



**Internet, jendeari arreta
egiteko eta jarduerak
hedatzeko tresna**

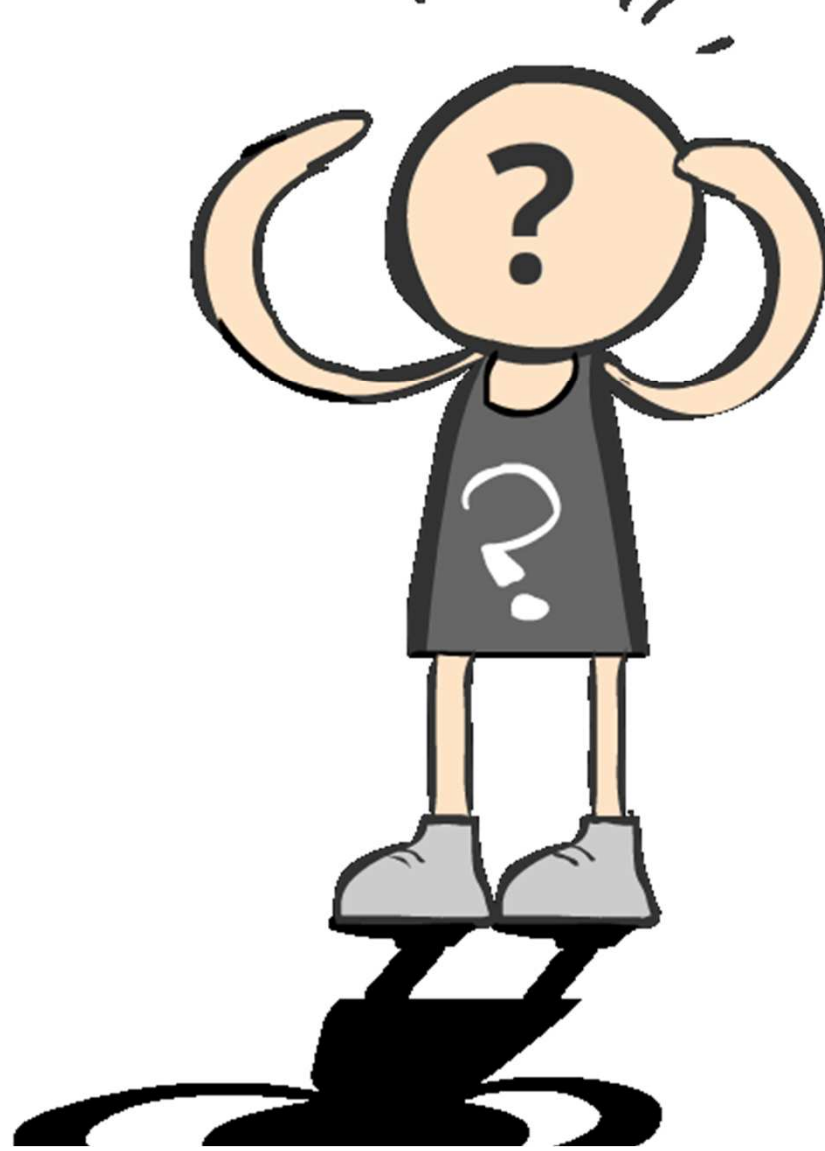
Zer berraz inmizaturu gara?

- Komunikazioa Interneten
- Pertsonak
- Irudi digitala
- Komunikazio-kanalak
- Komunikazio-estrategia



Hau ni naiz

...



Eta zu nor zara?

Zein da zure izena eta nongoa zara?

zer saltzen duzu?

nori saltzen diozu?

Zure bezero-profila
betetzen dut?

Ziur?... zer dakizu niri
buruz?



Hau ere ni naiz

Sojasun kasua



Sojasun kasua

Landare-jatorriko produktuetan espezializatutako m

Nolakoa da bere publiko objektiboa?

