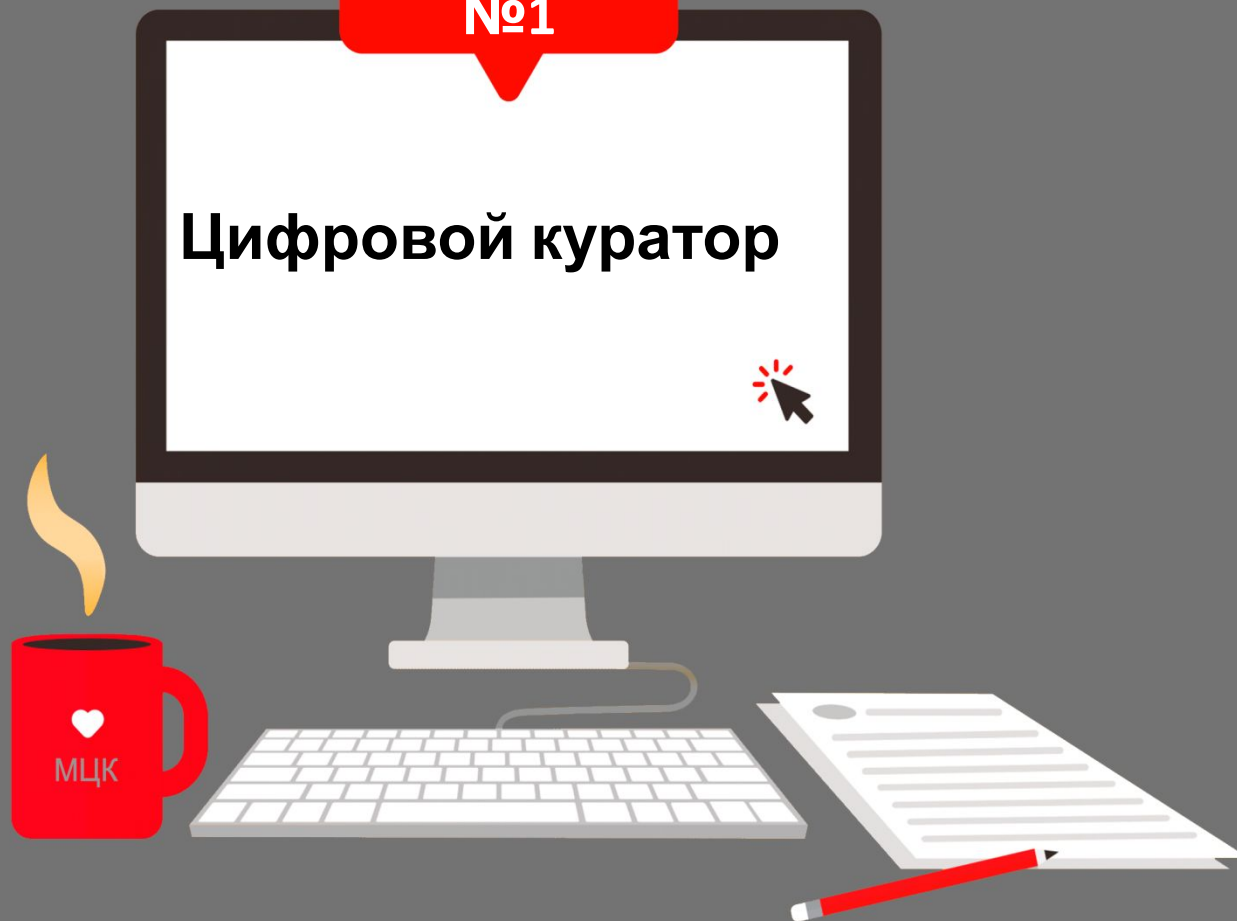


**Модуль
№1**

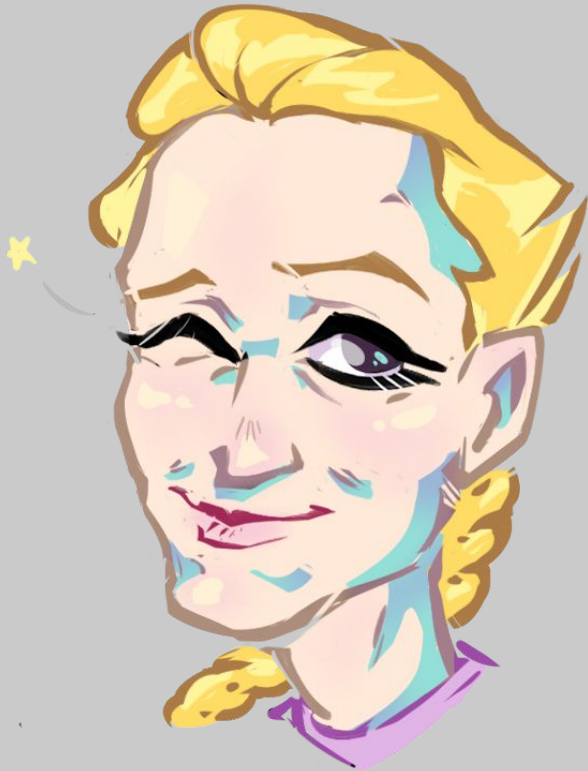
Цифровой куратор



**Администрирование и
продвижение социальных сетей**



Знакомство



- С какого вы класса?
- Какой основной мотив привел вас на данный курс?
- Чему хотите научиться на этом курсе?



Что мы будем изучать в рамках данного курса?

1 Модуль. Цифровой куратор

2 Модуль. Основы ведения и продвижения Instagram

3 Модуль. Основы ведения и продвижения сообщества ВКонтакте

В конце каждого модуля – зачёт!

Что необходимо уметь администратору социальных сетей?

- Общение с заказчиком
- Владение Instagram и Вконтакте
- Разработка качественного контента
- Методы и технологии продвижения



???

- Пользовались ли вы Instagram?
- Пользовались ли вы ВК?
- Какие продукты можно продвигать в этих социальных сетях?



Кто такой цифровой куратор?

Цифровой куратор – это офисный служащий, который поможет гражданам осваивать госуслуги в электронном виде.



Как думаете, каким образом администратор взаимодействует с клиентом?

Этика в общении с клиентом

Философы на протяжении многих лет рассуждали о нормах общения и взаимоотношений между людьми. И из всех этих рассуждений было выведено «золотое» правило этики общения: «Поступайте с людьми так, как хотите, чтобы они поступали с вами».

Этика (от греч. ethika, от ethos - обычай, нравственный характер) - учение о нравственности, морали.

Деловая этика в широком смысле - это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства.

Какие уровни ответственности стоят перед дизайнером и заказчиком?

- **Уровень правовой ответственности** - следование закону является обязанностью любой организации, нарушение которой влечет за собой серьезные санкции со стороны государства и его силовых структур;
- **Уровень этической ответственности** - заключается в следовании моральным принципам общества и самой компании. Ответственность этого уровня - возможная, т.к. она не подлежит жесткому формальному регулированию;
- **Уровень социальной ответственности** - заключается в способствовании улучшению благосостояния и повышению качества жизни общества. Находится на самой вершине пирамиды ответственности и не регулируется никакими формальными или неформальными отношениями. Это желательный уровень ответственности, который оправдывает социальное существование организации.

Этика в общении с клиентом

Этикет – это совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям: поведение в общественных местах, формы обращения и приветствий, манеры и одежда.

Основные правила делового этикета:

Первое правило - будьте пунктуальны.

Второе правило - не говорите лишнего другим.

Третье правило - не будьте эгоистом.

Четвертое правило - одевайтесь так, как заведено в обществе.

Пятое правило - следите за чистотой речи.

Консультация клиента

1. Контактное – консультант и клиент встречаются лично
2. Дистанционное – общение происходит по телефону или переписке.

