

San Marcos

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

ALIADO ACADÉMICO
EN ARGENTINA:

UNIVERSIDAD
SIGLO 21



#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL

Somos
esencial[®]
COSTA
RICA

Nuestros programas Internacionales forman parte de la alianza de la **Universidad San Marcos** con la **Universidad Siglo 21 en Argentina**, institución de alto prestigio en la educación superior privada en el país, con más de 25 años de experiencia posee una comunidad de más de 67.000 estudiantes y más de 23.000 egresados. Enfocada en la búsqueda por crear programas educativos que desarrollen las competencias laborales de alta demanda en el mercado.

DESCRIPCIÓN

El programa busca desarrollar competencias a través:

- Capacidad de analizar una situación dada en una empresa, identificar sus necesidades en comunicación digital y proponer un plan estratégico en consecuencia. Manejo de técnicas de planificación y presupuestación en la elaboración del plan de comunicaciones. Definir e implementar un sistema de monitoreo dentro de un plan estratégico de social media, redactando informes efectivos para la medición de la performance de la empresa u organización en el entorno de las redes sociales.
- Comprender el fenómeno de la atención al cliente en su evolución desde el CRM hasta la Gestión de la Experiencia del Cliente (CEM) online y manejo de las variables fundamentales para implementar un programa en la práctica. Conocimiento del marco regulatorio y los términos y condiciones contractuales que rigen la actividad de las redes sociales para un correcto desempeño y asesoramiento a empresas y usuarios.

DIRIGIDO A:

Jóvenes profesionales de comunicación, marketing, publicidad y afines. Consultores externos. Ejecutivos y gerentes que trabajan en esas áreas dentro de las corporaciones. Pequeños y medianos empresarios que quieren comprender o manejar personalmente sus comunicaciones digitales.

PERFIL DEL EGRESADO:

El Certificado le otorgará al egresado la capacidad para desempeñarse con conocimiento, aptitudes y habilidades en la gestión de comunicaciones corporativas en redes sociales. El egresado sabrá cuáles son las principales redes sociales y cómo funcionan, como asimismo cuáles son las tendencias en este ámbito. Saldrá preparado para desarrollar la presencia de una marca en canales de social media, manejando las claves para la producción de contenido y la generación y manejo de conversaciones. Conocerá las principales herramientas para hacer un trabajo profesional y eficiente en este campo.

DURACIÓN:

4 meses

TITULACIÓN:

Certificación Internacional en Social Media Management



Universidad San Marcos



@usanmarcoscr



Usanmarcoscr



USANMARCOSCR



@USANMARCOSCR

PLAN DE ESTUDIO

MODULO

CONTENIDOS

MODULO I

- ESTRATEGIA, PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN
 - Estrategia, planificación y presupuestación
 - El plan de social media
 - Presupuestos
 - Integración

MODULO II

- ANALÍTICA, EVALUACIÓN Y REPORTE EN SOCIAL MEDIA
 - Conceptos generales de Digital Analytics
 - Métricas en redes sociales
 - Social Listening y Social Benchmark
 - Reportes

MODULO III

- ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE
 - Del CRM al Social Customer Service
 - Gestión de experiencia del cliente (CEM)
 - Implementación del Social Command Center
 - La innovación con foco en la Experiencia del cliente

MODULO IV

- ASPECTOS LEGALES DE SOCIAL MEDIA
 - Introducción a las cuestiones legales en redes sociales
 - Violaciones a la privacidad
 - Libertad de expresión. Injurias
 - Propiedad intelectual



4000-8726



usanmarcos.ac.cr