



Marketing en redes sociales y atención al cliente

1. Título:

Marketing en redes sociales y atención al cliente.

2. Descripción:

Internet es la red que conecta millones de PCS desde cualquier parte del mundo, permitiendo localizar seleccionar e intercambiar cualquier tipo de información. Este curso es imprescindible tanto desde un punto de vista técnico pues obtendrás los conocimientos necesarios para manejar eficazmente Internet, como desde un punto de vista profesional y comercial pues le ayudará a comunicarse mejor con sus clientes, proveedores, etc.

3. Objetivos:

- Manejo eficaz de Internet.
- Comunicarse eficazmente con clientes y proveedores.
- Uso correcto de las Redes Sociales.
- Conocer técnicas de Marketing.

4. Profesorado:

Eva Montero: Licenciada en Derecho y con más de 7 años de experiencia en Comunicación y Formación. Eva lideró la estrategia de Comunicación de Rastreator.com desde 2013 hasta finales de 2018. Ha impartido cursos de formación en comunicación, portavoces, social media, hablar en público, medios de comunicación y estrategia. Además, es coach certificada.

5. Fechas de Inicio / Fin: Matrícula abierta.

6. Número de plazas: 25 (ampliables según demanda).

7. Dirigido a:

- Profesionales del sector turístico, patrimonial y cultural sin ninguna experiencia previa.
- Estudiantes de cualquier nivel.
- Personal de hostelería, restauración, centros culturales, museos, centros **de interpretación...**
- Profesionales de pequeñas y medianas empresas.
- Profesionales en activo en otras especialidades que sientan interés por el tema. Para cualquier persona que tenga previsto desarrollar su trabajo profesional en algunas de las actividades relacionadas con el mundo del turismo y de la gestión cultural.

## 8. Precio:

Matrícula estándar: 175 € (incluye contenidos en línea y acceso garantizado al curso durante 3 meses tras la finalización del período lectivo).

Matrícula premium: 275 € (incluye contenidos en línea, materiales impresos y acceso garantizado al curso durante 5 años tras la finalización del período lectivo).

## 9. Bonificación a través de la FUNDAE (anterior Fundación Tripartita):

Aquellos alumnos con matrícula premium que deseen bonificar esta formación a través de la FUNDAE deben ponerse en contacto con nosotros con al menos 10 días de antelación y nos encargáramos de las gestiones necesarias sin coste añadido.

## 10. Duración: 60 horas.

## 11. Programa completo del curso:

### Módulo 1. Atención al cliente

- 1.1. Qué significa Servicio al Cliente
- 1.2. Tipos de clientes
- 1.3. Tipos de servicios
- 1.4. Fases del servicio al cliente
- 1.5. Fallos en la atención al cliente
- 1.6. Cara a cara. Servir con una sonrisa
- 1.7. Cara a cara. El cliente difícil
- 1.8. La carta

### Módulo 2. Community management - marketing en las redes sociales

- 2.1. Consideraciones generales
- 2.2. Organización del trabajo en Redes Sociales
- 2.3. Medición de la estrategia en Redes Sociales
- 2.4. Uso de las principales Redes Sociales
- 2.5. Valoración de los contactos en las Redes Sociales

### Módulo 3. Redes sociales

- 3.1. Introducción
- 3.2. Internet como canal de comunicación y marketing
- 3.3. Social media - Medios sociales
- 3.4. Medios Sociales - Herramientas (BLOG)
- 3.5. Medios Sociales - Herramientas (FACEBOOK)
- 3.6. Medios Sociales - Herramientas (TWITTER)
- 3.7. Medios Sociales - Herramientas (YOUTUBE)
- 3.8. Medios Sociales - Herramientas (FLICKR)
- 3.9. Medios Sociales - Herramientas (LINKEDIN)
- 3.10. Medios Sociales - Herramientas (FOURSQUARE)

### Módulo 4. Técnicas de marketing

- 4.1. Condicionantes del marketing
- 4.2. Estudio de mercados
- 4.3. El mercado
- 4.4. Política de productos
- 4.5. Política de precios
- 4.6. Política de distribución

## 12. Metodología:

El curso se llevará a cabo de forma on-line con un tutor personal. El e-learning es una forma de aprendizaje sustentado en las Nuevas Tecnologías e Internet.

Los estudiantes, a través de nuestra plataforma de formación, tienen acceso a los contenidos del curso y a sus actividades, así como a otras herramientas de comunicación que permiten la interacción entre ellos y facilitan la comunicación con el profesor.

Los elementos más destacados con los que contará el curso dentro de nuestra plataforma son:

- Programa completo del curso.
- Guía didáctica (planificación temporal, criterios de evaluación, etc.).
- **Materiales didácticos (fichas de contenido, vídeos, enlaces...).**
- Actividades de evaluación y autoevaluación.
- Libro de calificaciones.
- Foros de debate.
- Sala de chat para la comunicación entre los alumnos.
- Enlaces de descarga del software necesario para seguir el curso.
- Contenidos del curso en formato PDF (disponibles a la finalización del curso).

Durante el curso, se realizará un seguimiento del progreso del alumno para acompañarle en su aprendizaje y poder ofrecerle consejo o ayuda siempre que lo necesite.

## 13. Evaluación:

La evaluación se llevará a cabo a través de ejercicios de evaluación de corrección automática, participación en actividades de comunicación (foros de debate, chats) y la redacción de breves trabajos prácticos.

## 14. Contacto:

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono 923 56 83 84 o mediante el correo electrónico:

Mateo Pescador  
[mpescador@maresvirtuales.com](mailto:mpescador@maresvirtuales.com)  
Departamento de formación