

Evolución 2.0 en los negocios con redes sociales

OPINIÓN

Estuardo Lu
Chang-Say
PROFESOR DE
ESAN



Meses atrás, recibí una invitación vía Facebook que mi hijo había mandado a su red de amigos, era para ayudarlo a cumplir una misión de un juego de estrategia llamado "Social Empire. Al entrar me hizo recordar un antiguo juego llamado "Age of Empires" que me gustaba, pero en ese entonces debías comprar el CD en físico y ponerlo en la computadora.

El modelo de negocio del fabricante de juegos, entonces era vender la mayor cantidad de copias posibles, a través de las cadenas de tiendas o canales de distribución, este a su vez requiere contar con una publicidad atractiva que de a conocer el producto para que lo busquen y contar con buen merchandising para llamar la atención del público en los puntos de venta.

Ahora con la ayuda del Facebook, la experiencia del proceso de compra es diferente, sin obviar dos procesos claves, que debe tener todo negocio: captación y fidelización de clientes.



"Ahora con la ayuda de las redes sociales, la experiencia del proceso de compra se ha hecho diferente"

La distribución del juego se da vía web por lo que ya no necesitas la media física, ni tampoco al retail. Para atraer a los clientes, ya no es necesaria la publicidad sino la comunicación "boca a boca" que se difunde casi viralmente por las redes sociales.

El incentivo promocional para el cierre ya no es una exhibición llamativa, ni un súper descuento, sino algo más lúdico y social, como disfrutar de un juego en red.

Todo muy novedoso, pero, ¿dónde está el negocio?

Si juegas "Social Empire" en Facebook o algún otro juego, veraz que permanentemente te van a ofrecer au-

mentar tus poderes y contar con capacidades extraordinarias, sólo tienes que pagar pasando tu tarjeta de crédito.

Ahora la red social también se ha convertido en una nueva forma de tienda virtual. Este caso, demuestra que el uso de las redes sociales en los negocios está yendo más allá de ser solamente un medio publicitario, ahora es una plataforma de distribución con gran poder de hacer negocios online aprovechando las motivaciones sociales y lúdicas de los consumidores para captar y retener a los clientes.