



Vos avanzás, tu
formación también

AMERICANA
ADVANCE



Diplomado en
**Social Media
Management**



DURACIÓN
4 MESES



CARGA HORARIA
128 HORAS



MODALIDAD
ONLINE

DESCRIPCIÓN

Con los nuevos medios digitales alcanzando un estado de mayor madurez, ya no es suficiente el conocimiento técnico de las herramientas, que garantiza una correcta ejecución a nivel táctico; son necesarias una mirada estratégica y nuevas competencias relacionadas con la planificación, la dirección y el análisis. Tanto para enlazar la gestión cotidiana de redes sociales con los objetivos de la empresa como para enfrentar una crisis de opinión pública, hacen falta profesionales con experiencia y conocimientos más elevados.

Este programa te va a brindar la formación necesaria para desempeñarte como Social Media Manager, un profesional de las comunicaciones capaz de liderar un equipo responsable por la definición e implementación de la estrategia en redes sociales de empresas e instituciones

AUDIENCIA

- Profesionales de comunicación, community managers, marketing, publicidad y afines.
- Consultores externos.
- Ejecutivos y gerentes que trabajan en esas áreas dentro de las corporaciones.
- Pequeños y medianos empresarios que quieren comprender o manejar personalmente sus comunicaciones digitales.
- El Social Media Manager o gestor de Redes Sociales es el encargado de crear, introducir y liderar la estrategia de una empresa en las redes sociales, además de diseñar su presencia en los medios sociales.

AL TERMINAR ESTE CURSO VAS A TENER:

- La capacidad de analizar una situación dada en una empresa, identificar sus necesidades en comunicación digital y proponer un plan estratégico en consecuencia.
- El manejo de técnicas de planificación y presupuestación para la elaboración del plan de comunicaciones.
- Conocimiento para definir e implementar un sistema de monitoreo dentro de un plan estratégico de social media, redactando informes efectivos para la medición de la performance de la empresa u organización en el entorno de las redes sociales.
- Comprender el fenómeno de la atención al cliente en su evolución desde el CRM hasta la Gestión de la Experiencia del Cliente (CEM) online y manejo de las variables fundamentales para implementar un programa en la práctica.
- Capacidad para conocer Conocimiento del marco regulatorio y los términos y condiciones contractuales que rigen la actividad de las redes sociales para un correcto desempeño y asesoramiento a empresas y usuarios.

PERFIL DEL EGRESADO



El Curso te va a dar la capacidad para desempeñarte con conocimiento, aptitudes y habilidades en un plan para la gestión de comunicaciones corporativas en redes sociales creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet.

Vas a salir preparado para desarrollar la presencia de una marca en canales de social media, manejando las claves para la producción de contenido y la generación y manejo de conversaciones.

PROGRAMA

01. ESTRATEGIA, PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

- Módulo 1: Estrategia, planificación y presupuestación
- Módulo 2: El plan de social media
- Módulo 3: Presupuestos
- Módulo 4: Integración

02. ANALÍTICA, EVALUACIÓN Y REPORTE EN SOCIAL MEDIA

- Módulo 1: Conceptos generales de digital analytics
- Módulo 2: Métricas en redes sociales
- Módulo 3: Social listening y social benchmark
- Módulo 4: Reportes

03. ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE

- Módulo 1: Del CRM al social customer service
- Módulo 2: Gestión de experiencia del cliente (CEM)
- Módulo 3: Implementación del social command center
- Módulo 4: La innovación con foco en la Experiencia del cliente

04. ASPECTOS LEGALES DE SOCIAL MEDIA

- Módulo 1: Introducción a las cuestiones legales en redes sociales
- Módulo 2: Violaciones a la privacidad
- Módulo 3: Libertad de expresión. Injurias
- Módulo 4: Propiedad intelectual



Contacto

advance@americana.edu.py

www.americana.edu.py / *8263

Av. Brasilia 1100, Asunción