



Brandwatch

# ¿Les importa la sostenibilidad a los clientes del sector energía? Descúbrelo con Social Listening

**Brandwatch** | SEC, 2021



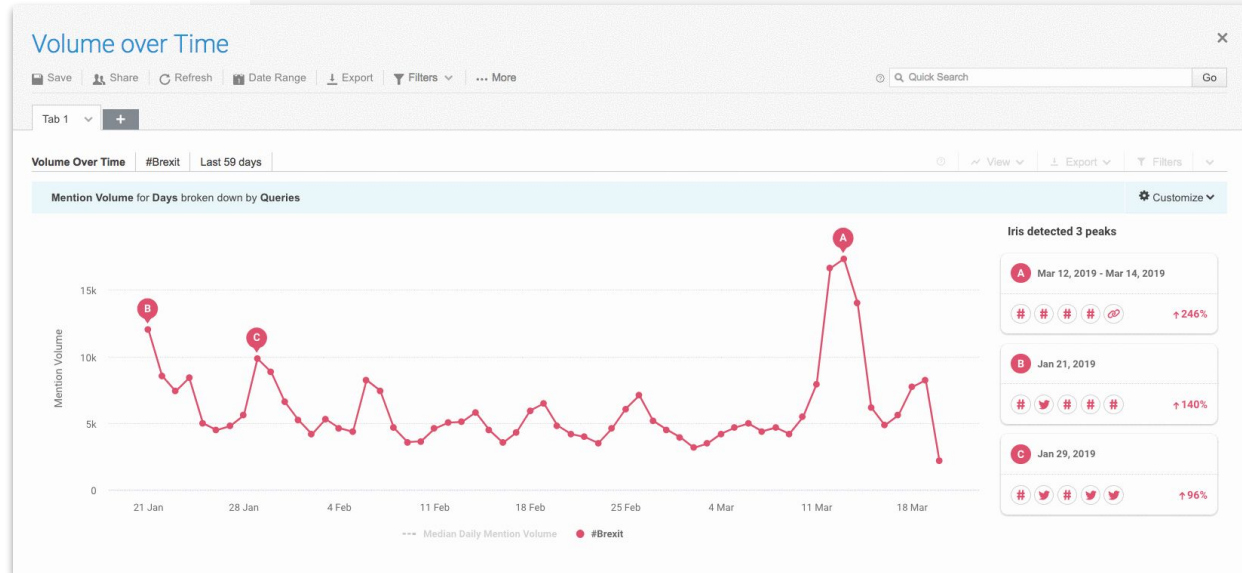
# Contexto

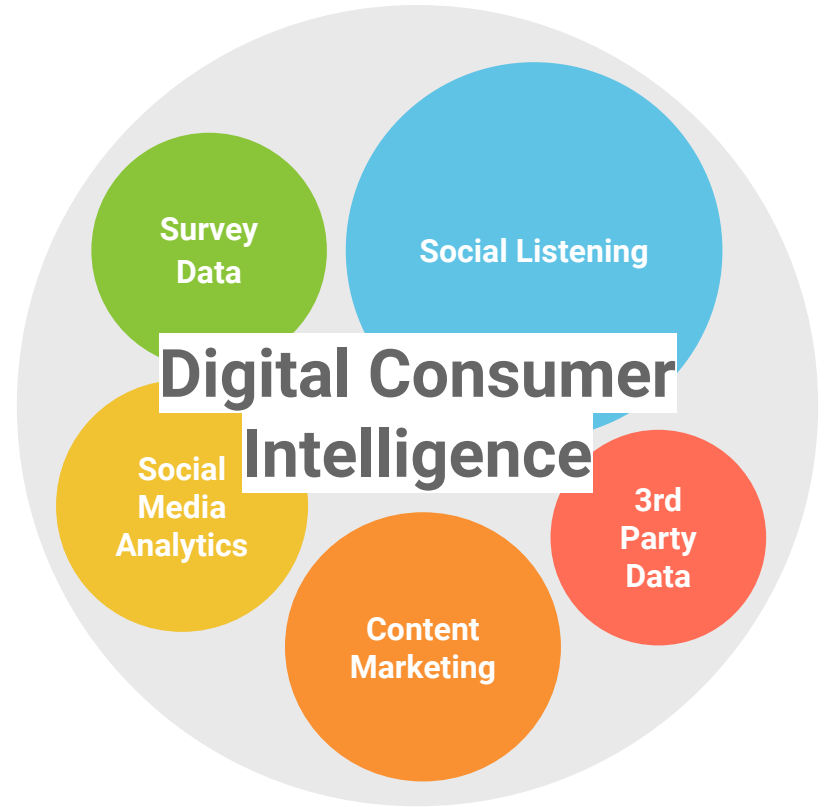
*“El Social Listening es el proceso de monitorizar menciones en torno a una **marca, producto o competidor** en el entorno online. Así, se puede medir lo que dicen, piensan y sienten los **consumidores digitales** sobre un negocio o tema concretos”.*

