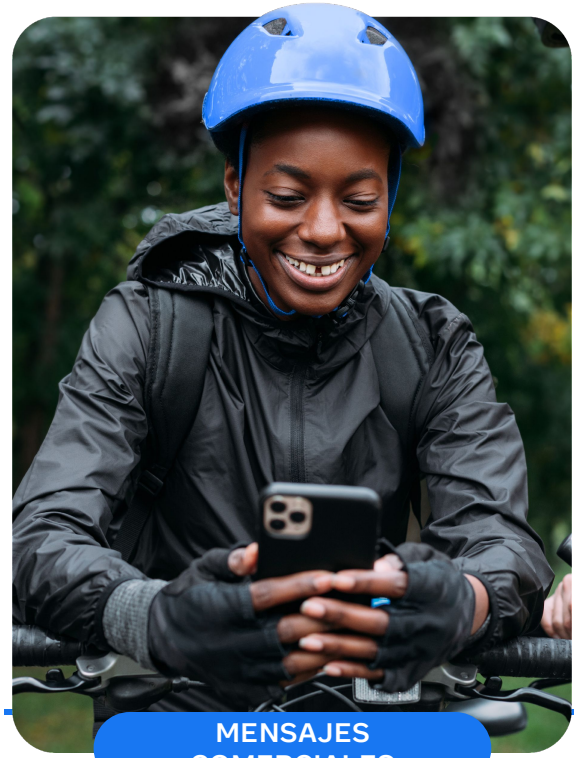
Mensajes comerciales para organizaciones gubernamentales, políticas y sin fines de lucro

Conversaciones significativas para conectarse con la comunidad



Meta

La nueva era de la interacción es ahora



INTERACCIÓN PERSONAL

CORREO/TELÉFONO

SITIOS WEB

APPS

MENSAJES COMERCIALES

METAVERSO

Interacción personal a gran escala en los canales de mensajes que las personas prefieren, con la tecnología de IA





