

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