

Plano de Curso

Gestão de Crise nas Redes

Dados básicos do curso

Total de horas:	1,5 horas
Professor:	Levi Lopes
Formação Acadêmica:	Graduado em Marketing e pós graduando em Gestão estratégica de Negócios pela HSM University.
Link para o currículo:	https://www.linkedin.com/in/olevilopes/

Ementa:

A empresas e pessoas que desejam criar uma reputação sólida na internet, precisam entender a importância da gestão de crise nas redes. Com técnicas e metodologia, é possível compreender a forma de lidar com os imprevistos e fazer a gestão da reputação da marca.

Foco: Aprender recursos, cases e métodos para lidar com a gestão de crise nas redes. Um conteúdo acessível a todos os públicos com diferentes finalidades.

Ideia central: Conhecer os principais conceitos de gestão de crise nas redes.

Síntese: Nesse treinamento o foco será o conceito de gestão de crise nas redes.

Objetivos do Curso:

- Desenvolver as habilidades e técnicas para fazer gestão de crise nas redes.

Temas do Curso:

- Identificando e criando um plano de ação
- Criando uma persona para a sua marca
- Cases de crises nas redes sociais
- Cuidado com o tom de voz da sua marca
- Boas práticas
- A importância do monitoramento da sua marca nas redes sociais
- Quem são os promotores da sua marca?
- Reclame aqui

Estrutura do Curso (módulos ou aulas):

- Introdução
Introdução: Gerador de Persona na Prática
- Aula 01: Case: Carrefour
Case: Prefeitura de Ibitinga
Case: Tom e Voz
- Aula 02: Boas Práticas
- Aula 03: Satisfação do Cliente (parte 1)
Satisfação do Cliente (parte 2)
- Aula 04: Boas Práticas nos Canais
- Aula 05: Reclame Aqui

Público-alvo:

- Profissionais e estudantes que querem entender os recursos para uma eficiente gestão de crise nas redes.

Frase inspiradora:

“Faça o seu melhor, na condição que você tem, enquanto não tem condições melhores para fazer melhor ainda”.

Mário Sergio Cortella

Referências para estudos e consulta:

- <https://rockcontent.com/blog/crise-em-rede-social/>
- https://www.meioemensagem.com.br/home/marketing/ponto_de_vista/2013/06/07/como-gerenciar-uma-crise-nas-midias-sociais.html
- <https://www.mlabs.com.br/blog/gestao-de-crise-em-redes-sociais-como-lidar/>

