

Guía práctica

para marcas, sobre preguntas de creadores

Esta guía recopila las preguntas más comunes de creadores en torno a **5 temáticas**:

Comunicación

Contenido

Logística

Plataforma y Técnica

Relación con la Marca

para ayudar a las marcas a responder de forma más rápida y clara a través de la plataforma Skeepers.



Comunicación

¿Puedo enviarte un mensaje privado por Instagram sobre la campaña?

Para mayor coherencia y rapidez, te pedimos que centralices toda la comunicación directamente en Skeepers. Así todo permanece organizado y nada se olvida.

No recibí respuesta—¿viste mi mensaje?

Estamos poniéndonos al día con los mensajes y agradecemos tu paciencia. Ten la seguridad de que lo hemos recibido y responderemos próximamente a través de la plataforma Skeepers.

¿Puedo ser añadido/a a tu próxima campaña?

¡Nos encantaría volver a colaborar contigo! Aunque no podemos garantizar la selección, asegúrate de mantener tu perfil actualizado y estate atento/a a nuestras invitaciones a través de Skeepers.

¿Puedes confirmar cuándo se aprueba mi contenido?

Una vez que tu contenido sea revisado y cumpla con las directrices, se marcará como aprobado en la pestaña de tus pedidos.



Contenido

¿Y si no me gusta el producto después de probarlo?

Queremos que los creadores se mantengan auténticos. Si el producto no era adecuado para ti, no dudes en compartir tu opinión con nosotros y buscaremos una solución para evitar retrasos o pérdida de crédito.

¿Puedo añadir mi toque personal a la publicación?

¡Por supuesto! Fomentamos la libertad creativa—siempre que la publicación cumpla con el briefing y los mensajes clave de la marca, tu toque personal es bienvenido.

Publiqué pero olvidé usar las etiquetas correctas—¿qué hago?

¡No te preocupes! Siempre puedes editar tu descripción, usar los hashtags correctos o incluso volver a publicar si hace falta. No dudes en contactar con el soporte de Skeepers.

He visto que están usando mi contenido en su material promocional, pero no he dado mi consentimiento. ¿Podrían por favor retirarlo?

Gracias de nuevo por crear un contenido tan bueno — realmente llamó la atención, ¡por eso lo hemos seleccionado! Cuando te uniste a la campaña a través de Skeepers, aceptaste los Términos y Condiciones, que incluyen permitir a las marcas participantes reutilizar el contenido para marketing, tanto orgánico como pagado.

Esto es algo habitual en las colaboraciones con creadores y ayuda a que tu trabajo llegue a más personas. Puedes consultar los términos completos en cualquier momento aquí: [Términos para colaboradores de Skeepers](#).



Logística

Aún no he recibido mi producto. ¿Puedo recibir uno nuevo?

Si han pasado más de [X] días desde el envío, contáctanos. Verificaremos con la empresa de transporte y consideraremos reenviar si es necesario.

Mi fecha límite de entrega es hoy pero acabo de recibir el producto.

Gracias por informarnos. Ampliaremos tu plazo para que puedas crear contenido de calidad. Publica en cuanto esté listo. Si tu pedido ya ha expirado, por favor contacta con soporte.

El producto llegó dañado. ¿Qué debo hacer?

¡Lamentamos mucho escuchar eso! Por favor, mándanos una foto del artículo dañado a través de Skeepers para que podamos investigar y resolver el problema.

Estoy enfermo/a o de vacaciones y no puedo publicar a tiempo—¿qué hago?

¡Eso pasa! Avísanos y trataremos de concederte una pequeña extensión si es posible. Tu comunicación nos ayuda a organizarnos mejor.



Plataforma y soporte

Tengo dificultades para subir mi contenido—¿qué hago?

Intenta actualizar la página o cambiar de navegador. Si el problema persiste, contacta al equipo de Care desde el Centro de Ayuda de Skeepers.

Ya no veo mi pedido en mi *to do list*—¿ha desaparecido?

Los pedidos desaparecen una vez que vence la fecha límite de publicación. Si estabas aprobado/a y no publicaste, tu crédito puede perderse. Contacta con el soporte si necesitas una extensión del plazo.

¿Puedo participar en más de 5 campañas a la vez?

No todas a la vez: cada vez que completes una campaña enviando tu contenido, recuperarás tu crédito y podrás solicitar una nueva. Es nuestra manera de mantener todo justo y dinámico.

¿Puedo cambiar la cuenta social vinculada a mi perfil?

Sí, pero primero contacta con el equipo Care para desvincular la anterior antes de conectar la nueva.



Relación marca y retroalimentación

¿Cómo ha funcionado mi contenido? ¿Puedo recibir feedback?

No siempre compartimos estadísticas, pero puedes pedirnos un comentario general. Te informaremos si tu contenido fue reutilizado o patrocinado.

¿Cómo puedo aumentar mis posibilidades de ser seleccionado/a de nuevo?

Calidad constante, publicaciones puntuales y comunicación clara: ¡las marcas notan a los mejores talentos para futuras campañas!

Me encantó colaborar con su marca—¿podemos repetir?

¡El placer fue nuestro! Mantén tu perfil activo y te contactaremos cuando una próxima campaña se ajuste a tu perfil.

¿Por qué no fui seleccionado/a para esta campaña?

Cada campaña tiene objetivos, plazos y públicos diferentes. No lo tomes personal—¡te esperan muchas más oportunidades!