

24/07/2024

ACTIVIDAD COMMUNITY MANAGER

Trabajo presentado por:

Hilary Juliana Fernández Taimal

Edwin Fabián Murcia

Juan David Quintana

POPAYÁN

Contemplar y actuar sobre los siguientes aspectos nos ayudará a establecer relaciones estables y duraderas con los clientes e interesados:

1. Definir Objetivos y Estrategia

- **Objetivos:** Aumentar el reconocimiento de la app y los servicios que se ofrecen, fomentar la lealtad del cliente, mejorar la satisfacción del cliente, aumentar el tráfico web y las conversiones, y recopilar sugerencias en pro al mejoramiento del servicio.
- **Estrategia:** Identificar la audiencia objetivo, definir tonos y mensajes clave, y seleccionar los canales de comunicación.

2. Crear y Compartir Contenido

- **Tipos de Contenido:** Publicaciones de blog, registro de actividad consistente redes sociales, boletines por correo electrónico, y multimedia como videotutoriales y podcasts.
- **Plan de Contenidos:** Establecer un calendario editorial y mantener una consistencia en la frecuencia de publicación.

3. Interactuar con la Comunidad

- **Respuesta a Comentarios y Mensajes:** Responder rápidamente de manera cortés y personalizada.
- **Generación de Conversaciones:** Usar preguntas, encuestas y eventos en vivo para fomentar la participación.

4. Gestión de Reputación

- **Manejo de Comentarios Negativos:** Escuchar, entender y responder profesionalmente a las necesidades y experiencias de los usuarios
- **Promoción de Comentarios Positivos:** Compartir testimonios, buenas reseñas y buenas calificaciones al servicio, agradeciendo públicamente.

5. Analizar y Ajustar

- **Métricas y Análisis:** Medir engagement, crecimiento de seguidores, alcance, tráfico web y conversiones.
- **Ajustes:** Revisar datos regularmente y ajustar la estrategia según el análisis y nuevas tendencias.
- **Herramientas Útiles:** Hootsuite, Buffer, Google Analytics, Sprout Social, Canva, Trello o Asana.