

10 lliçons imprescindibles per fer de community manager

Continguts de la sessió

- Què significa ser community manager
- Què no és una persona que fa de community manager
- Funcions principals
- Els 10 aprenentatges imprescindibles per fer aquesta tasca



Comencem?

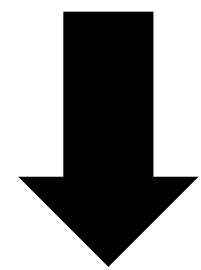


Què significa ser community manager?



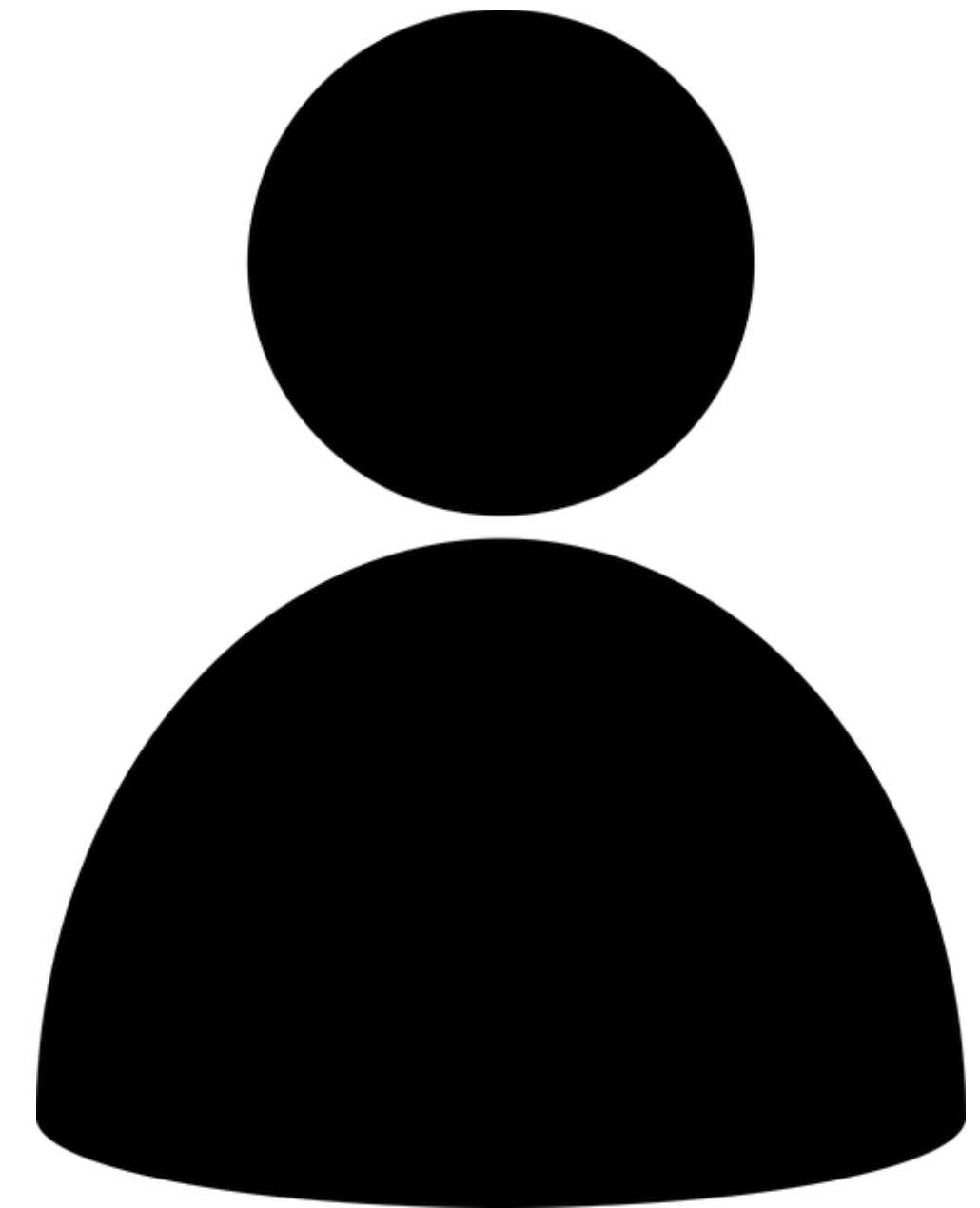
Què significa ser community manager?

- Professional
- Funcions concretes, definides



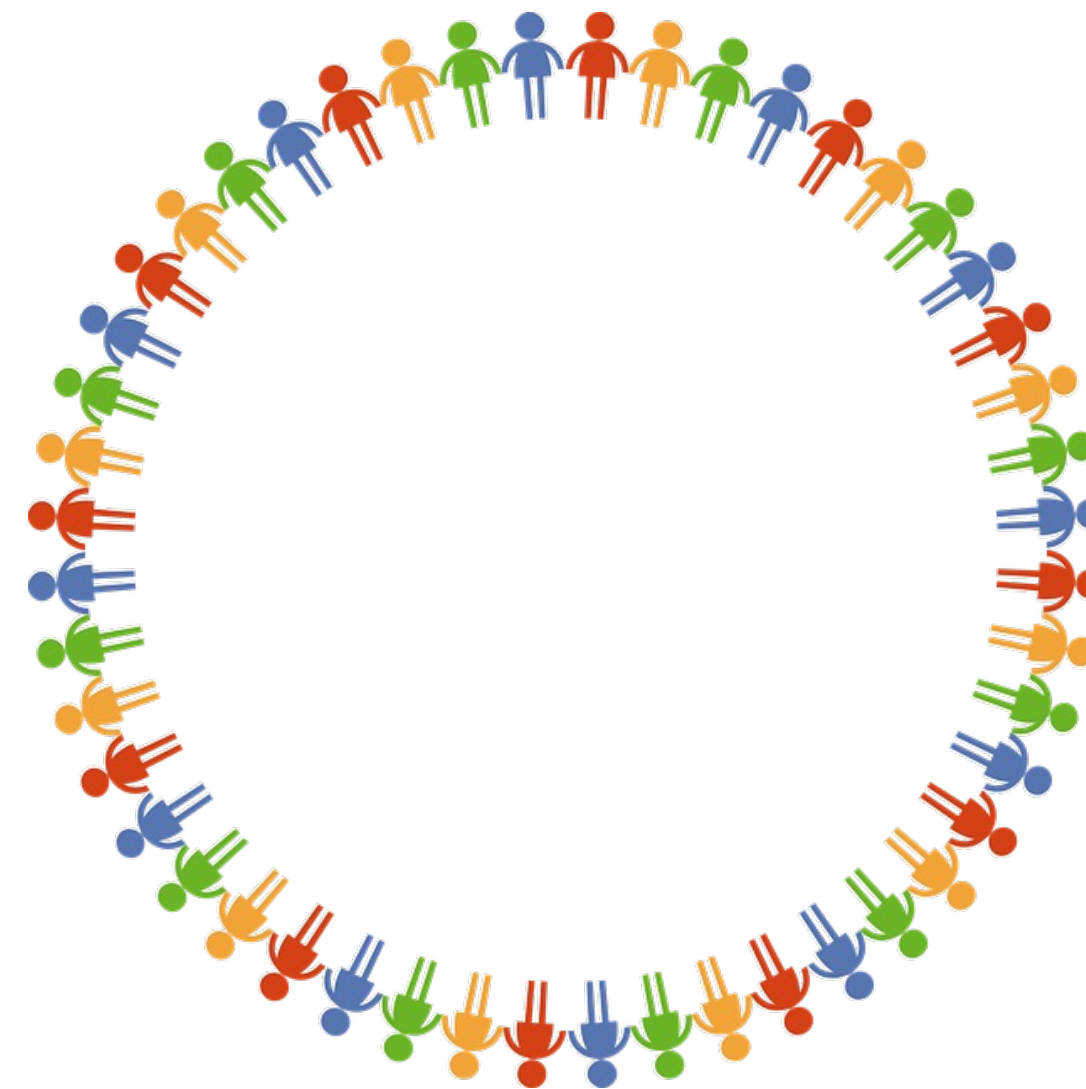
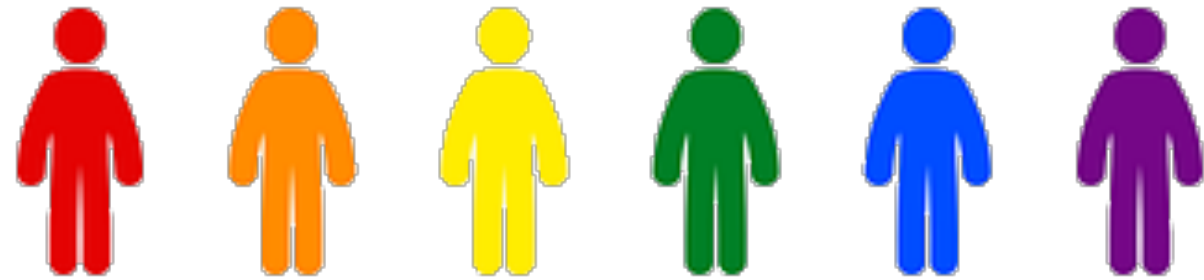
Crear i gestionar una comunitat online

