



Guía digital para atraer
más clientes a tu negocio



Unilever
Food
Solutions



GUÍA DIGITAL





ÍNDICE

- 4-6 ***Posicionamiento orgánico en buscadores***
Internet, un trampolín hacia el éxito
- 7-14 ***¿Por qué las redes sociales?***
Conceptos básicos de negocio & consejos
- 15-21 ***¿Cómo se usan?***
Facebook, Twitter, Instagram, Hashtags
- 22-24 ***Reflexiones iniciales:***
Promoción & trucos de foto
- 25-31 ***Ejemplos de publicaciones:***
Facebook, Twitter, Instagram



— POSICIONAMIENTO —
ORGÁNICO EN
BUSCADORES

INTERNET, UN TRAMPOLÍN HACIA EL ÉXITO

¿Por qué es tan importante tener un buen posicionamiento en Internet?

Actualmente, cuando a alguien le apetece salir a comer o a cenar a un bar o restaurante, lo primero que hace es hacer una búsqueda por Internet. Para ello, acude a un buscador (como Google) y explora las diferentes opciones que se encuentran en su zona, esperando ver platos y opiniones de los clientes.

Por ello, si quieres llenar tu local, ¡deberás aparecer en las primeras posiciones!

Según un estudio realizado por la web de reservas online eltenedor.es:

**EL 75% DE LOS INTERNAUTAS
CONSULTA LAS OPINIONES
ANTES DE DECIDIR A QUÉ RESTAURANTE IR**



**Y CERCA DE UN 45%
LAS CONSIDERA DECISIVAS**

CONSEJOS Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR TU POSICIONAMIENTO

Además del boca-oreja, la gente llegará a tu local después de haber visto una buena reseña en Internet, de haber visto una crítica en un blog o a partir de un cupón descuento.

¡Te contamos cómo mejorar tu posicionamiento!

- 1. Trabaja tus redes sociales:** es tu escaparate para mostrar tus platos, el local y tu equipo. Además, también puedes interactuar con tus clientes, preguntarles su opinión acerca de nuevos platos, etc.
- 2. Muéstrate visible en portales gastronómicos:** es importante que aparezcas en ellos para ofrecer descuentos y mostrar tu carta o menú. ¡Invita a tus clientes a dejar sus comentarios!
- 3. Aparecer en blogs gastronómicos:** cuantas más veces aparezcas en los buscadores mejor, por ello es importante aparecer en este tipo de blogs que ofrecen más información de tu local a los clientes.
- 4. Adapta tu web al formato móvil:** si tu web sólo se puede consultar desde un ordenador y no desde el móvil, corres el riesgo de no aparecer en los resultados de búsqueda.
- 5. Integra palabras clave para las búsquedas:** los textos de tu web deberán contener las palabras clave más buscadas por los comensales que quieren acudir a un local como el tuyo. Por ejemplo: “mejores hamburguesas en [ciudad]”. Para encontrar las mejores palabras clave, utiliza el Planificador de palabras clave de Google.
- 6. Crea una cuenta Google My Business:** así aparecerás en Google y se mostrarán todos tus datos como web, teléfono y horarios.
- 7. Asóciate con negocios cercanos:** comparte promociones o establece una colaboración con negocios como peluquerías o gimnasios y llega a más gente!

HELLMANN'S

EST. 1913



¿POR QUÉ
LAS REDES
SOCIALES?



*Los clientes de un restaurante tienen más opciones
que nunca donde escoger,
por eso es importante destacar de la
competencia y atraerles a tu local.*

Una gran mayoría de tus clientes están en las redes sociales:

**EL 85,5% DE LOS INTERNAUTAS DE
16-65 AÑOS UTILIZA LAS REDES SOCIALES.**
(REPRESENTA MÁS DE 25 MILLONES USUARIOS EN ESPAÑA).*

**Estudio Anual de Redes Sociales de 2019 de IAB Spain.*

*Esta **Guía Digital Hellmann's** está diseñada para ofrecerte todo el imaginario, reproducciones e instrucciones que vas a necesitar para promocionar tanto tu restaurante como Hellmann's® en las redes sociales.*

Promocionar tu restaurante y tus hamburguesas en las redes sociales puede ayudarte a:



Estar en contacto con tus clientes actuales y captar clientes nuevos.



Compartir fotos, promociones y actualizaciones.



