

Módulos formativos de Comunicación y Marketing en digital

Monitorización de la Opinión Online

Día 26 de noviembre de 2020

Hora de 09:30 a 13:30 horas

Online a través de Zoom

Descripción

- Conocer la disciplina de la monitorización de las opiniones online y su posible impacto en nuestro negocio.
- Describir una metodología de trabajo para monitorizar opiniones y contenidos adecuadamente y basada en la experiencia.
- Conocer las herramientas más comunes en el mercado, tanto gratuitas como profesionales.

¿Por qué es relevante?

- Cada vez son más los espacios donde las personas pueden expresar sus opiniones en Internet. Estas opiniones a veces amplifican los contenidos de los medios de comunicación, se ven influenciadas por líderes de opinión o reflejan las experiencias de los usuarios. Sea cual sea la fuente o la motivación, se genera una amalgama de voces que proyecta una imagen de las empresas o instituciones a veces certera, a veces distorsionada.
- La detección, valoración y tratamiento de estas opiniones es lo que se conoce como Gestión de la reputación online. Pero antes de poder gestionar tu reputación online, necesitas saber cómo escuchar y monitorizar esas opiniones.
- En este módulo conocerás las herramientas necesarias y te explicaremos casos prácticos y aprendizajes que te serán muy útiles a la hora de crear tu proyecto de escucha activa y monitorización.



¿A quién se dirige?

- Profesionales de la comunicación o del marketing de cualquier nivel.
- Responsables y técnicos de áreas como relaciones públicas, atención al cliente o equipos comerciales.
- Directivos de cualquier disciplina con inquietud por tener o crear una presencia online que les ayude profesionalmente.
- Community managers o personas bajo cuya responsabilidad esté la gestión de las redes sociales de la empresa.

Temario:

- Diferentes formas de medir en redes sociales
- ¿Qué nos permite hacer una herramienta de monitorización?
- En qué nos podemos beneficiar de una monitorización
- Pasos para realizar un proyecto de monitorización
- Herramientas de monitorización de pago y gratuitas
- Cómo se monitoriza

Herramientas necesarias para los participantes:

Ordenador o tableta con tamaño de pantalla que permita videoconferencia (audio y vídeo).

Programa de videoconferencia Zoom (www.zoom.com) instalado en el ordenador o tableta. De no ser posible, Zoom permite también un acceso a través de navegador web, aunque con menores funcionalidades. En ese caso, no ideal, hará falta utilizar el navegador Chrome y tener ya creada una cuenta de usuario en Zoom.