

POSTEO EN UN BLOG
¿Hemos descubierto un post que hable de nosotros? ¿Es positivo?

SI

Una respuesta puntual y bien elaborada que pueda estar de acuerdo o no con el post no es negativa.
Puedes dejar estar el post o dar una respuesta.
¿QUIERES RESPONDER?

NO

DÉJALO ESTAR
No contestes

SI

COMPARTE EL ÉXITO
de forma proactiva cuenta tu historia y tu misión en el blog

SI

TRANSPARENCIA
Revela tu conexión con tu organización

NO

TROLLS
¿Se dedica la web a degradar a otros?

NO

SI

MONITORIZA
Evita contestar a posts específicos, monitoriza el blog por si hay información o comentarios relevantes

FUENTES
Cita tus fuentes incluyendo links, vídeos, fotos u otras referencias

PROVOCADOR
¿El post es de naturaleza satírica, provocadora, bromista?

NO

EQUIVOCADO
¿Hay información incorrecta en el post?

SI

APORTA LOS DATOS
Contesta con datos e informaciones correctas

OPORTUNIDADES
Toma tu tiempo para elaborar buenas respuestas: unas horas o hasta un día

NO

"CLIENTE INSATISFECHO"
¿El post es resultado de una mala experiencia?

SI

RECTIFICA
la situación, responde y aporta una solución razonable

SI

TONO
Responde en un tono que refleje claramente la historia de tu organización

NO

EVALUACIÓN FINAL
Basa tu respuesta en las circunstancias actuales, influencia del la web y las partes interesadas. ¿Vas a responder?

SI

INFLUENCIA
Céntrate en los blogs/ webs más influyentes que estén relacionados con tu organización