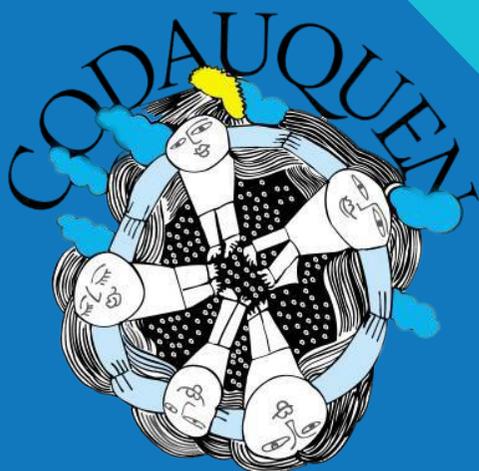


MANUJAL *de* ESTILO



COOPERATIVA DE TRABAJO

INTRODUCCIÓN

En este manual de estilo organizaremos la información pertinente y necesaria para el manejo de las redes sociales de la Cooperativa de trabajo “CODAUQUEN”, haciendo énfasis en las buenas prácticas realizadas hasta la actualidad y sugiriendo recomendaciones para mejorar las publicaciones y la llegada a sus seguidores.

A QUIÉN *nos dirigimos*

La Cooperativa CODAUQUEN está presente en las redes sociales hace tres años, es decir, ya tiene un público conformado por 579 seguidores. El propósito de la creación de este manual de estilo es fidelizar y aumentar la clientela de la cooperativa a través de las publicaciones realizadas, tanto en Instagram como en Facebook y Whatsapp.

¿DE QUÉ VAMOS A HABLAR?



El propósito de las redes de la Cooperativa es compartir con sus clientes y seguidores los productos realizados por sus miembros, junto a la información necesaria para adquirirlos (precio, envío, fecha de encargues y retiros, teléfonos de contacto, horarios de atención al público, etc.)

Además, las redes funcionan para difundir información referida al funcionamiento y acontecimientos importantes para la institución. Ya sea eventos especiales (como el cumpleaños de sus miembros) o eventualidades sucedidas (por ejemplo, un robo).

¿CÓMO VAMOS A TRANSMITIR EL MENSAJE?

A través de flyers descriptivos, con imágenes de los productos y textos que acompañen con información importante.

Las historias destacadas serán utilizadas para mantener los precios y productos al inicio y accesibles para los seguidores.

De esa manera, no tendrán que revisar todo el inicio para encontrar la información de lo que buscan.

Los videos serán utilizados para información institucional, como la adquisición de nuevas maquinarias o utensilios, la incorporación de nuevos miembros a la cooperativa, saludos festivos y registro audiovisual en los eventos en los que participen.

Whatsapp se utilizará en modo empresa. De esta manera, se enviará un mensaje automático a los clientes que se comuniquen por este medio y, también, podrán ver un catálogo de los productos de la cooperativa con sus respectivos precios, ingredientes, fechas de elaboración y envío, etc.

CÓMO PREPARAR EL POST PERFECTO

La aplicación Whatsapp Business se puede descargar de manera gratuita y está diseñada específicamente para pequeñas empresas y negocios. La herramienta que mejor funcionará para el caso puntual de la cooperativa CODAUQUEN son los “Mensajes de bienvenida”. La herramienta sirve justamente para escribir un mensaje que se enviará automáticamente a todos los que escriban por primera vez al número de WhatsApp. Una vez descargada e instalada la aplicación desde PlayStore, el paso a paso para redactar un mensaje de bienvenida es el siguiente:

1) Tocar “Más opciones” o los tres círculos arriba a la derecha en la pantalla.

