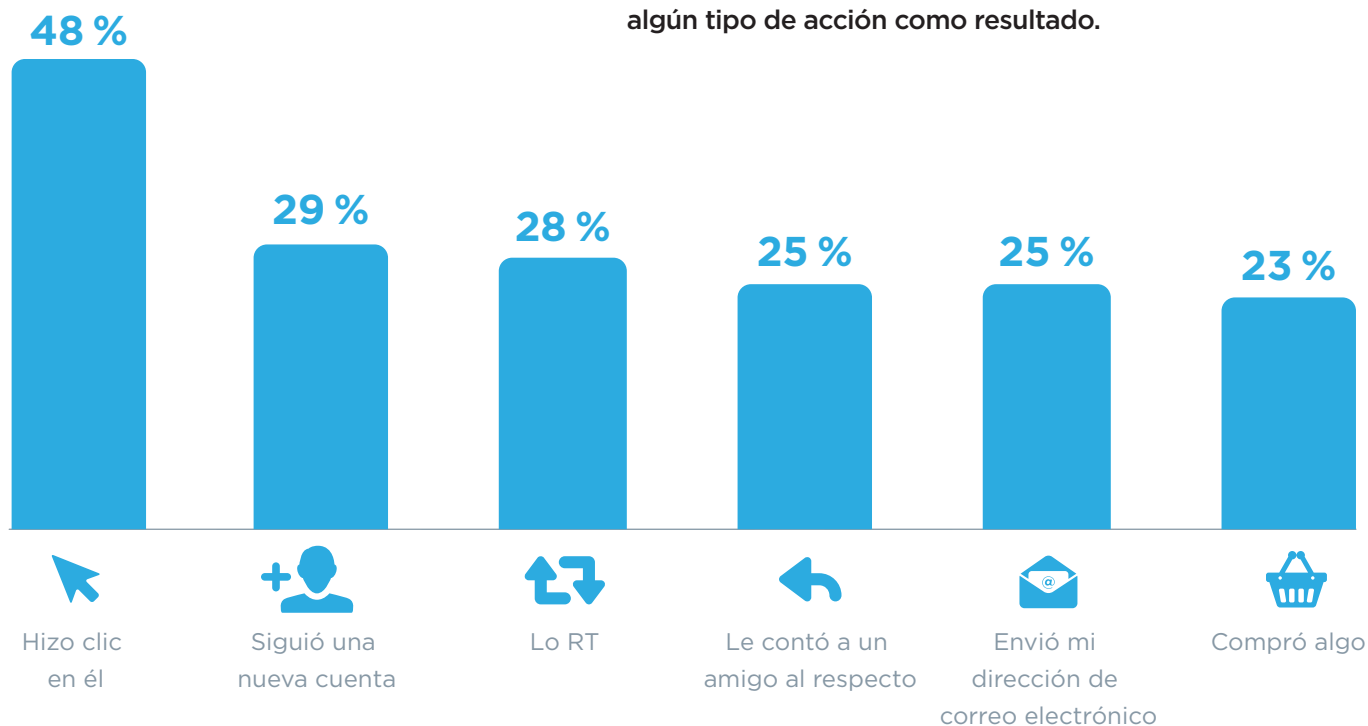
2 de 3
observaron Cuentas
promocionadas en
Twitter.



Entre ellos, 2 de 3
siguieron una PYME después
de observar la Cuenta
promocionada.

Tweets promocionados

Más de la mitad notaron Tweets promocionados de las PYMES. Entre quienes los notaron, la mayoría realizó algún tipo de acción como resultado.



PERSPECTIVAS DE LOS CLIENTES CON PEQUEÑAS EMPRESAS

CONCLUSIÓN



Esperamos que este estudio te ayude a comprender plenamente la oportunidad de conectarte con tus clientes potenciales en Twitter. Y, por supuesto, que estos clientes potenciales deseen descubrir tu empresa, interactuar con ella y recibir sus noticias.

Cuando un cliente potencial te encuentra en Twitter, normalmente realiza acciones que impulsan tu empresa. Esto sucede, en especial, si los clientes potenciales deciden seguir tu cuenta. Es posible que muchos de tus seguidores ya hayan comprado en tu empresa y, además, que prevean volver a comprar en el futuro. Incluso, algunos de ellos pueden tener pensado comprar varias veces.

Con Anuncios de Twitter, puedes intensificar este efecto ya que te permite aumentar rápidamente tu base de seguidores y acceder, así, a una mayor cantidad de clientes potenciales que deseen descubrir tu empresa, interactuar con ella y recibir sus noticias.

Para asegurarte de que tu empresa pueda conectarse con clientes potenciales que la buscan en Twitter, **crea una cuenta**. Si ya tienes una pero quieres ampliar tus esfuerzos en Twitter, visita nuestro sitio en ads.twitter.com y regístrate en Anuncios de [Twitter](https://twitter.com).



MANTENTE CONECTADO

[@TwitterSmallBiz](#)

business.twitter.com

blog.twitter.com/small-business