Sojasun kasua

Landare-jatorriko produktuetan espezializatutako m

Nolakoa da bere publiko objektiboa?

Sojasun kasua

Markaren enbaxadorea aukeratzea:
Samantha Vallejo-Nagera



Sojasun kasua

Enbaxadore honek bere bizitza sare sozialetan argitaratzen du:



Sujasun kasua

Eta bere lagun ospetsuek ere hala egiten dute:



Miguel Abellán @miguelabellan · 3 h

Pocas veces me sentido mas feliz dando una vuelta al ruedo en una plaza toros..
Gracias hermanito @ColateNicolasVN ❤️



SojaSun Kasua

Begetarianoak / beqanoak diren bezeroak:



Yamilé La Gallega Pues nada, tan sencillo como decirles ADIOS SOJASUN. A ustedes sólo les importa el dinero que gastó en vuestros productos. Y a mi el respeto hacia los animales. Vamos que no sois los únicos que venden productos naturales. Ala que os vaya de lujo. Ya me encargaré de subir la noticia a todas las redes sociales. 😊

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Elena Ali Desde que me hice vegetariana he consumido productos vuestros pero se acabo ya teneis por mi parte no solo una sino varios consumidores menos y no hablare precisamente bien de vosotros a partir de ahora ya que solo os importa llenaros los bolsillos con vuestra "embajadora de pacotilla" y nosotros que somos los que realmente consumimos y deberia importaros no os importa nada. Hasta nunca SojaSun.

Me gusta · Responder · 13 · 2 h · Editado



David Suzuhara Pueden respetar las opiniones individuales de cada uno, pero si su embajadora demuestra públicamente que no apoya su imagen de marca o el pensamiento de sus consumidores, la decisión correcta es cambiarla. Tal vez sea muy caro rescindir su contrato, pe... [Ver más](#)

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Maddi Guevara Habéis dejado muy claro que no estáis en contra del maltrato animal, y por lo tanto no voy a volver a consumir vuestros productos. Deberíais tener a una persona vegana como colaboradora.

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Maria D Corpas Bueno vosotros habeis elegido quedaros con Vallejo - Nájera supongo que el nombre tiene mucho peso no? pero de los consumidores tiene mas, hasta nunca !!

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Luis Garcia Sanz Claro muy lógico todo!!! Si no os hacéis responsables de lo que hacen vuestros embajadores esta claro que podéis poner de embajadores a terroritas, asesinos en serie o cualquier persona que pose con vuestros productos. Pues pensaba que era algo inconsc... [Ver más](#)

SojaSun Kasua

Begetarianoak / beqanoak diren bezeroak:



Yamilé La Gallega Pues nada, tan sencillo como decirles ADIOS SOJASUN. A ustedes sólo les importa el dinero que gastó en vuestros productos. Y a mi el respeto hacia los animales. Vamos que no sois los únicos que venden productos naturales. Ala que os vaya de lujo. Ya me encargaré de subir la noticia a todas las redes sociales. 😊

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Elena Ali Desde que me hice vegetariana he consumido productos vuestros pero se acabo ya teneis por mi parte no solo una sino varios consumidores menos y no hablare precisamente bien de vosotros a partir de ahora ya que solo os importa llenaros los bolsillos con vuestra "embajadora de pacotilla" y nosotros que somos los que realmente consumimos y deberia importaros no os importa nada. Hasta nunca SojaSun.

Me gusta · Responder · 13 · 2 h · Editado



David Suzuhara Pueden respetar las opiniones individuales de cada uno, pero si su embajadora demuestra públicamente que no apoya su imagen de marca o el pensamiento de sus consumidores, la decisión correcta es cambiarla. Tal vez sea muy caro rescindir su contrato, pe... [Ver más](#)

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Maddi Guevara Habéis dejado muy claro que no estáis en contra del maltrato animal, y por lo tanto no voy a volver a consumir vuestros productos. Deberíais tener a una persona vegana como colaboradora.