# Brandwatch Consumer Research

BCR es una plataforma que se ha diseñado para escuchar lo que dicen los **consumidores online** (recoge datos de **100M de sitios web**).

Esto permite a las marcas tomar mejores decisiones en cuanto a **campañas, productos y comunicaciones** de todo tipo.





2010 - 2019

Panorama actual

# Reto del sector energético: Mejorar la experiencia de los clientes

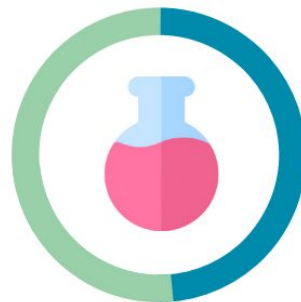
Para establecer una **relación de confianza** con el cliente, los factores más importantes son



**14%** Humanización de la relación



**21%** Precios competitivos



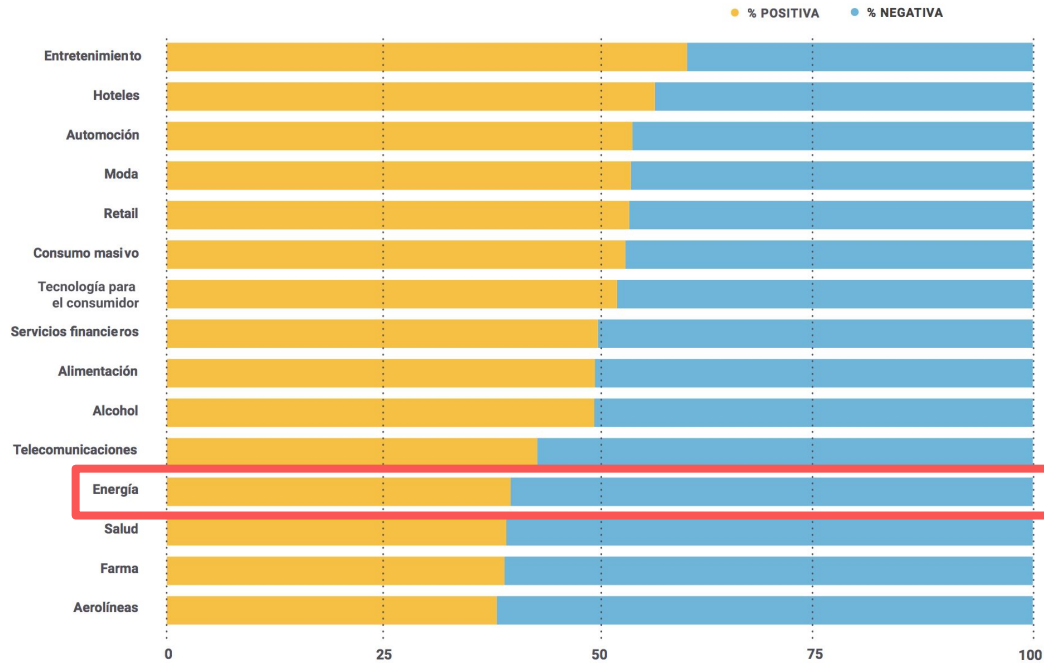
**29%** Personalización de los productos y servicios