- Mitjans i xarxes socials

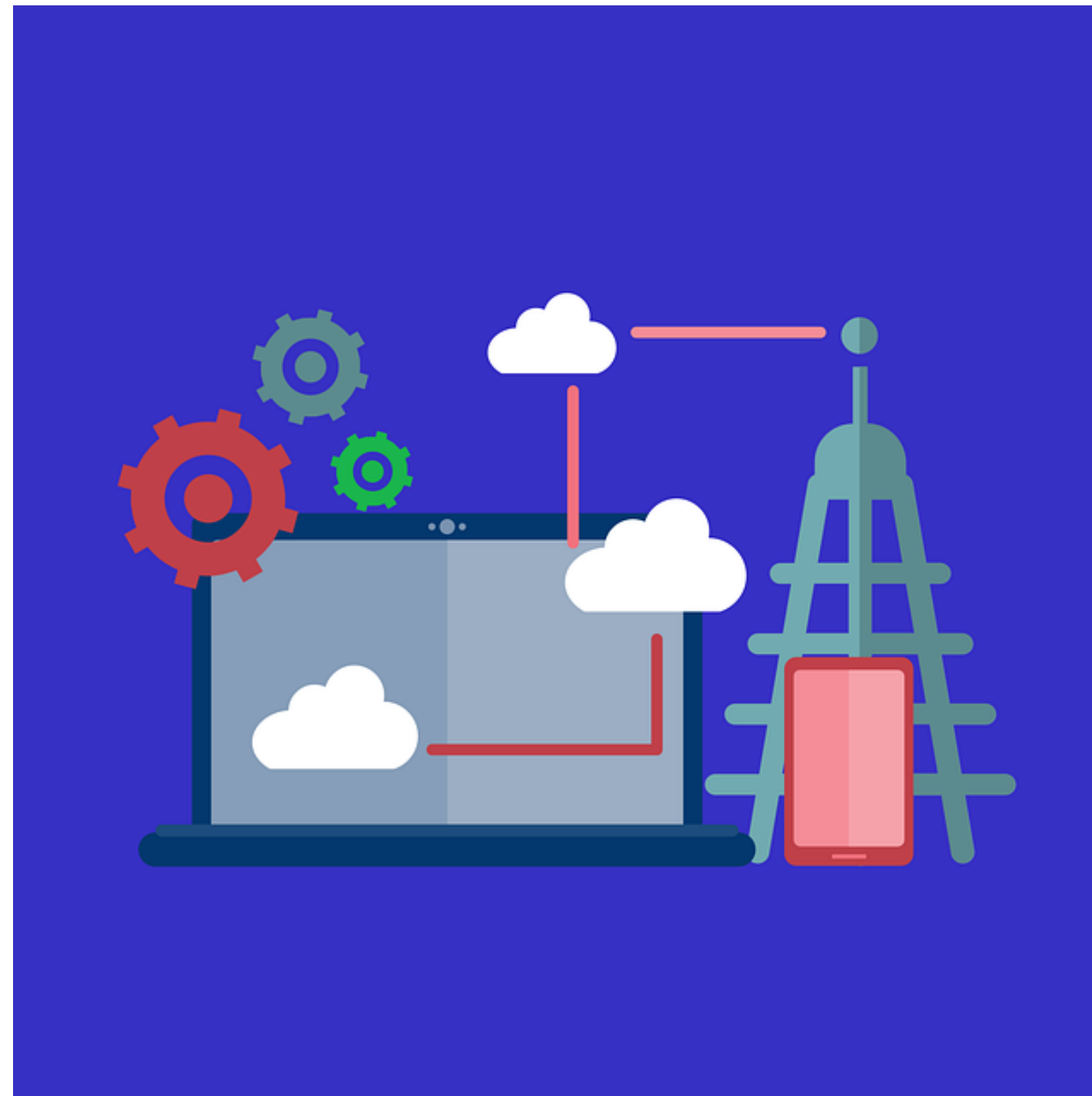




Què és una comunitat online?