Asegurarte de que eres la primera opción cuando busquen el próximo sitio para cenar.



Generar tráfico y difusión con las promociones del Club Hellmann's

¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?

Las páginas web y las aplicaciones de las redes sociales permiten a los usuarios establecer contactos, compartir contenido e interactuar online. A pesar de que hay docenas de opciones de redes sociales, esta guía se centrará en las tres más usadas por restaurantes como el tuyo:



Facebook | Twitter | Instagram

¿POR QUÉ USAR LAS REDES SOCIALES?

Internet está lleno de pautas, mejores prácticas, trucos y consejos sobre las redes sociales...

Lo importante es recordar el propósito principal de las redes sociales:

COMUNICACIÓN

Los clientes acuden a las redes sociales para obtener información básica acerca de un restaurante, ofertas y eventos. Asegúrate de que la ubicación y horario son precisos y están actualizados en tu perfil.

CONSEJO

El tono de tus publicaciones debería reflejar la personalidad de tu restaurante. ¡Los usuarios buscan autenticidad!

CONEXIÓN

Usa las redes sociales para escuchar, no sólo publicitar. Es una herramienta para la conversación y para construir relaciones con tus clientes.

CONSEJO

Ten un plan de interacción y respuestas a preguntas o quejas.

COMUNIDAD

Atrae a tus clientes, consigue su feedback y hazles preguntas.

CONSEJO

Valora quién de tu personal podría ser un buen embajador potencial de tus redes sociales para ayudarte a mantener tus cuentas actualizadas.



CONCEPTOS BÁSICOS DE NEGOCIO



Facebook para empresas:
www.facebook.com/business



Twitter para empresas:
business.twitter.com/basics



Instagram para empresas:
business.instagram.com

Facebook, Twitter e Instagram han desarrollado páginas para empresas, que ofrecen información general de gran ayuda y consejos para sacar el máximo partido a tus redes sociales.



¿QUÉ PÁGINAS SON ADECUADAS PARA TI?



Facebook es la red social más grande del mundo.

Los usuarios crean un perfil y comparten fotos, enlaces y actualizaciones con amigos, mientras que las empresas comparten con los seguidores a los que les gusta su página de Facebook.

Si sólo usas una página de red social, probablemente Facebook sea la mejor manera de invertir tu tiempo.



Twitter es ideal para compartir contenido a tiempo real, porque los tweets están limitados a 140 caracteres y los contenidos se actualizan continuamente.

La gente usa Twitter para encontrar y compartir coberturas informativas, comentarios y opiniones de amigos, desconocidos, celebridades y marcas.

Twitter es genial para la interacción.



Instagram es una plataforma que se centra en imágenes y vídeos de formato corto.

- Los “foodies” adoran Instagram porque es un lugar donde compartir y visualizar fácilmente fotos de comida.*
- A Instagram se accede básicamente por móvil, y los usuarios pueden etiquetar fotos en localizaciones específicas.*

HELLMANN'S

EST. 1913



¿CÓMO
SE USAN?





El 87% de la población de España usa Facebook.

El 66% de los usuarios acceden a facebook a través del móvil.

Límite de Caracteres:

Se permiten 400 caracteres antes de que Facebook corte el texto e inste al lector a clicar en “ver más” para continuar leyendo.

Mejores Prácticas de Facebook:

- *Los restaurantes deberían crear una Página de Facebook y no un perfil personal. Las páginas están diseñadas para interactuar con los clientes y contienen características específicas para empresas.*
- *Un texto breve y directo normalmente da mejores resultados.*
- *Las publicaciones con contenido gráfico como imágenes o vídeos son los que captan una mayor atención.*
- *Muchos consumidores son activos en Facebook entre las 13:00h a 15:00h y los viernes hay picos de tráfico.*
- *Como norma general, no publiques más de una o dos veces al día.*



Las publicaciones de pago patrocinadas te permiten llegar a más gente y dirigir las publicaciones a usuarios basándote en su situación geográfica, datos demográficos e intereses.



El 50% de la población de España usa Twitter.

La mayoría tienen estudios universitarios y menos de 50 años.

