

# **TEMARIO - COMMUNITY MANAGEMENT MARKETING EN LAS REDES SOCIALES**

## **1 Consideraciones generales**

- 1.1 Definición de Redes Sociales
- 1.2 Concepto de marketing-mix
- 1.3 Integración de las Redes Sociales
- 1.4 Tipos de Redes Sociales
- 1.5 Bases del marketing en las Redes Sociales
- 1.6 Cuestionario: Consideraciones generales

## **2 Organización del trabajo en Redes Sociales**

- 2.1 Introducción
- 2.2 Escuchar
- 2.3 Planificar la estrategia
- 2.4 Crear compromiso
- 2.5 Medir y evaluar
- 2.6 Definir una rutina
- 2.7 Cuestionario: Organización del trabajo en Redes Sociales

## **3 Medición de la estrategia en Redes Sociales**

- 3.1 Introducción
- 3.2 Definir el objetivo
- 3.3 Monitorización
- 3.4 Plan de contingencia
- 3.5 Herramientas para el análisis del Social Media
- 3.6 Cuestionario: Medición de la Estrategia en Redes Sociales

## **4 Uso de las principales Redes Sociales**

- 4.1 Facebook
- 4.2 Twitter
- 4.3 Vídeo marketing en YouTube
- 4.4 Estrategias en YouTube para generar tráfico en su página web
- 4.5 LinkedIn
- 4.6 Cuestionario: Uso de las principales Redes Sociales

## **5 Valoración de los contactos en las Redes Sociales**

- 5.1 Cuánto vale cada fan de la página Facebook
- 5.2 Cuánto vale cada seguidor de Twitter

5.3 Cuestionario: Consideraciones generales

## **6 La necesidad de crear un blog**

6.1 Introducción

6.2 Selección de la plataforma de blog

6.3 Plugins recomendados para usar con Wordpress

6.4 Explotación del blog corporativo

6.5 Trucos para potenciar la visibilidad del blog

6.6 Cuestionario: La necesidad de crear un blog

## **7 Éxito y errores en Social Media**

7.1 Introducción

7.2 Estrategia de blogging

7.3 Presencia en Facebook

7.4 Presencia en Twitter

7.5 Presencia en YouTube

7.6 Resumen caso de éxito

7.7 Errores de gestión de la reputación en Redes Sociales

7.8 Cuestionario: Éxito y errores en Social Media

## **8 Otras aplicaciones de marketing en Social Media**

8.1 Marketing mobile

8.2 Qué es el Marketing viral

8.3 Cómo funciona el Marketing viral

8.4 Elementos de una estrategia del Marketing viral

8.5 Técnicas de Marketing viral

8.6 Elementos que componen una campaña de Marketing viral

8.7 Ingredientes que potencian un mensaje de Marketing viral

8.8 Cómo construir un mensaje viral eficaz

8.9 Cuestionario: Otras aplicaciones de marketing en Social Media

## **9 Community manager**

9.1 Definiciones

9.2 Perfil y funciones específicas del Community Manager

9.3 Las 7 Ces del Community Manager

9.4 Cuestionario: Community manager

9.5 Cuestionario: Cuestionario final

# **TEMARIO - COACHING**

## **DESARROLLO PROFESIONAL ESTRATÉGICO**

### **0 Coaching desarrollo profesional estratégico**

#### **1 Introducción**

- 1.1 Coaching
- 1.2 Coacher
- 1.3 Áreas de coaching
- 1.4 PNL
- 1.5 El bucle coaching-modelado
- 1.6 Factores principales coaching-modelado
- 1.7 Cuestionario: Introducción

#### **2 Guiar y cuidar**

- 2.1 Cuidado y guía
- 2.2 El entorno
- 2.3 Psicogeografía
- 2.4 Ámbito psicogeográfico
- 2.5 Cuestionario: Guiar y cuidar

#### **3 Comportamientos**

- 3.1 Introducción
- 3.2 Afirmaciones de un coacher
- 3.3 Herramientas
- 3.4 Cuestionario: Comportamientos

#### **4 Instrucción**

- 4.1 Capacidades cognitivas
- 4.2 Ensayo mental
- 4.3 Aceptar la colaboración
- 4.4 Nivel de respuesta
- 4.5 Metacartografía
- 4.6 Imaginación
- 4.7 Práctica - Vista, oído y movimiento
- 4.8 Cuestionario: Instrucción

