

Certificación

Community Management & Social CRM



CERTIFICACIÓN PROFESIONAL COMMUNITY MANAGEMENT & SOCIAL CRM

**PROGRAMA ESPECIALIZADO EN LA GESTIÓN EFICIENTE DE
COMUNIDADES DIGITALES ENFOCADA A LA RENTABILIDAD**

50 horas (10 presenciales y 40 virtuales)

El manejo de comunidades digitales debe estar integrado a la estrategia de gestión de contactos o CRM de la empresa y ser eficiente en su gestión diaria de comunicación e interacción reforzando el vínculo y participación con usuarios. Tener capacidades y herramientas para la gestión de creación y curación de contenidos, engagement, control de crisis y rentabilizar cada contacto con los participantes de sus comunidades.

CERTIFICACIÓN PROFESIONAL COMMUNITY MANAGEMENT & SOCIAL CRM

PROGRAMA INTENSIVO ESPECIALIZADO EN LA GESTIÓN EFICIENTE DE COMUNIDADES DIGITALES ENFOCADA EN LA RENTABILIDAD DE CONTACTOS E INTERACCIONES.

Razones para asistir



Contar con una certificación profesional que avala conocimientos y amplía oportunidades de crecimiento profesional.

Conocer lo más actual sobre herramientas, técnicas y procesos de gestión de comunidades digitales.

Aprender a medir el valor económico de la gestión de contenidos vinculada al community management y comunicación digital.

Contar con esquemas de planificación, implementación y distribución de contenidos.

Plantear escenarios de control de crisis y medición de reputación on line en medios digitales.

La **Certificación Community Management & Social CRM** entrega a sus asistentes herramientas y técnicas de generación de negocio basadas en el manejo eficiente de comunidades y contenidos en medios digitales.

Objetivos

- Conocer el framework de manejo de comunidades paso a paso con herramientas y formatos específicos.
- Planificación y gestión de campañas de contenido basadas en intereses de usuarios con matriz Content Outreach.
- Valorar la rentabilidad de contenidos y gestión de comunidades para las marcas.
- Integrar la gestión y herramientas digitales a los objetivos empresariales manejando comunicación 360.
- Técnicas para publicación efectiva de comentarios basadas en Insights y estadísticas.
- Tracking de Reputación On Line y manejo de crisis pequeñas, medianas y grandes.
- Identificación de niveles de influencia de usuarios y gestión en base a intereses y perfiles.



POR QUÉ ELEGIRNOS

- Más de 11 años de experiencia y 8000 participantes en nuestros programas dictados para participantes de Ecuador, Colombia, Perú, Estados Unidos y España respaldan nuestra gestión junto con niveles de satisfacción promedio del 95% asegurando la calidad de consultores, contenidos y aplicabilidad de temas dictados siempre personalizados a la realidad de su Partido y sociedad.



- Creamos soluciones personalizadas a sus necesidades y posición estratégica generando investigación y prospección de oportunidades para alcanzar objetivos de manera eficiente y rentable.
- Nuestro enfoque nace y se desarrolla en estrategia integrando procesos de implementación de acciones para alcanzar objetivos puntuales, aseguramos aprendizaje y aplicación inmediata de los conocimientos adquiridos solicitando dedicación y entrega de parte de los participantes de los programas.

Contenidos

Presencial:

Módulo 1: Community Management

- Del Inbound Marketing al Social CRM y Community Management.
- Redes Sociales y Comunidades Digitales.
- Ciclo de Experiencia del Consumidor.
- De extraños a promotores (Evaluación del Net Promoter Score).
- Contact Centers y los nuevos Community Centers.
- El valor de una interacción para su marca: Influencia y Etapa De Ciclo De Compra.

Módulo 2: Manejo De Interacciones Y Control De Crisis

- Manejo de publicaciones y gestión de respuestas.
- Reputación On Line: Herramientas de Medición e Influencia.
- Planificación de manejo y control de crisis.

