



**CONTACT CENTER
INSTITUTE**

Curso: **Sac 2.0**

¿Qué trataremos?



LA NUEVA COMUNICACIÓN 2.0

Las reglas de comunicación han cambiado en el CC, aprendan de qué reglas hablamos y cómo esperan vuestros clientes que os comuniquéis.



MARKETING DIGITAL

Os dirigís al cliente mediante herramientas 2.0, conozcamos este nuevo perfil y cómo sacar ventaja a vuestro favor para llamar la atención de nuestros clientes.



REDES SOCIALES

Son el gran fenómeno del marketing, tu empresa no es nada si no estás presente en las redes sociales. Aprendan a sacarle el mayor provecho a Twitter, Facebook y LinkedIn.

¿Qué ganarás?



Aprender a difundir y propagar vuestra marca por la red, con el objetivo que os conozcan y logréis un mejor posicionamiento en relación a la competencia.



Duración: 16 Horas



Nivel: Avanzado



Dirigido a: agentes perfeccionistas



Temario



La nueva comunicación 2.0

- ¿Qué significa atención al cliente online
- Del Contact Center al Social Media Center

Reputación y branding corporativo

Del marketing transaccional al relacional

La transmisión de emociones y de actitud de ayuda mediante el canal escrito

- El tono de un mensaje escrito
- La interpretación de quejas y conflictos por email

Los 4 pilares básicos del Plan de Marketing Digital

- Buscadores
- Plan de medios
- Marketing de afiliados
- Redes sociales

Las Redes Sociales en Atención al Cliente

- Facebook, Twitter y LinkedIn

Gestión de conflictos con los clientes en la Red

- Análisis de casos reales

Monitorización en SAC 2.0

Técnicas de comunicación 2.0

- La conversación online
- De la sonrisa telefónica a la virtual
- La redacción en cada canal

Taller 2.0. El SAC digital