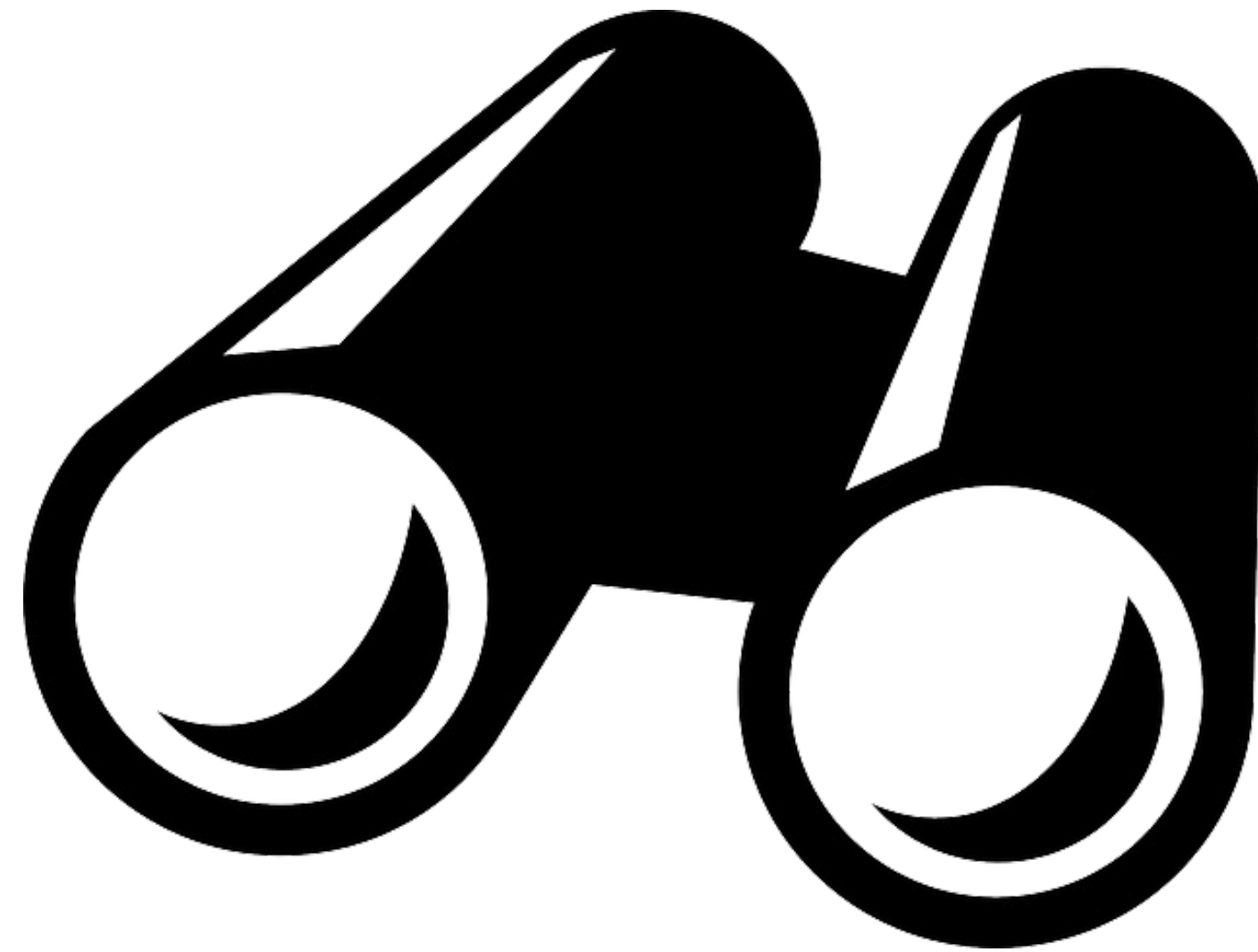


Community manager: principals functions



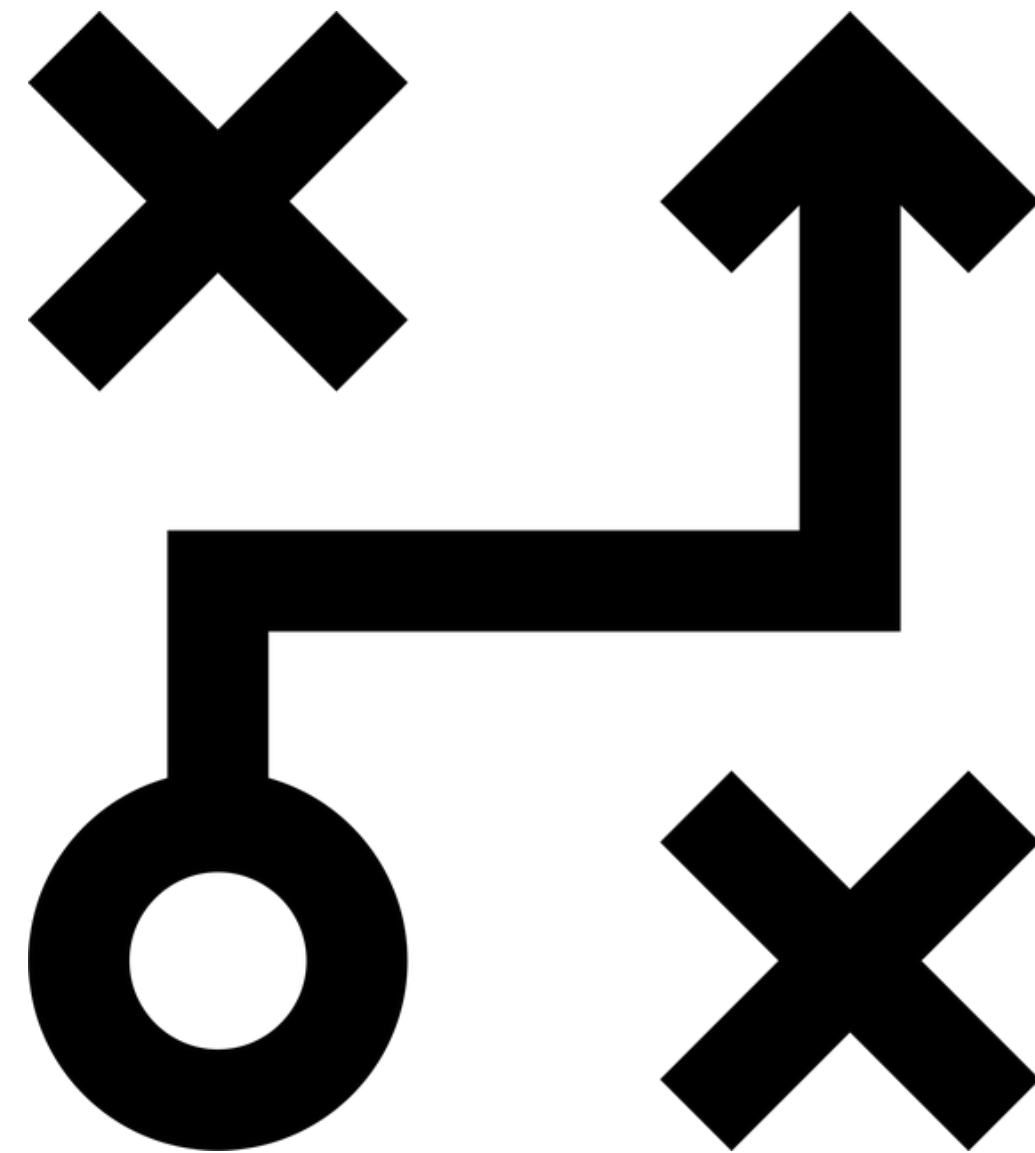
Community manager: principals functions

- Investigar (a dins i a fora!)



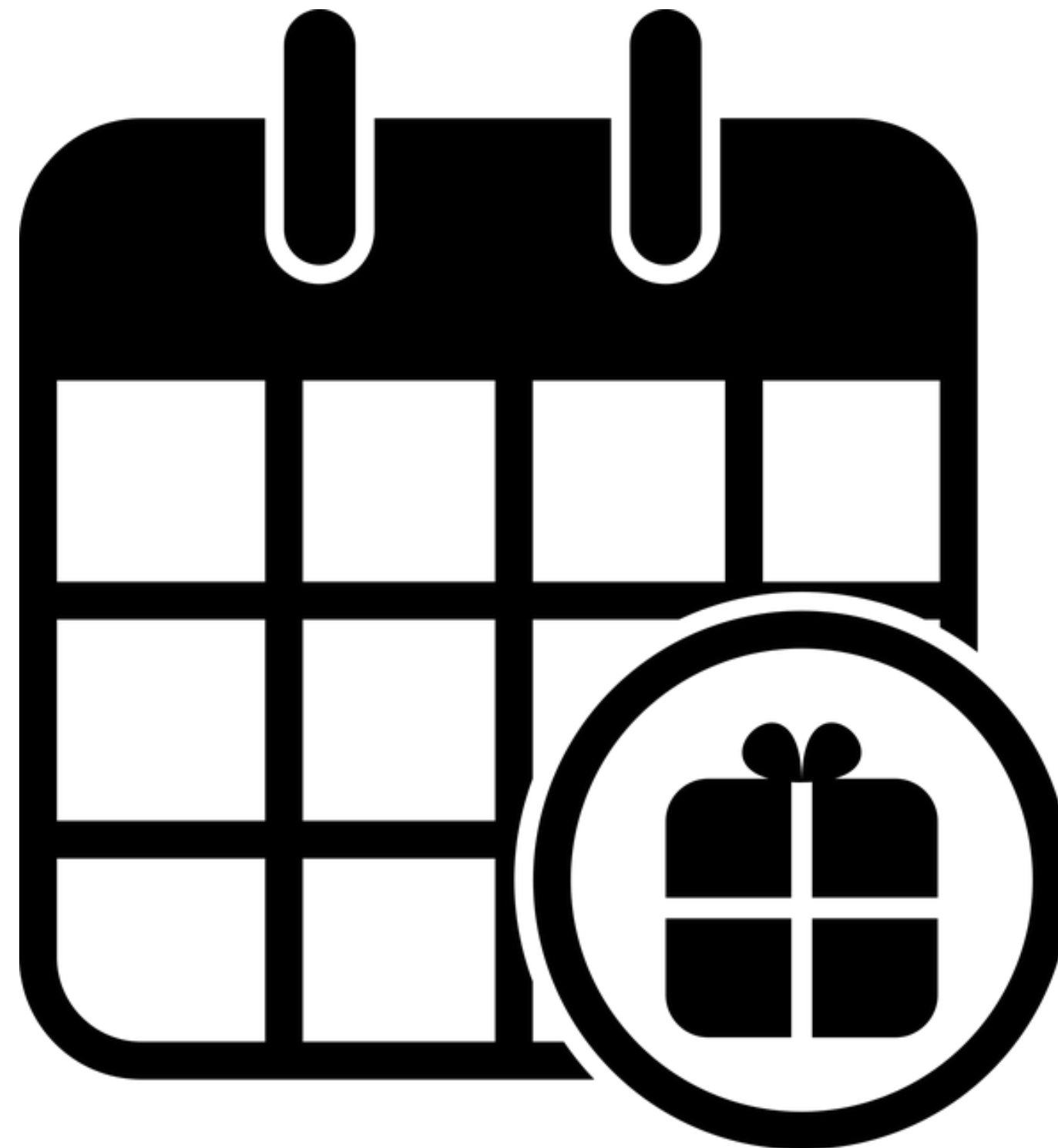
Community manager: principals funcions

- Dissenyar/implementar estratègies de comunicació online



Community manager: principals functions

- Planificar continguts



Community manager: principals functions

- Escoltar, escoltar, escoltar



Community manager: principals funciones

- Gestionar les crisis online



Community manager: principals funcions

- Dinamitzar la comunitat



Community manager: principals functions

- Mesurar resultats



Community manager: principals functions

- Revisar, revisar i revisar





Community manager: principals funcions

- Investigar a dins i a fora
- Dissenyar/implementar estratègies de comunicació online
- Planificar continguts
- Escoltar, escoltar, escoltar
- Gestionar les crisis online
- Dinamitzar la comunitat
- Mesurar resultats
- Revisar, revisar i revisar