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Maria D Corpas Bueno vosotros habeis elegido quedaros con Vallejo - Nájera supongo que el nombre tiene mucho peso no? pero de los consumidores tiene mas, hasta nunca !!

Me gusta · Responder · 14 · 2 h



Luis Garcia Sanz Claro muy lógico todo!!! Si no os hacéis responsables de lo que hacen vuestros embajadores esta claro que podéis poner de embajadores a terroritas, asesinos en serie o cualquier persona que pose con vuestros productos. Pues pensaba que era algo inconsc... [Ver más](#)

Sojasun Kasua

as primeras respuestas:



Sojasun España

9 hrs · Edited · 

Buenas noches. Lamentamos profundamente todo esto. Gracias a todos por hacernos llegar vuestras opiniones. Mañana nos pronunciaremos públicamente.

[Unlike](#) · [Comment](#) · [Share](#)

Respuesta gerenal en el facebook de Sojasun

Sojasun Kasua

Las primeras respuestas:



Paula González Hubiera sido genial elegir a una embajadora que no comiera animales y se burlara de los vegetarianos/veganos como hace esta señora en Masterchef. Teniendo en cuenta que somos parte de vuestro público objetivo, apreciaríamos mucho un cambio de imagen a una persona realmente preocupada por los animales que no se ponga ciega a jamón serrano en el programa de tv o haga casi todas sus recetas con animales en Canal Cocina. Un saludo.

Like · Reply · 10 · 16 June at 18:08



Sojasun España ¡Hola Paula! Gracias por comentar y darnos tu opinión. Samantha es nuestra embajadora pero no la única. Pronto podrás ver más, que esperamos te gusten. En cualquier caso e independientemente de la imagen, esperamos que nuestros productos 100% vegetales te gusten y te faciliten, gracias a la gran variedad, poder llevar la dieta que quieras 😊

Like · 16 June at 18:41



Nieves Sánchez Yo opino como Paula

Unlike · 4 · 22 June at 00:56



Paula González <https://www.facebook.com/.../a.153403.../494049134077076/>



Sojasun kasua

La respuesta de Samantha:



Samantha de España @SamySpain · 22 h

Pido disculpas a aquellos que se sintieron ofendidos por las fotos que publiqué ayer, no era mi intención molestar a nadie



18



40



Sojasun Kasua

La respuesta oficial:



Sojasun España

2 h · 🌐

👍 Me gusta esta página

Hola a todos

En primer lugar, desde Sojasun España, y en consideración de la repercusión que ha tenido por esta vía la publicación de unas fotos por parte de nuestra embajadora Samantha Vallejo-Nájera, nos gustaría hacer las siguientes puntualizaciones:

En primer lugar, nos gustaría resaltar los valores por los que Samantha Vallejo-Nájera se convirtió en nuestra embajadora de marca, a saber, su compromiso con el fomento de una vida sana y saludable, su compromiso social y medioambiental y su capacidad para contribuir en la democratización del consumo de proteína vegetal en nuestra alimentación diaria de una forma sencilla.

En segundo lugar, queremos dejar claro que uno de nuestros principales valores como marca es la tolerancia con las opiniones y puntos de vista individuales. Es por ello que respetamos, independientemente de que compartamos o no, todas las opciones y comentarios que sobre este asunto se han vertido. En, este caso concreto Samantha Vallejo-Nájera es nuestra colaboradora, pero desde la marca no podemos controlar cada una de sus opiniones o publicaciones.

En tercer lugar, queremos recordar nuestro compromiso firme con nuestros valores, que son el respeto por el hombre y la naturaleza con la voluntad de ofrecer productos sanos y equilibrados al mayor número de personas que sea posible, y con nuestra misión de promover el consumo de proteínas vegetales como una solución de futuro a la alimentación diaria de todos.

