

## Módulos formativos de Comunicación y Marketing en digital

### FCM-2 Gestión de la Reputación Online

Fecha: 20/10/2022

Horario: de 9:30 a 13:30 horas

Online a través de Teams

#### Descripción

- Cualquier empresa está expuesta a tener una crisis de comunicación: un accidente, un conflicto laboral, un directivo que se equivoca... Son los gatillos más habituales que disparan los comentarios negativos en las redes sociales o en los medios de comunicación. Nuestro sector es especialmente sensible al impacto de los accidentes en la opinión pública. Le puede pasar a cualquiera, pero ¿qué hacemos si nos pasa a nosotros?
- En esta sesión queremos ayudar a:
  - Ser conscientes de la relevancia que pueden tener las voces críticas y las voces amigas en la conversación en el entorno online.
  - Conocer herramientas que nos ayuden a detectar qué se dice de nuestra empresa en Internet.
  - Describir una metodología de trabajo que nos ayude a detectar contenidos críticos, neutros o positivos; analizarlos y valorar qué respuesta cabe dar, y si es conveniente o no entrar en esa conversación.
  - Estar prevenidos ante los errores de comunicación más comunes en las conversaciones en las redes sociales.

#### ¿Por qué es relevante?

- En un entorno en el que los comentarios de los usuarios son visibles y encontrables por otros usuarios, a las empresas les urge saber cómo potenciar la voz de los prescriptores online y cómo gestionar las posibles críticas que afecten a la marca, la empresa, el producto o incluso a directivos concretos.
- Las redes sociales, los blogs, los foros y hasta los medios de comunicación online se convierten en un entorno donde las voces críticas pueden sumarse, amplificarse y generar un volumen de ruido que puede ser problemático.
- De la misma manera, las marcas se esfuerzan en conseguir que sean otras voces con prestigioso quienes hablen bien de ellas: el mensaje de un líder de opinión ayudará a posicionar a la marca en positivo. ¿Cómo lograrlo?
- Ante este panorama, conviene conocer qué metodologías de trabajo nos pueden ser útiles para detectar los comentarios que nos afectan y tratarlos adecuadamente.



## **Módulos formativos de Comunicación y Marketing en digital** **FCM-2 Gestión de la Reputación Online**

¿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:

- ¿Qué es la Reputación Online y por qué es importante?
- Qué es una crisis y qué NO es una crisis
- El poder de prescripción del Usuario
- Metodología básica:
  - Monitorizar y herramientas de monitorización
  - Valorar- Analizar
  - Participar y herramientas de publicación de contenidos
  - Medir resultados: Objetivos y KPIs
  - Posibles herramientas de medición
- Contenidos de un informe de monitorización
- ¿Cómo responder a las críticas?
  - Ejercicio práctico
- Inteligencia emocional en una crisis

### **Herramientas necesarias para los participantes:**

Ordenador o tableta con tamaño de pantalla que permita videoconferencia (audio y vídeo).  
La formación se realizará a través de Teams.