

PROGRAMA FORMATIVO

Social media marketing en comercio. ADGG075PO - versión online

Código: 19381

Modalidad: ON LINE

Duración: 100 horas

Objetivos:

- Adquirir conocimientos sobre web 2.0, *Community Manager*, posicionamiento natural SEO, *marketing* digital y herramientas de comunicación y publicidad 2.0.
- Configurar un prólogo que sirva de base sólida para abarcar el concepto de web 2.0. Asimismo, crear un entorno online en el que navega un perfil de usuario que utiliza las redes sociales y los contenidos de internet para interactuar en diferentes escenarios, entre ellos, el ecosistema comercial, donde las empresas tienen que hacer un esfuerzo para tener identidad digital propia para ser reconocida por los consumidores y que estos se animen a interactuar.
- Descubrir la figura del *Community Manager*, sus funciones y responsabilidades dentro de la labor profesional que requiere la gestión de contenidos en *Social Media*.
- Reconocer la diversidad de canales genéricos de comunicación online donde se dan lugar infinitas interacciones de usuarios y empresas, además de conocer las prácticas de uso que caracterizan a cada una de ellas como comunidades virtuales.
- Descubrir otra clasificación de redes sociales algo más especializadas y menos generales como son las redes verticales de comunicación social. Conocer sus usos y utilidades como herramienta de las marcas en la implementación de estrategias de *marketing* digital.
- Descubrir la relevancia de los blogs corporativos como importantes medios sociales para la difusión de contenidos de alto valor dirigidos al consumidor promoviendo las relaciones, y conectando con un público objetivo para alcanzar la fidelización.
- Conocer la diversidad de herramientas digitales que sirven como instrumentos de monitorización, medición y evaluación de las acciones de *marketing*, llevadas a cabo a través de las diferentes redes sociales.
- Abordar las estrategias de *marketing* de *Social Media* como parte fundamental del plan de *marketing* integral de una empresa, a fin de conseguir el compromiso del consumidor y aprovechar el potencial que ofrecen las redes sociales.
- Aprender a interpretar los datos proporcionados por las herramientas de medición, para que resulte más fácil aplicar esta información a las estrategias de *marketing* de *Social Media*.
- Adquirir técnicas y conocimientos para la optimización de contenidos de *Social Media* para optar a ocupar las primeras posiciones de búsqueda de resultados en los principales buscadores de internet.
- Descubrir el *marketing* digital como una de las herramientas más importantes en la gestión comercial de un negocio en el ámbito de internet.
- Descubrir los componentes básicos que conforman la planificación de estrategias diversas de *marketing* digital para que estas puedan ser herramientas útiles en una actividad empresarial ajustada a los tiempos actuales.
- Descubrir dos claves del *marketing* digital que, a modo de estrategias, sirven de herramientas para la personalización de mensajes y alcanzar el mayor número de clientes potenciales que navegan en internet.
- Abordar las claves para ser capaz de poner en marcha una campaña de *marketing* one to one cuya característica principal es la personalización de los mensajes y la acertada atención a los clientes.
- Comprender la importancia de la comunicación integral que, además de comunicar y aportar beneficios al consumidor, es una estrategia de empresa que permite generar una imagen de marca determinada en un entorno globalizado.
- Descubrir la capacidad que tiene la publicidad *online* como potente herramienta de generación de negocio tanto para comercios y empresas que comercializan sus productos exclusivamente en canales *online* como para quienes utilizan otros canales tradicionales o alternan ambos.

Contenidos:

Introducción a la web 2.0

Historia de internet.
Origen de la web 2.0.
Características de las redes sociales.
Perfil del usuario en *Social Media*.
Las marcas en la web 2.0.
Hacia dónde se dirige la web 2.0.
Manifiesto *Cluetrain*.

Gestor de comunidad o *Community Manager*

¿Qué es un gestor de comunidad o *Community Manager*?
Características del *Community Manager*.
Funciones del *Community Manager*.
Cómo es el día a día de un *Community Manager*.
Responsabilidades del gestor de comunidad.
Por qué es necesario un *Community Manager*.
Consejos para futuros gestores de comunidad.

Redes sociales: tipos y usos (I)

Facebook.
Twitter.
LinkedIn.

