

ÍNDICE 49320 COMMUNITY MANAGER

TEMA 1 LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER

- Qué es un Community Manager (CM)
 - Funciones de un CM
 - Tareas diarias
- Rol estratégico vs. operativo
- Competencias clave
- Nuevos perfiles híbridos (Content Manager, Social Media Strategist, etc.)
- Relación con otras áreas (marketing, ventas, atención al cliente)
- CM y la marca
- Resumen tema 1

TEMA 2 HERRAMIENTAS DIGITALES PARA CM

- Herramientas de creación
- Herramientas de análisis
- Herramientas para mailing y automatización
- Apps esenciales
- Resumen tema 2

TEMA 3 GESTIÓN DE REDES SOCIALES

- Qué son las Redes Sociales (RRSS)
- Tipos de RRSS
- Principales plataformas
- Algoritmos y formatos preferidos
- RRSS emergentes y nichos
- Social commerce y liveshopping
- Resumen tema 3

TEMA 4 ENTORNO DIGITAL Y TENDENCIAS SOCIAL MEDIA

- Evolución del Social Media
 - De la Web 2.0 a la Web 4.0: cambios clave
 - Plataformas sociales como medios de comunicación
 - Transmedia y omnicanalidad
- Comportamiento del usuario y relación con las marcas
 - Prosumer 2.0: usuario creador, crítico y activista
 - Microcomunidades, tribus digitales y pertenencia
 - Expectativas de inmediatez, personalización y autenticidad
 - De la fidelidad de marca al valor percibido en comunidad
- Resumen tema 4

TEMA 5 DÍA A DÍA DE UN CM

- Estrategia de contenidos: pilares, storytelling y voz de marca
- Planificación: calendarios, frecuencia, campañas
- Herramientas de IA para redacción, imágenes y vídeos
- Plataformas de programación
- Resumen tema 5

TEMA 6 EL PLAN DE SOCIAL MEDIA

- Auditoría inicial y DAFO digital
- Definición de objetivos SMART
- Público objetivo y buyer persona
- Activación, gestión y revisión
- Resumen tema 6

TEMA 7 ANALÍTICA SOCIAL Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

- KPI's relevantes para cada red
- Interpretación de datos: cualitativo vs. cuantitativo
- Google Analytics 4 y UTM's
- Acciones correctivas basadas en datos
- Resumen tema 7

TEMA 8 COMUNIDADES Y GESTIÓN DE AUDIENCIAS

- Cómo crear comunidad: engagement, escucha activa, contenidos participativos
- Atención al cliente digital
- Gestión de crisis y trolls
- Moderación y reputación
- Resumen tema 8

TEMA 9 TENDENCIAS Y RETOS DIGITALES EN LA ACTUALIDAD

- Uso ético de IA y automatización
- Contenido generado por usuarios (UGC) y marca personal
- Legislación digital y privacidad (RGPD, DSA)
- El futuro del CM: del multitasking al rol estratégico
- Resumen tema 9

ANEXO

- Bibliografía
- Glosario de términos
- Supuestos prácticos