#### **5 El mentor**

- 5.1 Introducción
- 5.2 La figura del mentor
- 5.3 Jerarquía de valores

5.4 Confianza

5.5 Práctica - Jerarquía de valores

5.6 Cuestionario: El mentor

## **6 Patrocinador**

6.1 Introducción

6.2 Mensajes de patrocinio

6.3 Rendimiento

6.4 Saber escuchar

6.5 Patrocinio grupal

6.6 Afirmaciones constructoras

6.7 Cuestionario: Patrocinador

## **7 Modificar situaciones**

7.1 Introducción

7.2 No saber

7.3 Dobles lazos

7.4 Niveles de aprendizaje

7.5 Supervivencia

7.6 Cuestionario: Modificar situaciones

7.7 Cuestionario: Cuestionario final

# **TEMARIO - E - COMMERCE**

## **COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **1 Introducción al comercio electrónico**

- 1.1 Definición
- 1.2 Situación actual
- 1.3 Comercio electrónico contra comercio tradicional
- 1.4 Ventajas e inconvenientes
- 1.5 Cuestionario: Introducción al comercio electrónico

### **2 La cadena de valor en el comercio electrónico**

- 2.1 Definición
- 2.2 Impacto de Internet en la cadena de valor
- 2.3 Herramientas para el intercambio de información
- 2.4 Cadena de valor electrónica
- 2.5 Cuestionario: La cadena de valor en el comercio electrónico

### **3 Aspectos tecnológicos del comercio electrónico**

- 3.1 IPS - Internet Service Providers
- 3.2 Estructuras
- 3.3 Contenidos
- 3.4 Distribución
- 3.5 Otros servicios para intercambiar información
- 3.6 Descarga de archivos - FTP
- 3.7 Cuestionario: Aspectos tecnológicos del comercio electrónico

### **4 El comercio electrónico entre empresas B2B**

- 4.1 Introducción
- 4.2 Mercados B2B
- 4.3 Pasos básicos de la transacción comercial
- 4.4 Ejemplos de mercado B2B
- 4.5 Servicios que ofrecen las plataformas B2B
- 4.6 Cuestionario: El comercio electrónico entre empresas B2B

### **5 El comercio electrónico empresas-cliente B2C**

- 5.1 Introducción
- 5.2 Mercados B2C
- 5.3 Crear una tienda virtual
- 5.4 Cuestionario: El comercio electrónico empresa-cliente B2C

### **6 E-comercio al servicio de la gestión empresarial**

- 6.1 Introducción
- 6.2 Evolución del comercio electrónico en las empresas

6.3 Gestión en los diferentes departamentos

6.4 Cuestionario: E-comercio al servicio de la gestión empresarial

## **7 Técnicas de Marketing en Internet**

7.1 Introducción

7.2 Planificación del e-marketing

7.3 Técnicas para la personalización

7.4 Técnicas para la publicidad

7.5 Técnicas para la fidelización

7.6 El éxito online es cuantificable - indicadores de éxito

7.7 Las expectativas de tus clientes

7.8 El factor clave del éxito - la diferencia es lo que cuenta

7.9 Usabilidad

7.10 Confianza y seguridad

7.11 Marketing y ventas

7.12 Servicio al cliente

7.13 Cuestionario: Técnicas de marketing en Internet

## **8 Atención al cliente**

8.1 Introducción

8.2 Atención al cliente en la etapa de precompra

8.3 Atención al cliente en la etapa de compra

8.4 Atención al cliente - servicio posventa

8.5 Ejemplo de atención al cliente

8.6 Cuestionario: Atención al cliente

## **9 Seguridad en las transacciones**

9.1 Introducción

9.2 Protocolo TLS

9.3 Funcionamiento del protocolo TLS

9.4 Aplicaciones del protocolo TLS

9.5 Implementación del protocolo TLS

9.6 Protocolo SET - Secure Electronic Transaction

9.7 Pasos de una transacción SET

9.8 Criptografía

9.9 Otros sistemas de protección

9.10 Cuestionario: Seguridad en las transacciones

## **10 Medios de pago y procesos de cobro**

10.1 Introducción

10.2 Pago con tarjeta - TPV Virtual

10.3 Pago directo con tarjeta

10.4 Dinero electrónico o eCash

10.5 CYBERCASH

10.6 MILLICENT

10.7 Otras formas de pago

10.8 Cuestionario: Medios de pago y procesos de cobro.

## **11 Logística y distribución**

11.1 Introducción

11.2 Nuevos servicios

11.3 Cuestionario: Logística y distribución

## **12 Consideraciones jurídicas y legales**

12.1 Introducción

12.2 Ley de protección de datos de carácter personal

12.3 Legislación sobre propiedad intelectual

12.4 Contratación electrónica - la LSSICE

12.5 Aspectos más relevantes de la LSSICE

12.6 La firma electrónica

12.7 Cuestionario: Consideraciones jurídicas y legales

## **13 Perspectivas del comercio electrónico**

13.1 Situación actual

13.2 Perspectivas

13.3 Amenazas existentes en el comercio electrónico

13.4 Sellos de confianza

13.5 Dónde y cómo reclamar si la compra no es satisfactoria

13.6 Caso práctico - Ejemplo de éxito

13.7 Cuestionario: Perspectivas para el comercio electrónico.

13.8 Cuestionario: Cuestionario final