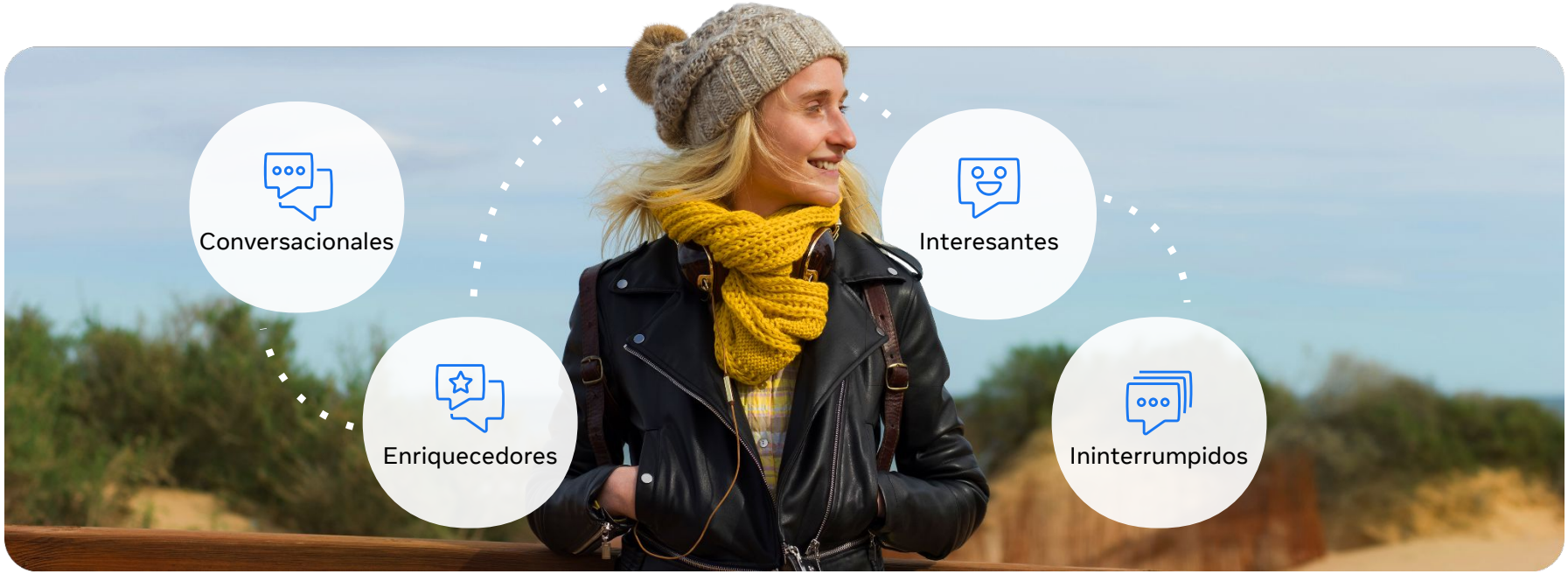




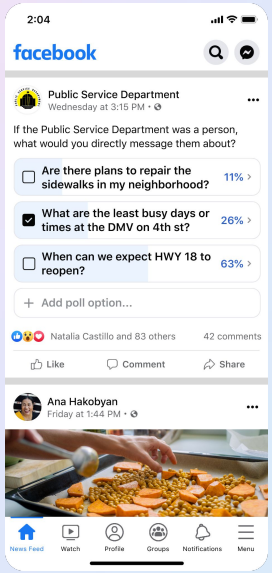

MENSAJES COMERCIALES

Para entablar con tu comunidad conversaciones valiosas que forjen relaciones en su plataforma de mensajes predilecta

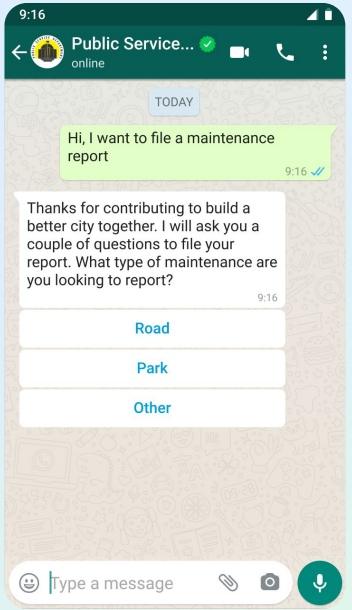
Los mensajes están transformando las comunicaciones



Y complementan tu estrategia de comunicación actual







CAMPAÑA EXISTENTE

MENSAJES COMERCIALES

Los mensajes pueden ser una herramienta eficaz para las organizaciones gubernamentales

Para contribuir a objetivos específicos:

- Brindar ayuda en momentos difíciles
- Brindar ayuda comunitaria
- Compartir anuncios de servicio público
- Proporcionar información a los ciudadanos
- Digitalizar los servicios públicos para aumentar la eficiencia

Para proporcionar ayuda continua:

- Difundir anuncios de servicio público
- Mejorar la experiencia de los ciudadanos
- Responder comentarios de forma privada
- Abordar publicaciones negativas offline

Los mensajes pueden ser una herramienta eficaz para los candidatos a un cargo público

Para contribuir a objetivos específicos:

- Reclutar voluntarios
- Atraer gente a tu sitio web
- Captar votos para el día de las elecciones
- Consolidar una lista de seguidores
- Establecer una comunicación bidireccional con los seguidores

Para proporcionar ayuda continua:

- Responder comentarios de forma privada
- Abordar publicaciones negativas offline

Los mensajes pueden ser una herramienta eficaz para las organizaciones sin fines de lucro

Para contribuir a objetivos específicos:

- Brindar apoyo fundamental durante una crisis
- Generar acceso a información y asistencia para tus comunidades
- Atraer a seguidores para que contribuyan a los objetivos de recaudación de fondos
- Reclutar seguidores
- Atraer gente a tu sitio web

Para proporcionar ayuda continua:

- Responder comentarios de forma privada
- Abordar publicaciones negativas offline
- Interactuar con colaboradores


Primeros pasos

Tres plataformas que ofrecen ventajas únicas

Messenger permite crear conexiones más significativas entre la organización y la comunidad.

Elimina la fricción y aumenta la eficiencia para mejorar las expectativas de la comunidad.

Llega a la comunidad con mensajes importantes en Instagram.

Crea tu estrategia de mensajes



Público

¿Quién es tu público, qué productos de mensajería de Meta usa y para qué los emplea?



