



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Especialista en Account Manager Online



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Especialista en Account Manager Online

**DURACIÓN:**

360 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

249 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



EDUCA BUSINESS SCHOOL es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión empresarial. Su misión es proporcionar a los alumnos una formación de calidad y actualizada que les permita desarrollar sus competencias profesionales y personales. El presente título propio es un documento que acredita la superación de los estudios correspondientes a la acción formativa de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Con una calificación de NOTABLE. Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

Si trabaja en el mundo de las ventas y quiere aprender las técnicas oportunas para ser un Account Manager en el entorno Online este es su momento, con el Curso de Especialista en Account Manager Online podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de la mejor manera posible. Con este Curso se profundizará en las actividades que desempeña un Community manager, para poder desenvolverse en los medios sociales con clientes o proveedores, así como los términos de venta online y atención al cliente oportunos para ser un profesional en la materia.

## Objetivos



- Gestionar la imagen de una empresa dentro de las redes sociales e Internet para tener mayor reputación y dominar las principales técnicas del marketing y comunicación online.
- Saber maximizar el rendimiento de las redes sociales y comunidades online.
- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet –páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización «on line» de distintos tipos de productos y servicios. - Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales «on line».

## **A quién va dirigido**

Este Curso de Especialista en Account Manager Online está dirigido a profesionales del marketing online y ventas que quieran ampliar su formación y desempeñar esta función de manera profesional e independiente.

## **Para qué te prepara**

Este Curso de Especialista en Account Manager Online podrá desempeñar esta función de manera experta, así como a gestionar una comunidad en internet y a aplicar técnicas de atención al cliente y venta online.

## **Salidas Laborales**

Marketing online / Ventas / Community manager.

## Materiales Didácticos

---



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Community Manager'
- Manual teórico 'Venta Online'
- Manual teórico 'Atención Básica al Cliente'
- Manual teórico 'Redes Sociales 2.0 y Social Media Strategy'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Redes Sociales 2.0 y Social Media Strategy'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. COMMUNITY MANAGER

## MÓDULO 1. COMMUNITY MANAGER

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOCIAL CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM
5. Atención al Cliente en Facebook
6. Atención al Cliente en Twitter
7. Atención al Cliente en Instagram

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL COPYWRITING

1. ¿Qué es el copywriting?
2. Conectar, emocionar y convencer
3. Principales técnicas de copywriting

4.SEO para Copywriting

5.La importancia de los títulos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. BLOGGING, SEO Y ANALÍTICA

1.Sistema de Gestión de contenidos CSM

2.Blogs y Wordpress

3.Posicionamiento SEO

4.Contenido inteligente

5.Monitorización Social

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE FACEBOOK

1.Primeros pasos con Facebook

2.Facebook para empresas

3.Configuración de la Fanpage

4.Configuración de mensajes: Facebook Messenger

5.Tipo de publicaciones

6.Creación de eventos

7.Facebook Marketplace

8.Administración de la página

9.Facebook Insights

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE INSTAGRAM

1.Introducción a Instagram

2.Instagram para empresas

3.Creación de contenido

4.Uso de Hashtags

5.Instagram Stories

6.Herramientas creativas

7.Colaboración con influencers

8.Principales estadísticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE TWITTER

1.Introducción a Twitter

2.Elementos básicos de Twitter

3.Twitter para empresas

4.Servicio de atención al cliente a través de Twitter

5.Contenidos

6.Uso de Hashtags y Trending Topic

7.Twitter Analytics

8.TweetDeck

9.Audiense

10.Hootsuite

11.Bitly

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE YOUTUBE

- 1.Introducción a Youtube
- 2.Vídeo Marketing
- 3.Crear una canal de empresa
- 4.Optimización del canal
- 5.Creación de contenidos
- 6.Gestión de comentarios
- 7.Youtube Analytics
- 8.Youtube vs Vimeo
- 9.Keyword Tool
- 10.Youtube Trends

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- FACEBOOK ADS

- 1.Introducción a Facebook Ads
- 2.Tipos de Campañas y objetivos publicitarios
- 3.Segmentación: públicos
- 4.Presupuesto
- 5.Formatos de anuncios
- 6.Ubicaciones
- 7.Administrador de anuncios
- 8.Seguimiento y optimización de anuncios

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- INSTAGRAM ADS

- 1.Introducción a Instagram Ads
- 2.Objetivos publicitarios
- 3.Tipos de anuncios
- 4.Administrador de anuncios
- 5.Presupuesto
- 6.Instagram Partners
- 7.Segmentación

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- TWITTER ADS

- 1.Objetivos publicitarios
- 2.Audiencias en Twitter
- 3.Tipos de anuncios
- 4.Administrador de anuncios
- 5.Creación de campañas y optimización
- 6.Twitter Cards
- 7.Instalación código de seguimiento
- 8.Listas de remarketing

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- PUBLICIDAD EN YOUTUBE

- 1.Ventajas de la publicidad en Youtube

2. Youtube y Google Adwords
3. Tipos de anuncios en Youtube
4. Campaña publicitarias en Youtube con Google Adwords
5. Creación de anuncios desde Youtube

