

Módulo 2 Tema 8

Community Manager y Cuidado de la Marca

Sesión sincrónica



Bienvenida y agenda

- Bienvenida
- Community Manager
- Recomendaciones
- Receso
- Recapitulación
- Atender la marca en las Redes Sociales
- 6 consejos para cuidar la imagen de marca
- Conclusiones y Cierre





Community Manager

El community manager es quien crea toda una comunidad virtual alrededor del negocio, creando valor y sirviendo como vínculo entre los actuales y posibles futuros clientes y la empresa, desde mandar información, crear experiencias y comunicar los intereses del negocio a su comunidad, haciendo que participen de forma activa en las publicaciones del negocio.





Responsables

Los community managers se son los principales responsables de la proyección y difusión del contenido en las diversas plataformas de redes sociales, adjudicándose la calidad y prestigio del mismo al momento de respaldar la marca.



El Rol Especializado

El rol y la responsabilidad de ellos recae principalmente en la reputación digital de empresas al volver personajes públicos a los trabajadores de las mismas, en pocas palabras es responsable de todo lo que se produce y exhibe al público en las distintas plataformas virtuales.



El Rol Especializado

Empatizar la comunicación con los clientes y público en general por lo mismo es muy recomendable la fijación de los parámetros para la contratación del encargado de las redes sociales y tener un buen filtro para elegir a la persona ideal.

8 cualidades que debería presentar un community manager:

- 1. Comunicativo:** Recibir y redireccionar la comunicación e información de forma correcta. Lo más trascendente que se vuelve tendencia en los temas importantes en las redes sociales (RRSS) pasan de inmediato, la inmediatez es una cuestión prioritaria y la persona responsable de estar monitoreando las redes debe estar al pendiente de cada una de ellas en tiempo real para poder reaccionar.
- 2. Apasionado:** El responsable elegido debe de mostrar pasión y entusiasmo por su rol ya que la persona apasionada cumplirá con sus objetivos de forma responsable.

8 cualidades que debería presentar un community manager:



3. Curioso: Por ahí decían que la curiosidad debe ser más grande que el miedo y el elemento clave de la curiosidad son las ganas de siempre seguir aprendiendo, y en las redes sociales a diario se descubren cosas nuevas.

4. Investigador: Es imperante revisar y analizar todo antes de publicar, y más en redes sociales por el tema de inmediatez, siempre hay que verificar y comprobar su realidad de lo que se publique para así evitar errores.

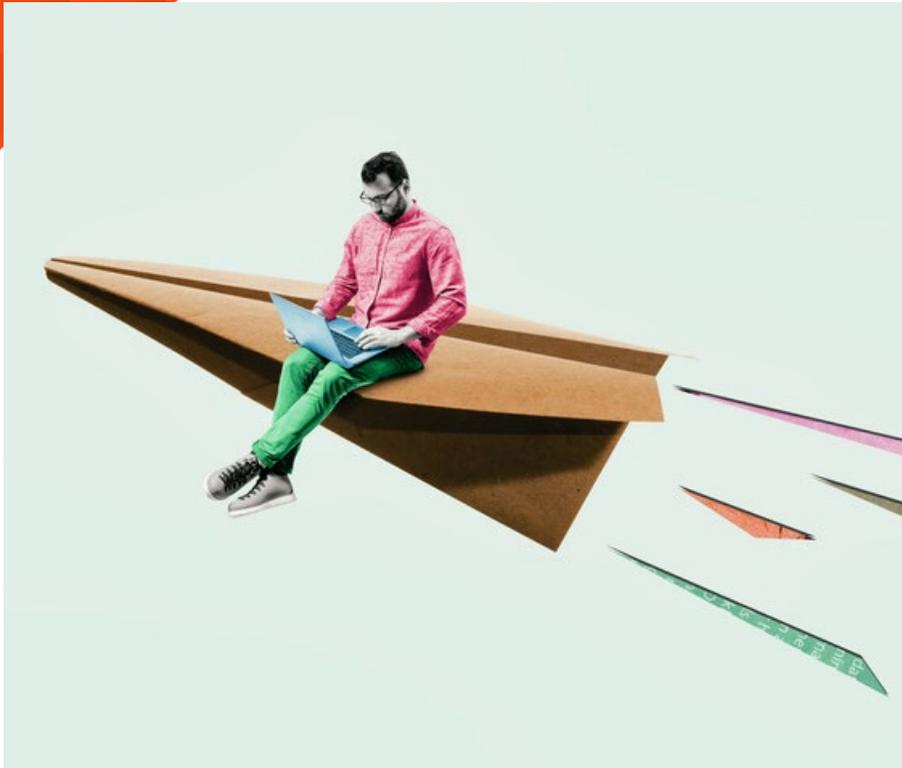
8 cualidades que debería presentar un community manager:



