

Redes sociales para Pymes

01. ¿Qué es Facebook?

- 01.1. ¿Qué es Facebook?
- 01.2. Expansión
- 01.3. ¿Qué servicios nos ofrece Facebook?
- 01.4. Biografía
- 01.5. Impacto internacional
- 01.6. Cuestionario

02. Conociendo Facebook

- 02.1. Entrar a Facebook
- 02.2. Registrarse a Facebook
- 02.3. Confirmar correo electrónico
- 02.4. Opciones de la pantalla principal de Facebook
- 02.5. Editar su perfil
- 02.6. Configuración de la cuenta
- 02.7. Configuración de privacidad
- 02.8. Práctica: Crear una cuenta de Facebook
- 02.9. Cuestionario

03. Amigos, páginas y grupos

- 03.1. Agregar contactos a su lista de amigos
- 03.2. Páginas de Facebook
- 03.3. Grupos de Facebook
- 03.4. Eventos
- 03.5. Práctica: Agregar amigos a Facebook
- 03.6. Práctica: Agregar amigos a Facebook (Parte 2)
- 03.7. Cuestionario

04. Publicaciones

- 04.1. Publicar un estado
- 04.2. Publicar una foto o video
- 04.3. Publicar una pregunta
- 04.4. Publicar un acontecimiento importante

Redes sociales para Pymes

04.5. Gustar, comentar y compartir una publicación

04.6. Chat del Facebook

04.7. Práctica: Publicaciones

04.8. Cuestionario

05. ¿Qué es Twitter?

05.1. ¿Qué es Twitter?

05.2. Mensajes

05.3. Contenido de los tweets

05.4. Problemas por sobrecarga

05.5. Uso e impacto social

05.6. Cuestionario

06. Comenzar en Twitter

06.1. Entrar a Twitter

06.2. Registrarse a Twitter

06.3. Iniciar sesión a Twitter

06.4. Confirmar el correo electrónico

06.5. Configuraciones

06.6. Práctica: Crear una cuenta de Twitter

06.7. Cuestionario

07. Uso del Twitter

07.1. Publicar un tweet

07.2. Seguir un twitter

07.3. Seguidores en su Twitter

07.4. Twitrear a un contacto

07.5. Opciones del contacto

07.6. Retwitrear

07.7. Hashtags

07.8. Práctica: Publicar Tweets

07.9. Cuestionario

08. ¿Qué es Google+?

Redes sociales para Pymes

- 08.1. ¿Qué es Google +?
- 08.2. Propiedades
- 08.3. Diseño
- 08.4. Importar contactos de otras redes sociales
- 08.5. Cuestionario

09. Registrarse y configurar su Google+

- 09.1. Entrar a Google+
- 09.2. Registrarse a Google+
- 09.3. Confirmar correo electrónico
- 09.4. Opciones de la pantalla Inicio de Google+
- 09.5. Editar su perfil
- 09.6. Editar configuraciones de sus fotos y videos
- 09.7. Configuraciones de cuentas
- 09.8. Práctica: Crear una cuenta de Google+
- 09.9. Cuestionario

10. Agregar y crear

- 10.1. Agregar contactos a tus círculos
- 10.2. Crear un círculo
- 10.3. Crear eventos
- 10.4. Crear una página
- 10.5. Práctica: Google+ (Parte 1)
- 10.6. Práctica: Google+ (Parte 2)
- 10.7. Cuestionario

11. Publicaciones y comunicarse con sus contactos

- 11.1. Publicar un estado
- 11.2. Publicar fotos, videos y enlaces
- 11.3. Hacer +1 y compartir publicaciones
- 11.4. Chat de Google+
- 11.5. Hangouts
- 11.6. Juegos