**36%** Transparencia



# Cómo es la experiencia cliente según distintos sectores



## En el caso del sector energético...



- Causas sociales
- Acciones sostenibles
- Patrocinios deportivos



- Precio
- **Cambio climático**
- Energéticas y política
- Cortes de luz
- Facturas

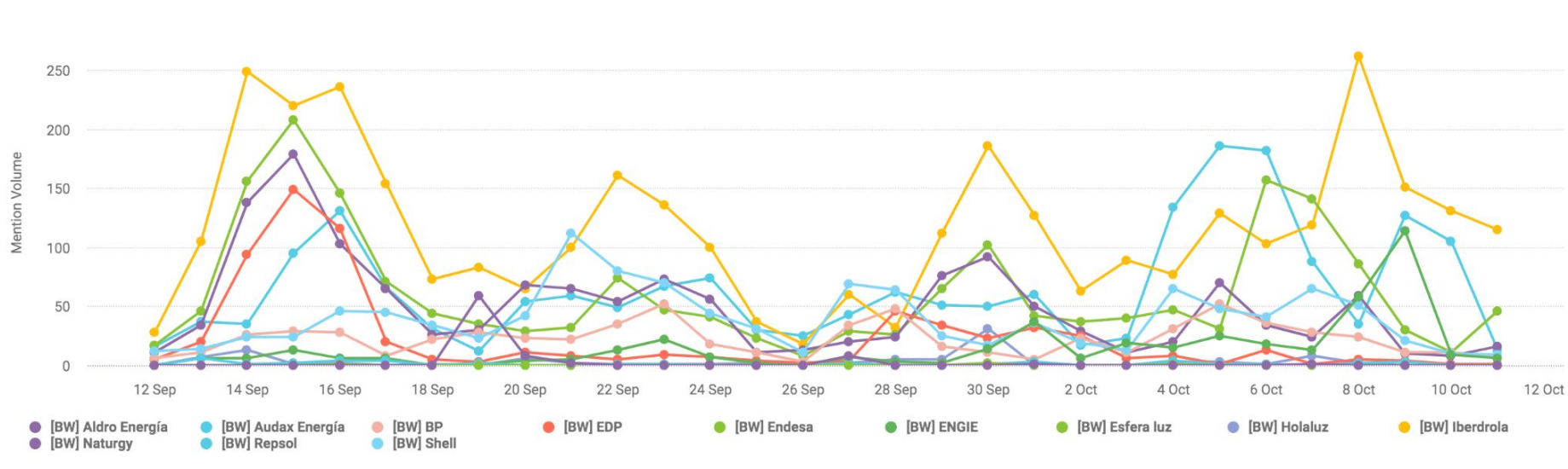


# **Los consumidores del sector energético y el cambio climático**





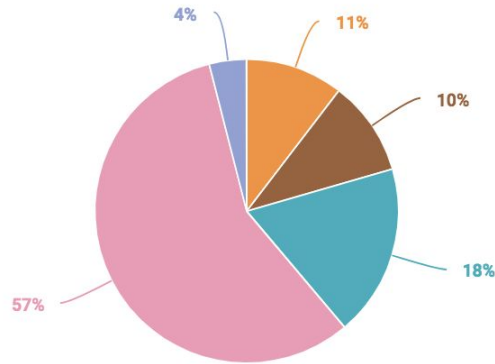
# Marcas energéticas y cambio climático: conversación online



Análisis de 12K menciones sobre **cambio climático y marcas energéticas** - Septiembre de 2021