Objetivos

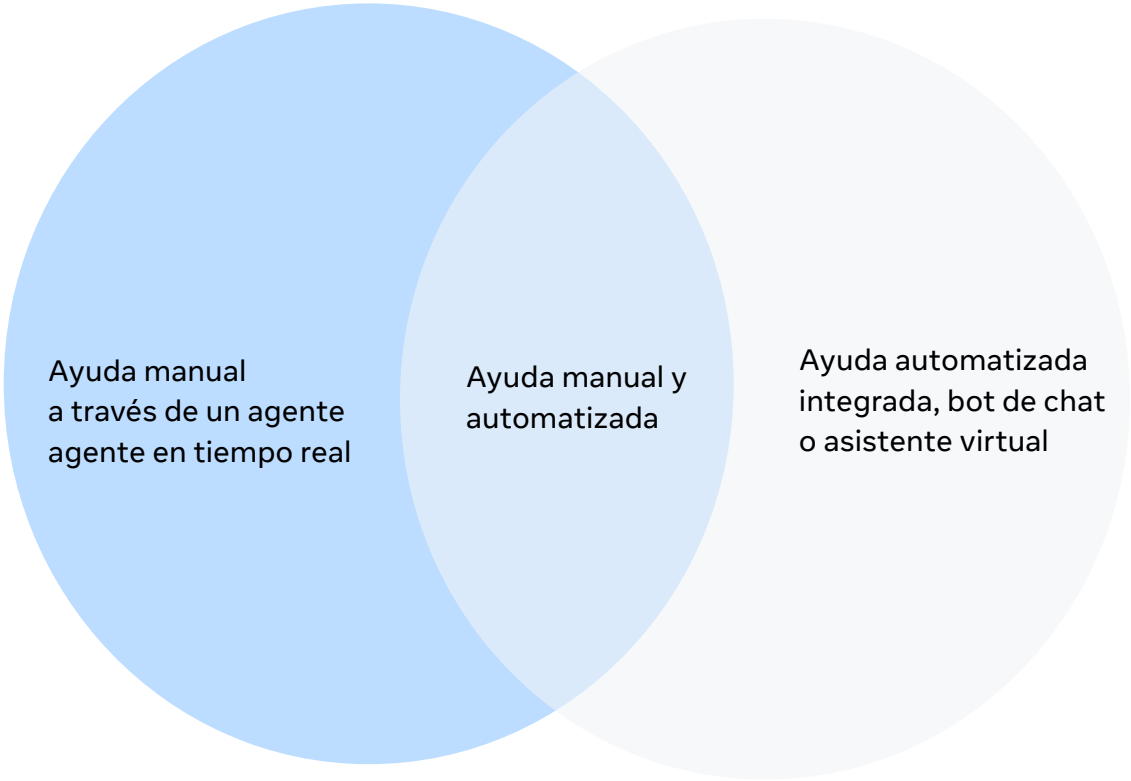
¿Qué quieres lograr con la interacción directa?



Activación

¿Cómo lo harás?

Opciones de activación



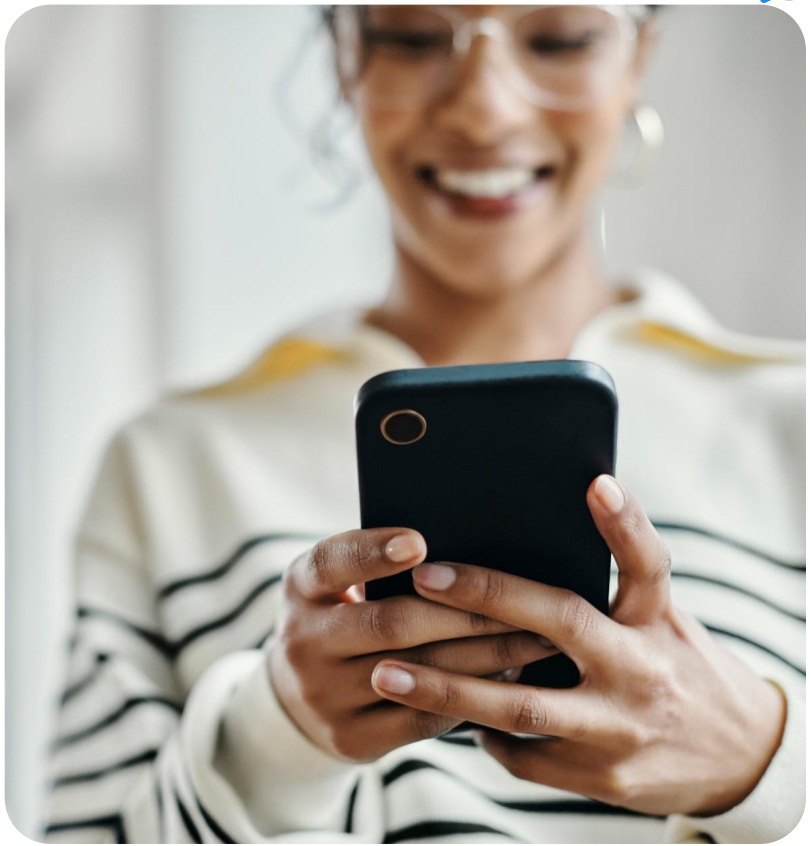
Brinda ayuda a petición con un bot de chat

