

INNOVACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: E-COMMERCE Y COMMUNITY MANAGEMENT

Código de la acción: 02

Denominación: INNOVACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: E-COMMERCE Y COMMUNITY MANAGEMENT

Modalidad: Teleformación

Nº de horas: 160 horas teóricas + 90 horas PNL

Lugar de impartición: Tutorización desde Vigo / Calle Gregorio Espino 50 B1. 36205, Vigo (Pontevedra).

Requisitos y perfil del alumno: profesionales **menores de 30 años** en situación de desempleo, prioritariamente de baja cualificación, que deseen mejorar sus competencias para el desarrollo de su actividad profesional

Objetivos, módulos y contenidos formativos:

Objetivo general de la acción formativa:

-Adquirir las habilidades y técnicas innovadoras necesarias para la mejora de la relación con los clientes a través de las redes sociales e internet

Competencias específicas de la acción formativa:

- Determinar los aspectos, elementos y características necesarias para la creación de una tienda virtual de forma innovadora
- Desarrollar criterios y sistemas para la administración de los usuarios ante servicios online
- Desarrollar criterios y técnicas innovadoras para la creación, gestión y dinamización de una comunidad de usuarios a través de internet y de las redes sociales
- Optimizar los recursos de internet para el desarrollo y promoción innovadoras de productos y/o servicios
- Aplicar las técnicas de marketing a través de las posibilidades que ofrece la red

Contenidos Formativos:

MÓDULO 1. COMERCIO ELECTRÓNICO/ E-COMMERCE (30 horas)

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Fundamentos de comercio electrónico (5 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Objetivos del marketing web (5 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 3. Marcos de trabajo negocio-negocio (B2B) (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 4. Usabilidad del sitio (10 horas)

MÓDULO 2. ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES (20 horas)

-UNIDAD DIDÁCTICA 1. Administración de usuarios relacionados (CRM) y servicios online (20 horas)

MÓDULO 3. COMMUNITY MANAGER (30 horas)

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Las redes sociales (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Gestiona una red social como Community Manager (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 3. Las redes sociales en las organizaciones (10 horas)

MÓDULO 4. GOOGLE ADWORDS (60 horas)

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Introducción a las herramientas de Google (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Planificación de la campaña (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 3. Crear una campaña (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 4. Administrar una campaña (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 5. Optimizar una campaña (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 6. Control y seguimiento (10 horas)

MÓDULO 5. INNOVANDO EL USO DE INTERNET EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES (20 horas)

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Creación de una tienda virtual en Facebook (10 horas)
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Sacando partido al blog (10 horas)