

REDES SOCIALES - COMMUNITY MANAGEMENT Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Objetivos:

Redes Sociales La importancia de trabajar con las redes sociales para hacer un buen trabajo de marketing digital se hace patente a medida que se avanza en tecnología y en las aplicaciones que mejoran sus comunicaciones, la captación y fidelización de clientes, la búsqueda de información, el análisis de la competencia, el posicionamiento de la empresa y productos o servicios, etc. Con este curso alcanzará los siguientes objetivos:

- Conocer las Redes Sociales desde un punto de vista empresarial.
- Administrar el contenido.
- Aumentar la presencia en los distintos canales.
- Medir la rentabilidad de las estrategias en Redes Sociales.
- Aplicar el marketing viral.
- Características principales que debe cumplir un Community Manager. Fidelización de clientes
- Conocer las características del usuario.
- Comprender y diferenciar las distintas tipologías de cliente.
- Comprender la importancia que tiene en la actualidad la atención al cliente.
- Saber identificar y aplicar técnicas de fidelización de clientes.
- Reconocer y comprender la importancia de los programas de fidelización de clientes.
- Saber por qué se pierde a los clientes y las técnicas a utilizar para recuperarlos.
- Conocer los procesos de comunicación que se producen en la atención a clientes.
- Conocer los diferentes tipos de clientes.
- Diferenciar escucha activa y escucha activa "escrita"
- Conocer los canales de comunicación y los mensajes en la comunicación.
- Reconocer tipo de situaciones y qué habilidades debemos adquirir para gestionarlos favorablemente.
- Obtener pautas eficaces para enfrentarse a situaciones conflictivas con clientes.
- Resolver conflictos e incidencias para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Conocer las características y comportamientos de diferentes tipos de clientes.
- Identificar las situaciones conflictivas a fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

Horas: 50 horas

Índice:

Redes sociales - Community Management

1 Las redes sociales y su clasificación Conceptos generales

1.1 Marketing Digital o Marketing Online

1.2 Qué son las redes sociales

- 1.3 Tipos de redes sociales
- 1.4 Cuestionario: Las redes sociales y su clasificación

2 Organización del trabajo en redes sociales

- 2.1 Introducción a organización
- 2.2 Planificación de medios Online
- 2.3 Definir el objetivo
- 2.4 Audiencia - Conocer el público a quien va dirigido su estrategia
- 2.5 Crear compromiso Engagement
- 2.6 Selección de canales y plataformas
- 2.7 Presupuesto
- 2.8 Calendario de la Campaña
- 2.9 Segmentación
- 2.10 Cuidar el contenido
- 2.11 Programación de publicaciones
- 2.12 Herramientas Social Media
- 2.13 Cumplimientos de normativa
- 2.14 Cuestionario: Organización del trabajo en redes sociales

3 Parámetros para el análisis de una estrategia

- 3.1 Marketing viral
- 3.2 Medir el resultado
- 3.3 Alcance
- 3.4 Engagement
- 3.5 Compartir
- 3.6 Tráfico Web o CTR
- 3.7 Generación de leads y conversiones
- 3.8 Share of Voice o Escucha social
- 3.9 ROI Return Of Investment
- 3.10 Cuestionario: Parámetros para el análisis de una estrategia

4 Facebook

- 4.1 Introducción a Facebook
- 4.2 Características de una cuenta de Página
- 4.3 Consideraciones generales
- 4.4 Funciones importantes
- 4.5 Opciones de configuración
- 4.6 Estadísticas
- 4.7 Conseguir seguidores
- 4.8 Cuestionario: Facebook

5 Instagram

- 5.1 Conceptos generales



- 5.2 Entorno de Instagram
- 5.3 Publicar contenido
- 5.4 Los contenidos de Instagram
- 5.5 Publicidad
- 5.6 Análisis
- 5.7 Cuestionario: Instagram

6 X - Antiguo Twitter

- 6.1 Introducción a X
- 6.2 El perfil de X
- 6.3 Nomenclatura
- 6.4 Interface
- 6.5 Funcionamiento
- 6.6 Suscripciones
- 6.7 Cuestionario: X

