

Riscos no uso das Redes Sociais pelas Empresas

À medida que as empresas vão explorando e descobrindo as redes sociais (tais como o [Facebook](#), Blogs, LinkedIn, Twitter e o Youtube), muitas vão-nos pedindo que enumeremos os benefícios e que trabalhem com elas para desenvolver uma estratégia de Social Media efectiva e produtiva. Mas, e quais são os riscos associados ao uso das redes sociais pelas empresas? Se conseguirmos identificar os riscos envolvidos conseguiremos por certo desenvolver algumas práticas mais efectivas e seguras que nos permitam mitigar esses riscos.

Riscos do Social Media para a empresa

Apropriação da Marca: No caso da sua marca ser registada por outros, os seus clientes podem vir a ser expostos a uma página falsa da sua marca. Veja por exemplo a página no Facebook <http://www.facebook.com/mercedes>, por acaso é uma pessoa e não criará grande mal à marca, mas será que a Mercedes não gostaria de ter esta “morada”? Recomendação: Contrate alguém que o possa ajudar a proteger a sua marca online e ponha em prática uma estratégia de gestão de crise.

Informação Corporativa: O que acontece se os seus empregados publicam informação errada, ou impr&oaacute;ria, nas redes sociais? Recomendação: Estabeleça uma política interna de Social Media que defina claramente o que pode, e o que não pode, ser partilhado nas redes sociais. Crie a estrutura necessária para encontrar, monitorizar e reagir a todas as comunicações feitas online da sua marca e/ou empresa.

Expectativas irrealistas de serviço ao consumidor: Os seus clients, quando online, fazem pesquisas e recebem resultados instantaneamente; eles também colocam comentários e questões online e podem criar a expectativa de uma resposta imediata.

Recomendação: Assegure-se que tem os recursos necessários para gerir as respostas e estabeleça um prazo de resposta claro e exequível para todos. E claro, existem também riscos associados aos empregados da empresa. Uma empresa responsável deve de assegurar que o seu pessoal tem a oportunidade de se proteger online também.

Riscos do Social Media para os empregados

Uso inapropriado: Utilização de contas pessoais para comunicar informação relacionada com o trabalho.

Recomendação: Envolve os Recursos Humanos e estabeleça uma Política de Social Media. Dê formação aos seus empregados para os ajudar a proteger-se e à companhia quando estão online.

Gestão danosa de uma marca: Publicação de fotografias, vídeos ou informação que pode ser negativa para a reputação de uma Marca ou Empresa.

Recomendação: Envolve os Recursos Humanos e estabeleça uma Política de Social Media. Dê formação aos seus empregados para os ajudar a proteger-se e à companhia quando estão online.

Gestão de Tempo: Tempo gasto pelos empregados nas redes sociais durante o horário de trabalho.

Recomendação: Dê-lhes formação em como poupar tempo utilizando as redes sociais, muitas vezes em prol do trabalho, e assegure-se que a sua Política de Social Media é cumprida. As redes sociais estão em constante evolução, e à medida que mais pessoas as usam vão-se tornando mais seguras. Entretanto, devemos proteger-nos, proteger os nossos empregados e os nossos neg&oaacute;cios.

Sobre o Autor

Carlos Venancio WSI Internet Marketing Consultant geral@mundowsionline.com [LinkedIn](#), [Twitter](#) e o [Youtube](#)
<http://www.facebook.com/mercedes>

Source: <http://www.artigopt.com>