Guaguas Municipales incrementa un 50% el número de usuarios digitales en todas sus redes sociales en el último año

11/08/2020



Guaguas Municipales ha incrementado, desde agosto de 2019, un 50% la cifra de usuarios digitales en todas las redes sociales donde se encuentra presente la marca (Twitter, Instagram, Facebook y YouTube). La compañía de transporte cuenta en la actualidad con una comunidad virtual de 36.700 seguidores, cuando un año antes este número apenas alcanzaba 24.500 personas.

En el verano de 2019, la empresa de transporte comenzó una transformación en su estrategia digital, junto a la agencia Dígito Comunicación (digitocomunicacion.com), que ha supuesto un relanzamiento de la marca en el entorno digital, que incluso ha llegado a ser estudiado como modelo en el máster de Innovación en Comunicación que se imparte en la Universidad de La Laguna.

“Nos hemos convertido en un referente en el universo digital porque hemos adoptado un nuevo estilo de comunicación, que ha procurado un diálogo más positivo y constructivo entre el usuario y Guaguas Municipales”, precisa el concejal de Movilidad, José Eduardo Ramírez, quien destaca el grado de afinidad y fidelidad alcanzada por los seguidores, que en muchos casos se convierten en eficaces informadores de otros usuarios sin necesidad de intervención por parte del equipo de comunicación digital de la compañía.

En Twitter, donde Guaguas Municipales cuenta con una legión de más de 19.200 seguidores, genera un incesante número de menciones e interacciones debido a la mezcla aplicada entre información detallada, respuesta inmediata al usuario sobre algún aspecto del servicio y el ingrediente del humor.

“El humor, si es con respeto y educación –como lo tratamos de hacer-, humaniza el diálogo con nuestros clientes”, señala Jorge Rodríguez, responsable de comunicación digital en la empresa, quien recuerda una reciente publicación con cerca de 387.000 impresiones: el relato de una usuaria, que comenzó de manera *online* por un caso de *ghosting* (derivado de ghost -en inglés, fantasma-, que consiste en finalizar una relación, cortando todo contacto sin ofrecer ninguna explicación), tuvo una activa participación de la comunidad de seguidores y trascendió a una entrañable historia fuera de las redes sociales.

Diálogo permanente

En el ámbito digital, durante las épocas más duras del confinamiento y las posteriores fases de desescalada, Guaguas Municipales mantuvo un diálogo permanente con sus viajeros, ofreciendo información puntual y detallada de los servicios en medio de escenarios cambiantes, además de contenido de entretenimiento para las largas jornadas de la cuarentena.

La compañía de transporte, en el último año, ha vuelto a reaparecer en Instagram, una red social con un público joven, dinámico y con una gran tendencia visual, donde su potencial es la captura de momentos. Dispone de más de 3.650 seguidores y, sobre todo, en el análisis del último año, destaca la tasa de de visualización de historias, que se encuentra diez puntos porcentuales por encima de otras compañías del sector. Asimismo, el balance anual refiere que los usuarios consideran las publicaciones de Instagram como contenido de calidad, por lo que se incrementa la fidelización, implicación e interacción con la marca por parte de los seguidores.

Por su parte, en Facebook, una red que cuenta con un público heterogéneo, Guaguas Municipales ha registrado un crecimiento de su comunidad, con algo menos de 4.400 nuevos “Me Gusta”, al tiempo que las impresiones han aumentado en casi un 600% (con más de 4,5 millones de impresiones), por lo que el nivel de participación de usuarios se ha elevado de manera exponencial, sumando y ampliando el alcance de cada publicación.

usuarios-digitales-en-todas-sus-redes-sociales-en-el-ultimo-ano-2367