## MÓDULO 2. REDES SOCIALES 2.0 Y SOCIAL MEDIA STRATEGY

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ECOSISTEMA 2.0 Y SOCIAL MEDIA

1. Definición de la Web 2.0
2. Tipos de redes sociales
3. Importancia actual del social media
4. El prosumer
5. Marketing viral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER

1. ¿Qué es un Community Manager y de qué se encarga?
2. Habilidades, aptitudes y actitudes de un Community Manager
3. Funciones y responsabilidades de un Community Manager
4. Los objetivos de un Community Manager
5. Tipos de Community Manager

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACEBOOK, TWITTER Y LINKEDIN

1. Red social generalista: Facebook
- 2.2. Microblogging: Twitter
- 3.3. La red social de los profesionales y reclutamiento: LinkedIn

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. YOUTUBE, INSTAGRAM Y PINTEREST

1. El poder del vídeo: Youtube
2. Imagen y branding: Instagram
3. Red de nicho: Pinterest

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SOCIAL MEDIA PLAN

1. Elección de canales
2. Planificación de la estrategia
3. El contenido es el rey
4. Social Media Engagement
5. ORM: Online Reputation Management

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Social Listening
2. Uso de chatbots en Facebook Messenger
3. Instagram Direct y gestión de comentarios
4. Twitter como canal de atención al cliente

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. BLOGGING Y WORDPRESS

1. Definición y funciones del blog

- 2.Sistema de gestión de contenidos o CMS: Wordpress
- 3.Configuración inicial de Wordpress
- 4.Páginas de WordPress
- 5.Diseño del blog
- 6.Publicación de contenidos
- 7.Gestión de comentarios
- 8.Plugins par aoptimizar el SEO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. SOCIAL MEDIA OPTIMIZATION: HERRAMIENTAS PARA ACCIONES DE SMO

- 1.Herramientas básicas
- 2.Herramientas de gestión
- 3.Herramientas de multiposting
- 4.Herramientas de gestión integral
- 5.Herramientas de monitorizacion integral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. INTRODUCCIÓN AL COPYWRITING

- 1.¿Qué es el copywriting?
- 2.Conectar, emocionar y convencer
- 3.Principales técnicas de copywriting
- 4.SEO para Copywriting
- 5.La importancia de los títulos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. ANALÍTICA EN SOCIAL MEDIA

- 1.Facebook Insights
- 2.Estadísticas de Instagram
- 3.Twitter Analytics
- 4.Analítica en LinkedIn
- 5.Youtube Analytics

## PARTE 2. VENTA ONLINE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

- 1.Las relaciones comerciales a través de Internet.
- 2.Utilidades de los sistemas «on line».
- 3.Modelos de comercio a través de Internet.
- 4.Servidores «on line».

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

- 1.El internauta como cliente potencial y real.
- 2.Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
- 3.Tiendas virtuales.
- 4.Medios de pago en Internet.
- 5.Conflictos y reclamaciones de clientes.
- 6.Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.

## PARTE 3. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
  - 1.- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
5. La escucha activa
  - 1.- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
  - 2.- signos y señales de escucha
  - 3.- componentes actitudinales de la escucha efectiva
  - 4.- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
  - 5.- errores en la escucha efectiva
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
  - 1.- Concepto.
  - 2.- Componentes.
  - 3.- Signos de comunicación corporal no verbal.
  - 4.- la imagen personal.
3. Pautas de comportamiento:
  - 1.- Disposición previa
  - 2.- respeto y amabilidad
  - 3.- implicación en la respuesta
  - 4.- servicio al cliente
  - 5.- vocabulario adecuado
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
  - 1.- disco rayado,
  - 2.- banco de niebla,
  - 3.- libre información,
  - 4.- aserción negativa,
  - 5.- interrogación negativa,
  - 6.- autorrevelación,
  - 7.- compromiso viable
  - 8.- otras técnicas de asertividad
6. La atención telefónica.

- 1.- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
- 2.- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- 7.Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
  - 1.- solicitud de información de localización
  - 2.- solicitud de información de localización de producto
  - 3.- solicitud de información de precio
  - 4.- quejas básicas y reclamaciones
- 8.El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 9.Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
  - 1.- No ignorar ninguna reclamación
  - 2.- Mantener la calma y practicar escucha activa
  - 3.- Transmitir respeto y amabilidad
  - 4.- Pedir disculpas
  - 5.- Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
  - 6.- Despedida y agradecimiento
- 10.Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1.Concepto y origen de la calidad.
- 2.La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- 3.El control y el aseguramiento de la calidad.
- 4.La retroalimentación del sistema.
  - 1.- calidad y seguimiento de la atención al cliente
  - 2.- documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 5.La satisfacción del cliente.
  - 1.- Técnicas de control y medición.
  - 2.- Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- 6.La motivación personal y la excelencia empresarial
- 7.La reorganización según criterios de calidad
- 8.Las normas ISO 9000
  - 1.- Funcionamiento de la certificación