Redes sociales: tipos y usos (II)

YouTube.
Flickr.
Foursquare.
Google +.
Otras redes sociales: *Vimeo*, *Pinterest*, *Instagram*, *Xing* y *Tuenti*.

Generación de contenidos. Creación de blogs

Géneros periodísticos.
Los medios de comunicación en internet.
El contenido de las páginas web.
Blogs.
Foros.
La generación de contenidos en las redes sociales.
¿Cómo actúa el usuario en un espacio web?
Sobre la propiedad intelectual.

Herramienta para la medición de las redes sociales

Herramientas para varias redes sociales.
Herramientas para *Twitter*.
Herramientas para *Facebook*.
Herramientas para *Pinterest*.
Herramientas para *Google +*.
Herramientas *Instagram*.

Estrategia para actuar con éxito en *Social Media*

¿Cuál es nuestro punto de partida?
¿Cuáles son nuestros objetivos?
¿Cuál es nuestro público objetivo?
¿Qué herramientas plantearemos?
¿Cómo saber si la estrategia de *Social Media* funciona?

Analítica: medición e interpretación de resultados

Google Analytics.
Google Insights.
Facebook Insights.
YouTube Insights.
LinkedIn Insights.

¿Qué es SEO?

¿Qué es SEO?
Breve historia sobre el SEO.

Ya sabemos qué es SEO, pero ¿qué es SEM?
Los buscadores de internet.
Errores comunes en SEO.
Herramientas SEO.
Estrategias SEO.

Introducción al marketing digital

Concepto de *marketing* digital.
Ideas clave del *marketing* digital.
Aplicación de las claves del *marketing* directo en el *marketing* digital.
Ventajas del *marketing* digital.
La investigación comercial como aspecto clave en el *marketing* digital.
El *marketing* se hace infinito en internet.
Marketing one to one.
Permission marketing.
Marketing de atracción.
Marketing de retención.
Marketing de recomendación.
El *marketing* digital desde el punto de vista del *marketing* tradicional.
Características de internet que afectan al *marketing*.
El *marketing* digital y sus aportaciones al *marketing* tradicional
Líneas estratégicas y aspectos críticos del *marketing* digital.
Integración de internet en la estrategia de *marketing*.
Aspectos clave en la estrategia de *marketing* digital.
El planteamiento estratégico de *marketing*.
Críticas al *marketing* digital.

Elementos del marketing digital

El producto.
El producto desde el punto de vista de la empresa.
El producto desde el punto de vista del comprador.
El precio.
Políticas de precio.
Formas de pago.
Los canales.
Mecanismos de ayuda a los canales: servicios de gestión.
La promoción.
Los *banners*.
El correo electrónico.
Mensajes personalizados.
Críticas y comentarios.
Públicos objetivos del *marketing* digital.
Los usuarios de internet.
El público objetivo en las transacciones comerciales electrónicas.
El valor de la marca y el posicionamiento en internet.

Herramientas estratégicas del marketing digital

Identificación y segmentación del público objetivo.
Introducción.
Utilidad de la segmentación.
Requisitos de la segmentación.
Criterios de segmentación.
Métodos de segmentación.
Aplicación de la segmentación en el diseño de la estrategia comercial.
Segmentación a través de la comunicación.
La afiliación hace la fuerza.
Definición de los programas de afiliación.
Éxitos en la afiliación.
El *marketplace*.
Bases de éxito del *marketplace*.
Características del *marketplace*.
Aspectos clave en el *marketplace*.

La personalización y el *marketing digital*

Personalización y atención al cliente.

Claves para conseguir la personalización.

Los productos o servicios personalizables.

La atención al cliente.

Marketing one to one.

Pasos del proceso de *marketing one to one.*

Herramientas más utilizadas en el *marketing one to one.*

Las consecuencias del *marketing one to one.*

Estrategias de CRM.

Introducción y definición de estrategias de CRM.

Componentes que considerar en una estrategia de CRM.

Beneficios de la estrategia CRM.

Implantación de CRM.

Factores clave de la implantación de CRM.

Cómo asegurar el éxito en la implantación de CRM.

Criterios de valoración.

Campañas de comunicación *online*

Definición de una campaña integral de comunicación.

Características de la campaña integral.

Efectos de implantación de una campaña integral de comunicación en la red.