7 TikTok

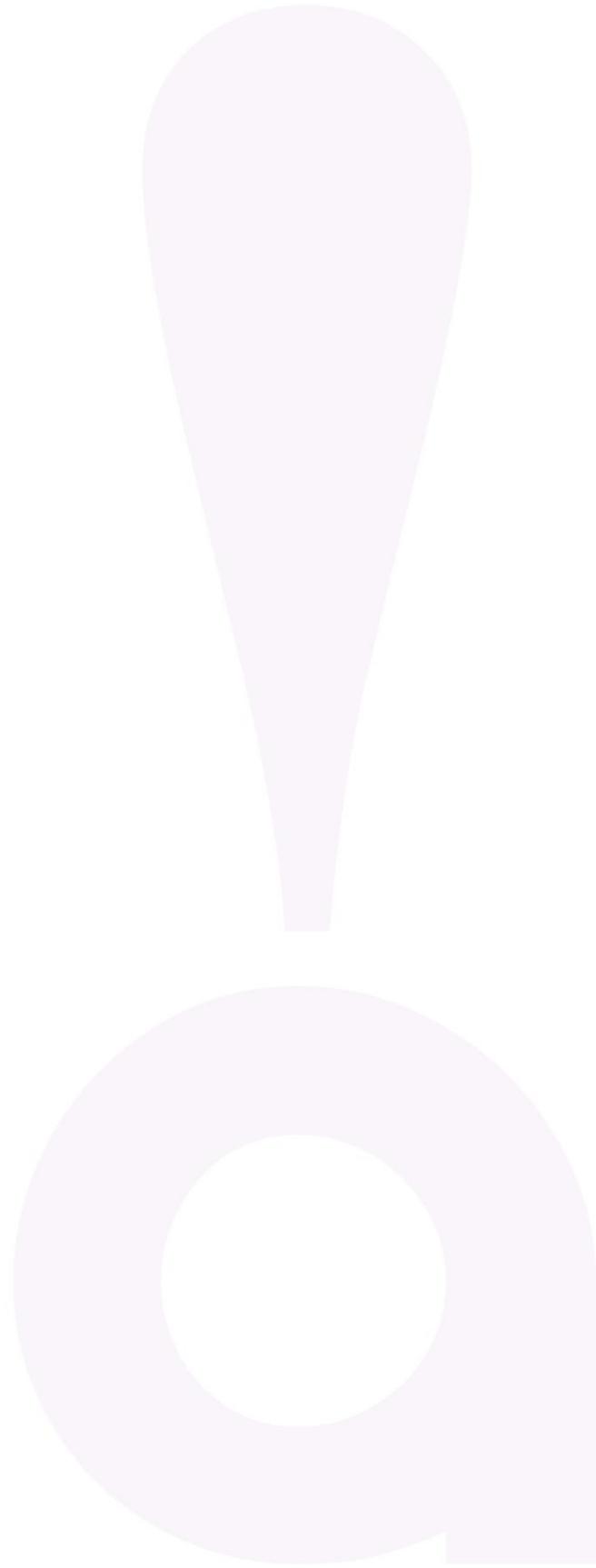
- 7.1 Introducción a TikTok
- 7.2 Navegar por la interface de TikTok
- 7.3 Interactuar con otros usuarios
- 7.4 Grabar y publicar
- 7.5 Estadísticas
- 7.6 Cuestionario: TikTok

8 YouTube

- 8.1 Introducción a Youtube
- 8.2 Los canales de Youtube
- 8.3 Subir
- 8.4 Viralizar
- 8.5 Promover su audiencia
- 8.6 Publicidad
- 8.7 Análisis
- 8.8 Cuestionario: YouTube

9 Pinterest

- 9.1 Introducción a Pinterest
- 9.2 Funcionamiento
- 9.3 Cuidar el contenido
- 9.4 Pinterest Ads
- 9.5 Pinterest Analytics
- 9.6 Usos Pinterest
- 9.7 Cuestionario: Pinterest



10 Otras formas de comunicación en línea

- 10.1 Alternativas de mensajería instantánea WhatsApp y Telegram
- 10.2 SnapChat
- 10.3 Lindkedin
- 10.4 Cuestionario: Otras formas de comunicación en línea

11 Influencer

- 11.1 Los influencers como estrategia de marketing
- 11.2 Marketing de influencers
- 11.3 Elección de influencer
- 11.4 Cuestionario: Influencer

12 Big Data

- 12.1 El Big Data y el Marketing Digital
- 12.2 Operar con las etapas del proceso de compra
- 12.3 Fases en un proyecto de Big Data
- 12.4 Posicionamiento SEO
- 12.5 Analizar la información cuantitativa
- 12.6 Analizar la información cualitativa
- 12.7 Cuestionario: Big Data

13 Community manager

- 13.1 Introducción a Community Manager
- 13.2 Social Media Manager
- 13.3 Perfil y funciones específicas del Social Media Manager
- 13.4 Community Manager
- 13.5 Perfil y funciones específicas del Community Manager
- 13.6 Cuestionario: Community manager
- 13.7 Cuestionario: Cuestionario final

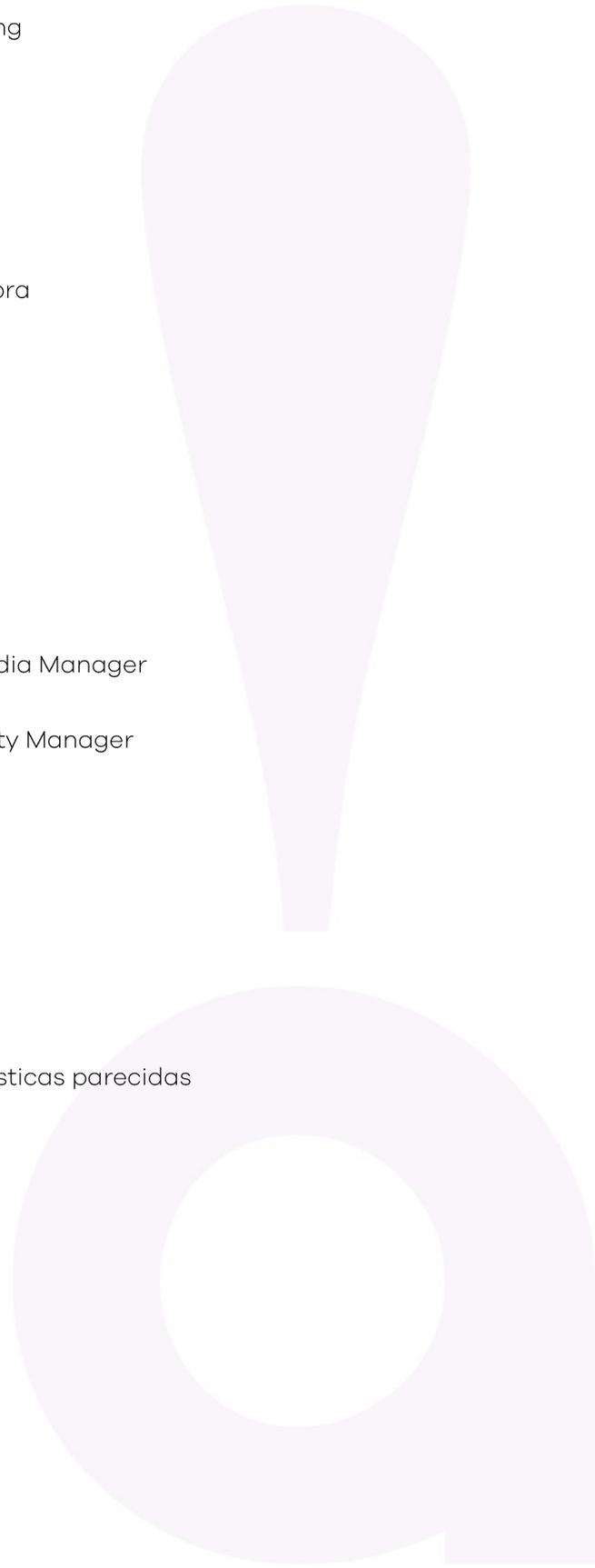
Fidelización de clientes

1 El cliente

- 1.1 Clientes internos y clientes externos
- 1.2 Definición de usuarios
- 1.3 Identificar grupos de usuarios con características parecidas
- 1.4 Instrumentos de recogida de datos

2 Tipos de clientes

- 2.1 Clasificación general
- 2.2 Clientes por la frecuencia de compras
- 2.3 Clientes por su nivel de satisfacción
- 2.4 Clientes por su volumen de compras



- 2.5 Clientes por su grado de influencia
- 2.6 Clientes por su vigencia
- 2.7 Clientes por el uso que dan a los productos y servicios
- 2.8 Cuestionario: Repaso temas 1 y 2

3 Fidelización

- 3.1 Proceso de fidelización de clientes
- 3.2 Ventajas de fidelizar clientes
- 3.3 Marketing relacional
- 3.4 Sistemas de fidelización por internet
- 3.5 Programas de fidelización
- 3.6 Por qué se pierden los clientes
- 3.7 Metáfora de la fidelización
- 3.8 Cuestionario: Repaso tema 3

4 El proceso de comunicación con el cliente

- 4.1 La empresa somos todos
- 4.2 El canal
- 4.3 El mensaje
- 4.4 La imagen que transmitimos
- 4.5 Personalidades de los clientes
- 4.6 Asertividad
- 4.7 Empatía
- 4.8 Mejorar la comunicación entre empresa y cliente

5 Escucha activa

- 5.1 Elementos de la escucha activa
- 5.2 Importancia de la escucha activa
- 5.3 Técnicas de escucha activa
- 5.4 Recomendaciones para escuchar de forma activa
- 5.5 Escucha activa por escrito
- 5.6 Cuestionario: Repaso temas 4 y 5