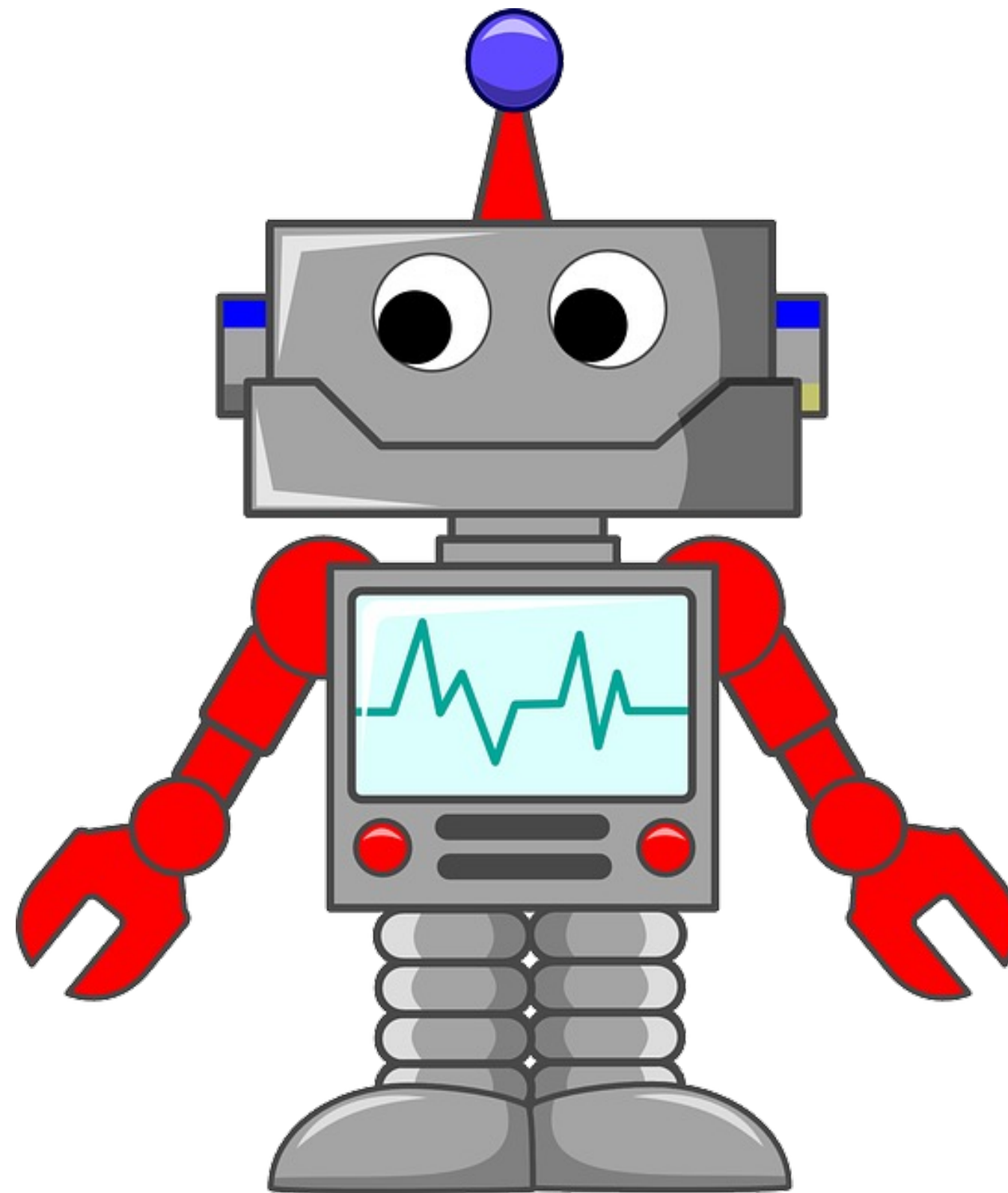
Community manager: principals functions



Què no és una persona que fa de community manager?

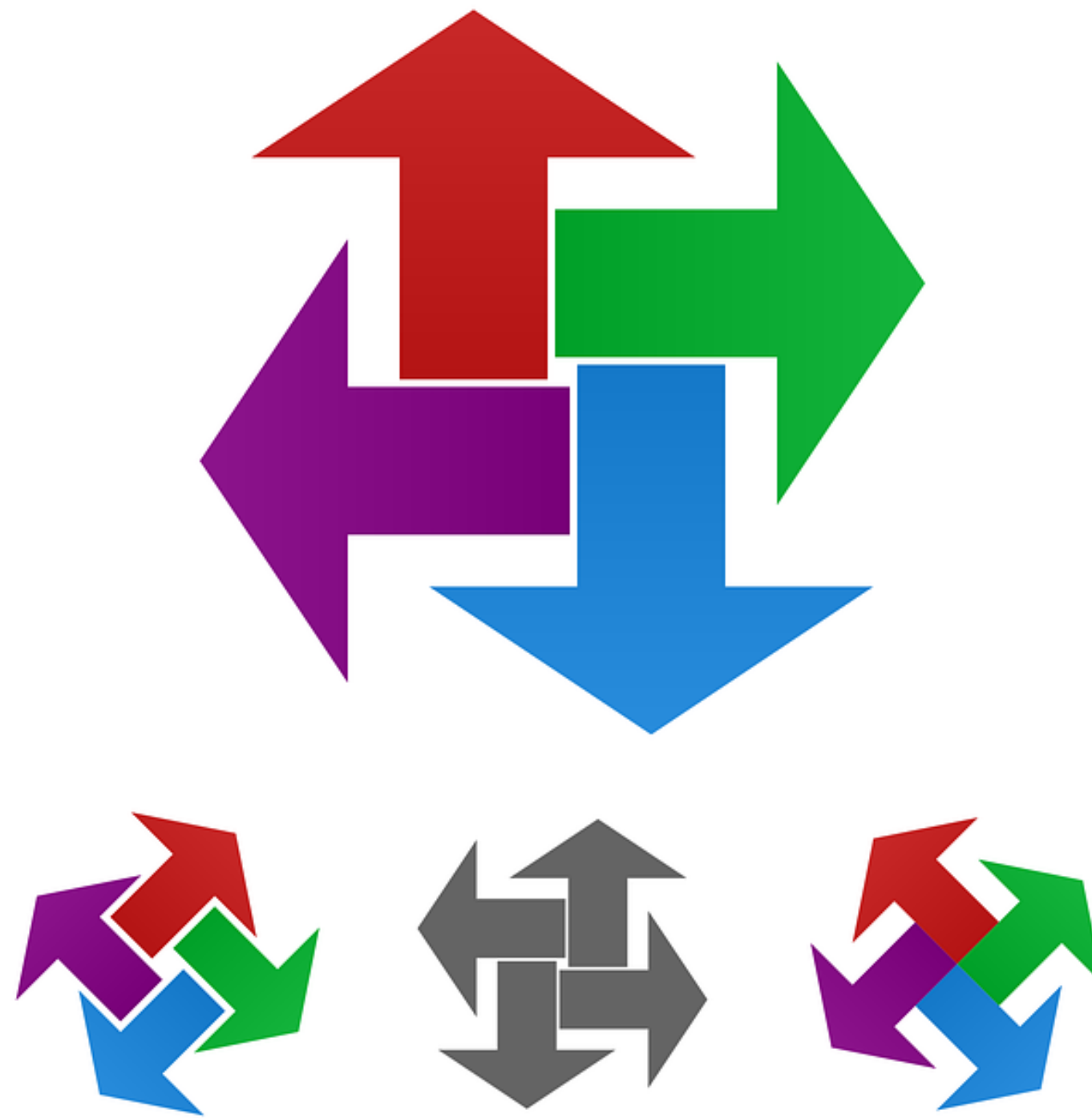
Què no és una persona que fa de community manager?

- Un robot



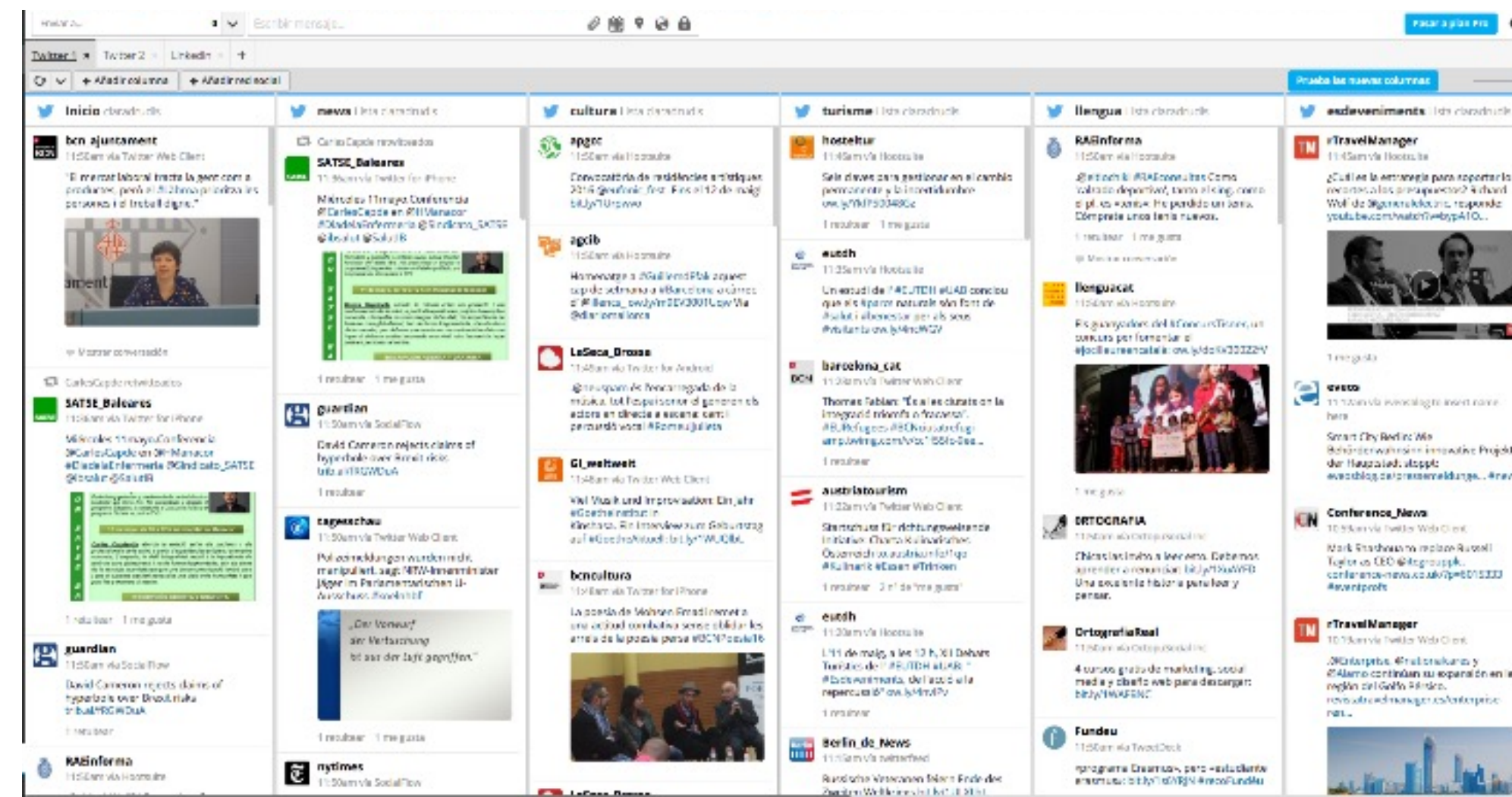
Què no és una persona que fa de community manager?