Por todo ello, hemos valorado profundamente la situación tal y como nos habéis pedido y, como conclusión, no aprobamos la publicación de nuestra embajadora Samantha Vallejo-Nájera, pero sí valoramos su rectificación inmediata y la labor que ha venido desarrollando en los últimos meses.

Muchas gracias por todos vuestros comentarios

Sujasun Kasua

marca , ya que estan perdiendo muchisimos clientes! Y feliz de no consumirlos mas y apoyarlos , ya que apoyan a esa señora que esta de acuerdo con el sufrimiento , una verguenza ambas partes.!!!

Me gusta · Responder ·  5 · 2 h

 **Anxo Álvarez** Aquí Samantha promoviendo una alimentación sana y saludable. Viva el vino!



Me gusta · Responder ·  15 · 2 h

↩ 2 respuestas · 1 h

 **Lauri Bennett** consumía sus hamburguesas y yogures muy a menudo pero después de esto tenéis una consumidora menos, y por supuesto no le recomendaré a nadie que consuma esta marca. Respeto y tolerancia con asesinos o que apoyan el asesinato 0. 

Me gusta · Responder ·  7 · 33 min · Editado

 **AU CF** Al igual que mis compañeros elimino vuestros productos hasta que reflexionéis y pongáis como embajador@o a personas que realmente

Komunikazioa Interneten

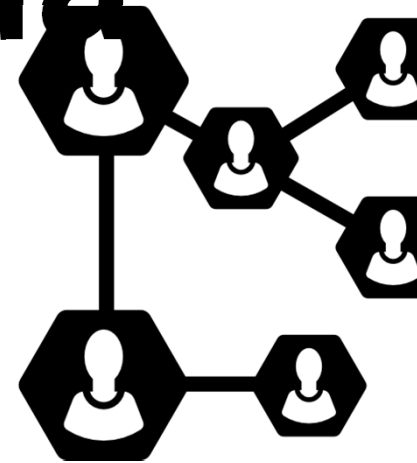


Cluetrain manifestua

“Merkatuak elkarrizketak dira”

95 tesi Internetek merkatuetan
(kontsumitzaileak) nahiz erakundeetan duen
eraginari buruz

Cluetrain manifestua



Merkatuak elkarrizketak dira

Merkatuak gizakiz osatuta daude, ez sektore demografikoz

Komunikabide masiboen garaian ezinezkoa zen gizakien artean elkarrizketa jakin batzuk izatea, baina Internetek bideragarri egiten ditu elkarrizketa horiek.

Cluetrain manifestua

Elkar-konektatutako merkatu horietan parte hartzen duten pertsonak konturatu dira elkarrengandik informazio eta euskarri askoz hobeak jaso ditzaketela saltzaileengandik baino. Nahikoa da kontsumo orokorreko produktuei balio erantsi gehitzen diotela dioen erretorika korporatiboaz.

Ez dago sekreturik. Sareko merkatuak gehiago daki enpresek baino haien produktuez. Albisteak ona edo txarra dela ere, jende guztiari kontatzen diote.



Nortasun digitala

Cluetrain manifestua

Korporazioek ez dute hitz egiten elkar-konektatutako elkarrizketa berri horien ahots berarekin. Beren “helburu-publikoarentzat”, konpainia horien mezua hutsa, opakoa eta hitzez hitz "ez-gizatiarra" da.

Konpainia batek uste badu lineako merkatuak telebistako iragarkiak ikusten zituzten merkatu berak direla, bere buruari adarra jotzen ari zaio.

Konpainiek euren burua goraipatzeari utzi behar diote, eta jendearekin harremanak izan nahi badituzte, harekin mintzatzen hasi behar dute

Hizkera hotza, erakarpenik gabea eta harroa erabiltzen dutenez, hormak eraikitzen dituzte eta hala euren merkatuetatik aldenduta mantentzen dira.