Redes sociales para Pymes

11.7. Práctica: Publicaciones

11.8. Cuestionario

12. Consideraciones generales

12.1. Definición de Redes Sociales

12.2. Concepto de marketing-mix

12.3. Integración de las Redes Sociales

12.4. Tipos de Redes Sociales

12.5. Bases del marketing en las Redes Sociales

12.6. Cuestionario: Consideraciones generales

13. Organización del trabajo en Redes Sociales

13.1. Introducción

13.2. Escuchar

13.3. Planificar la estrategia

13.4. Crear compromiso

13.5. Medir y evaluar

13.6. Definir una rutina

13.7. Cuestionario: Organización del trabajo en Redes Sociales

14. Medición de la estrategia en Redes Sociales

14.1. Introducción

14.2. Definir el objetivo

14.3. Monitorización

14.4. Plan de contingencia

14.5. Herramientas para el análisis del Social Media

14.6. Cuestionario: Medición de la Estrategia en Redes Sociales

15. Uso de las principales Redes Sociales

15.1. Facebook

15.2. Twitter

15.3. Vídeo marketing en YouTube

15.4. Estrategias en YouTube para generar tráfico en su página web

15.5. LinkedIn

Redes sociales para Pymes

15.6. Cuestionario: Uso de las principales Redes Sociales

16. Valoración de los contactos en las Redes Sociales

16.1. Cuánto vale cada fan de la página Facebook

16.2. Cuánto vale cada seguidor de Twitter

16.3. Cuestionario: Consideraciones generales

17. La necesidad de crear un blog

17.1. Introducción

17.2. Selección de la plataforma de blog

17.3. Plugins recomendados para usar con Wordpress

17.4. Explotación del blog corporativo

17.5. Trucos para potenciar la visibilidad del blog

17.6. Cuestionario: La necesidad de crear un blog

18. Éxito y errores en Social Media

18.1. Introducción

18.2. Estrategia de blogging

18.3. Presencia en Facebook

18.4. Presencia en Twitter

18.5. Presencia en YouTube

18.6. Resumen caso de éxito

18.7. Errores de gestión de la reputación en Redes Sociales

18.8. Cuestionario: Éxito y errores en Social Media

19. Otras aplicaciones de marketing en Social Media

19.1. Marketing mobile

19.2. Qué es el Marketing viral

19.3. Cómo funciona el Marketing viral

19.4. Elementos de una estrategia del Marketing viral

19.5. Técnicas de Marketing viral

19.6. Elementos que componen una campaña de Marketing viral

19.7. Ingredientes que potencian un mensaje de Marketing viral

19.8. Cómo construir un mensaje viral eficaz

Redes sociales para Pymes

19.9. Cuestionario: Otras aplicaciones de marketing en Social Media

20. Community manager

20.1. Definiciones

20.2. Perfil y funciones específicas del Community Manager

20.3. Las 7 Ces del Community Manager

20.4. Cuestionario: Community manager

20.5. Cuestionario: Cuestionario final

21. Las 4P del marketing-mix

21.1. Descripción de las 4P del marketing-mix

21.2. Precio

21.3. Distribución

21.4. Promoción

21.5. Producto

21.6. Cuestionario: Las 4P del marketing-mix

22. El comportamiento del consumidor

22.1. El concepto necesidad como base del mercado

22.2. La escala de las necesidades

22.3. Consumismo, consumerismo y otras actitudes de compra

22.4. Compra compulsiva y compra impulsiva

22.5. Movimientos consumersitas

22.6. Comercio solidario

22.7. Compras para la salud

22.8. Grupos emergentes de compra

22.9. Aventureros y conservadores

22.10. Cuestionario: El comportamiento del consumidor

23. El producto

23.1. Concepto de producto

23.2. Ciclo de vida del producto

23.3. Reposicionamiento del producto

23.4. Obsolescencia planificada

Redes sociales para Pymes

23.5. Estacionalidad

23.6. Productos diferenciados y productos de competencia perfecta

23.7. Producto puro y producto añadido

23.8. Competencia directa y producto sustitutivos

23.9. La importancia de la marca

23.10. Gama y línea de producto

23.11. Cuestionario: El producto

24. Promoción

24.1. El concepto promoción