- Qui pren decisions estratègiques de l'empresa o entitat



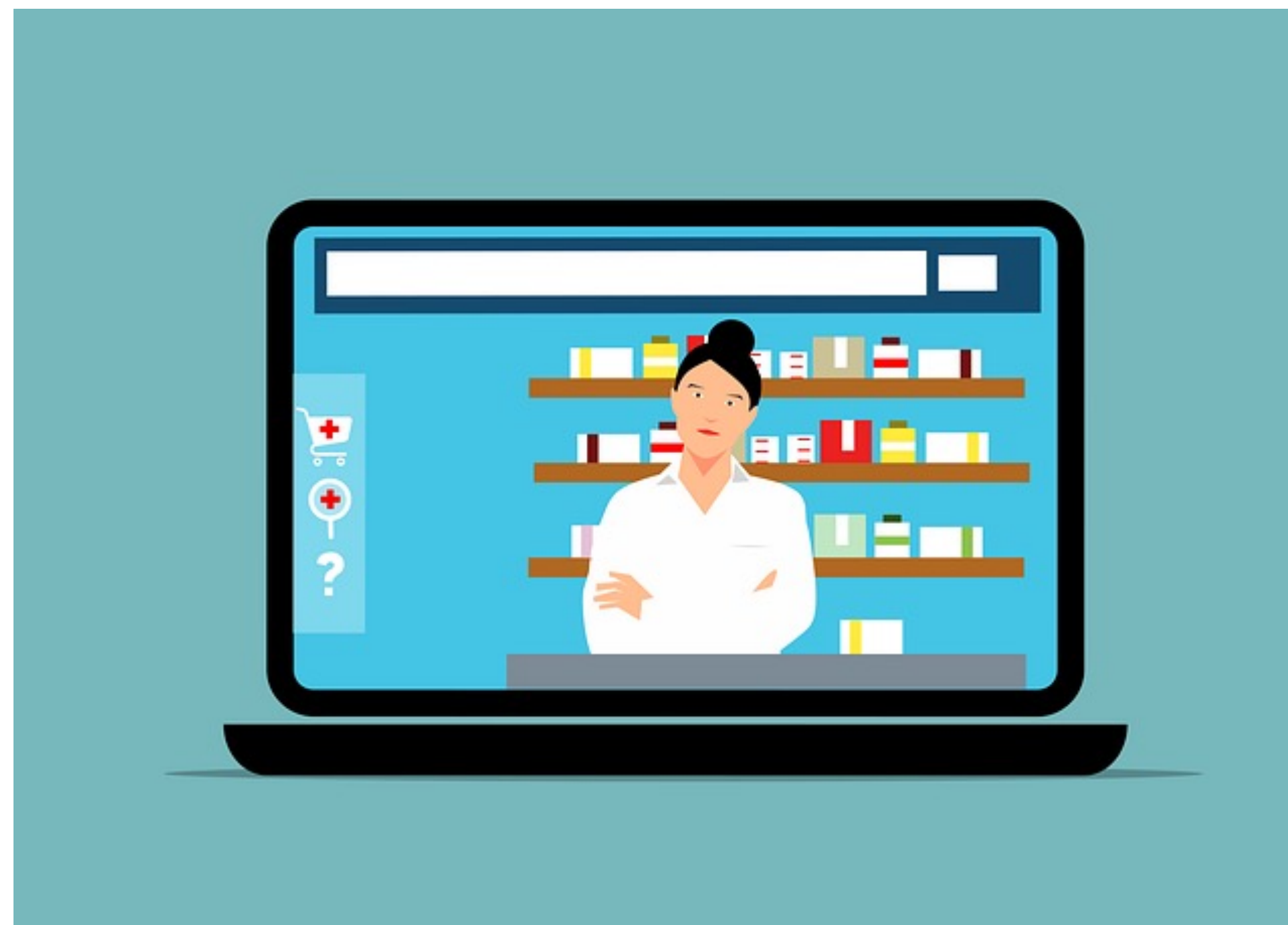
Què no és una persona que fa de community manager?

- Una persona que simplement gestiona les xarxes socials de manera automàtica



Què no és una persona que fa de community manager?

- Venedor/a online



Què no és una persona que fa de community manager?

- Servei tècnic/Atenció a la clientela



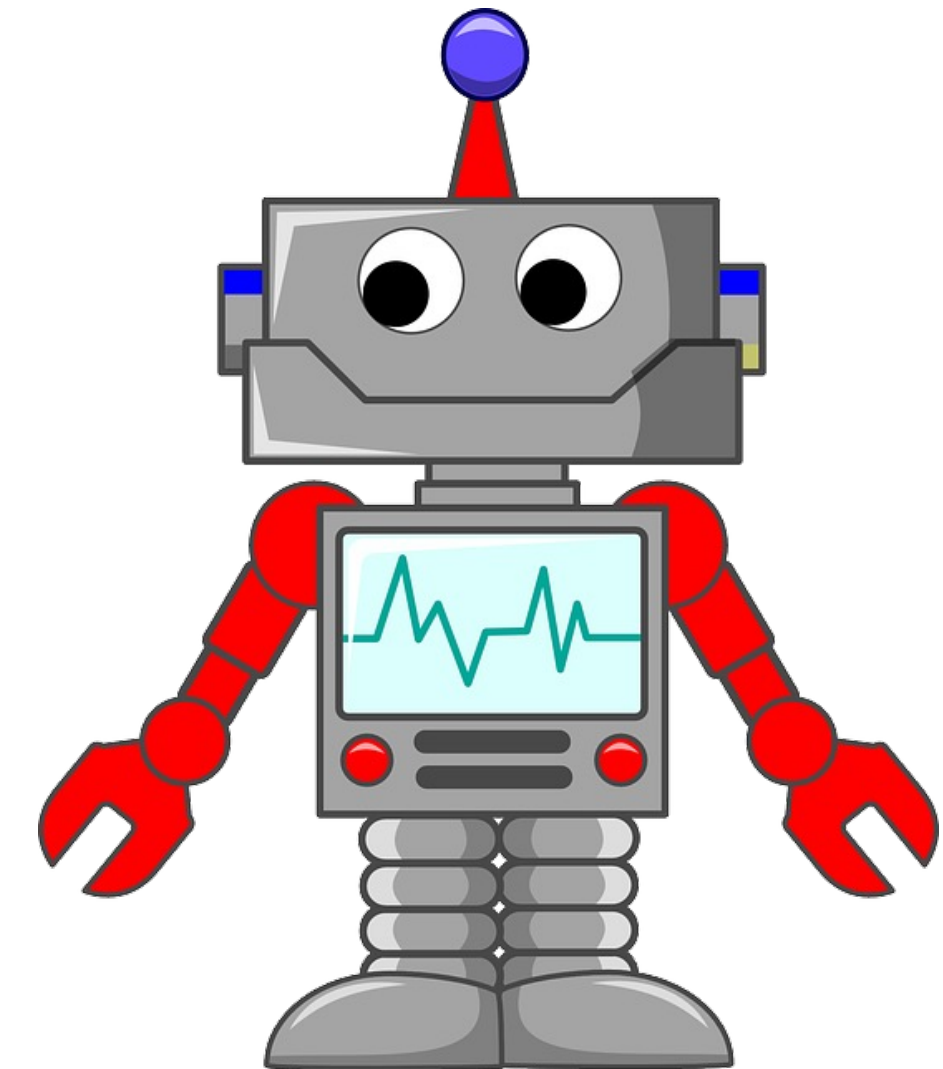
Què no és una persona que fa de community manager?

- Ghoster



Què no és una persona que fa de community manager?

