

COMMUNITY MANAGER: GESTOR DE REDES SOCIALES Y COMUNIDADES VIRTUALES

Duración:

30 Horas

Modalidad:

PRESENCIAL

Modulos:

Unidad didáctica 1. La figura del Community Manager

1.1. Funciones principales

1.2. Organización de la empresa

1.3. El rol interno. Funciones y responsabilidades

1.4. Optimización del tiempo y de las tareas del CM

1.5. Habilidades

1.5.1. H. de comunicación

1.5.2. H. personales

1.5.3. H. de gestión

Unidad didáctica 2: Gestión de una Comunidad Corporativa

2.1. La creación, desarrollo y mantenimiento de una comunidad corporativa

2.2. Los stakeholders: empleados, clientes, etc.

2.3. Creación de la comunidad: redes sociales, espacios en sitios sociales, blogs, foros, etc.

Unidad didáctica 3: Creación de contenido

3.1. Los objetivos de la comunicación

3.2. Establecer los contenidos

3.3. Búsqueda de fuentes de contenidos internas y externas

3.4. El formato de los contenidos

3.5. El soporte de los contenidos

3.6. El contenidos colaborativo

3.7. La importancia de los contenidos en una comunidad

3.8. Tareas y responsabilidades del Community Manager

3.9. Buenas prácticas y malas prácticas

3.10. Aspectos legales y propiedad intelectual

Unidad didáctica 4: Los social Media

4.1. Redes sociales

4.2. Blogs

4.3. Microblogging

4.4. Sinergia de las redes sociales

4.5. Wikis y Wikipedia

4.6. Otros

Unidad didáctica 5: Reputación online corporativa

5.1. Importancia del branding digital

5.2. Gestión de la reputación on line

5.3. Google, RRSS y reputación on line

5.4. La web social

5.5. El Community Manager Vs la red social

5.6. Herramientas para medir la reputación:

COMMUNITY MANAGER: GESTOR DE REDES SOCIALES Y COMUNIDADES VIRTUALES

5.6.1. Herramientas de gestión

5.6.2. Herramientas de monitorización

5.7. Gestión de la crisis

Unidad didáctica 6. La nueva gestión de clientes: CRM y Community Management

6.1 Cambios en la relación con el cliente: mercados y clientes

6.2 CRM en la práctica

6.3 Medición de la fidelidad: LTV

Unidad didáctica 7: Redacción y comunicación eficaz

7.1. Tono

7.2. Escritura

7.3. Rapidez de respuesta

7.4. Comunicación empática

7.5. Utilización del lenguaje adecuado en función del medio empleado