

## Objetivos

- Entender el funcionamiento de la web 2.0 para aprovechar así todas las posibilidades dentro del departamento de marketing de una empresa.
- Aprender los pasos básicos a seguir para la gestión de medios sociales en una empresa.
- Entender Twitter como una potente herramienta para dirigir estrategias de comunicación y marketing online.
- Comprender el perfil de un trabajador de medios sociales.
- Aprender a elaborar estrategias de marketing que se ejecutarán en Twitter.
- Comprender la importancia de la analítica de Twitter y tener un primer contacto con Twitter Analytics.
- Conocer diferentes herramientas de gestión de Twitter.
- Aprender a resolver una crisis de reputación en redes sociales.
- Establecer las bases para la creación y difusión de contenido en torno a una estrategia previamente organizada.
- Desarrollar la creatividad y potenciar la resolución de conflictos.
- Adquirir la capacidad de investigar nuevas herramientas y fomentar el autoaprendizaje, gracias a los conocimientos básicos adquiridos.

## Contenidos

### **Internet, web 2.0 y redes sociales**

- Introducción
- Breve historia sobre internet
- La web: 1.0, 2.0 y 3.0
- Redes sociales y su importancia en la actualidad

### **Nueva era: departamento de comunicación y redes sociales**

- Introducción
- Redes sociales en la empresa. Diferencias entre social media y redes sociales
- Perfil del trabajador en medios sociales

### **Marketing en redes sociales**

- Introducción
- Marketing online y marketing offline
- Plan de estrategias de medios sociales

### **¿Qué es Twitter?**

- Introducción
- Conozcamos Twitter
- Antecedentes y orígenes de Twitter
- Fundamentos de Twitter

### **Registro, inicio de sesión y configuración de la cuenta**

- Introducción
- Correo electrónico, usuario y contraseña

### Configuración del perfil

¿Cuál es nuestra competencia?

Posicionamiento de nuestra cuenta

### Roles en Twitter

Introducción

Clasificación y tipos de usuarios

Cómo actuar frente a un trol

### Twitter en la estrategia de marketing

Introducción

Twitter para conseguir objetivos

Twitter para crear marca

Twitter para vender productos

Twitter para gestionar crisis

### Gestión, monitorización y análisis de usuarios en Twitter

Introducción

Estructura de un tuit

Concepto de monitorizar: Hootsuite, TweetDeck y SocialBro

Análisis de usuarios: público objetivo y competencia

### Identidad digital y reputación online

Introducción

Cómo me comporto y cómo me ven los demás

Mi rastro en internet: la identidad digital

### Analítica de resultados

Introducción

KPI, ROI, IOR, ROE, ROO

Twitter Analytics

### Aplicaciones para Twitter

Introducción

Twitter Cards

Sorteos y concursos

Otras herramientas de gestión

### Glosario

### Bibliografía