- Un robot
- Qui pren decisions estratègiques de l'empresa o entitat
- Una persona que simplement gestiona les xarxes socials de manera automàtica
- Venedor/a online
- Servei tècnic/Atenció a la clientela
- Ghoster

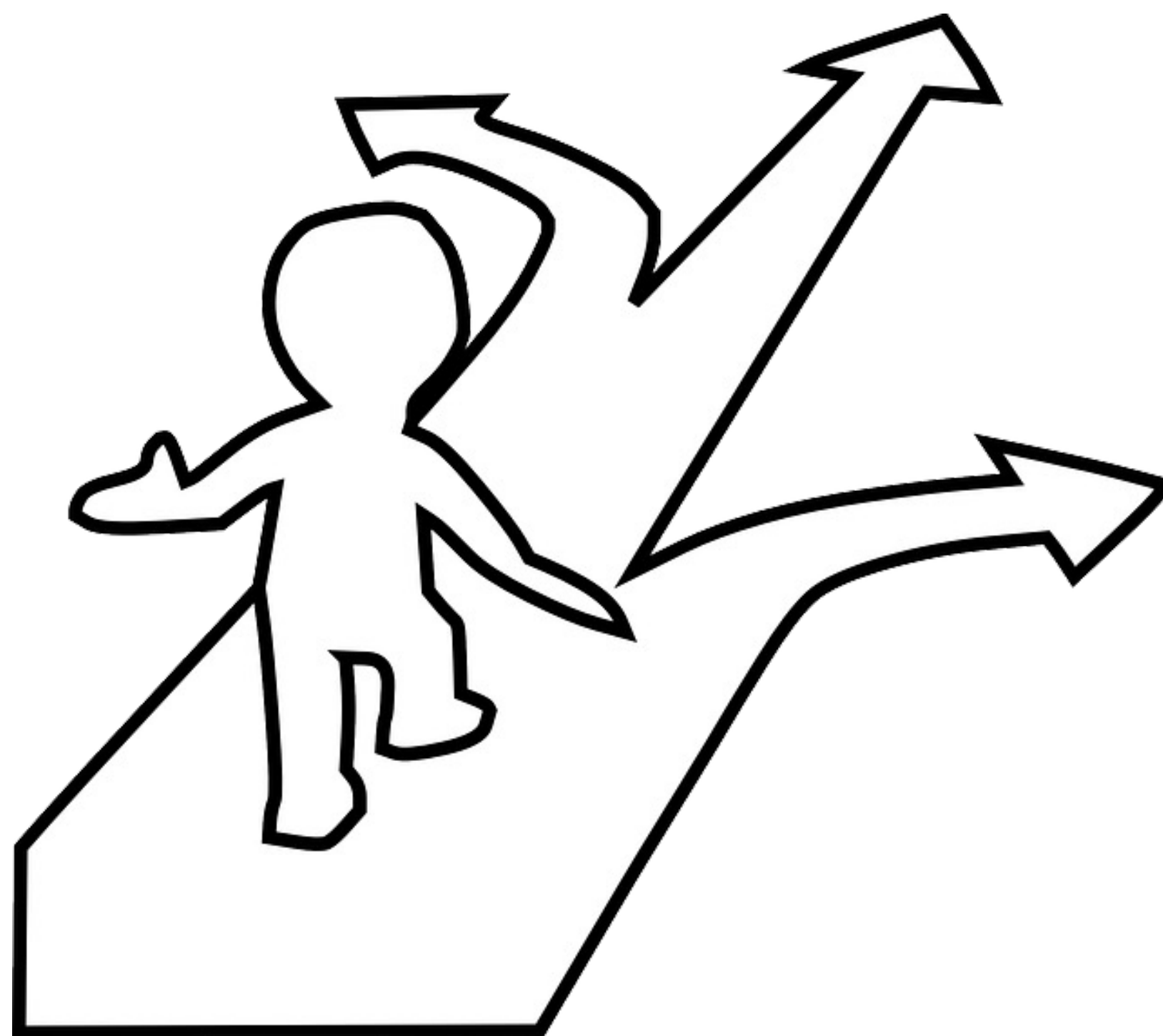


Què no ha de fer mai cap community manager?



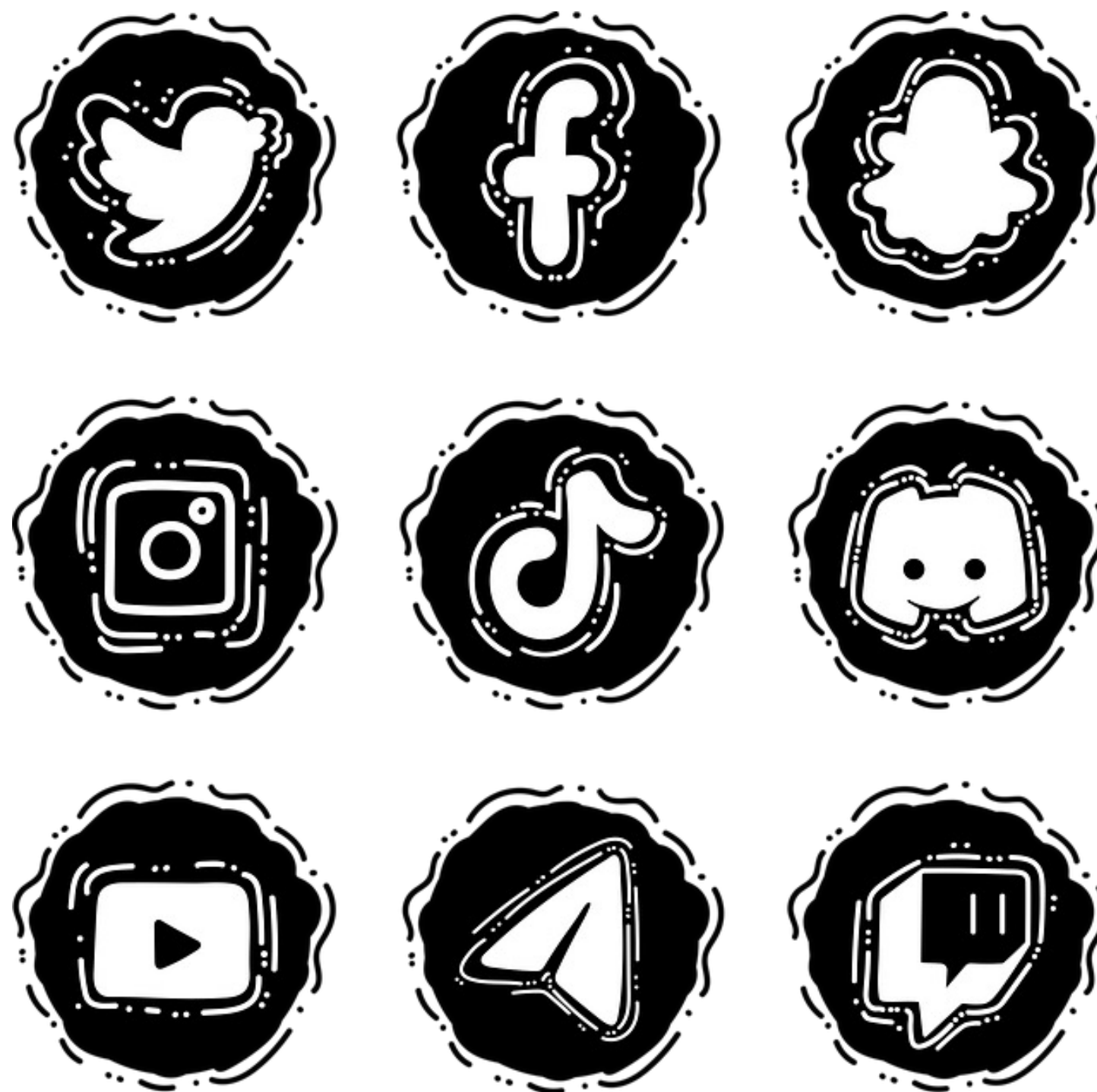
Què no ha de fer mai cap community manager?

- No definir objectius, estratègies ni mètriques



Què no ha de fer mai cap community manager?