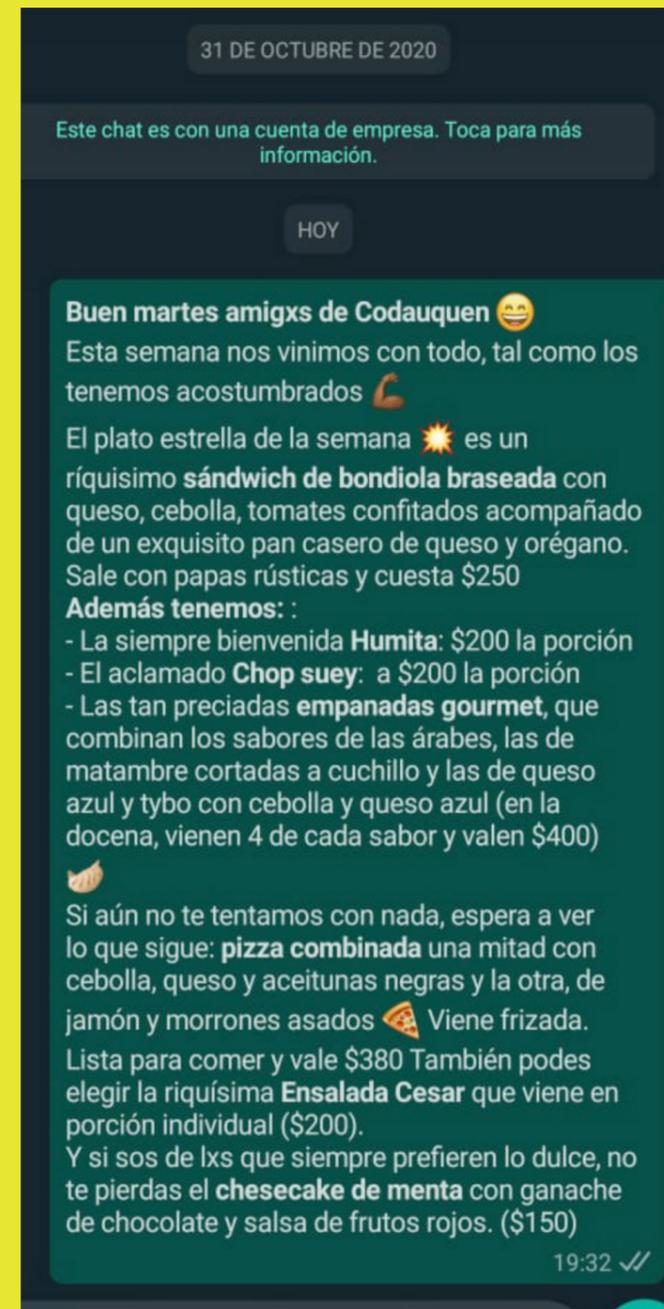
2) Entrar a “Herramientas para la empresa” y luego a “Mensaje de bienvenida”

3) Activar “Enviar mensaje de bienvenida”
Tocar el mensaje para editarlo con el texto que se quiera utilizar.

4) En “Destinatarios” seleccionar una de estas opciones:

- Todos: Para enviar el mensaje a toda persona que escriba al número de WhatsApp Business.
- Los que no están en la libreta de contactos: Para enviar el mensaje a los números que no estén guardados en la lista de contactos.
- Todos excepto a: Para enviar el mensaje a todos los números excepto a algunos.
- Sólo enviar a: Para enviar el mensaje a determinados destinatarios.

5) Guardar los cambios.



¿POR QUÉ CONSIDERAMOS IMPORTANTE IMPLEMENTAR ESTA HERRAMIENTA?

Para la cooperativa CODAUQUEN esta herramienta sería de suma importancia a la hora de agilizar la comunicación con las personas que quieran pedir comida, además, el hecho de que el mensaje automático puede editarse libremente, los miembros de la cooperativa podrán cambiarlo cuando cambien el menú semanal. No sólo los clientes tendrán una respuesta inmediata, sino que también tendrán muchas opciones para elegir.

Otra herramienta de WhatsApp Business que consideramos importante para la cooperativa es el Catálogo, donde se podrán poner los platos que conforman el menú de la semana, por ejemplo. El paso a paso para crear un catálogo es el siguiente:



- 1) Tocar “Más opciones” o los tres círculos arriba a la derecha en la pantalla.
- 2) Entrar a “Herramientas para la empresa” y luego a “Catálogo”
- 3) Tocar “Añadir artículo”
- 4) Tocar el signo + de color verde y luego en “Añadir imágenes”
- 5) Tocar “Galería” para cargar imágenes. Recomendamos hacer una sesión de fotos pensando específicamente en el catálogo. Se pueden cargar hasta 10 imágenes.
- 6) Escribir el nombre del producto o servicio. Se pueden añadir detalles opcionales como precio, descripción del producto

Guardar los cambios.

