

Publicado el 10-04-2012

## Escuchar: una de las principales funciones de un Community Manager

Una de las labores más importantes que tiene que realizar un buen Community Manager es escuchar a los seguidores en los canales en los que la empresa esté presente y escuchar que se dice de la marca en internet.

Gracias a esta escucha se pueden corregir productos, procesos o servicios, ofreciendo a nuestros clientes o potenciales clientes aquello que nos demandan.

De nada va a servir que se realicen acciones en Redes Sociales si no vamos a atender de forma eficaz a nuestros seguidores.

Si no tenemos un feedback efectivo con nuestra comunidad, no podremos ofrecer aquello que demandan, y nos estaremos convirtiendo en meros emisores de información, con lo que el éxito en Redes Sociales será más difícil.

La escucha es una labor que puede llegar a ser complicada puesto que para que ésta sea efectiva, tendremos que aprender a eliminar ruido e interferencias.

Para ello, deberemos huir de los prejuicios, guiándonos sólo por la lógica y la coherencia como punto de partida para poder entender qué es lo que nos está intentando transmitir nuestra comunidad.

Hay que tener presente que ante una información incompleta, tendemos a añadir la información que nos falta sin saber si esta es cierta o no, simplemente para que el mensaje nos cuadre.

Para corregir esto, se deben formular preguntas para aclarar todo lo que dudemos sobre el mensaje recibido, así eliminamos las interferencias, entenderemos el mensaje y podremos ofrecer una respuesta adecuada.

Deberemos ser conscientes también del contexto en el que nos están formulando las consultas, ya que si no lo conocemos seguramente no ofrecemos la respuesta que el usuario está esperando.

Utilizando preguntas de confirmación por un lado mostramos interés en el asunto que nos están trasladando y por otro lado podremos recabar toda la información necesaria que nos ayudará a completar el mensaje que nos está llegando.

No podemos olvidar que el objetivo es dar una respuesta eficaz para aquello que nos están consultando, y estas técnicas nos ayudarán a ello pero son un medio en ningún caso son el fin.