- Voler estat a totes les xarxes socials



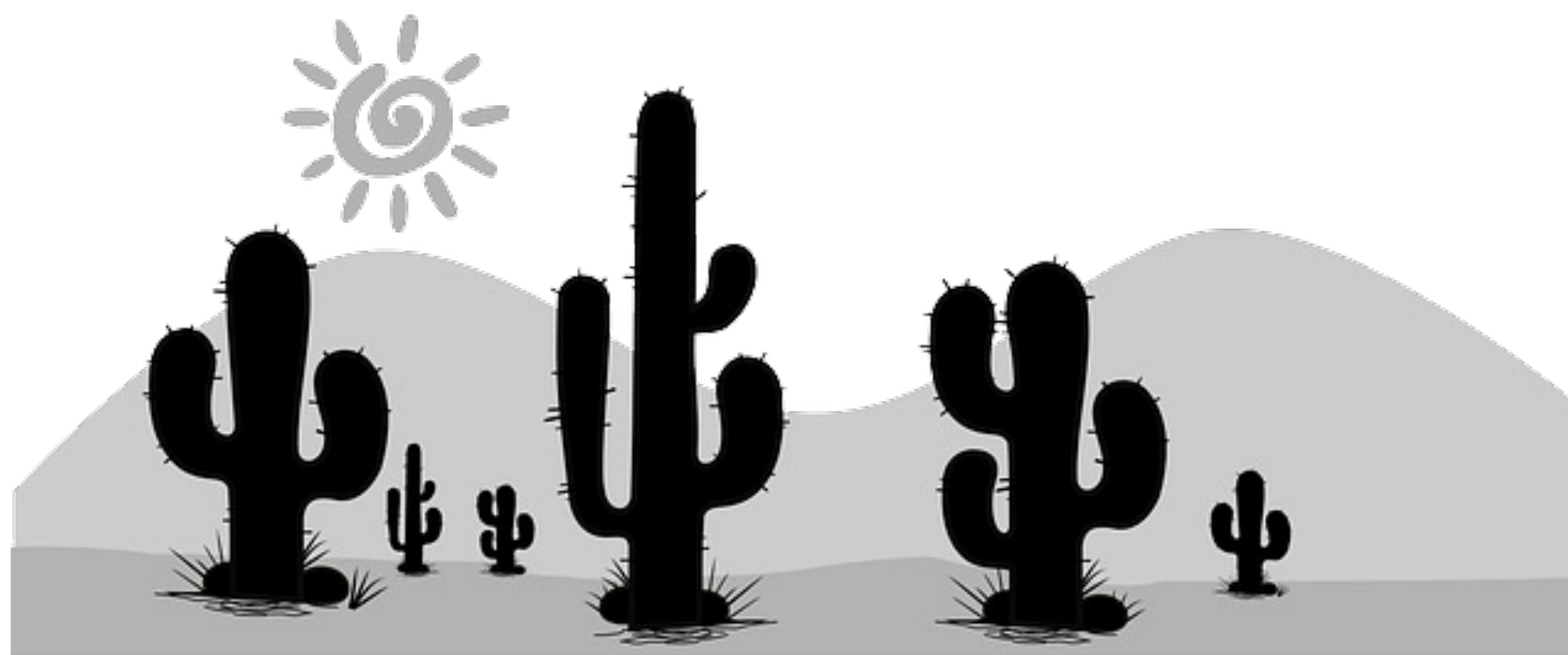
Què no ha de fer mai cap community manager?

- Publicar “quan puc”



Què no ha de fer mai cap community manager?

- Abandonar una xarxa social



Què no ha de fer mai cap community manager?

- Prioritzar la quantitat per sobre la qualitat



Què no ha de fer mai cap community manager?

- Ser spammer



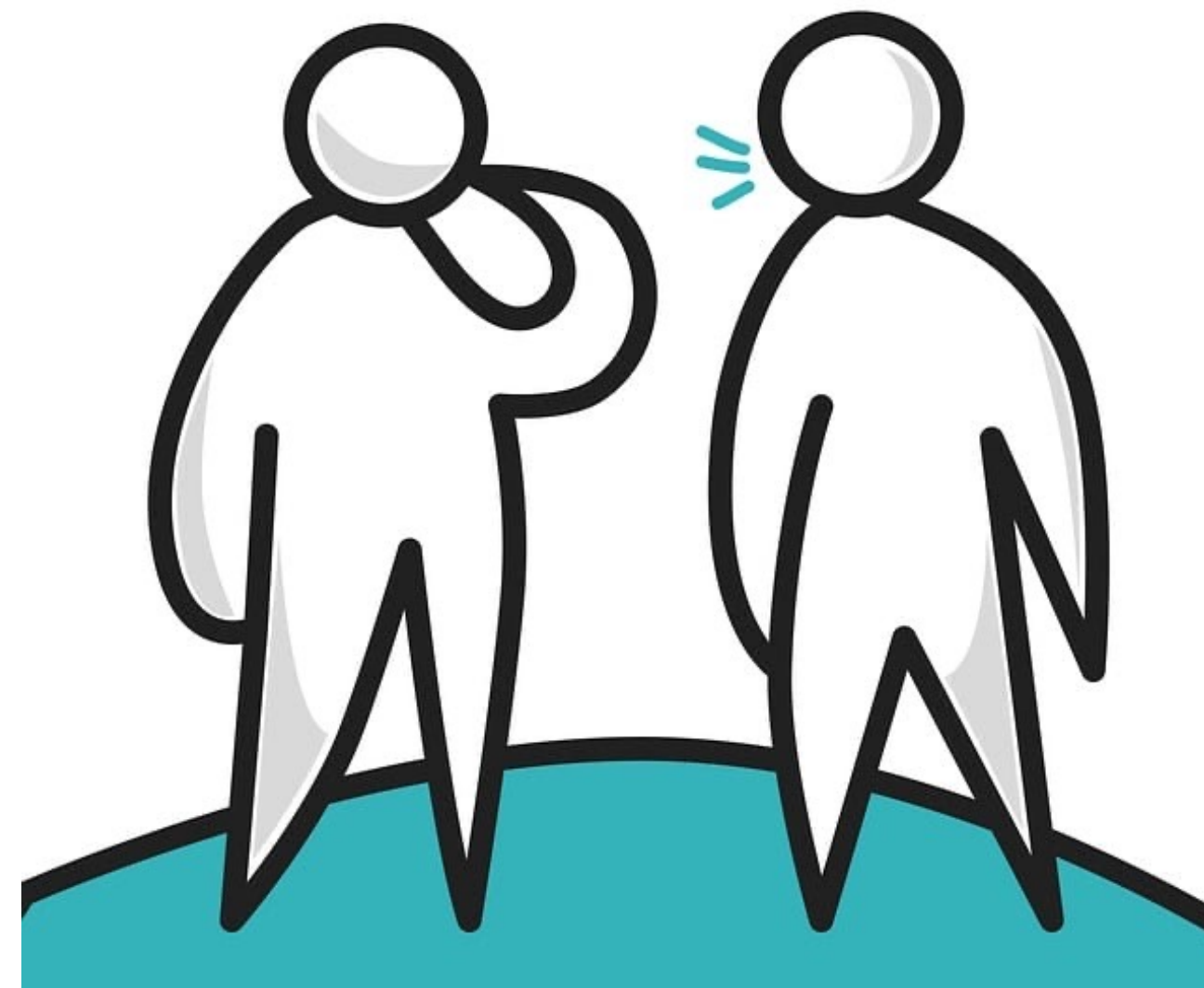
Què no ha de fer mai cap community manager?

- No respondre preguntes/converses



Què no ha de fer mai cap community manager?

- Discutir o prendre partit en temes controvertits



Què no ha de fer mai cap community manager?

- No revisar abans de publicar

🍷 Emportat el 'pack' de vins d'aquest
maig recomanat per l'

🔴 #ÚltimaHora El cas continua obert:
Julian Assange podrà apellar contra
l'extrdició als Estats Units

La justícia britànica s'ha de pronunciar
avui sobre les garanties ofertes per
Washington que no se li aplicaria la pena
de mort

Un home mata dos menors i després de
suïcida en un poble de Granada

**La pareja de Ayuso se rapa y se pone peluca
en el juzgado para confundir a los periodistas
tras suspenderse su declaración**

Què no ha de fer mai cap community manager?

- No definir objectius, estratègies ni mètriques
- Voler estat a totes les xarxes socials
- Publicar “quan puc”
- Abandonar una xarxa social
- Prioritzar la quantitat per sobre la qualitat
- Ser spammer
- No respondre preguntes/converses
- Discutir i prendre partit en temes controvertits
- No revisar abans de publicar



Què no ha de fer mai cap community manager?



10 lliçons imprescindibles per ser community manager



1. Coneix la teva audiència

- Qui són?
- A què es dediquen?
- Com són?
- Què els interessa?
- Quan es connecten a internet?
- Com es relacionen amb internet?