Límite de Caracteres:

- Máximo con un enlace: 117.
 - Twitter automáticamente acorta los enlaces. Puedes acortarlos tú mismo y rastrearlos con un servicio llamado bit.ly
- Máximo con una imagen: 116 y máximo con un enlace y una imagen: 93

Mejores Prácticas de Twitter:

- Los emojis son una forma divertida de añadir variedad a tu contenido.
- Incluye contenido gráfico cuando sea posible. Las publicaciones con imágenes dan mejores resultados.
- Muchos consumidores usan Twitter entre las 17:00h y las 20:00h.
- La atracción de un tweet decrece tras publicar más de 3 veces en un día.
- Puedes escoger un tweet para la cabecera de tu muro para destacar temporalmente información importante.
- Cuando respondas usa “.” delante del @nombredeusuario si quieres que la respuesta se muestre a todos tus seguidores.



Es fácil perderse un Tweet —esa es la naturaleza de Twitter. La fortaleza de Twitter es interactuar con clientes que @ te mencionen o respondan a tus tweets. Es una línea directa con tus clientes.



El 54% de la población de España usa Instagram.

El 70% de los usuarios entre 16-30 años son activos en la plataforma

Límite de Caracteres: 2.200

- *Cuando sea posible, los pies de foto deberían ser de menos de 200 caracteres. La biografía puede tener hasta 150 caracteres.*
- *No se permiten enlaces en los pies de foto, pero puedes enlazar a tu página web desde tu biografía. La opción de usar enlaces está disponible con las opciones de publicidad de pago de Instagram.*





Instagram: Mejores prácticas y consejos

Mejores Prácticas de Instagram:

- *Asegúrate de que tu cuenta es pública para que los usuarios puedan usar hashtags para encontrar tus fotos.*
- *Escribe una biografía sencilla que contenga la información principal de tu negocio: eslogan, cómo reservar, localización y hashtag*
- *Escoge un estilo, los mejores perfiles de Instagram son los que mantienen una coherencia en los estilos de fotografía, usando la misma luz, colores y filtros.*
- *No te olvides de añadir un pequeño texto al subir una fotografía, este ayuda a conectar con la parte más emocional del usuario. Te recomendamos que hables de tu a tu para conectar más con tus seguidores.*
- *Elige hashtags para tus posts y stories que sean relevantes para tu negocio. Pueden girar entorno al nombre de tu restaurante o chef, la ciudad donde se encuentra, contenido foodie, etc. También,*

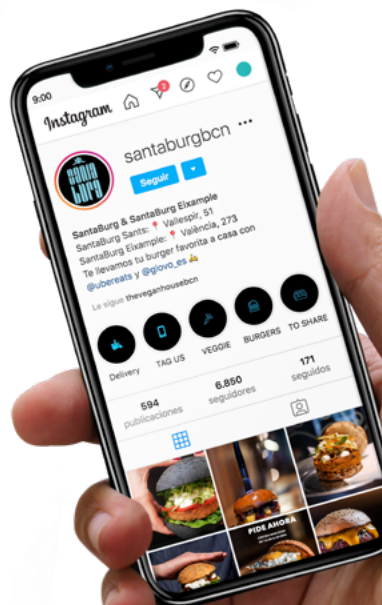
mira qué hace tu competencia en materia de hashtags e inspírate y mejóralos.

- *Usa emojis creados para Instagram con moderación. Son una gran forma de añadir personalidad, pero no deberías abusar de ellos.*
- *Cuando publiques una foto, selecciona “Añadir Localización”, ¡para que la gente pueda encontrar también tu restaurante!*
- *Utiliza Instagram Stories para compartir más contenido con tus seguidores, puedes mostrar cómo elaboras una receta o hacer preguntas para conocer la opinión de los usuarios. También puedes usar widgets como encuestas, música, cuenta atrás, gifs, etc. para generar más interacción con ellos.*
- *Crea destacados en tu perfil con portadas coherentes con el estilo de tu restaurante. Te sugerimos que uses iconos identificables con tus platos, como los de Flaticon.com, o fotos atractivas de tus emplatados.*



Instagram: Mejores prácticas y consejos

- *Organiza tus destacados por temáticas: recetas, restaurante, ingredientes, menú semanal, etc; y añade fotografías o vídeos. Esto ayuda a que los usuarios puedan acceder más fácilmente al contenido que quieran ver.*
- *¡Apúntate a los Instagram Live! Interactúa con tus seguidores en directo y conseguirás conectar más con ellos.*
- *Comparte vídeos de hasta 10 minutos en IGTV, deja volar tu imaginación y fideliza a tus usuarios con tu contenido.*
- *Si alguna de tus publicaciones va acompañada de un link, no lo pongas en el texto, ponlo en la biografía de tu perfil y añade en tu post 'Link en la bio' para que lo encuentren fácilmente.*
- *No olvides adaptar tus fotos al formato de Instagram para que se vean óptimamente. El tamaño adecuado es 1080x1080px.*