5. Creativo: El elemento de imaginación debe de ser envidiable, el community manager debe, además de explotar sus ideas de forma creativa, no perder el hilo y el entendimiento que todo lo que comunique debe de ser comprendido por el *target* (público objetivo) adecuado en el momento justo, a través del canal adecuado.

6. Analítico: La capacidad de análisis es importante para no cometer errores, como publicar cosas ambiguas y poco creíbles; siempre hay que analizar cualquier cosa antes de publicarla en las redes sociales.

8 cualidades que debería presentar un community manager:



7. Proactivo: Ser proactivo es ir un paso adelante, buscando la actualidad y no caer en la monotonía, es darle vida a la red social para no aburrir a los seguidores.

8. Flexible: Confianza en la capacidad del community manager para lograr empatía y confianza en el respeto a los lineamientos sobre políticas de publicaciones para resguardar el prestigio y la imagen de la empresa en los espacios digitales, virtuales y públicos de la misma; el hacer uso del manual de identidad es estrictamente necesario.

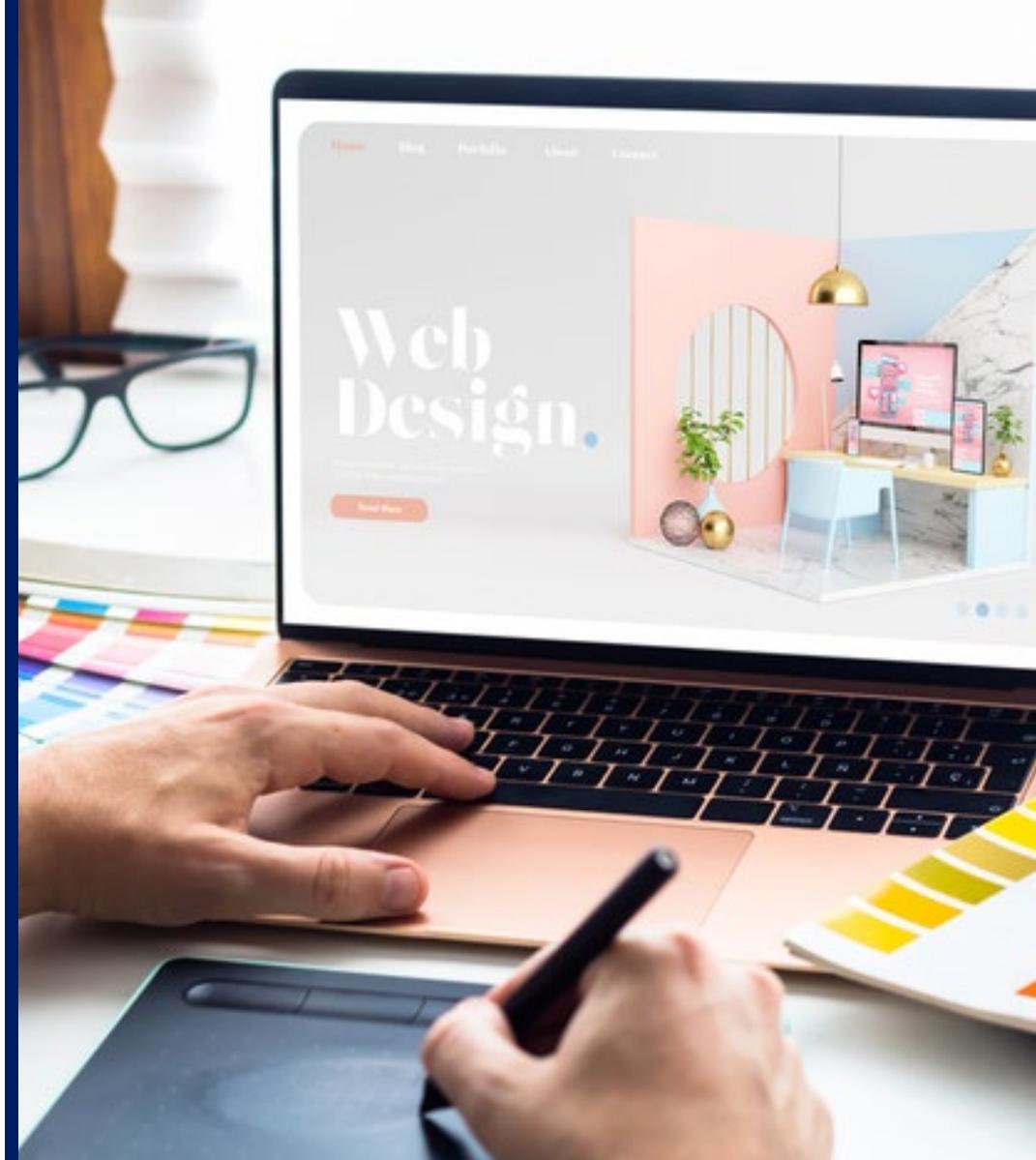
Receso

Cómo atender y cuidar la marca a través de redes sociales.

Las marcas deben tener cuidado en aspectos como la identidad, conversaciones, contenidos, presencia, relaciones y credibilidad.