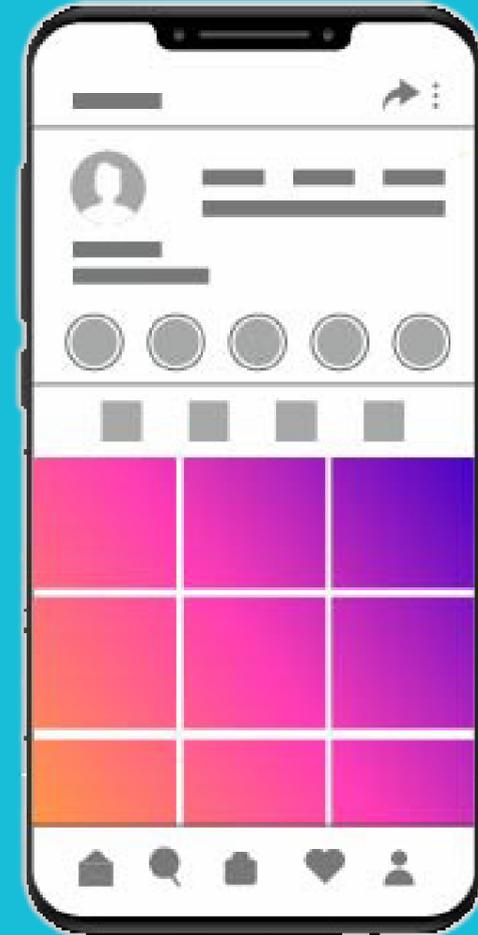
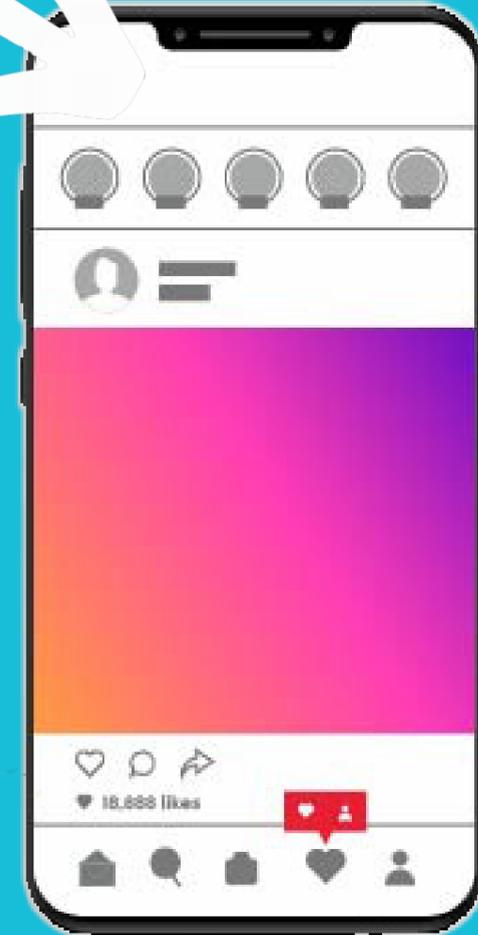
Instagram *y sus secciones*

Instagram cuenta con variadas funciones que sirven para organizar la información, imágenes y textos que queremos compartir con nuestros seguidores.

En el “feed” o inicio de la red social, es conveniente publicar flyers con el especial de la semana, su precio, ingredientes, información para realizar los encargos y retiros y los datos de contacto de la cooperativa. La publicación debe ir acompañada de un texto de una breve extensión que complemente la información de la imagen. Es recomendable que cada publicación se limite a un solo producto, sino el texto se vuelve demasiado extenso y se genera confusión entre la imagen y su comentario escrito. De ser necesario, se puede realizar más de una publicación por día en el feed.



Las “stories” o historias son publicaciones de 24 horas. Es decir, después de un día de haber sido publicadas, se eliminan automáticamente. Esta función de Instagram es fundamental para hacer circular la información de la cooperativa que cambia todas las semanas. Por ejemplo, el menú completo, los precios de los productos, días y horarios para realizar pedidos, etc. Además, se pueden utilizar para compartir eventualidades de la organización: cumpleaños de sus miembros, adquisición de maquinarias y/o insumos, pedidos de ayuda en caso de un robo, entre otras.



Una función de gran utilidad para organizar la información de la cooperativa es la de las **historias destacadas**. Las mismas se guardan al inicio del perfil de Instagram y allí pueden ingresar los clientes para buscar menú, precio, etc.

En la descripción del perfil, es fundamental añadir el link que redirige a los usuarios directamente al WhatsApp de la cooperativa. De esta manera, los clientes podrán realizar los pedidos de una forma rápida, fácil y efectiva y, paralelamente, a los encargados de recibir los pedidos, les será más fácil tomarlos y organizarlos.