1. Comparte novedades importantes de manera rápida y a gran escala.
2. Responde preguntas frecuentes o consultas de rutina.
3. Brinda una respuesta rápida durante una emergencia o crisis.
4. Ofrece ayuda las 24 horas, sin carga de trabajo adicional para el personal.
5. Ofrece brinda ayuda en los idiomas locales.



Los mensajes inspiran confianza

Messenger permite crear conexiones más significativas entre la organización y la comunidad. Permite que las personas se conecten contigo directamente en cada etapa del recorrido.



59%

de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo en que poder comunicarse con el Gobierno en apps de medios sociales **favorece la confianza entre ellas y las organizaciones gubernamentales**.

Fuente: "Connecting with Government: Community Experience Insights" de Ipsos (estudio encargado por Meta realizado a 3.500 adultos en Brasil, Estados Unidos, India, Indonesia, Italia, México y Reino Unido), diciembre de 2021.

Casos de uso de Messenger

Responder preguntas frecuentes

Anunciar un evento próximo

Generar clientes potenciales

Reclutar voluntarios

Entablar comunicaciones privadas para tratar temas confidenciales

Estrecha las relaciones con la comunidad

Configurar un saludo de bienvenida

Saludar a las personas rápidamente con las respuestas instantáneas

Usar los mensajes automáticos

Ahorrar tiempo con respuestas guardadas

Puntos de acceso a las conversaciones en Messenger

Plugin de chat con clientes

Plugin "Enviar a Messenger"