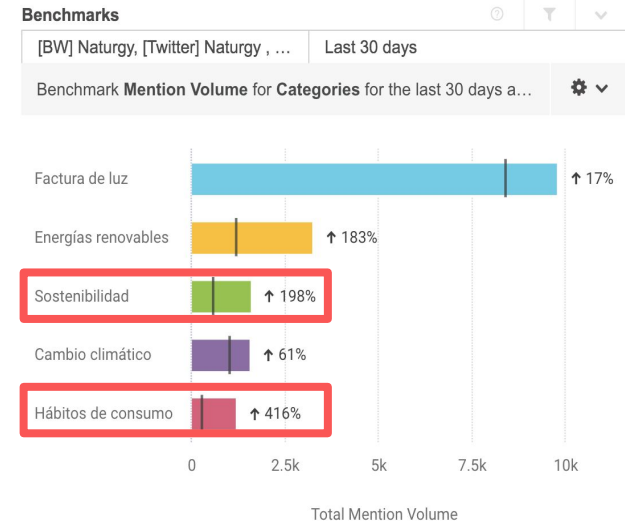
# ¿Qué tan importante es el cambio climático respecto a otros temas?



● Sostenibilidad ● Cambio climático ● Energías renovables ● Factura de luz ● Hábitos de consumo

T

El tema más importante para los usuarios es la **factura de la luz**, seguido de otros relacionados con sostenibilidad. Análisis de **124 000** menciones sobre distintos temas relacionados con el sector energético. Septiembre de 2021.

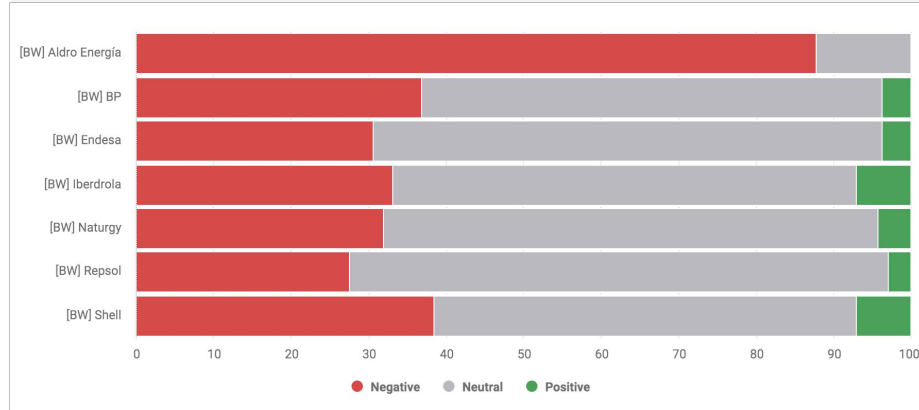


¿Cómo **aumenta o disminuye** la conversación sobre cada tema?



# Cambio climático

- La conversación sobre energéticas y cambio climático es eminentemente **negativa**.
- El “medio ambiente”, “la crisis climática” o las “emisiones de CO2” son tendencia en esta conversación específica.



1. Conversaciones **por sentimiento** sobre algunas marcas energéticas y el cambio climático.

- Contaminación
- Desigualdad social
- Emisiones
- Crisis climática



2. **Temas en tendencia** dentro de esta conversación sobre energéticas y cambio climático.



# ¿Qué impulsa el sentimiento positivo y negativo entre los usuarios?



- Combustibles fósiles
- Empresas contaminantes
- Greenwashing
- Negacionismo



El hashtag **#movilidadsostenible** tiene un gran impacto positivo en esta conversación de personas. Debido, en gran parte, a la celebración de **#SEM2021**.