Módulo 3: Planificación De Contenidos

- Contenido versus publicidad digital.
- Matriz de motivaciones.
- Tipos de contenidos y participación.
- Contenido enfocado al engagement y viralización.
- Curación y distribución de contenidos.
- Gestión de contactos, interacciones y comunicación con clientes.

Módulo 4: Planificación Del Community Management Integrado

- Plan de interacción de comunidades integrado.
- Modelo RACE aplicado a comunidades.
- Efectividad y analítica web.
- Métricas de efectividad y reportes.

Módulos online:

Módulo 1: Estrategia Digital Y Community Management

- Análisis de situación actual y entorno digital.
- Definición de objetivos digitales para Community Management.

- Principios de estrategia y planificación de marketing digital.
- Talleres módulo 1.
- Evaluación módulo 1.

Módulo 2: Gestión De Community Management

- Consejos para community managers.
- Proceso de gestión de comunidades y redes sociales.
- Enfoques de gestión.
- Herramientas Community Management “Identificar”.
- Talleres módulo 2.
- Evaluación módulo 2.

Módulo 3: CRM Y Social CRM

- Del CRM al Social CRM.
- Etapas y proceso de implementación de estrategias y sistemas CRM.
- Implementación de social CRM.
- Herramientas Community Management Social CRM.
- Talleres módulo 3.
- Evaluación módulo 3.

Módulo 4: Gestión De Contenidos

- Contenidos “Always On”.
- Gestión y distribución de contenidos.
- Calendario editorial.
- Herramientas Community Management “Hablar”.
- Talleres módulo 4.
- Evaluación módulo 4.

Módulo 5: Plan De Interacción Y Manejo De Crisis

- Plan de interacción en redes sociales.
- Gestión de reputación on line y crisis empresariales.
- Herramientas Community Management “Escuchar”.
- Herramientas Community Management “Responder”.
- Evaluación módulo 5.

Módulo 6: Informes De Gestión De Community Management

- Informes de gestión.
- Social media metrics.
- Reportes gerenciales.
- Taller módulo 6
- Evaluación módulo 6.

Examen de certificación

Duración y fechas

Programa de 50 horas: 10 horas intensivas presenciales más 40 horas online

Quito

Viernes, 27 de enero de 2017 - 08h30 a 13h30

Sábado, 28 de enero de 2017 - 08h30 a 13h30

Metodología

- Teórico con sustento práctico; desarrollo de casos; modelos de planificación.
- Se realizarán talleres durante el curso presencial y tareas virtuales con el objetivo de aplicar los temas y contenidos expuestos en el programa.
- Complemento en campus virtual, lecturas previas y material complementario.

Consultor:

Sergio Jimenez Mazure | España

- Más de 20 años de experiencia en comunicación y
- Master en Marketing y Publicidad Online.
- Ha dirigido exitosos proyectos digitales para marcas GPF, Vallejo Araujo, Metrocar, Fundación Felicidad, Farmabrand, InStudio, Phisque, SAE, Sivasa, Producciones, Sanofi, Parque Tecnológico de Andalucía, PixelSpain, entre muchos otros.
- Consultor en Comunicación Online para el Municipio Málaga así como también para el departamento de Martinelli en Panamá.
- En Ecuador ha trabajado en conjunto con Ministerio de Industrias, EPCE, e INEN.
- Formador de equipos de trabajo digitales para agencias de publicidad, instituciones públicas, marcas y medios.



marketing digital.

como Fybeca, Corporación Produbanco, Clínicas Sacher, Grupo The One, Team Novasoft, Grupo Trevenque,

de Málaga, Diputación de comunicación del Presidente

Inversión de la Certificación Community Management & Social CRM

Para grupos a partir de 3 personas en adelante

•279 USD*

Antes del evento

•299 USD*

Día del evento o crédito empresarial

•329 USD*

* Valores no incluyen IVA. El valor puede ser cancelado con crédito empresarial a 15 días, pago en efectivo, cheque, paypal o cualquier tarjeta de crédito a 3 meses sin intereses.