Plugin Checkbox

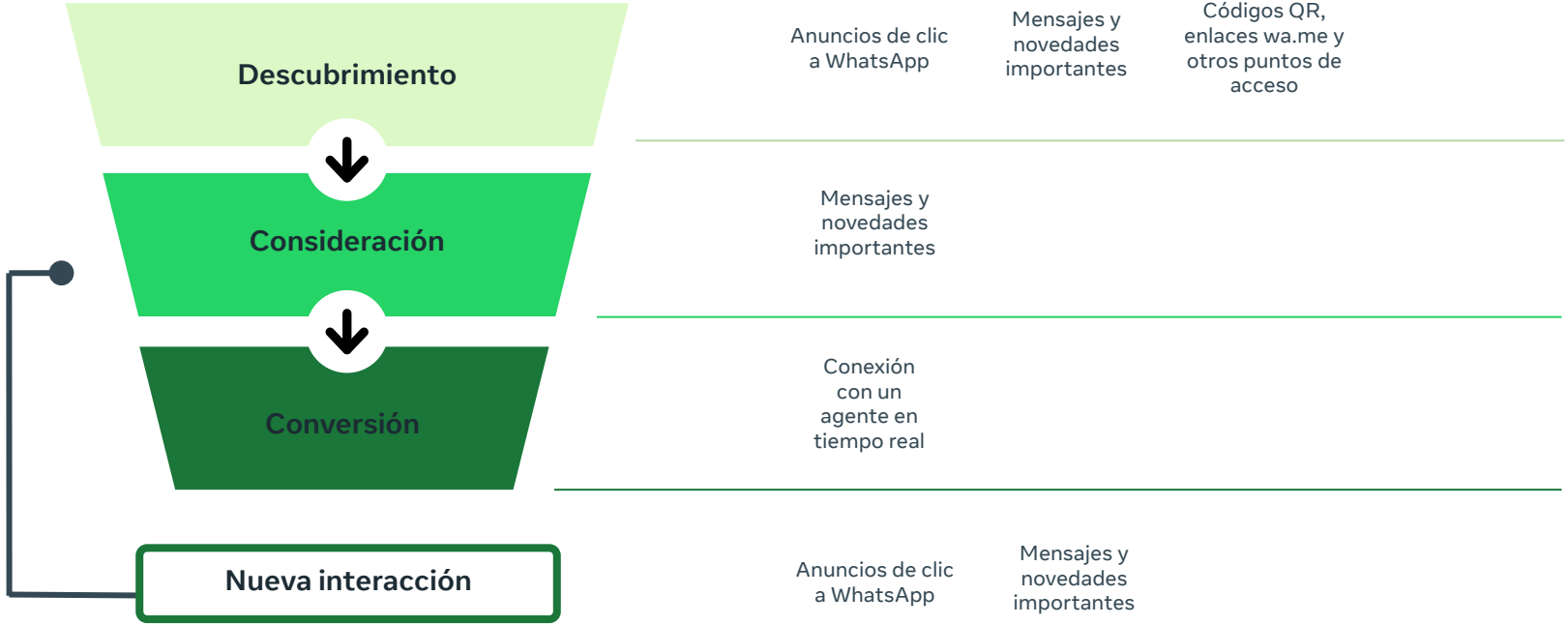
Llamada a la acción

Enlaces m.me

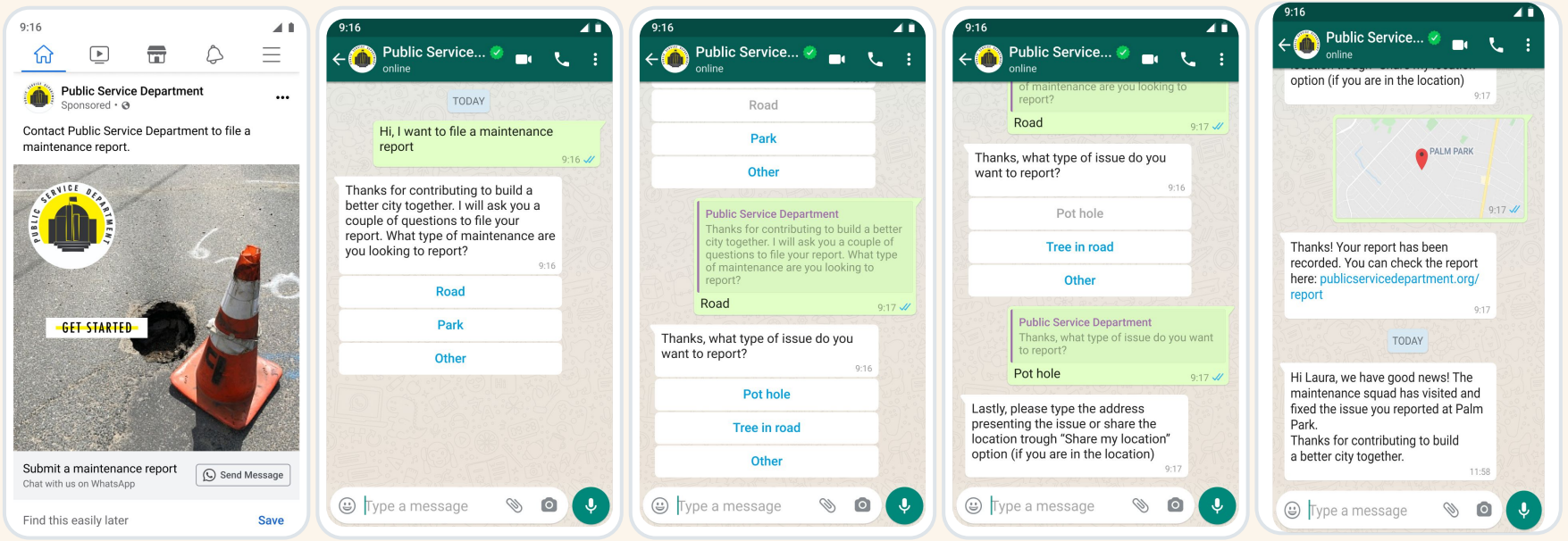
Ecosistema de WhatsApp

- WhatsApp Messenger
- App de WhatsApp Business
- Plataforma de WhatsApp Business