Argiak diren merkatuek euren hizkera bera duten hornitzaileak aurkituko dituzte

Cluetrain manifestua

- Gizaki-ahotsez mintzatzeko, enpresek beraien komunitateen ardurak konpartitu behar dituzte
- Baina lehenago, komunitate bateko kide izan behar dute
- Giza komunitateak elkarrizketan oinarritzen dira — gizakien elkarrizketak, euren arduren inguruan

Cluetrain manifestua

Zure informazio korporatiboa ezagutu nahi dugu, zure plan eta estrategiak, zure ideiarik onenak, zure egiazko jakintza. Ez gara konformatuko zure lau koloretako liburuxkekin, begi-gozagarritz betea baina mami gutxikoa den webgunearekin.

Bai merkatu bai langile garen aldetik, geure buruari galdetzen diogu: zergatik ez zaude gu entzuten? Beste hizkuntza batean mintzatzen zarela dirudi.

Erabiltzen duzun hizkera puztu eta ponposoak –prentsan, zure hitzaldietan–, zer zerikusi dauka gurekin?

Agian zure inbertsiogileak liluratuta utziko dituzu. Beharbada, balore-burtsan zirrara sortuko duzu. Gu ez gaituzu liluratuko.

Gu ez bagaituzu asko liluratzen, zure inbertsiogileek galdu egingo dute. Ez dute hori ulertzen ala? ulertuko balute, ez lizukete utziko modu horretan mintzatzen.

Cluetrain manifestua

Gonbidatuta zaude, baina gure mundua da. Kendu itzazu zapatak eta utzi itzazu ate ondoan. Gurekin salerosketan aritu nahi baduzu, jaitsi gamelutik!

Publizitatearen aurrean immuneak gara. Burutik kendu hori.

Gu zurekin mintzatzea nahi baduzu, esaguzu zer edo zer. Behingoz, interesgarria izan dadila.

Zuretzat ideia batzuk ere dauzkagu: behar ditugun tresna berri batzuk, zerbitzu hoberen bat edo beste. Gauza horiengatik ordaintzeko prest gaude. Badaukazu minutu bat?

Hain lanpetuta zaude "negozioak egiten" non gure posta elektronikoko mezuei ezin diezun erantzun Jainkoarren, bada, geroago itzuliko gara. Agian

Zalantzaren bat daukagunean, gutariko gainerakoen laguntza bilatzen dugu zalantza hori argitzeko. "Zure jendea" hain zorrotz kontrolatuko ez bazenu, agian guk jende horren laguntza ere baliatuko genuke.

Zure "merkatu objektiboa" izaten lanpetuta ez gabiltzanean, gutariko asko zure jendea gara. Nahiag dugu lagunekin linean mintzatu, erlojuari begira egon baino. Hori lagungarriago litzateke zure izena hedatzeko, milioi bat dolarreko zure webgune hori baino. Baina zuk diozunez, merkatuarekin mintzatzea marketin sailaren egitekoa da.

zer saltzen duzu?

Zein arazo / beharrian
konpontzen duzu?

**nori konpontzen
diozu?**

Nork dauka horrelako arazoa / beharrizana?

Nor dago benetan horregatik kezkatuta?

Haiei artean ...

Nor dago prest inbertitzeko, arazo edo beharria
hori konponduko badu?



ideala

Izena:

Gizona ala emakumea:

Zein da bere izena?:

Zein da bere adina?:

Zein da bere lanbidea?:

Zenbat irabazten du?:

Familia dauka?:

Non bizi da?:

Zein dira bere zaletasunak?:

Zein dira bere kezkak?:

Zein da bere teknologia-maila?

La estrategia:

1. Escucha activa e investigación
2. Fijar objetivos
3. Definir nuestro target
4. Elegir el canal
5. Definir acciones
6. Medir y optimizar



ESKERRIK ASKO!

Susi Rodríguez
susi@elurnet.net