Creación y construcción de la imagen de la marca fomentando la interacción de la misma en las plataformas virtuales.

Es importante que la empresa o negocio mantenga un prestigio reconocible ante los ojos de cualquier cliente actual o futuro.



6 consejos para cuidar tu marca en las redes sociales.

Crea una identidad. Esta se crea siendo claro con lo que buscas en las redes sociales, hay que voltear a ver a tu misión, a tu visión para comprender tu objetivo y ver el rol que quieres desempeñar en las diferentes redes que quieras relacionar con tu negocio.

Dirige bien tus conversaciones. Parte de dirigir adecuadamente tu comunicación con tus públicos y establecer que esperas de ellos y entender lo que ellos esperan de ti, la inmediatez es clave, en redes sociales las respuestas a los cuestionamientos deben de ser inmediatas, hay que incluir a los usuarios de redes sociales en sus ventas.



6 consejos para cuidar tu marca en las redes sociales.

Pon atención a la información que compartes. Cuida mucho lo que publicas y compartes, hay que revisar todo, recuerda que el control es tuyo, tú sabes qué compartir y qué no, siempre pensando en los beneficios y en la necesidad de hacerlo; si no trae beneficios y no es necesario para que compartirlo, no caigas en polémicas y ahórrate los conflictos. Conceptualiza una estrategia de marketing de contenidos que pueda optimizar los alcances de lo que publiques.