24.2. La publicidad

24.3. Tipos de soporte publicitario

24.4. Principios de percepción aplicados a la publicidad

24.5. Los efectos de la publicidad

24.6. Cuestionario: Promoción

25. El precio

25.1. El valor de las cosas

25.2. El precio y la demanda

25.3. El precio psicológico

25.4. La fórmula del precio

25.5. El punto muerto del beneficio

25.6. La fijación del precio

25.7. El precio de mercado

25.8. El beneficio final

25.9. La flexibilidad de la demanda

25.10. Cuestionario: El precio

26. La distribución

26.1. La distribución en la actualidad

26.2. Producir y distribuir just in time

26.3. Las grandes superficies

26.4. El merchandising en las grandes superficies

Redes sociales para Pymes

26.5. El packaging

26.6. La PLV

26.7. Cuestionario: La distribución

26.8. Cuestionario: Cuestionario final Principio de Marketing

27. Qué significa Servicio al Cliente

27.1. Las motivaciones empresariales

27.2. La empresa orientada hacia el cliente

27.3. Coste de un mal servicio al cliente

27.4. Significados de Servicio al Cliente

27.5. Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

28. Tipos de clientes

28.1. El cliente en la cadena de abastecimiento

28.2. El cliente interno

28.3. Cuestionario: Tipos de clientes

29. Tipos de servicios

29.1. Definición de servicio

29.2. El servicio al cliente

29.3. Las actividades del servicio al cliente

29.4. El servicio al cliente y la calidad

29.5. El cliente y el consumidor

29.6. Empresas que dan servicio al cliente

29.7. Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente

29.8. Cuestionario: Tipos de servicios

30. Fases del servicio al cliente

30.1. Fases

30.2. Investigación de mercado

30.3. La situación de pre-pedido

30.4. La compra y el pedido

30.5. El período de tiempo entre el pedido y la entrega

30.6. Embalaje y presentación

Redes sociales para Pymes

- 30.7. Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
- 30.8. Realización de cobros
- 30.9. Servicio o apoyo posventa
- 30.10. Tratamiento de las reclamaciones
- 30.11. Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
- 30.12. Cuestionario: Fases del servicio al cliente

31. Fallos en la atención al cliente

- 31.1. Atención directa
- 31.2. Actitudes sociales
- 31.3. El argumento sexista
- 31.4. Otros factores
- 31.5. Fallos de la Dirección
- 31.6. Falta de formación
- 31.7. Ausencia de una estructura de personal
- 31.8. Problemas en las relaciones empresariales
- 31.9. Estructura empresarial - monopolios
- 31.10. Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
- 31.11. Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

32. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 32.1. Introducción. Problemas de la atención directa
- 32.2. El respeto como norma
- 32.3. Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 32.4. Cuándo y cómo empezar
- 32.5. Cómo actuar
- 32.6. Ofrecer información y ayuda
- 32.7. Ideas para reflexionar - La atención directa
- 32.8. Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

33. Cara a cara. El cliente difícil

- 33.1. Introducción. Diversidad de clientes
- 33.2. Tenemos los clientes que nos merecemos

Redes sociales para Pymes

- 33.3. El cliente aparentemente difícil
- 33.4. El rechazo visceral
- 33.5. El cliente verdaderamente difícil
- 33.6. Problemas de carácter permanente
- 33.7. La relación imposible
- 33.8. Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 33.9. Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

34. La carta

- 34.1. Los efectos de la tecnología
- 34.2. Algunas pautas
- 34.3. Cómo contestar
- 34.4. Cuidar las formas
- 34.5. Cuidar el lenguaje
- 34.6. Rigurosidad
- 34.7. Finalizar la carta. Firma y envío
- 34.8. Ideas para reflexionar - La carta
- 34.9. Cuestionario: La carta
- 34.10. Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente