



Confederación Española de Comercio

Community Manager

50 horas de duración



**Formación
100% online**



**Titulación del Ministerio
de Educación, Formación
Profesional y Deportes**



**Tutor especializado
en la materia**

Formación 100%
subvencionada por:



Temario

¿Qué aprenderás con nosotros?

1. ESTRATEGIA DE REDES SOCIALES.

- La figura del community manager: funciones y responsabilidades.
- Tipos de redes sociales. Peculiaridades.
- Pros y contras de participar en las redes sociales.
- El público objetivo: tipos y características.
- Estrategia de marketing en las redes sociales.
- Tipos de acciones según el contexto.
- Mobile marketing.
- Estrategias de comunicación.
- Tipos de acciones según el contexto.
- Gestión de influencers, blogger y vlogger.
- Imagen de marca y posicionamiento digital.
- Gestión de la experiencia del cliente: metodología.
- El plan de comunicación, mapa de contenidos y calendario editorial.
- Gestores de publicación y herramientas de administración: funciones.
- Reglamento general de protección de datos.

2. GESTIÓN DE COMUNIDADES DIGITALES.

- Actores involucrados en medios sociales.
- Cómo dinamizar comunidades online.
- Cómo trabajar contenidos en social media.
- Obstáculos y desafíos en las comunicaciones en línea.
- Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos.
- Proceso de manejo de emergencia e incidencias.
- Reglas de cortesía al tratar con clientes y protocolos de interacción.
- La netiqueta.
- Habilidades sociales: empatía, asertividad, persuasión...
- El manual de redes sociales y preguntas frecuentes.

Temario

¿Qué aprenderás con nosotros?

3. MONITORIZACIÓN Y ANALÍTICA DE REDES SOCIALES.

- Objetivos e indicadores de medición en redes sociales.
- Métricas e indicadores esenciales.
- Monitorización y escucha activa.
- Técnicas de medida y monitorización de resultados.
- Herramientas de analítica.
- Herramientas de analítica aplicables a la estrategia de contenidos.
- Estadística en la analítica de redes sociales.





Confederación Española de Comercio

**¡Especialízate y avanza
en tu carrera profesional!**

Formación 100%
subvencionada por:

