



POSICIONAMIENTO DE MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

Objetivos

- Entender cuál es el valor diferencial de su empresa para explotarlo a través de las relaciones públicas.
- Definir la voz de la compañía y cómo llegar al cliente final de manera clara.
- Entender la importancia de la comunicación interna y externa, y cómo ésta ayuda a la reputación corporativa.
- Obtener un mapa sencillo, práctico y de fácil implementación para su identidad y la de su empresa.
- Prepararnos para brindar experiencias memorables a nuestros clientes a través de cualquier canal (incluyendo los digitales).
- Entender el valor del servicio al cliente en tiempos digitales.
- Obtener una visión amplia del proceso de manejo de crisis en una organización, así como la estructuración de los equipos y procesos necesarios para el manejo de situaciones inesperadas.
- Lograr mayor entendimiento sobre los canales de comunicación tradicionales y “nuevos”.
- Aprender a manejar LinkedIn como plataforma de comunicación corporativa, utilizando una estrategia consistente que permita posicionarse muy bien en ella.
- Encuentre su fortaleza para explotarla al momento de comercializar un producto o servicio.

Temario

Sesión I. Propuesta de valor y oportunidades en PR

Conferencista: Andrea Liévano

- ¿Qué son las Relaciones Públicas?
- Creación de propuesta de valor única a través de Canvas.
- Análisis DOFA para evidenciar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Sesión II. Personalidad de marca

Conferencista: Andrea Liévano

- Arquetipos de marca
- Segmentación y comunicación por nicho
- Marcas Aliadas

Sesión III. Reputación corporativa

Conferencista: Ricardo Dicarlo

- Relaciones públicas y el marketing relacional.
- Comunicación corporativa
- Reputación interna
- Construcción de confianza

Sesión IV: Comunicación en la gestión de crisis

Conferencista: Ricardo Dicarlo



- ¿Qué es la gestión de crisis?
- Etapas en la gestión de crisis
- Importancia de la anticipación
- Grupos de resolución

Sesión V. Haga visible su excelencia

Conferencista: Karym Raymond

- El derecho a presumir, marca personal

Sesión VI. Diseño de experiencias

Conferencista: Juan C. Hernández

- ¿Qué es una experiencia?
- Tipos de experiencias
- ¿Cómo crear experiencias de marca?

Sesión VII. Servicio al cliente en la era digital

Conferencista: Diana Naranjo

- Evolución del servicio
- Entorno digital
- CRM-CEM-CLM
- 4 ejes a trabajar para generar una estrategia exitosa centrada en el cliente - Procesos, Cultura, conocimiento del cliente y Cultura
- Efecto WOW y canales de servicio
- Servicio al cliente en redes sociales

Sesión VIII. Comunicación tradicional vs comunicación hoy

Conferencista: Andrea Liévano

- Prensa, pauta y contenidos

Conferencista: Camila Villamil

- Influenciadores. ¿Quiénes son y cómo funciona?

Sesión IX. Nuestra marca en el mundo digital

Conferencista: Diana Naranjo

- Google Ads
- SEO/SEM
- Website y redes sociales
- Inbound marketing

Sesión X. LinkedIn Corporativo

Conferencista: Guillermo González

- La plataforma y la relación entre la marca personal y LinkedIn
- Beneficios de la plataforma, el perfil privado y público
- Secciones y su importancia
- Métricas que entrega LinkedIn
- Estrategias para hacerse más visible y encontrar clientes potenciales
- Grupos y su importancia
- Página de empresa
- LinkedIn premium
-



Sesión XI. Si no lo vendes tú, lo vendo yo

Conferencista: Natalia Segura

- Cuida tu entorno
- Tipos de venta
- SAR (sistema de activación reticular)
- Nichos de mercado
- No busque nuevos clientes, mantenga los que tiene.
- Cierres prácticos

Metodología

Sesiones teórico prácticas con estudio de casos de éxito.

Dirigido

Profesionales de comunicaciones, marketing y relaciones públicas, personas responsables de la organización de eventos, managers, emprendedores, y cualquier ejecutivo que tenga relación con el posicionamiento y reputación de la organización.

Conferencistas

Andrea Liévano

Empresaria hace 9 años y Gerente general de A Lievano PR, empresa de relaciones públicas especializada en posicionamiento de reputación de marca.

Hace 1 años lanzó el programa #PRPARATODOS, que está democratizando las relaciones públicas, guiando a las empresas en sus estrategia comerciales, de comunicaciones y alianzas desde la reputación. Programa nominado a los Premios PORTAFOLIO 2018 en categoría Innovación.

Además es socia fundadora de las empresas GoGo Perfect y Patrocinios Colombia.

Camila Villamil

Graduada de la Facultad de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de La Sabana. Bloguera de moda con experiencia en creación de contenidos y estrategia digital para marcas de moda y estilo de vida. Actualmente docente de la Universidad de La Sabana, reportera de eventos de moda internacionales de la Revista aló y bloguera de SoSophisticated.com.