2. Planifica

- La teva feina
- I el contingut!
- Pots fer un mapa de temes

	NOVEMBRE				
	Dv 26	Ds 27	Dg 28	DII 29	Dm 30
Facebook	Event	avui concert	ahir concert		característiques Sciarino
	foto cartell	foto auditori	foto concert		foto Sciarino
Twitter	concert	avui concert			aviat concert online
	foto grup	foto cartell			foto concert
Instagram	concert	avui concert		aviat concert online	
	foto cartell	foto auditori		foto concert	
Altres		story IG			

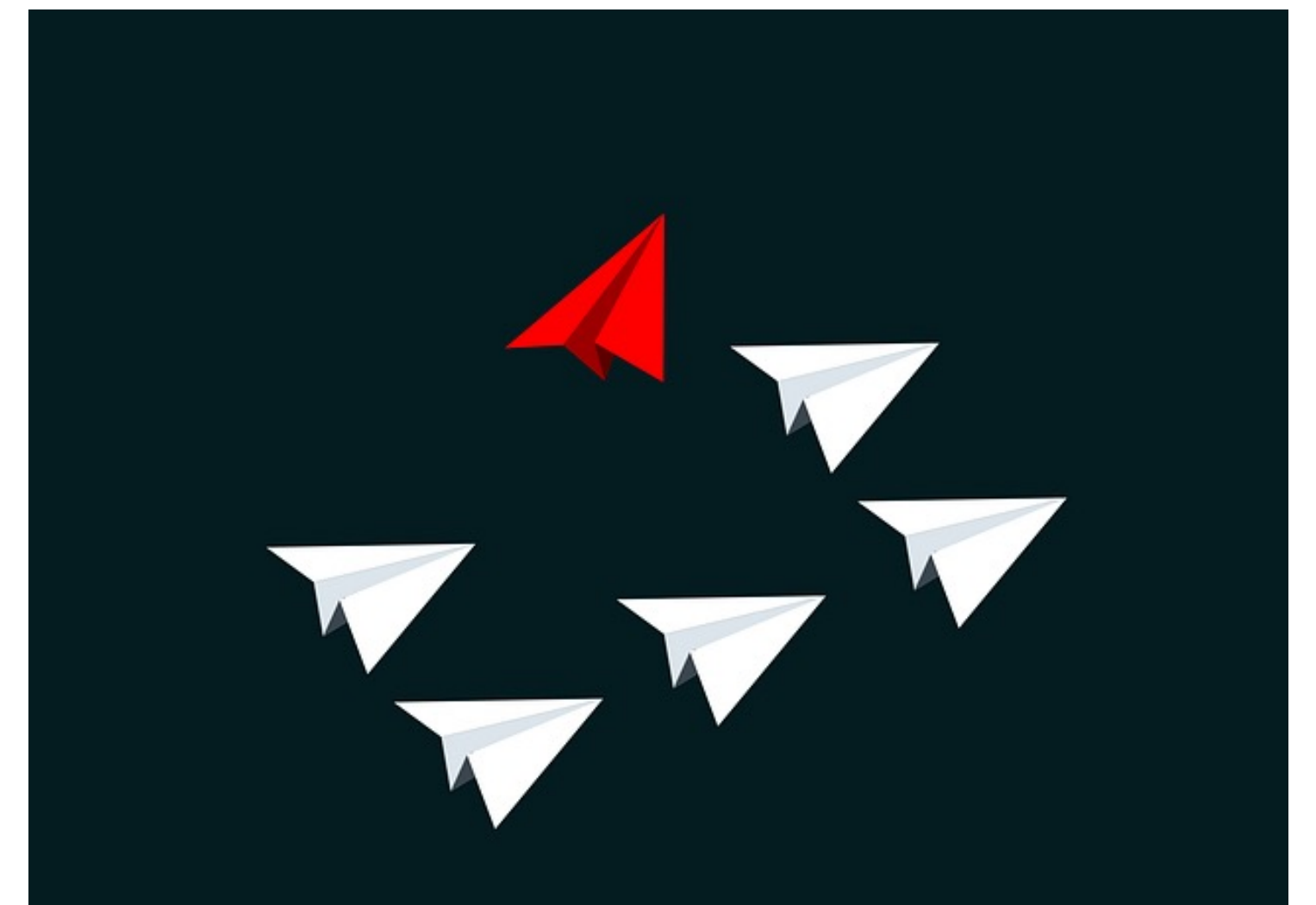
3. Prioritza la qualitat per sobre la quantitat

- Què interessa a la teva comunitat?
- Què vols explicar? Interessa?
- El més important, a l'inici del text!
- Posa qualitat en el fons i la forma



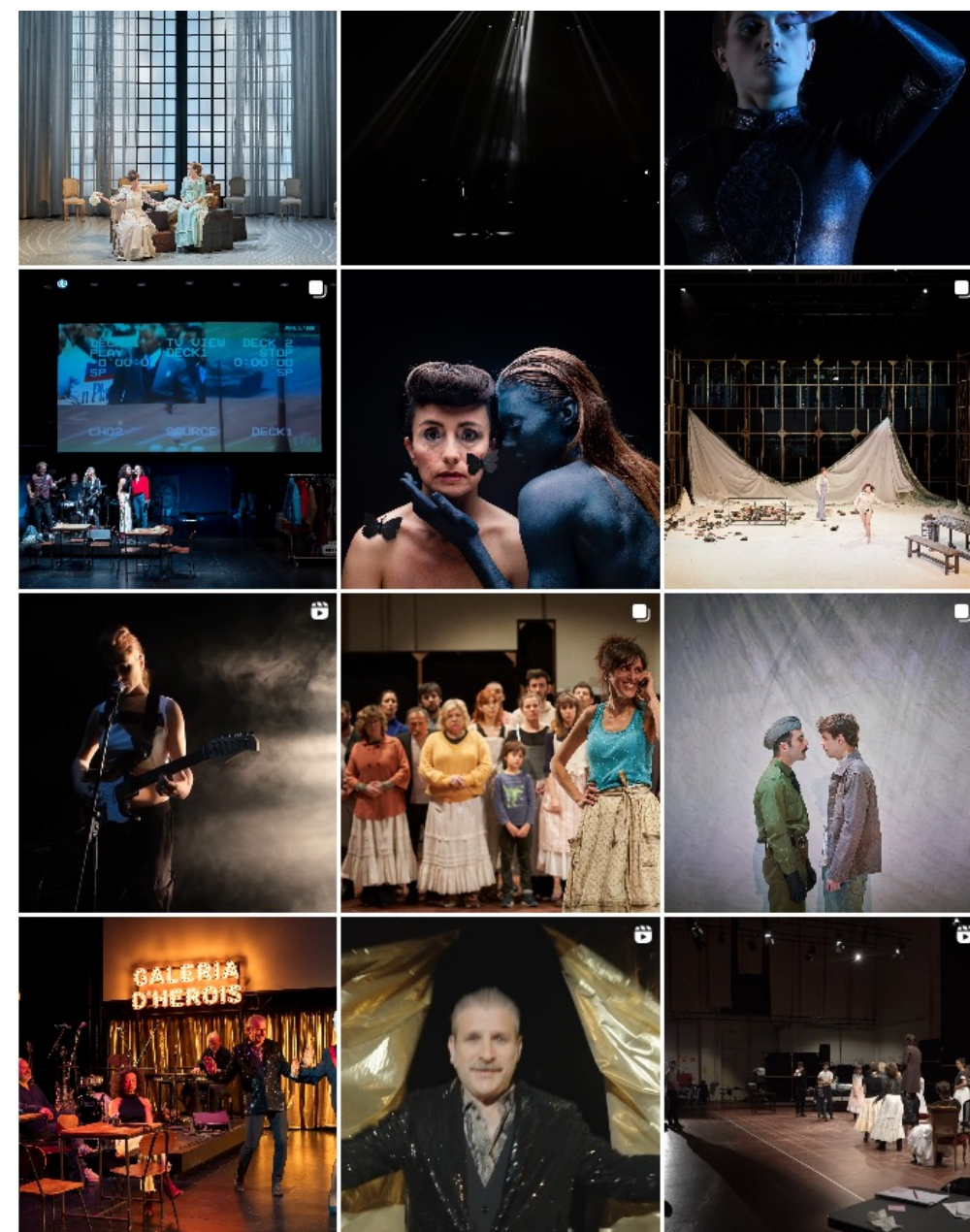
4. Tingues personalitat

- Inspirar-se no és copiar-se
- La teva marca (entitat, empresa, etc.) té un to: troba'l!
- Recull la teva manera de comunicar-te en un llibre d'estil



5. Mantén la coherència

- Estètica
- De to
- De formats
- De continguts



6. No perdis de vista les notificacions

- Alerta si programes les publicacions!
- No desapareguis
- Tens horaris
- Diverses persones gestionant xarxes?

! Els dissabtes del mes de juliol Travessera de Gràcia serà per al veïnat.

El carrer es tallarà al trànsit per fomentar el comerç 🛍️ de la zona.

🕒 De 10 a 21 h

ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/noti...



10:00 · 29 de jul. 21 Hootsuite Inc.

7. No ignoris les crisis, gestiona-les

- Estigues amb la teva comunitat en la salut i en la malaltia
- Reconeix els teus errors
- Alerta al timing d'Internet!
- Transforma les crisis en oportunitats
- Agraïment



8. Mesura periòdicament

- Estableix mètriques al voltant dels objectius (SMART)
- Estipula calendari de mesura
- Assegura't que disposaràs de la informació que vols. D'on la treuràs?
- No et conformis amb el resultat: analitza què ha passat, per què, i com pots millorar



9. Actualitza't constantment

- Coneix les xarxes socials
- Mantén-te al dia: estudis, blogs, formacions, mitjans del sector
- Portes diverses xxss?



10. Sigues flexible

- Planificació no significa rigidesa
- Adapta't a l'entorn



Recopilem?



- Coneix la teva audiència
- Planifica el contingut
- Prioritza la qualitat per sobre la quantitat
- Tingues personalitat
- Mantén la coherència
- No perdis de vista les notificaciones
- No ignoris les crisis, gestiona-les
- Mesura periòdicament
- Actualitza't constantment
- Sigues flexible

10 liçons imprescindibles per ser community manager



