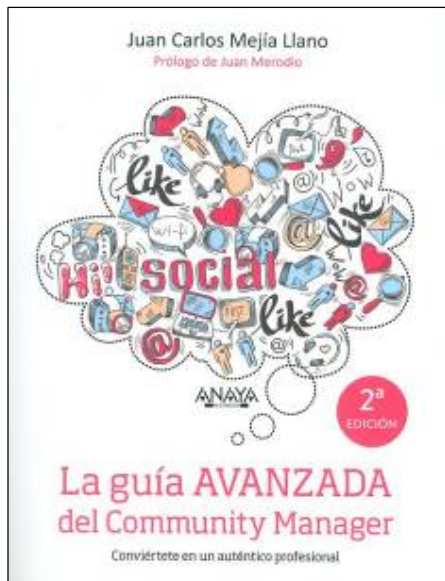


Índice de contenidos



Agradecimientos	6
Prólogo	8
Introducción	7
PARTE I. Técnicas avanzadas de marketing con redes sociales para el Community Manager	17
1. Técnicas avanzadas de Marketing con Twitter	19
Caso de estudio - Volkswagen España	19
Anuncios en Twitter	21
Uso de Twitter para servicio al cliente	26
Uso de Twitter para eventos	32
Creación de concursos en Twitter	38
Realización de encuestas en Twitter	46
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	54
2. Técnicas avanzadas de Marketing con Facebook	56
Caso de estudio - Bud Light	56
Campañas de publicidad online con Facebook ads	58
Uso de Facebook para servicio al cliente	70
Conexión de Facebook con otros sitios Web	76
Creación de concursos en Facebook	80
Realización de encuestas en Facebook	88
Facebook commerce	92
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	95
PARTE II. Lo que todo Community Manager debe saber de los sistemas de adquisición de tráfico	99
3. Posicionamiento en motores de búsqueda (SEO)	101
Caso de estudio - FEDEX USA	101
Conceptos básicos del posicionamiento en buscadores (SEO)	102
Definición de objetivos de posicionamiento	110
Diagnóstico y benchmark SEO	112
Selección de palabras clave	114
Optimización on-site	116
Optimización off-site	123
Particularidades del posicionamiento en buscadores (SEO)	129
Posicionamiento en redes sociales	132
Análítica y optimización del posicionamiento en buscadores (SEO)	139
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	146
4. Email marketing y redes sociales	150
Caso de estudio - Email con GIF animado de DELL	150
Generalidades de email marketing	151
Construcción de las bases de datos de emails con autorización (suscriptores)	159
Pasos para crear una estrategia de email marketing	169
Herramientas de email marketing	177
Funcionalidades mínimas de una herramienta de email marketing	177
Análítica Web de campañas de email marketing	188
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	195

5. Mercadeo en motores de búsqueda (SEM) - AdWords	198
Caso de estudio - Despegar.com	198
Generalidades de las campañas de Google AdWords	200
Estructura de una estrategia de AdWords	205
Pasos para diseñar e implementar una estrategia de AdWords	206
Campañas de remarketing	217
Análítica Web de campañas de Google AdWords	219
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	224
PARTE III. Conceptos de Marketing Digital que el Community Manager debe conocer	227
6. Usabilidad y arquitectura web	229
Caso de estudio - Fab. com	229
Generalidades de usabilidad y arquitectura de información	231
Pasos para definir la arquitectura de información	235
Características de la usabilidad	241
Análítica web de usabilidad y conversión	257
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	265
7. Comercio electrónico	269
Caso de estudio - Zara.com	269
Generalidades del comercio electrónico	270
Modelos de negocio del comercio electrónico	278
Aspectos de seguridad en el comercio electrónico	287
Funcionalidades de una plataforma de comercio electrónico	305
Infraestructura de comercio electrónico	312
Medios de pago electrónicos	323
Comercio móvil	329
Operación de una tienda electrónica	332
Análítica de comercio electrónico	335
Resumen, preguntas de repaso y ejercicio	340
Resumen	340
Índice alfabético	345