#BUENOQUEPASA CON LOS HASHTAGS

Los hashtags son:

- *Una forma rápida para enlazar a otro contenido acerca de un tema e incluirlo en conversaciones más grandes.*
- *A menudo se usa para hacer bromas o comentarios.*
- *NO es necesario para cada tweet o post.*

CONSEJO

- *Pon hashtags cortos, únicos y personales. Por ejemplo, usando **#hamburguesas**, no podrás averiguar qué publicaciones provinieron de tus clientes.*
- *No siempre es posible rastrear un hashtag en Facebook (si la gente hace publicaciones privadas). Limita tus hashtags de promociones a Twitter o Instagram.*
- *Si estás rastreando hashtags para un concurso, asegúrate de que escoges hashtags únicos. Por ejemplo, no puedes seguir la pista de **#ViernesHamburguesa** y **#NombreRestaurante** al mismo tiempo, a menos que estés usando un servicio de obtención y difusión de datos como Hootsuite, Tweetdeck o SocialBoard.*
- *Servicios como estos también pueden monitorizar las menciones de tu restaurante o de otras palabras clave de interés en las redes sociales. Algunos ofrecen versiones gratuitas de su servicio, y tienen características especiales para empresas.*
- *Ten cuidado al entrar en una conversación popular a tiempo real en Twitter y caer en alguna dinámica que podría no corresponderse con tu tono o que podría transmitir un mensaje equivocado.*



~ ~ ~ *Reflexiones iniciales* ~ ~ ~

PARA COMPARTIR



AQUÍ TIENES ALGUNAS IDEAS DE LO QUE PUEDEN PUBLICAR LOS RESTAURANTES

Comparte promociones y eventos de tu restaurante

- *Ofertas de tiempo limitado*
- *Especialidades de la semana*

Implicate en acontecimientos locales y otros establecimientos

- *Asóciate con otras empresas para una promoción de tu barrio*
- *Resalta los acontecimientos de la comunidad*

Destaca tendencias actuales en comida

- *Platos o ingredientes de temporada*
- *Encuentra fiestas y celebraciones de comida – ¿qué tal el Mes Nacional de la Hamburguesa?*

Enseña cómo es tu restaurante entre bastidores

- *Comparte fotos de tu chef experimentando en la cocina*
- *Haz una reseña de tus camareros y el personal*

CÓMO PUBLICAR LAS MEJORES FOTOS:



- **Escoge fotos simples:** *Nitidas, coloridas y apetecibles.*
- **Cambia el punto de vista. Intenta sacar fotos de comida desde la perspectiva del comensal.** *¿Cómo se verían desde su asiento? Las fotos de comida vista desde arriba también son muy populares en Instagram.*
- **La luz natural es la mejor** –evita fluorescentes cuando sea posible.
- **Edita tus fotos con filtros** como SnapSeed, Lightroom CC o Hipstamatic y crea tu propio estilo.
- **Sé creativo y utiliza complementos** que den vida a tus fotografías, como servilletas, ingredientes crudos, vajilla vistosa o decoraciones en la mesa.
- **No tengas miedo en recortar tus fotografías,** para Instagram deben tener un tamaño cuadrado, así que ten eso en cuenta al hacer una fotografía.



EJEMPLOS DE PUBLICACIONES

*Sugerencias promocionales que
puedes personalizar para tu restaurante.*

CÓMO PUBLICAR



Elige tu plataforma

- *¿Facebook, Twitter y/o Instagram?*
- *Facebook y Twitter pueden ser actualizados en ordenador y teléfono móvil.*
- *Las publicaciones en Instagram tienen que hacerse con la aplicación para móviles.*



Elige tu promoción

- *¿Quieres promocionar los sorteos del Club Hellmann's, o una hamburguesa especial, acontecimiento u oferta?*
- *La gente usa las redes sociales de forma rápida. Céntrate en un mensaje cada vez.*



Elige tu mensaje

- *Escoge una imagen y pie de foto para publicar. Te hemos facilitado varias opciones en las páginas siguientes.*
- *Presta especial atención a la corrección, ortografía, enlaces correctos, etc.*

o Si encuentras algún error, Facebook e Instagram te permiten editar los pies de foto. Los tweets pueden ser borrados y publicados de nuevo, o puedes publicar una corrección.