facebook

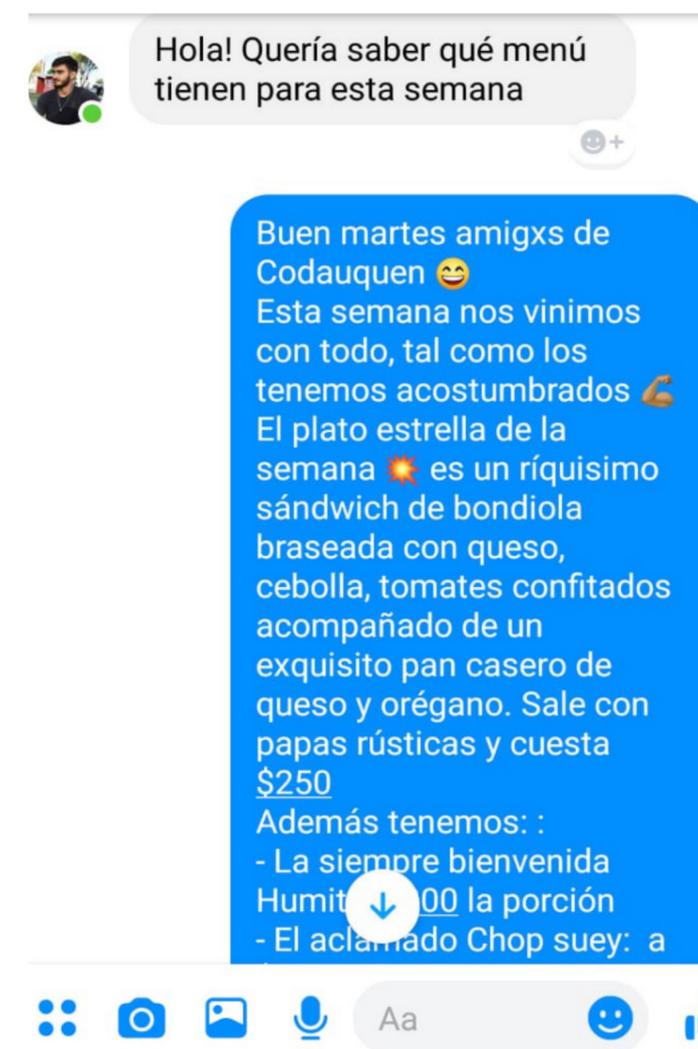
Y SUS FUNCIONES

Facebook tiene un modo de funcionamiento similar al de Instagram, con la excepción de que no cuenta con la sección de historias destacadas.

En esta red social es importante tener una descripción que detalle quiénes somos, qué hacemos y para qué lo hacemos. Toda esta información tiene una sección que aparece al inicio cuando un usuario entra a nuestro perfil.

Las publicaciones en el “feed” y las historias siguen la misma lógica que en Instagram. Además, podemos crear álbumes de fotos y videos con eventualidades de la cooperativa que quedarán guardados en la galería de nuestro perfil para todo aquél que quiera verlas.

En Facebook, al igual que en WhatsApp empresa, se puede agregar un mensaje automático para los clientes que se quieren comunicar por medio de messenger. Los pasos para agregar esta función son:



Paso 1

Hacer clic en Configuración en la parte superior de la página.

Paso 2

Hacer clic en Mensajes en la columna izquierda.

Paso 3

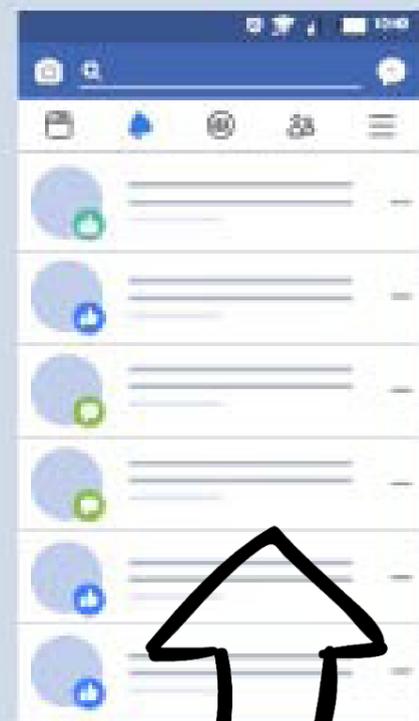
Debajo de Asistente de respuesta, hacer clic para seleccionar Sí junto a Enviar respuestas instantáneas a cualquiera que envíe un mensaje a tu página.

Paso 4

Para cambiar el mensaje de respuesta instantánea, haz clic en Cambiar.

A continuación, actualiza el mensaje y haz clic en Guardar.

historias



publicaciones / feed

IMÁGENES, DISEÑOS E ILUSTRACIONES

La mayor parte de las imágenes utilizadas en las publicaciones de CODAUQUEN son fotografías propias de la Cooperativa. Sin embargo, en el caso de necesitar ilustrativas, vectores, png, etc, se utilizará Pinterest, Adobe Stock y FreePik.

links:

Pinterest: <https://ar.pinterest.com/>

FreePik: <https://www.freepik.es/>

Adobe Stock: <https://stock.adobe.com/es/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO CUARTO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PRÁCTICA SOCIOCOMUNITARIA:
“ROMPER EL MOLDE. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
EN ENTORNOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL”**