Diana Naranjo

Coach en liderazgo (John Maxwell Team EE.UU), Máster en dirección de marketing y gestión comercial (ESIC, España), Máster en dirección de marketing (CESA, Colombia), Especialista en mercadeo estratégico (CESA, Colombia), Estudios en Marketing Digital (CESA, Colombia), Community Marketing (CESA, Colombia), Certificación Marketing en Facebook (Facebook). Directora General en Portal en Línea, agencia especializada en asesorías y consultorías en marketing, estratégico y digital. Docente en Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA en posgrado de mercadeo estratégico de Portafolio de marcas y branding. Conferencista en Formación ejecutiva del Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA de los



seminarios Dirección de Marketing digital en el diplomado Marketing On The Go, Plan de Marketing Digital, Social Selling y Marca Personal. Conferencista en el Centro de Formación Continuada de la Universidad del Norte del seminario taller Social CRM, Marketing de Contenidos, Social Selling y Estrategia Omnicanal Digital. Docente en la Universidad del Rosario en posgrado de la especialización gerencia de mercadeo del seminario Marketing directo y relacional. En pregrado del Seminario de investigación Estrategias Digitales para Negocios y Fundamentos de Marketing Digital.

Guillermo González

Durante más de 15 años se ha dedicado a dirigir el diseño, desarrollo y ejecución de planes estratégicos enfocados en aumentar la fidelización y el gerenciamiento de la experiencia del cliente, a través de programas de lealtad, servicio al cliente, alianzas y ventas, obteniendo resultados comprobados en reducción de la deserción de clientes en diferentes industrias.

A lo largo del desarrollo de su carrera laboral, ha desempeñado cargos en importantes organizaciones del sector de las telecomunicaciones, financiero, de servicios, consumo masivo y tecnológico. Todo lo anterior lo complementa con su formación como Ingeniero Industrial, continuado de una especialización en Gerencia de Mercadeo y una maestría en Marketing & Digital Business.

Karym Raymond

Conferencista y experta en marca personal. Trabaja con empresarios y altos ejecutivos cuyo objetivo es hacer visible su experticia, experiencia y monetizar su conocimiento. A través de su metodología de principios de mercadeo internacionalmente comprobados, adaptados y aplicados a “marca personal”, sus clientes obtienen un mapa sencillo, práctico y de fácil implementación en armonía con su identidad profesional, que los lleva a resultados tangibles de auto reconocimiento que posibilitan el DERECHO A PRESUMIR. Karim se ha desarrollado como mujer de negocios en Estados Unidos y ha sido miembro activo de organizaciones como la Cámara de Comercio de Miami Beach, Business Network International (BNI), y Sociedad de Jóvenes Profesionales de la YMCA. Ha sido conferencista en prestigiosas organizaciones como Southern Wine and Spirits, CocaCola FEMSA, Miami Dade County, Ericsson, Parque Jaime Duque y la Secretaria de Gobierno de Bogotá. Su entrenamiento y experiencia viene de su participación en cerca de 15 programas de liderazgo de Landmark, la compañía líder en la industria del entrenamiento y desarrollo personal.

Ricardo Dicarlo

Ingeniero en informática y Magister en marketing, ha trabajado en conversión de modelos de negocios offline a online en más de 30 empresas en Latinoamérica, desarrollando modelos de procesos de atención y servicio, incorporando tecnologías disruptivas con el objetivo de hacerlos más eficientes y adecuados a las expectativas y necesidades de las nuevas generaciones. Actualmente se desempeña como consultor, speaker y profesor en áreas de transformación digital, analítica y big data.

Natalia Segura

Profesional en mercadeo y publicidad con diplomado en comunicación y mercadeo. Experiencia en temas de mercadeo, ventas y dirección comercial. Conocimiento en dirección de personal, plan de ventas, diseño de estrategias de mercadeo, posicionamiento de marcas y negociación. Excelente comunicación oral y escrita, responsable, enérgica, con capacidad de adaptarme al cambio, habilidad para el cumplimiento de objetivos y trabajo en equipo



Juan Hernandez R.

Publicista con más de 15 años de experiencia en la dirección creativa y de equipos para publicidad y contenidos en diferentes agencias a nivel local y global. Director creativo en agencias como Euro RSCG Buenos Aires, La Negra Buenos Aires, Sancho BBDO y RTVC Señal Colombia, y ganador de múltiples premios de creatividad en festivales como Cannes, Ojo de Iberoamérica, el SOL, FIAP e India Catalina, entre otros. Co-founder de su propio grupo de creatividad el Black Rabbit Group y su laboratorio de contenidos Guonderland Creative Lab trabaja asesorando a múltiples empresas, emprendimientos y organizaciones privadas, públicas y sin ánimo de lucro, en la construcción de mensajes sólidos y marcas que generen cambios en la sociedad.

Información general

Lugar: CESA

Fecha: próximamente

Intensidad: 33 horas

Horario: entre semana

Inversión: por confirmar

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (Aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar el mismo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo, optando por alguna de las siguientes alternativas:

- Participar cuando se vuelva a ofertar el programa, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago; no se podrán hacer traslados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente en el mismo año, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, pagando el excedente, si se trata de un programa de mayor valor. Para el caso en que el valor del nuevo programa sea menor al inicialmente cancelado por el participante, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reservar el cupo dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (Sólo aplica para diplomados)

Transcurrido más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Coordinación Académica de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a indira.reyes@cesa.edu.co confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada curso, seminario o diplomado, y la asistencia, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el certificado de asistencia al participante.

La metodología del programa podrá incluir, por parte del participante, la posibilidad de presentar trabajos/proyectos/exámenes de características que se especifiquen, dentro del plazo que al efecto se establezca.



En ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a algunos de los participantes que hayan presentado ausencias a las sesiones regulares incluidas en el cronograma del programa.

Se expedirá el certificado de asistencia cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas programadas para el respectivo curso, seminario o diplomado. Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas. Ningún coordinador académico, docente o empleado del CESA está facultado para autorizar a un participante ausencias o retiro de las sesiones.