Ejemplos de publicaciones en Facebook.



“Las mejores hamburguesas, tapas, sándwiches y succulentas opciones están justo a la vuelta de la esquina. Visita [Nombre del restaurante] y mira cómo puedes participar y ganar grandes premios.”

O

“Los mejores platos de tapeo están a la vuelta de la esquina. Visita (Nombre del restaurante) y descubre como participar y hacerte con increíbles premios”



Ejemplo de publicación en Twitter o Instagram:



“Nuestra #tapa de ensaladilla es la reina de la carta, ¿a qué esperas para probarla?”

O

“Descubre nuestras deliciosas hamburguesas sin carne, ¡aquí tenemos para todos los gustos!”

O

“Nuestros bowls de ensaladas están llenos de nutrientes, ¿cuál te apetecería probar hoy?”



ANUNCIA TUS PLATOS ESPECIALES

Haz que los clientes vuelvan una y otra vez. Anuncia especialidades de tus platos estrella relacionadas con grandes eventos deportivos

“Ven a ver el partido en [Nombre del Restaurante] y prueba nuestra hamburguesa [NOMBRE DEL PLATO AQUÍ], por un periodo limitado.”

O

“Mira los partidos importantes en [MES] y prueba nuestra especialidad [NOMBRE DEL PLATO AQUÍ]”



APROVECHA TUS PLATOS PARA CADA OCASIÓN

*A la gente le encanta celebrar las festividades y días especiales en las redes sociales.
¡Dales una razón para celebrar en tu restaurante!*

Día de la madre o del padre

“Ella te dio la vida, así que disfrúdadla juntas. ¡Dadle un buen mordisco a la comida casual más deliciosa durante este fin de semana del Día de la Madre.”

O

“Dile a papá por qué es el mejor, y díselo con las mejores hamburguesas. nuestras mejores tapas. Prueba nuestras deliciosas especialidades durante este fin de semana del Día del Padre.”

Celebra las hamburguesas

“Mayo es el mes Nacional de la Hamburguesa, ¡y es una fiesta que dura todo el mes! Prueba nuestra Hamburguesa de la Semana: [NOMBRE DE LA HAMBURGUESA AQUÍ] por sólo [PRECIO].”

O

*“Como si necesitaras una excusa para celebrar el Día Nacional de la Ensaladilla Rusa:
¡Reinventamos nuestra clásica tapa sólo el 14 de noviembre!*







ÚNETE AL CLUB HELLMANN'S

¿Tienes un bar o restaurante? Entra y forma parte de nuestra comunidad. Regístrate ahora y descubre todas las ventajas que te ofrecemos como publicidad gratuita que atraiga a más clientes a tu negocio.

Regístrate en www.clubhellmanns.com y comienza a beneficiarte de una gran comunidad de chefs que, como tú, desean ir más allá con su negocio.

¡DESCUBRE TODAS LAS VENTAJAS DEL CLUB HELLMANN'S!

1

INSPIRACIÓN Y FORMACIÓN

Te apoyamos con inspiración y formación de la mano de profesionales.

RECETARIOS

TENDENCIAS DEL SECTOR

FORMACIÓN DIGITAL Y EN REDES
SOCIALES



2

PUBLICIDAD GRATUITA

Te ayudamos a darte a conocer y a atraer más clientes a tu local.

CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD
DIGITALES Y EN REDES SOCIALES

APARECERÁS EN EL MAPA DEL
CLUB HELLMANN'S



3

PROMOCIONES PARA FIDELIZAR A TUS CLIENTES

Te ayudamos a mejorar la experiencia de tus comensales y a fidelizarlos.

PROMOCIONES CON GRANDES
PREMIOS A TUS CLIENTES



4

OFERTAS Y MATERIALES EXCLUSIVOS

Promociones y materiales sólo para los miembros del Club Hellmann's.

MATERIALES EXCLUSIVOS
PARA SERVIR HELLMANN'S

PUNTOS EXTRAS EN LA TIENDA
ONLINE UFS



Encuentra tus recetas e inspiración
en www.ufs.com

www.ufs.com

 902 101 543

informacion.foodsolutions@Unilever.com



Unilever
Food
Solutions