



¿Qué pasa cuando se apoderan de tu marca?

Por: Jaime Miranda

La semana pasada probablemente hayas aprobado varios diseños que serán publicados en un medio importante y visto por miles de consumidores. Revisaste cuidadosamente que el "pantone" sea el correcto y que todos los textos estén perfectamente alineados con la imagen que la marca quiere proyectar. Te tomaste el trabajo de llamar y verificar que todo estuviese perfecto y dejaste todo listo.



Bueno, mientras tú te asegurabas que tu comunicación fuese impecable, Juan, un fanático de tu marca, decide hacer un Fan Page en Facebook. Juan es un tipo genial y conoce tu marca perfectamente, después de todo, él la viene consumiendo hace años.

Juan hace una búsqueda minuciosa en Google y encuentra un logo de tu marca (está un poco pixelado, pero casi ni se nota), lo copia a su PC y lo pega en su Fan Page de Facebook.

El slogan actual no es tan bacán como el que se utilizó hace 2 años, por lo que corrige el error de criterio que tuvo la marca. Ahora tiene un Fan Page en el que comunicará a todos los consumidores que aman tu producto, la manera en que se deben comunicar las cosas, al estilo de Juan.

Hoy existen cientos de páginas de marcas creadas por peruanos como Juan, que llegan a acumular miles de fans. De hecho, hemos detectado una página con más de 20 mil fans, es decir, que llega a más gente que varias revistas del medio, sin que la marca tenga injerencia sobre lo que allí se publica.

En Facebook podemos encontrar "network parasites" como la de una chica que publicita sus servicios sexuales o de una empresa que promociona sus sistemas de dieta en las páginas de marcas conocidas mundialmente, que cuentan con millones de fans.

Hoy los departamentos de Marketing deben estar preparados para trabajar con Juan, es por ello que les damos los siguientes tips:

1. Haz tu página oficial: La gente debe tener la opción de hacerse fan de la página oficial.



2. No te pelees ni te enfrentes con aquellos que hacen un Fan Page de tu producto, lo más probable es que realmente sea un consumidor leal.
3. Haz que tu página genere más fans que las demás, esto se logra de la siguiente manera:
 - Publicita tu página: La publicidad hará que crezca más rápido.
 - Actualízala constantemente: Si actualizas tu página la gente seguirá entrando y recomendándola a sus amigos.
 - Maneja promociones en Facebook.
 - Ofréceles contenidos y aplicativos que puedan utilizar, y que a la vez sirvan para promocionar tu página.
 - Es importante tener más fans que las otras páginas, puesto que cuando un usuario busque una marca, las páginas con mayor número de fans aparecerán primero.
4. Trabaja con profesionales que puedan monitorear tu página, mantener a los parásitos fuera de ella y que en general se encarguen de que la página funcione correctamente.
5. Monitorea las páginas que hacen los fans de tu producto para estar enterado de lo que ocurre con tu marca.