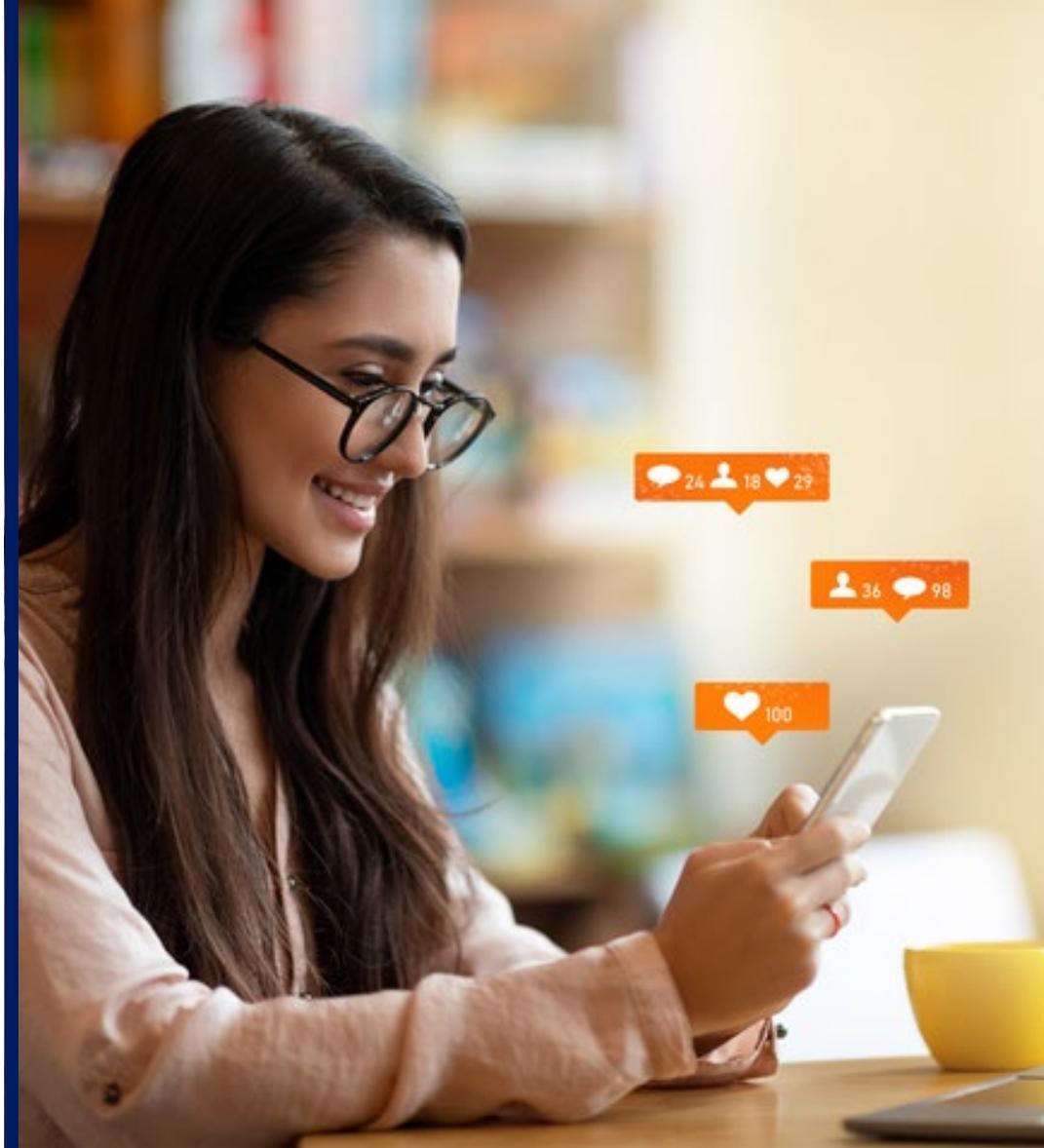
Equilibra tu presencia. No canses a tus distintos públicos, no publiques nada que no deba de ser publicado, siempre piensa en la trascendencia de o que hagas; no dejes de publicar por espacios de tiempo largos, siempre hay que mantener un balance entre la información que se comparte y cuántas veces al día se hace.



6 consejos para cuidar tu marca en las redes sociales.

Apóyate de relaciones y grupos. Ambos son una herramienta muy eficiente en el campo profesional, ya que si se incluye al perfil de personas que se busca y si te relaciones con ellas, tus conversaciones serán más enriquecedoras para la marca y de igual manera, con la integración de grupos.

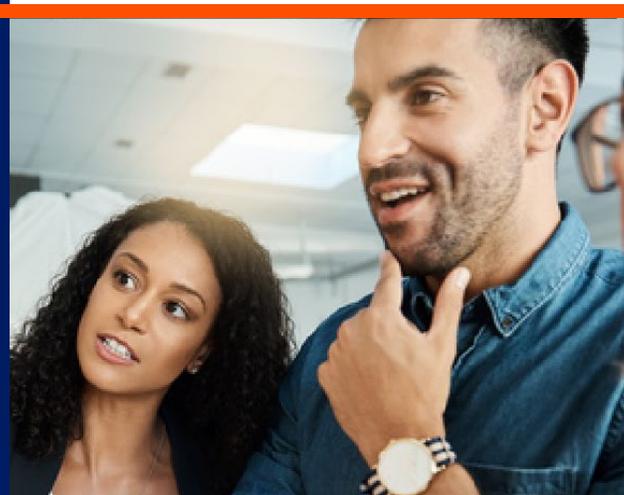
Gana credibilidad. Gana credibilidad, no compartas información vacía y sin trascendencia, nadie sigue a las empresas que publican cosas inciertas. Sé honesto, este es un un factor muy importante al momento de incluir a los usuarios de redes sociales en tus ventas. Los clientes persiguen la honestidad y el prestigio de la marca.