La Plataforma de WhatsApp Business impulsa el valor a lo largo del embudo



Impulsa la conversación



Descubrimiento → Consideración → Interacción → Servicio → Nueva interacción

Inicia más conversaciones en Instagram Direct

Instagram Direct es un producto de mensajes en la app que te permite intercambiar de forma privada texto, fotos, publicaciones e historias con una persona o más.

Con Instagram Direct, puedes consolidar la comunidad mediante una conexión personal en cada etapa del recorrido.

Inicia más conversaciones en Instagram Direct

Conéctate con tu comunidad esté donde esté

Genera lealtad y confianza

Impulsa las conversiones

Usa anuncios para iniciar más conversaciones

Administra todos tus mensajes fácilmente

Integra mensajes de manera fluida en los diversos canales

Primeros pasos con Instagram Direct

1. Debes tener una cuenta de empresa de Instagram.

2. Familiarízate con las funciones de administración de la bandeja de entrada las conversaciones, como las pestañas "Bandeja de entrada principal" y "Bandeja de entrada general", las marcas y los filtros de conversaciones.

3. Configura funciones que aumenten la eficiencia de los mensajes, como respuestas guardadas y preguntas frecuentes, de modo que resulte más fácil y rápido entablar conversaciones a gran escala.



Prácticas recomendadas en plataformas de mensajes

Crea las mejores experiencias de mensajes

Responde los mensajes de manera oportuna.

Incorpora la voz de la organización.

Haz que cada conversación cuente.

Usa funciones de automatización para aumentar la eficiencia.



Comunícate regularmente con una voz coherente

Responde siempre

Responde regularmente los mensajes de tu bandeja de entrada para mantener el interés del público y crear una comunidad.

Alinea las estrategias de las plataformas

Si usas dos plataformas de mensajes distintas para diferentes públicos/finalidades, asegúrate de que la experiencia sea coherente en todas las plataformas.

Ten en cuenta el contenido

Considera el tipo de contenido que quieres compartir a través de las apps de mensajes frente a otras plataformas.

Crea y muestra tu identidad online

Los mensajes son una experiencia muy personal. Piensa en lo que tu identidad online dice sobre los métodos de tu organización. Ten en cuenta tu tono de voz, asegúrate de que sea profesional pero también conversacional y servicial.



Amplía tu campaña de mensajes

Anuncios que admiten experiencias de mensajes



Anuncios de clic a Messenger o WhatsApp

Dirige a las personas a Messenger o WhatsApp respectivamente para que inicien una conversación.



Anuncios de clic a Instagram Direct

Dirige a las personas desde anuncios a conversaciones de Direct con tu organización. Tu anuncio solo se publicará en Instagram y lo verán las personas que tengan más probabilidades de chatear en Instagram Direct.



Mensajes publicitarios en Messenger

Envía información y novedades directamente a las personas con las que tu organización interactúa en Messenger.

Consejos para tu campaña de anuncios de clic para enviar mensaje



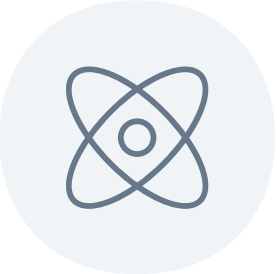
Optimiza la entrega de tus anuncios.



Establece expectativas de que el anuncio abrirá una conversación.



Configura un mensaje para saludar a las personas después de que hagan clic en el anuncio.



Crea una respuesta automática para una comunicación instantánea.

Cómo configurar anuncios de clic para enviar mensaje

Ve al administrador de anuncios y haz clic en el botón verde "Crear":

1. Elige el objetivo de interacción.
2. Asigna un nombre a la campaña y establece el presupuesto.
3. Configura la opción de interacción en las apps de mensajes y selecciona Messenger, WhatsApp o Instagram.
4. Establece la duración del anuncio, define el público y selecciona el formato de anuncio para completar la configuración.
5. Crea una plantilla de mensajes para personalizar el saludo que las personas ven tras tocar el anuncio.
6. Edita el anuncio, publícalo y ¡listo!



