

El SPAM: correo electrónico no solicitado

Por: Álvaro Mendoza V. *

www.EstrategiasEmailMarketing.com

En pasadas ediciones les presentaba los resultados del análisis de 518 formularios de Autodiagnóstico sobre los Errores Frecuentes de Mercadeo en Internet.

La pregunta número 14 hacia alusión al SPAM, o correo electrónico no solicitado:

¿Envía o ha pensado enviar correo electrónico NO solicitado (spam)?

Si - 25.10%

No - 74.32%

No contesta - 1.58%

Considero que un 25% es una cifra MUY ALTA para aquellos que contestaron afirmativamente a dicha pregunta, por lo tanto he decidido ampliar un poco sobre dicha temática pues considero que es un tema de CRUCIAL IMPORTANCIA.

Veamos...

Es error frecuente, sobre todo para los novatos, el creer que el uso de esta técnica de enviar correo electrónico masivo NO solicitado (spam) es una herramienta útil de mercadeo, pues se está aprovechando las bondades de este medio para hacer llegar el mensaje a cantidades exorbitantes de personas a la vez.

Nada más erróneo que lo anterior. Son más los problemas derivados del empleo del 'SPAM' que los posibles beneficios que puedan llegar a derivarse de su empleo.

Desde mi punto de vista no solo el uso de esta práctica va en contravía de las normas de etiqueta de la Red, sino que los resultados que se pueden obtener mediante esta práctica pueden crear más problemas que beneficios.

Cada día es mayor el consenso por parte de los ciudadanos de Internet en condenar dichas prácticas y lo único que logran las personas o empresas que se dedican a dicha práctica es dar una mala imagen de si mismos y de los productos o servicios que intentan representar. Esta mala imagen que se crea va en detrimento de la credibilidad que queremos proyectar y más que lograr capturar clientes potenciales lo único que logran hacer es generar rechazo.

Si ustedes pretenden manejar su negocio con seriedad los exhorto a que no

incluyan dentro de sus herramientas de mercadeo el uso del *spam* y que tengan en cuenta que:

- Un alto porcentaje de usuarios de Internet no aprueban el uso del envío no solicitado de correo-e masivo y se quejarán a su proveedor de acceso a Internet.
- Un alto porcentaje de empresas proveedoras de acceso a Internet le cancelarán su cuenta en tanto detecten que están empleando el *spam* como herramienta de mercadeo.

¿Cómo lo detectan? Sencillo. Quienes reciben correo-e no solicitado se quejan directamente al proveedor de acceso a Internet y además el hecho de enviar correos masivos es fácilmente detectable por los servidores, en tanto están utilizando grandes recursos del computador de el proveedor para tal fin.

¿El envío masivo de mensajes a miles e incluso millones de personas realmente funciona? No, es más el daño potencial que causa que los beneficios que se podrían llegar a obtener al usar esta práctica que va en contravía de las normas de etiqueta (netiquette) de la Red.

Mas sobre el SPAM... (Reflexiones)

Por definición, el SPAM consiste en el envío NO solicitado de correo electrónico. No importa que disfraz le den al comunicado o que excusa utilicen para justificar el envío del correo-e:

- 'pueden cancelar su suscripcion y darse de baja (opt-out)'
- 'cumple con los parametros de X, Y o Z Proyecto de Ley.'

Ninguna excusa es valida! Correo-e no solicitado es SPAM y punto.

Si bien el SPAM no es ilegal (*), SI va en directa contravía de las normas de etiqueta (netiquette) adoptadas en Internet y es objeto de reproche de quienes hemos sido víctimas de ella.

* Nota: En algunos estados de la Unión Americana (USA) existe legislación al respecto y el SPAM es considerado como ilegal.

¿Por qué esta práctica es reprochada?

- Por que se considera que es un ABUSO en tanto nadie tiene el derecho de obligar a otro a suscribirse a un servicio que NO ha solicitado.
- Es reprochada ya que un alto porcentaje de personas o entidades que utilizan dicha práctica lo hacen con fines fraudulentos.

- Es reprochada pues nos llenan el casillero de correo con información 'basura' haciéndonos perder no solo tiempo sino dinero. Recuerden que en el mundo existen miles de personas que aún tienen que pagar por minuto de conexión, por lo tanto el tiempo requerido para recibir este tipo de correos les cuesta dinero.

Quienes con mayor frecuencia utilizan la técnica del *spam* SON:

- quienes intentan llevar a cabo un fraude.
- quienes desean promocionar negocios del tipo: 'hágase rico sin esfuerzo' o de esquemas de negocios piramidales.
- quienes intentan promocionar un sitio web con el fin de aumentar el tráfico de visitantes hacia dicho sitio. Este error es más frecuente entre novatos del mercadeo en Internet.

¿Por qué no vale la pena usar el *spam*?

Quienes reciben correos-e no solicitados tienen ya una preconcepción del spam: me van a estafar, me van a proponer un negocio dudoso, me envían información 'basura', etcétera.

Si decide usar el SPAM, asume el riesgo de ser tachado como un estafador, así no lo sea. Su nombre y su negocio se verán afectados en tanto que perderán credibilidad ante los clientes actuales y futuros clientes.

Muy probablemente si su proveedor de servicio detecta sus actividades de envío masivo de mensajes no solicitados (SPAM) le cancelarán su cuenta de inmediato. Los proveedores de servicios cada día están actuando con mayor severidad ante 'spammers' comprobados, ya que están gastando recursos valiosos de sus computadores. Una queja puede bastar para que lo 'saquen del aire'.