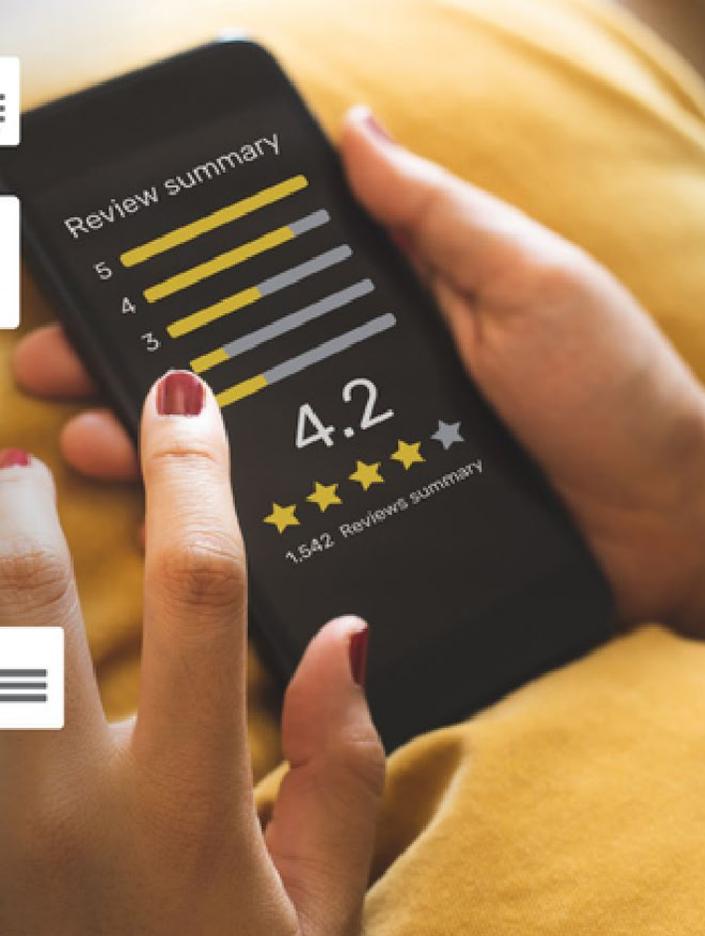




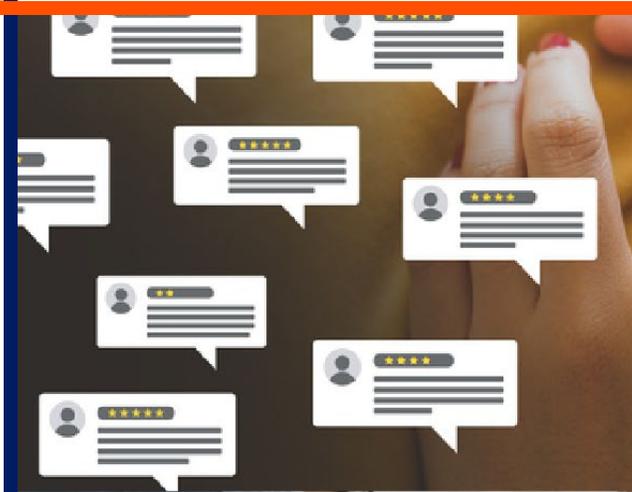
Cierre

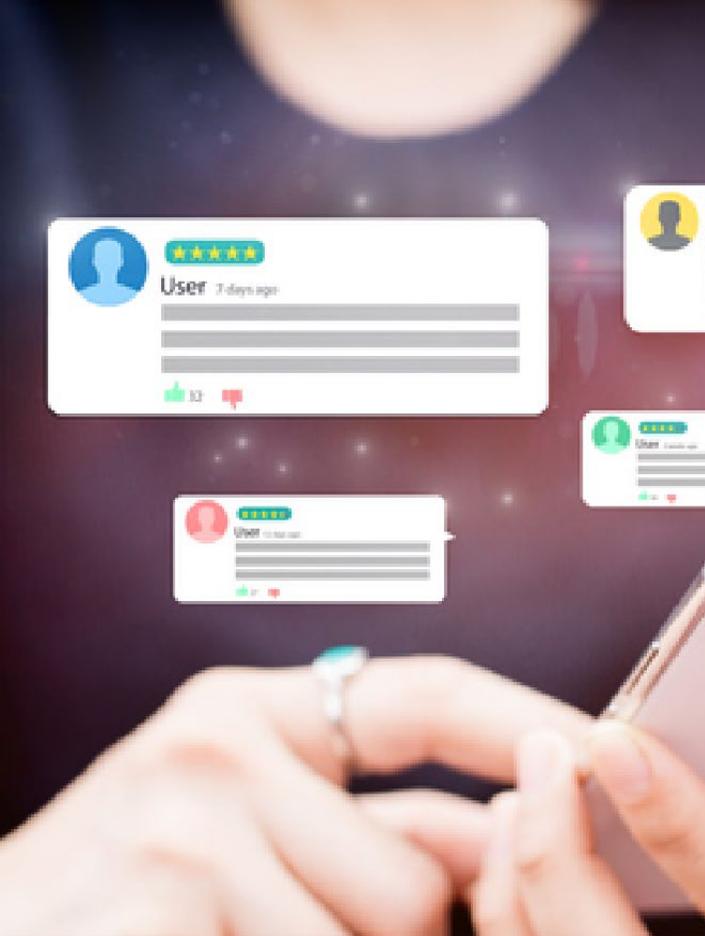
Las funciones del Community Manager en el desarrollo y la creación de una estrategia de comunicación en redes sociales es básica, siempre tienes que considerar que los usuarios de redes sociales deben ser incluidos en el desarrollo de tus publicaciones y en tus ventas.





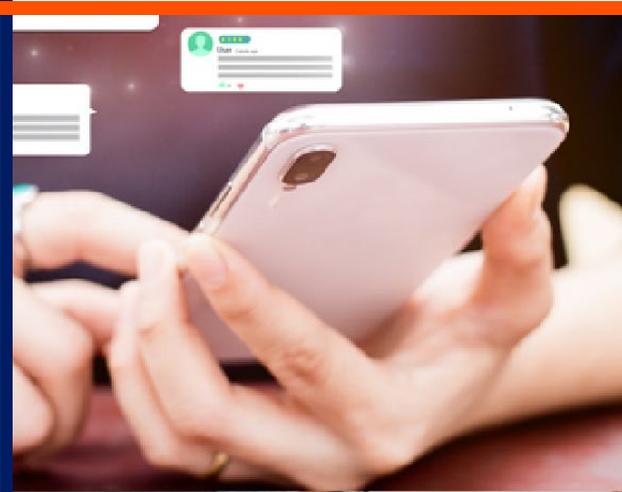
Por otro lado, no olvidar el cuidado que se debe de tener con la reputación y prestigio de nuestra marca, esta respalda nuestra empresa, nuestro negocio y si la imagen es buena y causa comentarios positivos, las posibilidades de que nuestras ventas aumenten y nuestro negocio crezca es infinitamente mayor, de ahí la necesidad de cuidarla y no caer en excesos, pero tampoco olvidar a nuestras audiencias digitales.





Asegúrate de entender :

- Lo que es un Community Manager y sus funciones
- Estrategias para administrar las redes sociales del negocio
- Comprender la forma adecuada de utilizar tu presupuesto publicitario en las redes sociales
- Cuidar el prestigio de tu marca en la redes sociales



Próxima sesión

- Tema 8 Community Manager

Referencias

IEBSchool. (2020). *Marketing México: ¿Qué es un Community Manager?* Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-un-community-manager-redes-sociales/>

Forbes (2018), *Forbes Staff, 6 consejos para cuidar tu marca en las redes sociales.* Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/6-consejos-para-cuidar-tu-marca-en-redes-sociales/>