

## SOCIAL SELLING CUSTOMER JOURNEY



Área: VENTAS  
Duración: 30h  
Metodología: online

### Objetivos

Utilizar las redes sociales para encontrar a nuestros clientes, interactuando con ellos a través de las plataformas digitales, que son el primer punto de contacto cuando un cliente está listo.

### Contenidos y estructura del curso

#### 1. Social selling

- 1.1. ¿Qué es y por qué importa el social selling?
- 1.2. Estrategias y buenas prácticas
- 1.3. Introducción al marketing digital: buyer persona y customer journey
- 1.4. Nuevas estrategias
- 1.5. Plan de marketing: diseño y evaluación
- 1.6. Kpi's para evaluar la efectividad de las acciones
- 1.7. Seguir mejorando
- 1.8. Profundiza

#### \*\*2. Social media strategy \*\*

- 2.1. Contexto social media
- 2.2. Redes sociales más utilizadas y datos de uso: facebook, instagram, tik tok, pinterest, youtube, linkedin y snapchat.
- 2.3. ¿en qué red social es mejor publicar según tu público y tus objetivos?
- 2.4. Funciones del community manager
- 2.5. ¿Qué esperan los usuarios de las redes sociales?
- 2.6. Estrategia social media en 6. Pasos: el contenido más eficaz
- 2.7. ¿cómo sabemos si está funcionando la estrategia?
- 2.8. Tendencias

#### \*\*3. Monitorización, escucha activa y herramientas de marketing digital \*\*

- 3.1. Conversaciones en plataformas digitales
- 3.2. Acciones en redes sociales: ¿por qué importa la escucha social?
- 3.3. ¿cuál es el mejor momento para publicar?
- 3.4. Las mejores herramientas de escucha social: hootsuite, talkwalker, google analytics y brandwatch
- 3.5. Herramientas según la red social
- 3.6. ¿Cómo pueden las marcas amortizar estas herramientas y aumentar su valor a través de redes sociales?
- 3.7. Twitter: el mejor banco de opiniones
- 3.8. Calcular el roi (return on investment)
- 3.9. Caso de éxito

### Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se

logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