Casos de uso potenciales de anuncios de clic para enviar mensaje

Llega a las personas que tienen mayores probabilidades de responder a anuncios de servicio público o información educativa e interactúa con ellas.

Registra a las personas en servicios del Gobierno.

Dirige a las personas a tu bot de chat de WhatsApp desde anuncios en Facebook o Instagram.

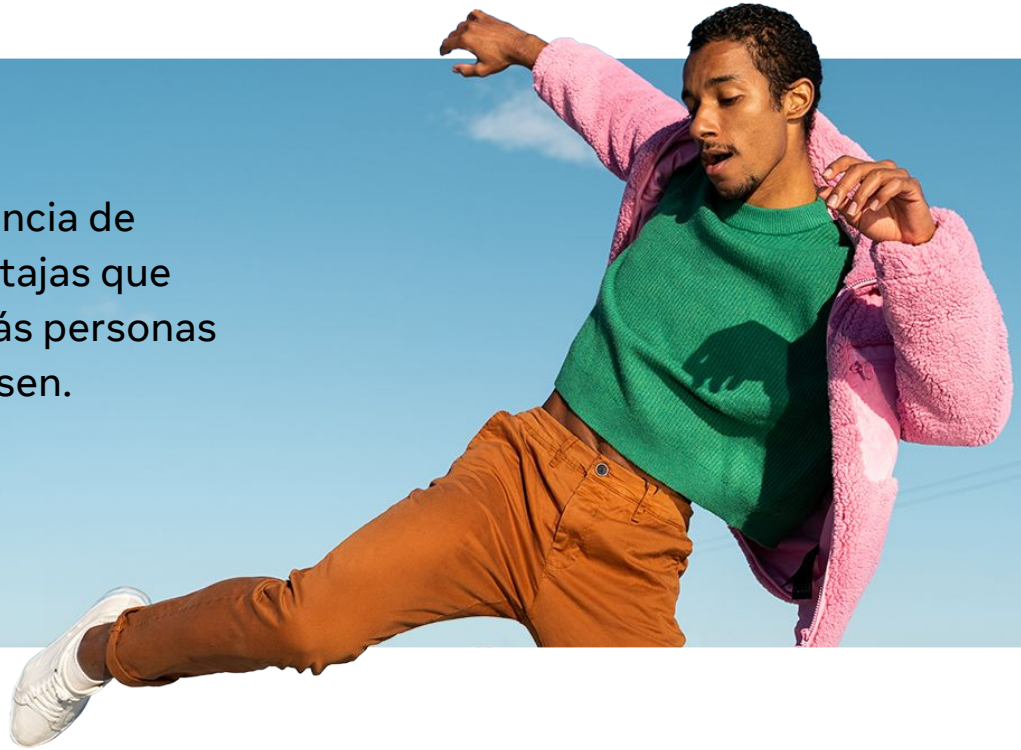
Casos de uso potenciales de anuncios de clic para enviar mensaje

Llega a las personas con mayores probabilidades de responder a información educativa e interactúa con ellas.

Registra a las personas en eventos de campaña o en tu newsletter.

Crea un ecosistema de mensajes

Anuncia tu experiencia de mensajes y las ventajas que ofrece para que más personas la descubran y la usen.





Consideraciones sobre contenido

Considera varios formatos y ubicaciones en las plataformas de Meta para dirigir a las personas a tu experiencia de mensajes.

Anuncios de clic para enviar mensaje

- Anuncios del feed
- Anuncios de Facebook e Instagram Stories

Medición del éxito



Anuncios de clic a Messenger

- Conversaciones con mensajes iniciadas
- Conexiones de mensajes
- Nuevas conexiones de mensajes
- Costo por conversación con mensajes iniciada

Anuncios de clic a WhatsApp

- Conversaciones iniciadas en WhatsApp
- Respuestas de WhatsApp

Conclusiones principales

Puedes crear una conexión, demostrar interés y fomentar la coherencia para establecer relaciones mediante mensajes.

Comunícate directamente con tu comunidad en las plataformas que prefiera.

Adelántate y establece expectativas, p. ej., informa a las personas cuando su experiencia de mensajes esté automatizada o cuando un agente las esté ayudando.