El spam, es una técnica riesgosa y además los resultados obtenidos por su uso no se justifican, son más los resultados contraproducentes que los beneficios que se puedan obtener con esta práctica.

Dejando las consideraciones anteriores y analizando la misma problemática desde el punto de vista del MERCADEO MODERNO, quienes practican el SPAM están cometiendo un grave error. Permítame ilustrarlo:

El mercadeo moderno se basa en el establecimiento, construcción y mantenimiento de relaciones duraderas con los clientes. Hoy en día se pone un mayor énfasis en la satisfacción del cliente en términos duraderos. El interés no es lograr una venta sino lograr un cliente de por vida. Un cliente que nos compre una y otra vez...

¿A donde voy?

Sencillo. ¿Cómo pretende una persona que practica el SPAM lograr **ESTABLECER, CONSTRUIR y MANTENER** una relación duradera con sus clientes si desde un comienzo lo están OBLIGANDO a recibir correo-e que él no ha solicitado? ¿si lo están obligando a suscribirse a una publicación que no ha solicitado? ¿si están intentando convertirlo en cliente sin su permiso, a 'la fuerza'?

Ahora bien, si el *spam* fuera aceptado por la gran mayoría de navegantes en Internet, otra sería la historia... Sin embargo, es un hecho que el SPAM va en contravía de las normas de etiqueta en la Red y por tanto debe ser evitado a toda costa por todo comerciante SENSATO en la Red.

¿Qué empresas tienen éxito en Internet? Aquellas que ven la importancia de establecer relaciones duraderas con sus visitantes y de mantener los clientes actuales.

No dañe su reputación

Durante las últimas semanas he sido prácticamente 'bombardeado' con afiliaciones a Boletines Electrónicos que NUNCA he solicitado suscribirme. Lo peor de todo es que no solo incluyen una, sino VARIAS de mis direcciones de correo-e en sus listados, por tanto tengo que 'sopor tar' recibir mensajes repetidos y no solicitados todo el tiempo.

Lo que más me ha extrañado es que he recibido correo-e no solicitado de personas y entidades que dicen ser 'ESPECIALISTAS EN MERCADEO EN INTERNET'. Incluso en al guno de ellos me ofrecían a la venta MILES de correos-e y me los enviaban en un CD. Déjeme decirle que si el enviar *spam* es lo que los hace expertos, están muy equivocados.

Si su 'ASESOR' de Internet le esta sugiriendo hacer una campaña masiva e indiscriminada por medio del correo-e a personas que NO han dado su consentimiento de recibir dichos mensajes ... LO ESTAN ESTAFANDO.

Otro, no menos ingenuo, me envia un mensaje diciendo algo como:

'Lo que todos conocemos como SPAM no es más que Publicidad en el correo-e ... Haga publicidad en Internet ... vendo un listado de correos electrónicos'
Bla, bla, bla, bla....

:)

Otros...

...
¡ IMPORTANTE !

NO HACEMOS SPAM

Bajo el decreto S.1618 titulo 3ro. Aprobado por el 105 congreso base de las normativas internacionales sobre SPAM, este E-mail no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido. '

Típico de los 'spammers', refugiarse en normas inexistentes. Lo que más me preocupa es que quienes me mandaron este último correo-e son consultores de XXX país, especializados en comercio electrónico y mercadeo en la Red!!! PATETICO.

Ahora, los boletines no solicitados que me envían (spam) no solamente cometen este error sino que no tienen en cuenta los mas mínimos estandares a la hora de crear y gestionar una publicación por correo-e.

Errores frecuentes:

- formato inadecuado
- horrores ortográficos
- incompatibilidad con algunos programas lectores de correo-e
- envío de archivos adjuntos (en ocasiones ejecutables)
- no dan instrucciones para darse de baja de la publicación NO-solicitada.
- ILEGIBLES (mal formato)
- etc.
- etc.
- etc.

Afortunadamente, este 'correo basura' lo he utilizado productivamente, pues me han servido para proveer ejemplos sobre lo que NO se debe hacer con los boletines de correo electrónico. Paradójicamente, todo este correo-e no solicitado me ha servido para 'enriquecer' mi último libro-e (lanzado el 1 de agosto): 'El poder de los boletines de correo electrónico'. <http://216.69.150.49>

A manera de cierre...

- El envío de correo-e NO solicitado (spam) NO SIRVE
- Todo boletín electrónico debe ser por SUSCRIPCIÓN VOLUNTARIA.
- Respete la privacidad de sus suscriptores.
- Si un suscriptor quiere darse de baja: PERMÍTASELO
- El poder del correo-e es de DOBLE FILO. De ser usado correctamente, será la herramienta de mercadeo más poderosa que haya conocido. De ser usado incorrectamente o mejor dicho 'abusado' es la herramienta de FRACASO más efectiva de la Red. Lo llevará a la BANCARROTA. ¡La decisión la tiene Usted!

Ahora, ¿Para qué emplear estas estrategias que producen efectos negativos si existen tantos otros recursos para mercadear en Internet? Olvídense de los aspectos morales, simplemente no tiene sentido comercial hacer uso del envío no solicitado de correo-e. Su reputación está primero y la forma mas facil de arruinarla es usando el 'spam'.

.....

* **Álvaro Mendoza V.**

Psicólogo, con especialización en Administración de Mercadeo y *Master Certified Internet Webmaster*. Es experto en tecnologías de la información aplicadas al comercio electrónico. Es el director de MercadeoGlobal.com y EstrategiasEmailMarketing.com , entre otros.

Se autoriza la libre distribución de este documento siempre y cuando no lo modifique.