\*En esta conversación, hemos excluido sitios de noticias y organizaciones para quedarnos con **conversaciones realizadas por usuarios en plataformas sociales, blogs y foros.**

# ¿Quiénes son los impulsores de esta conversación?



Temáticas en Twitter	[BW] Marcas energéticas	Last 30 days	View	Export	Filters
<b>Top Stories</b>	TWEETS	RETWEETS	ALL TWEETS	IMPRESSIONS	
<a href="#">es.greenpeace.org/es/noticias/anunc...</a>	8	176	184	5231304	
<a href="#">iberdrola.com/sala-comunicacion/red...</a>	1	141	142	124724	
<a href="#">lamarea.com/2021/10/08/repso-y-la-...</a>	7	29	36	1495395	
<a href="#">twitter.com/RebelionxClima/status/14...</a>	8	24	32	31408	
<a href="#">ecologistasenaccion.org/179608/co...</a>	2	28	30	364050	
<a href="#">elpais.com/economia/2019/11/03/act...</a>	1	18	19	316626	
<a href="#">lavanguardia.com/vida/20210929/77...</a>	2	14	16	14692	
<a href="#">native.elmundo.es/2021/09/13/index...</a>	2	12	14	8049450	
<a href="#">castillayleoneconomica.es/abadia-ret...</a>	8	6	14	111814	
<a href="#">reuters.com/business/energy/shells-...</a>	1	13	14	42639	
<b>Top Hashtags</b>	TWEETS	RETWEETS	ALL TWEETS	IMPRESSIONS	
<a href="#">#cambioclimático</a>	41	242	283	14284014	
<a href="#">#banfossilads</a>	8	176	184	5231304	
<a href="#">#combustiblesfosiles</a>	8	176	184	5231304	
<a href="#">#movilidadsostenible</a>	15	153	168	357641	
<a href="#">#sem2021</a>	6	147	153	206822	
<a href="#">#muéveteenverde sem</a>	1	141	142	124724	
<a href="#">#medioambiente</a>	70	54	124	1237030	
<a href="#">#cambioclimatico</a>	37	79	116	330882	
<a href="#">#sostenibilidad</a>	38	51	89	8455974	
<a href="#">#descarbonización</a>	40	39	79	779178	
<b>Most Mentioned Tweeters</b>	TWEETS	RETWEETS	ALL TWEETS	IMPRESSIONS	
<a href="#">@repso</a>	84	375	459	22005958	
<a href="#">@naturgy</a>	54	294	348	5855018	
<a href="#">@shell</a>	42	210	252	5723652	
<a href="#">@iberdrola</a>	114	112	226	1151824	
<a href="#">@bp_plc</a>	22	186	208	5591676	
<a href="#">@greenpeace_esp</a>	8	196	204	341312	
<a href="#">@totalenergies</a>	8	176	184	5231304	
<a href="#">@mueveteenverde</a>	0	141	141	118515	
<a href="#">@endesa</a>	47	82	129	658547	
<a href="#">@ecologistas</a>	10	54	64	61360	
<b>Top Emojis</b>	TWEETS	RETWEETS	ALL TWEETS	IMPRESSIONS	
white down pointing back...	23	197	220	5495573	
✓ ✓	8	176	184	5231304	
four leaf clover	4	153	157	240078	
earth globe americas	10	146	156	242550	
bicycle	3	145	148	203494	
mobile phone with rightw...	2	142	144	131719	
speech balloon	1	141	142	124724	
spiral calendar pad	1	141	142	124724	
recycling symbol	17	59	76	687202	
white right pointing backh...	30	42	72	748347	

1. Las **organizaciones ecologistas** tienen una gran influencia en esta conversación.
2. **Repsol, Naturgy y Shell** son las tres marcas a las que más se menciona directamente en la charla online sobre cambio climático.