6 Situaciones conflictivas

- 6.1 Definir las situaciones conflictivas
- 6.2 Concepto de sugerencia, queja y reclamación
- 6.3 Comportamientos inadecuados en la recogida de quejas o reclamaciones
- 6.4 Dinámica y evolución de la situación de conflicto
- 6.5 Medios disponibles para formular quejas y reclamaciones
- 6.6 Departamento de atención al cliente
- 6.7 Normas básicas con el cliente-usuario en la atención al cliente
- 6.8 Cuestionario: Repaso tema 6
- 6.9 Cuestionario: Cuestionario final

CREACIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS CON CANVA

Objetivos:

En este curso de diseño con Canva aprenderá a crear plantillas para sus propios proyectos, ya sean digitales o impresos, con los que podrá hacer sus productos más comerciales, aunque también puede usarlo para su faceta de ocio. Permite crear todo tipo de diseños, desde logos, posters, tarjetas de visita hasta publicaciones para las redes sociales y presentaciones de trabajo. Al finalizar el curso podrá realizar los siguientes proyectos:

- Crear gráficos profesionales para su empresa.
- Trazar una composición partiendo de un modelo previo.
- Diseñar un banner acorde a unas especificaciones y teniendo en cuenta la naturaleza de la organización.
- Realizar una infografía utilizando elementos alineados y recursos apropiados.
- Crear un diploma acreditativo de una materia utilizando criterios de calidad.
- Realizar un diseño de logotipo que transmita los valores de la organización y que potencie el valor de marca.
- Crear una tarjeta de visita en armonía con un logotipo.
- Compartir diseños en redes sociales.

Horas: 20 horas

Índice:

1 Conceptos generales

- 1.1 Introducción
- 1.2 Funciones destacadas de Canva
- 1.3 La importancia del diseño en la imagen de una empresa
- 1.4 Registro en Canva
- 1.5 Cuentas gratuitas y cuentas premium
- 1.6 Cuestionario: Conceptos generales

2 Entorno de trabajo

- 2.1 Barra informativa
- 2.2 Configuración
- 2.3 Notificaciones
- 2.4 Panel lateral izquierdo
- 2.5 Panel Que diseñamos hoy
- 2.6 Panel central
- 2.7 Cuestionario: Entorno de trabajo

3 Empezar a diseñar con Canva

- 3.1 Kit de marca - Diseñar una guía de estilo

- 3.2 Modificar una plantilla prediseñada
 - 3.3 Trabajar desde una plantilla en blanco
 - 3.4 Operaciones de edición
 - 3.5 Compartir y descargar
 - 3.6 Cuestionario: Empezar con Canva
- 4 Creación de logotipos
- 4.1 Qué es un logotipo y por qué es importante
 - 4.2 Utilizar colores adecuados
 - 4.3 Características que debe tener un logotipo
 - 4.4 Paso a paso para crear un logotipo con Canva
 - 4.5 Cuestionario: Creación de logotipos
- 5 Invitaciones para eventos
- 5.1 Crear invitaciones para eventos con confirmación de asistencia
 - 5.2 Paso a paso para crear una invitación con Canva
 - 5.3 Cuestionario: Invitaciones para eventos
- 6 Folletos publicitarios
- 6.1 Crear un folleto publicitario
 - 6.2 Dípticos y trípticos
 - 6.3 Paso a paso para crear un folleto publicitario con Canva
 - 6.4 Cuestionario: Folletos publicitarios
- 7 Banners publicitarios
- 7.1 Definición y características de banners publicitarios
 - 7.2 Consejos para crear un banner
 - 7.3 Paso a paso para crear un banner publicitario con Canva
 - 7.4 Cuestionario: Banners publicitarios
- 8 Video promocional
- 8.1 Usos y ventajas de un video promocional
 - 8.2 Paso a paso para crear un video promocional
 - 8.3 Cuestionario: Vídeo promocional
- 9 Canva para publicar en redes sociales
- 9.1 Consideraciones generales
 - 9.2 Stories para Facebook e Instagram
 - 9.3 Paso a paso para crear una Stories en Instagram con Canva
 - 9.4 Hacer una publicación en Instagram con Canva
 - 9.5 Cuestionario: Canva para publicar en redes sociales
- 10 Crear una página Web con Canva

- 10.1 Conceptos a tener en cuenta
- 10.2 Estructura de una Web - Conocer las partes que componen un sitio Web
- 10.3 Paso a paso para crear una página Web con Canva
- 10.4 Descarga de su sitio Web en formato SVG
- 10.5 Cuestionario: Crear una página Web con Canva

11 Crear una presentación

- 11.1 Definición de presentación
- 11.2 Otras herramientas que hacen presentaciones
- 11.3 Crear una presentación paso a paso con Canva
- 11.4 Cuestionario: Crear una presentación
- 11.5 Cuestionario: Cuestionario final

