

SOCIAL MEDIA MANAGER

Il corso “SOCIAL MEDIA MANAGER” ha l’obiettivo di fornire le competenze professionali e relazionali per svolgere al meglio le mansioni previste per questo ruolo, ovvero: gestione operativa di profili, pagine e account ufficiali di un'organizzazione, un'azienda o un brand sui social networks e, eventualmente, del blog aziendale; utilizzo delle diverse piattaforme social per interagire con gli utenti e creare una community attiva; analizza e interpreta i dati provenienti dal web e dai social media attraverso tools di analisi e ascolto della rete, per individuare trend e identificare i target delle attività di marketing e comunicazione.

Il corso si comporrà dei seguenti moduli:

1. Identificazione della social media strategy
2. Elaborazione e gestione del social media communication plan
3. Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance

Il Social Media Manager lavora come dipendente in una web agency o in una agenzia di comunicazione che offre servizi di gestione dei canali social (come social media agency), oppure all'interno dell'ufficio marketing di un'organizzazione. Può lavorare anche come consulente freelance esperto in social media management.

La sua attività è finalizzata a far crescere la presenza online, migliorare la brand awareness e la reputation, creare engagement, generare leads e fidelizzare il pubblico.

Requisiti minimi:

- Diploma
- Qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4

DURATA:

120 ORE

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Social media manager
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Descrizione sintetica della qualificazione	<p>Il Social Media Manager si occupa della gestione operativa di profili, pagine e account ufficiali di un'organizzazione, un'azienda o un brand sui social networks e, eventualmente, del blog aziendale. Usa le diverse piattaforme social per interagire con gli utenti e creare una community attiva; la sua attività è finalizzata a far crescere la presenza online, migliorare la brand awareness e la reputation, creare engagement, generare leads e fidelizzare il pubblico. Il Social Media Manager analizza e interpreta i dati provenienti dal web e dai social media attraverso tools di analisi e ascolto della rete, per individuare trend e identificare i target delle attività di marketing e comunicazione. L'attuazione della strategia social può richiedere la collaborazione di altre figure professionali del team marketing e comunicazione, come il copywriter, il grafico web o il videomaker. Il Social Media Manager lavora come dipendente in una web agency o in una agenzia di comunicazione che offre servizi di gestione dei canali social (come social media agency), oppure all'interno dell'ufficio marketing di un'organizzazione. Può lavorare anche come consulente freelance esperto in social media management.</p>
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Identificazione della social media strategy (3263) 2. Elaborazione e gestione del social media communication plan (3264) 3. Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance (3266)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Identificazione della social media strategy
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Individuazione delle piattaforme e delle attività da sviluppare attraverso i canali social coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione di farsi conoscere, di curare la reputazione, di raggiungere e ingaggiare gli stakeholders
Oggetto di osservazione	Le operazioni di identificazione della social media strategy
Indicatori	Corretta applicazione di tecniche di social media strategy
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi di mercato e di segmentazione degli staholder 2. Pianificare le attività di raccolta, analisi e trattamento dei dati 3. Analizzare i dati di business e di presenza sui social media 4. Utilizzare tecniche di social media strategy 5. Applicare strumenti e tecniche di social media marketing 6. Tradurre gli obiettivi aziendali nella strategia di social media 7. Utilizzare le piattaforme social e le nuove tecnologie ICT 8. Applicare tecniche di budgeting per pianificare l'impegno delle risorse 9. Interfacciarsi con le altre funzioni aziendali coinvolte
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di budgeting 2. Elementi di statistica 3. Principi e tecniche di marketing 4. Strategie di social media marketing 5. Elementi di social media management 6. Tecniche di social media strategy 7. Tecniche di SEO e SEM 8. Tecniche di analisi di mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate</p> <p>3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing</p> <p>3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Elaborazione e gestione del social media communication plan
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Implementazione di un efficace piano di social media communication in linea con la brand identity aziendale e la gestione delle relazioni con stakedholder, bloggers e influencers
Oggetto di osservazione	Le operazioni di elaborazione e gestione del piano di social media communication
Indicatori	Pubblicazione di post e contenuti virali sui profili social e sul blog aziendale, ricerca di contenuti e hot topics e gestione delle campagne secondo il piano di social media communication
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tradurre la social media strategy in attività di comunicazione 2. Applicare le tecniche di marketing tradizionale, online e unconventional 3. Applicare tecniche di social media communication 4. Applicare tecniche di content management 5. Applicare tecniche di copywriting e scrittura creativa 6. Utilizzare le piattaforme di social network 7. Gestire strumenti di online advertising e programmatic marketing 8. Utilizzare strumenti di pubblicazione per il web
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strumenti di comunicazione tradizionale e online 2. Elementi di marketing non convenzionale 3. Tecniche di social media communication 4. Content management 5. Tecniche di copywriting 6. Tecniche di scrittura creativa 7. Programmi di grafica e videomaking 8. Online advertising 9. Elementi di real time marketing 10. Elementi di programmatic marketing 11. Strumenti di pubblicazione per il web (CMS, Blogging, Editor) 12. Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML, CSS)
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate</p> <p>3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing</p> <p>3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Analisi e monitoraggio della presenza nelle diverse piattaforme sociali e dei risultati delle singole azioni intraprese
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio delle piattaforme social e di misurazione delle performance
Indicatori	Monitoraggio della presenza sui diversi canali social e rilevazione delle performance utilizzando indicatori e parametri di riferimento; Gestione di profili social intervenendo tempestivamente in caso di crisi.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tradurre i dati di monitoraggio in azioni di miglioramento 2. Utilizzare strumenti di analisi delle performance delle piattaforme sociali 3. Applicare tecniche di sentiment analysis 4. Utilizzare piattaforme di integrazione degli insight 5. Utilizzare tecniche di social listening 6. Elaborare report di analisi dei dati raccolti 7. Controllare il raggiungimento degli obiettivi 8. Adeguare le azioni di comunicazioni ai risultati evidenziati 9. Attuare il piano di azione per la gestione delle crisi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di SEO e SEM 2. Strumenti e tecniche di monitoraggio dei social media 3. Strumenti e tecniche di analisi delle performance dei social network 4. Tecniche di analisi degli insight 5. Strumenti di social media intelligence 6. Piattaforme di integrazione degli insight 7. Sentiment analysis 8. Strumenti e tecniche di social listening 9. Social analytics 10. Strumenti e modalità di reportistica 11. Social Media Crisis Management Plan 12. Linee guida per l'analisi delle situazioni critiche 13. Tecniche e strumenti di comunicazione online in situazione di crisi
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate</p> <p>3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni</p>

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Social media manager
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Qualificazione regionale di riferimento	Social media manager
Descrizione qualificazione	<p>Il Social Media Manager si occupa della gestione operativa di profili, pagine e account ufficiali di un'organizzazione, un'azienda o un brand sui social networks e, eventualmente, del blog aziendale. Usa le diverse piattaforme social per interagire con gli utenti e creare una community attiva; la sua attività è finalizzata a far crescere la presenza online, migliorare la brand awareness e la reputation, creare engagement, generare leads e fidelizzare il pubblico. Il Social Media Manager analizza e interpreta i dati provenienti dal web e dai social media attraverso tools di analisi e ascolto della rete, per individuare trend e identificare i target delle attività di marketing e comunicazione. L'attuazione della strategia social può richiedere la collaborazione di altre figure professionali del team marketing e comunicazione, come il copywriter, il grafico web o il videomaker. Il Social Media Manager lavora come dipendente in una web agency o in una agenzia di comunicazione che offre servizi di gestione dei canali social (come social media agency), oppure all'interno dell'ufficio marketing di un'organizzazione. Può lavorare anche come consulente freelance esperto in social media management.</p>
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
Codice ISCED-F 2013	0688 Inter-disciplinary programmes and qualifications involving Information and Communication Technologies (ICTs)
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>

Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Social media manager"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Identificazione della social media strategy 2 - Elaborazione e gestione del social media communication plan 3 - Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance	

CORSI ANNUALITÀ

Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	500	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Identificazione della social media strategy
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Identificazione della social media strategy (3263)
Risultato formativo atteso	Individuazione delle piattaforme e delle attività da sviluppare attraverso i canali social coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione di farsi conoscere, di curare la reputazione, di raggiungere e ingaggiare gli stakeholders
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di analisi di mercato e di segmentazione degli staholder2. Pianificare le attività di raccolta, analisi e trattamento dei dati3. Analizzare i dati di business e di presenza sui social media4. Utilizzare tecniche di social media strategy5. Applicare strumenti e tecniche di social media marketing6. Tradurre gli obiettivi aziendali nella strategia di social media7. Utilizzare le piattaforme social e le nuove tecnologie ICT8. Applicare tecniche di budgeting per pianificare l'impegno delle risorse9. Interfacciarsi con le altre funzioni aziendali coinvolte
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di budgeting2. Elementi di statistica3. Principi e tecniche di marketing4. Strategie di social media marketing5. Elementi di social media management6. Tecniche di social media strategy7. Tecniche di SEO e SEM8. Tecniche di analisi di mercato
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Elaborazione e gestione del social media communication plan
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Elaborazione e gestione del social media communication plan (3264)
Risultato formativo atteso	Implementazione di un efficace piano di social media communication in linea con la brand identity aziendale e la gestione delle relazioni con stakedholder, bloggers e influencers
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tradurre la social media strategy in attività di comunicazione 2. Applicare le tecniche di marketing tradizionale, online e unconventional 3. Applicare tecniche di social media communication 4. Applicare tecniche di content management 5. Applicare tecniche di copywriting e scrittura creativa 6. Utilizzare le piattaforme di social network 7. Gestire strumenti di online advertising e programmatic marketing 8. Utilizzare strumenti di pubblicazione per il web
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strumenti di comunicazione tradizionale e online 2. Elementi di marketing non convenzionale 3. Tecniche di social media communication 4. Content management 5. Tecniche di copywriting 6. Tecniche di scrittura creativa 7. Programmi di grafica e videomaking 8. Online advertising 9. Elementi di real time marketing 10. Elementi di programmatic marketing 11. Strumenti di pubblicazione per il web (CMS, Blogging, Editor) 12. Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML, CSS)
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio delle piattaforme social e misurazione della performance (3266)
Risultato formativo atteso	Analisi e monitoraggio della presenza nelle diverse piattaforme sociali e dei risultati delle singole azioni intraprese
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tradurre i dati di monitoraggio in azioni di miglioramento 2. Utilizzare strumenti di analisi delle performance delle piattaforme sociali 3. Applicare tecniche di sentiment analysis 4. Utilizzare piattaforme di integrazione degli insight 5. Utilizzare tecniche di social listening 6. Elaborare report di analisi dei dati raccolti 7. Controllare il raggiungimento degli obiettivi 8. Adeguare le azioni di comunicazioni ai risultati evidenziati 9. Attuare il piano di azione per la gestione delle crisi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di SEO e SEM 2. Strumenti e tecniche di monitoraggio dei social media 3. Strumenti e tecniche di analisi delle performance dei social network 4. Tecniche di analisi degli insight 5. Strumenti di social media intelligence 6. Piattaforme di integrazione degli insight 7. Sentiment analysis 8. Strumenti e tecniche di social listening 9. Social analytics 10. Strumenti e modalità di reportistica 11. Social Media Crisis Management Plan 12. Linee guida per l'analisi delle situazioni critiche 13. Tecniche e strumenti di comunicazione online in situazione di crisi
Vincoli (eventuali)	