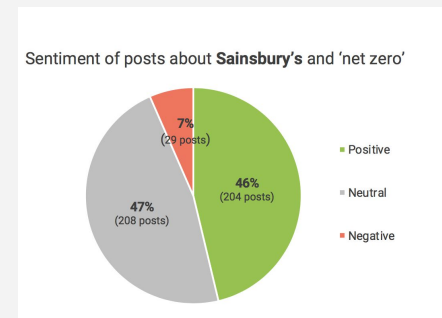
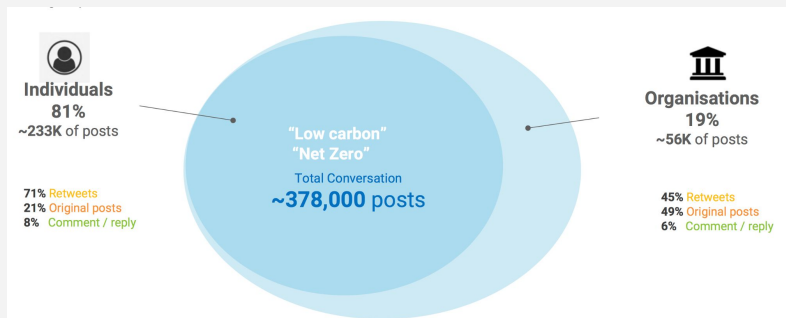
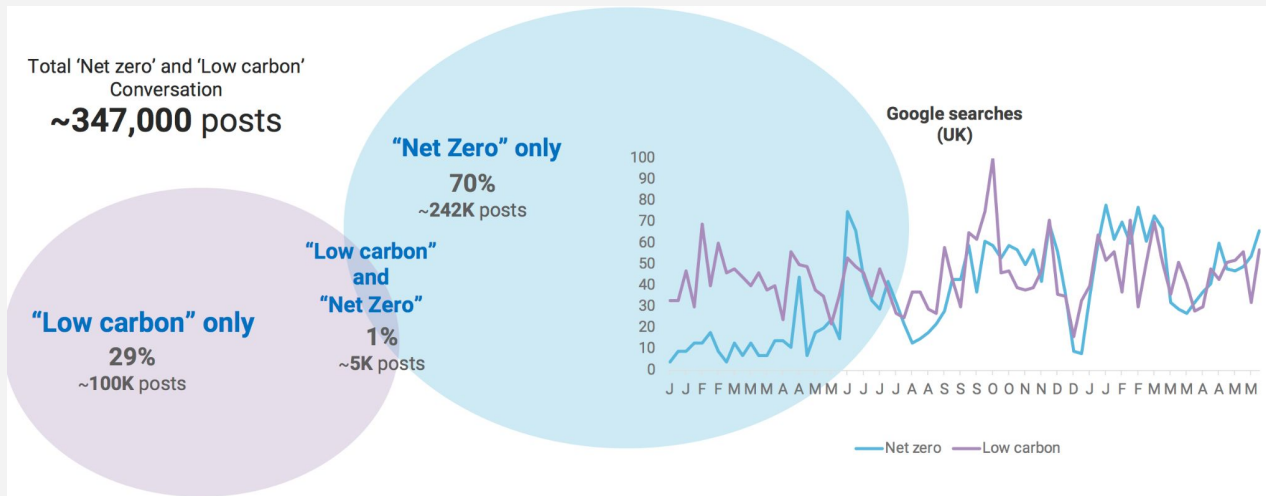




# Posicionamiento público de un tema

- Ejemplo: “Net Zero” y “Low Carbon”.
- Es importante **combinar datos** para saber cómo un tema va posicionándose en el **ideario colectivo**.

El alcance público de estos términos, “Low carbon” y “Net zero”, ha aumentado en los últimos meses. Combinación de datos de Twitter y búsquedas de Google.





## Casos de uso para el sector energético



**Reputación y salud de  
marca**



**Benchmark**



**Análisis de tendencias**



**Alertas y crisis**

Habla con un experto

[contacto@brandwatch.com](mailto:contacto@brandwatch.com)







Brandwatch

# Now You Know

Brandwatch | SEC | Octobre de 2021