Preparación del *briefing* publicitario como punto de partida.

Ocho maneras esenciales de promoción en internet.

La comunicación 360°.

El proceso de comunicación.

La regla de las 4F.

Flujo de información.

La funcionalidad.

El *feedback* (retroalimentación).

La fidelización.

La velocidad de reacción.

La publicidad *online* y su eficacia

Conceptos y formas.

Introducción.

Concepto de publicidad *online.*

Formas de publicidad *online.*

Formas publicitarias *online* no convencionales.

Tarifas y precios de medios publicitarios.

Tarifas de publicidad *online.*

Precios de los medios publicitarios.

Factores que mejoran el éxito de los banners.

Datos de inversión y eficacia publicitaria.

Eficacia de una campaña publicitaria.

Medición de la eficacia publicitaria en internet.

Tendencias de la publicidad *online.*

PROGRAMA FORMATIVO

Informador financiero en crédito hipotecario - versión online

Código: 21668

Modalidad: ON LINE

Duración: 50 horas

Objetivos:

- Conocer las responsabilidades en la adquisición de conocimientos y competencias financieras de los profesionales involucrados en la actividad hipotecaria de cara a la información, asesoramiento, promoción, comercialización y concesión de préstamos hipotecarios a clientes con un óptimo servicio de calidad y transparencia a la altura de los requerimientos normativos.
- Acreditar conocimientos específicos que permitan relacionar el mercado inmobiliario, el sistema financiero y bancario y la política monetaria, además de todos aquellos otros elementos y factores que influyen directamente en las operaciones hipotecarias. Conocer el procedimiento hasta llegar a la formalización del préstamo hipotecario y todas las peculiaridades que aporta el nuevo marco legislativo.
- Conocer y comprender el régimen jurídico que impone unas exigencias formativas a los prestamistas inmobiliarios, intermediarios y representantes, a fin de poder garantizar unos servicios profesionales que permitan ofrecer explicaciones adecuadas a clientes en materia hipotecaria, y estos puedan tomar decisiones consecuentes valorando las ventajas y los inconvenientes sobre el contenido informativo expresado en la relación entre entidades prestamistas y prestatarios. Identificar las normas de conducta exigidas por la normativa en relación a las actividades prestadas por el personal referido en la reforma hipotecaria.

Contenidos:

Habilidades, conocimientos y competencias financieras en materia hipotecaria

Introducción

El facilitador de información hipotecaria:

La relación con el cliente: la cultura financiera, la labor educativa y perfiles de clientes

Capacidades intelectivas del facilitador para resolver las dudas habituales del cliente

Requisitos mínimos exigibles de conocimientos y competencias financieras en materia hipotecaria de los profesionales del sector inmobiliario y prestamistas:

Exigencias formativas del personal que asesore, informe o comercialice préstamos inmobiliarios en función de la responsabilidad.

Políticas internas de las entidades prestamistas para el cumplimiento de la normativa relativa a la cualificación del personal

El préstamo hipotecario frente a la nueva normativa

Introducción

El mercado hipotecario, el sistema financiero y la política monetaria

El préstamo hipotecario versus crédito hipotecario:

Cálculos financieros

Tasa anual equivalente

Tipos de interés: hipotecas fijas, hipotecas variables, hipotecas en divisas

Comisiones

Tasación y garantías

La solvencia del prestatario frente a los cambios de tipos de interés

Características del préstamo hipotecario

Productos y servicios vinculados. Procesos de adquisición de bienes inmuebles:

Gastos preparatorios

Documentos precontractuales:

Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN)

Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE)

Oferta vinculante e información adicional sobre cláusulas suelo y techo

El contrato de préstamo hipotecario

La firma de la hipoteca:

Notaría

Registro de la Propiedad

La cancelación registral de la hipoteca versus cancelación económica de la hipoteca

Peculiaridades de la hipoteca inversa

Exigencias formativas de la normativa ante la reforma hipotecaria

Introducción

Exigencia normativa para la buena gobernanza del sistema bancario y sector inmobiliario en materia hipotecaria. Normas deontológicas:

El Banco de España, el aliado del cliente

Empresas certificadoras de competencias financieras en materia hipotecaria:

Certificados de formación

Título competencial

Informe de evaluación del Banco de España

Prestación de servicios bajo supervisión