



CURSO REPUTACION ONLINE

Para estar a la última en gestión
de Reputación Online

Curso Gestión Reputación Online

Online Reputation Management (ORM)

I. Introducción a la Gestión de la Reputación Online

¿Qué es y exactamente en qué consiste la Reputación Online?

- Acerca de la Reputación Online
- Tipos/clasificación de la Reputación Online

Actores, herramientas y soportes que intervienen y afectan a la Reputación Online

- Soportes y medios: webs, redes sociales, revistas y portales de consumidores online, mail, blogs, foros, links, votaciones, encuestas, etc...
- User Generated Content (UGC)/Consumer Generated Media (CGM),
- Tipología de usuarios: Connectors, Alphas, Opinion Leaders, Sneezers, Peers, etc...

¿Por qué es tan importante?

- Valoración del mensaje y nivel de impacto: imagen, información, confianza, etc...
- Extensión: alcance del impacto, velocidad...

II. Técnicas y herramientas para la gestión de la Reputación Online

Identificación y seguimiento

- ¿Dónde y quién habla de nosotros online?
- Tipo y clasificación de contenido (información, opinión, enlace, voto, comentario, encuesta....)
- Herramientas (software) para el seguimiento de mensajes y contenidos

SEO y Reputación Online

- Breve repaso de funcionamiento de Google y cómo indexa
- El posicionamiento y su gran impacto en la Reputación Online

Google y ORM

- Monitorizar mensajes con Google Alerts
- Google Suggest, Google Wiki, Google Maps...



CURSO REPUTACION ONLINE

Para estar a la última en gestión de Reputación Online

Monitorización de mensajes en Redes Sociales

- Facebook, YouTube, blogosfera, microblogging, widgets, etc....
- Identificar líderes de opinión y social shakers

III. Gestión de mensajes negativos online

Procedimientos

- Fases y sistemas para mitigar el impacto de mensajes negativos y su visibilidad (negociar para su eliminación, generación de mensajes positivos, etc...)

Online PR y Reputación Online

- El papel de las agencias y departamentos de comunicación

El WOMM (Buzz Marketing) y el Marketing Viral

- Cómo funciona el WOMM, posibilidades de sacarle provecho

La prevención como mejor arma para la Reputación Online

- Comunicación interna para la prevención y cuidado de la Reputación Online
- El Defensor del Cliente y la Reputación Online

IV. Análisis de casos reales

- Afecta a todos los sectores y tipología de empresas
- Casos corporativos
- Casos de personal branding