Usa mensajes para forjar relaciones positivas con los ciudadanos y labrarte una buena reputación por medio de una excelente experiencia.

Amplía tu estrategia de mensajes con publicidad.

Crea un ecosistema de mensajes que respalde tus objetivos.

Usa la creatividad en tu enfoque y ten en cuenta diferentes formatos y ubicaciones para impulsar la interacción.





La comunicación es esencial en todas las relaciones, y la relación que quieres establecer con tu comunidad no es la excepción.



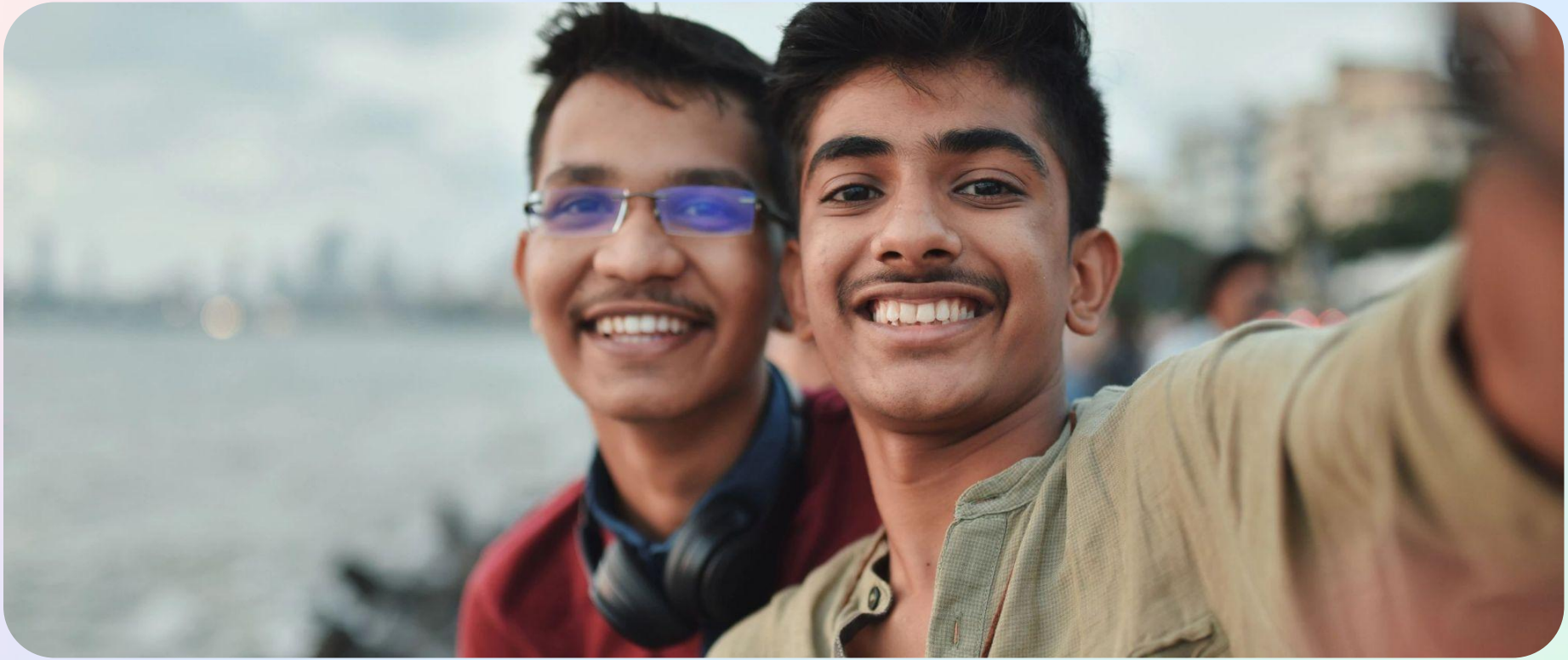
Estamos aquí para ayudarte a establecer relaciones duraderas con tu comunidad mediante conversaciones significativas, para que cada interacción que tengas en nuestras plataformas de mensajes te ayude a demostrar interés y generar confianza.





GRACIAS

FACEBOOK.COM/GPA



POR ACOMPAÑARNOS


Meta