

### Relación con el usuario en las redes sociales de TMB

Las conversaciones se mantienen dentro de la cordialidad y el respeto, y con un tono cercano y amable.

- **Idioma:** La lengua empleada por TMB en los canales sociales es el catalán: los mensajes se redactan como norma en esta lengua, excepto en los perfiles sociales y mensajes en los que el público objetivo son los no residentes y visitantes (redes sociales de transportes de ocio y los BSM / HolaBCN) a los que nos dirigimos en inglés, castellano y catalán, por este orden. Las respuestas a los comentarios se hacen en la misma lengua utilizada por el usuario dentro del abanico catalán, castellano e inglés.
- **Tuteo:** Sin que deba interpretarse como una falta de respeto, sino como un signo de proximidad y de cierta informalidad, el trato en el ámbito digital es de tu. Esta forma de dirigirse a los usuarios forma parte de la forma natural de comunicarse en estos entornos, donde individuos y marcas conversan de igual a igual.
- **Lenguaje estándar y directo:** Se usa un lenguaje comprensible y se procura huir de tecnicismos o de términos propios de la jerga del sector. Hay que pensar siempre en mensajes que puedan ser comprendidos por la mayor parte de los seguidores.
- **Rigor/frescor** El tono debe hacer posible combinar la información institucional y la rigurosidad de los datos con la frescura, el dinamismo y la cercanía que caracterizan estos espacios de comunicación.