Алгоритм консультирования клиента

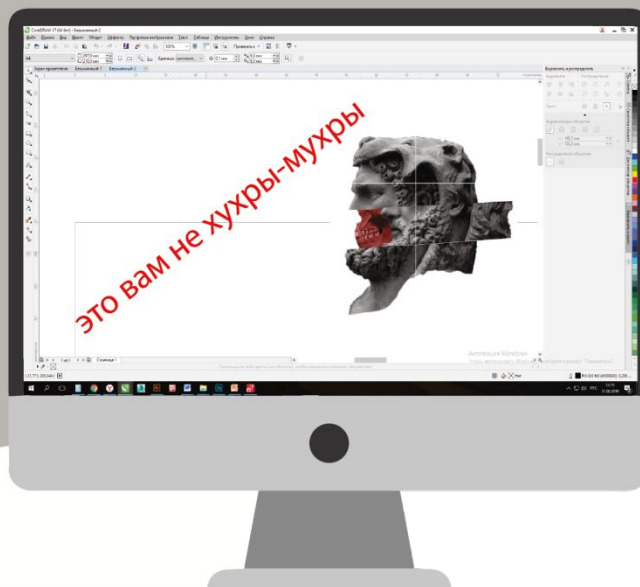
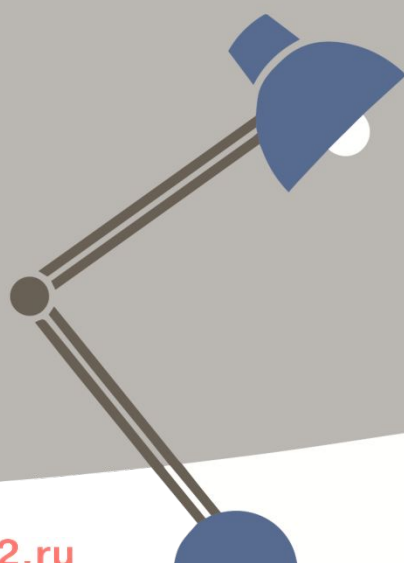
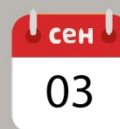
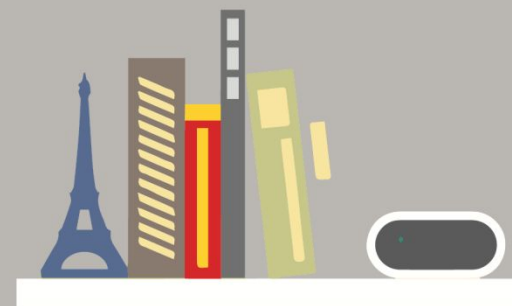
1. Знакомство — формируется первичный образ собеседника.
2. Выслушивание — один из методов снятия напряжения у клиента,
3. Анализ проблемы — совместно с клиентом выделяются элементы проблемы, его пожелания, над которыми в дальнейшем вы будете работать
4. Определение целей, осознание мотивов поведения клиента.
5. Принятие решения - данный этап необходимым не является, так как лежит за пределами компетенции консультанта.

Задача консультанта – предложить, выбор всегда за клиентом!

Задание:

1. Деловая переписка
2. Зарегистрировать яндекс-почту, оформить ссылку на яндекс диск и прислать;

Приступим к практике



Деловая переписка

Одна из важнейших частей делового этикета – переписка. Конечно, каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально. На него накладывают отпечаток прежде всего адресат, конкретная ситуация, личность и должность пишущего

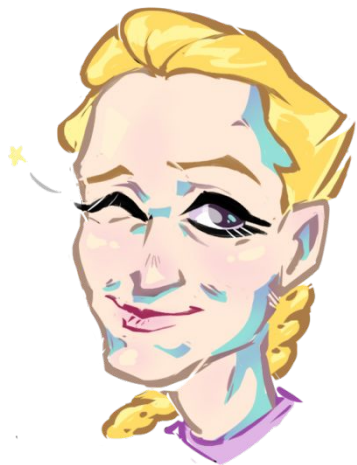
Основные правила:

1. Функциональность
2. Краткость и ёмкость
3. Соответствие деловому этикету

Кому: _____
Дата: _____
От кого: _____
Тема: _____
<p><i>Я рад сообщить о том, что... (имя, отчество) способствовал (активно, успешно) развитию нашей фирмы (отдела) с момента его создания. Он является главным разработчиком проекта № 3... (имя, отчество), будет и впредь оказывать всемерное содействие созданию и дальнейшему развитию нашей компании. Мы поздравляем с... и желаем Вам новых успехов.</i></p>
<i>Подпись</i>

Домашнее задание

- Подготовиться к тесту по модулю 1



Дедлайн: следующая пара!

Выполняйте домашние задания вовремя,
чтобы получить максимальный балл!

