

## Formalización de la Matrícula

La formalización de la matrícula se podrá realizar:

- » Por teléfono, llamando a los números:  
902 30 21 30 / 91 568 9712
- » Por fax, enviando el boletín de inscripción adjunto al número: 91 561 77 68
- » Por correo electrónico, enviando sus datos a:  
inscripciones@ie.edu
- » A través de nuestro boletín de inscripción on-line, disponible en nuestra web:  
www.execed.ie.edu/openprograms

Las inscripciones se realizarán por riguroso orden de reserva.

## Información General

### FECHAS Y LUGAR DE REALIZACIÓN

El programa se desarrollará los días 27, 28 y 29 de Abril de 2010 en las instalaciones de IE BUSINESS SCHOOL en Madrid, según el horario que figura en el programa.

### DOCUMENTACIÓN

Todos los asistentes recibirán el material didáctico que se utilice a lo largo del programa, que servirá de consulta y de apoyo a las explicaciones de los profesores.

### DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

El precio total del programa será de 2.250 euros, incluyendo las sesiones y su correspondiente documentación. Los Antiguos Alumnos de Programas Máster del IE Business School tendrán una bonificación del 10% y los miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos del IE Business School del 30%. Podrá beneficiarse de una bonificación del 5% de la cuota si realiza la inscripción y hace efectivo el pago 4 semanas antes de iniciarse el curso.

### CANCELACIONES

En caso de no poder asistir al programa, una vez formalizada la matrícula, se devolverá el 90% del importe, siempre que se comunique con al menos tres semanas de antelación a la fecha del inicio. La sustitución de la persona inscrita por otra de la misma empresa podrá efectuarse hasta el día anterior del inicio del programa.

### CERTIFICADO

Los participantes recibirán un certificado acreditativo de su participación en el seminario.

Este curso, además, está homologado por AERCO, por lo que los alumnos que lo deseen, además de recibir el Diploma de IE BUSINESS SCHOOL, pueden solicitar el Certificado de AERCO. Esta certificación implica el reconocimiento de que los alumnos que han pasado el curso están capacitados para ejercer funciones directivas como Community Manager.

### ALOJAMIENTO

Con objeto de facilitar el alojamiento a las personas de fuera de Madrid, el IE Business School mantiene acuerdos de colaboración con diferentes hoteles próximos a la escuela, donde se ofrecen interesantes descuentos para los asistentes al curso.

### DIVISIÓN DE PROYECTOS IN-COMPANY

El Colegio de Información y Tecnologías a través de su división de Proyectos In-Company, ofrece la posibilidad de desarrollar acciones de formación y consultoría, tanto a nivel nacional como internacional, acordes con las necesidades específicas de su empresa. Pueden ampliar esta información en los teléfonos: 91 568 96 67.

**María de Molina, 27- 28006 Madrid**  
Tel.: 902 30 21 30  
Fax: 91-563 26 32  
e-mail: Raquel.Gutierrez@ie.edu  
www.execed.ie.edu/openprograms

PARA INSPECCIÓN POSTAL ABRIR AQUÍ.

# Dirección de Comunidades Virtuales

## El Community Manager como Clave del Éxito

[www.execed.ie.edu/DireccionComunidadesVirtuales](http://www.execed.ie.edu/DireccionComunidadesVirtuales)

 **ie business school**  
Executive Education

María de Molina, 27 28006 Madrid

Tel. (34) 91 568 96 67  
Fax. (34) 91 561 26 32

[www.execed.ie.edu/openprograms](http://www.execed.ie.edu/openprograms)

 **PDesarrollo**  
Marketing

 **ie business school**  
Executive Education

# Dirección de Comunidades Virtuales:

## El Community Manager como Clave del Éxito

[www.execed.ie.edu/DireccionComunidadesVirtuales](http://www.execed.ie.edu/DireccionComunidadesVirtuales)

M A D R I D  
27, 28 y 29  
ABRIL 2010

Con la colaboración de:



[www.ie.edu](http://www.ie.edu)

**IE BUSINESS SCHOOL, escuela de negocios fundada en 1973, tiene como objetivo formar a los mejores líderes en los campos de la creación, la dirección y el asesoramiento de empresas, líderes que contribuyan a la creación de valor colectivo desde iniciativas empresariales competitivas, responsables y comprometidas con el entorno.**

En este sentido, IE BUSINESS SCHOOL, a través de sus programas de Executive Education, ofrece soluciones innovadoras a directivos de empresas de todo el mundo.

Nuestro enfoque desarrolla la visión, habilidades y capacidades de gestión necesarias para afrontar con éxito los retos a los que se enfrentan las organizaciones actuales.

El modelo de formación de IE BUSINESS SCHOOL impulsa el desarrollo profesional, personal e intelectual dentro de un marco global que refuerza la perspectiva internacional de los participantes. Los programas que desarrollamos, abiertos y/o a medida de las empresas, tienen como objetivo proporcionar la mejor experiencia de aprendizaje que se traduce en un impacto directo en la gestión empresarial.

Le invitamos a formar parte de la comunidad de directivos de IE BUSINESS SCHOOL y participar de una experiencia que le posicionará en un entorno de relaciones de máximo nivel, tanto en el ámbito profesional como personal.

### OBJETIVOS

Las Redes Sociales y Comunidades Virtuales han irrumpido recientemente en las empresas. Nuevas oportunidades se generan y rápidamente surgen dudas sobre cómo rentabilizarlas y gestionarlas adecuadamente.

Este curso está diseñado con el fin de clarificar conceptos y definir, de paso, las funciones del Community Manager, un perfil de reciente creación en el mundo de la gestion de clientes que va camino de provocar una disrupción como la generada por la aparición del Product Manager en su momento.

En este sentido, el Community Manager es el responsable de todos los aspectos que afecten a la Comunidad Virtual, teniendo que dar respuesta a:

- Cuáles son los objetivos estratégicos y financieros a perseguir con la comunidad. Saber manejar adecuadamente la relación entre los ingresos generados y el valor creado por la comunidad, frente a los costes de la misma.
- Garantizar un canal de comunicacion permanente entre las empresas y sus clientes o prospects.
- Determinar a qué mercados se dirigen los clientes, qué líneas de negocio desean que la empresa siga, qué necesidades tienen o qué productos desean.
- ¿Qué es lo que se pretende con la creación de una comunidad en el momento presente y a futuro? Cómo poder desarrollar unos planes de marketing estratégicos que incluyan la implementación de los mismos al nivel de toda la estructura organizacional de la empresa.
- De qué recursos se dispone y ¿se pueden comprometer en el desarrollo de la comunidad? ¿Se es capaz de entender perfectamente todas las variables del marketing y la comunicación para conocer su impacto en los clientes?
- ¿Cómo saber cuál es la vida de un cliente?, ¿y su valor de vida? ¿cuándo crear nuevos productos y cómo?

Este curso, además, está homologado por AERCO, por lo que los alumnos que lo deseen, además de recibir el Diploma de IE BUSINESS SCHOOL, pueden solicitar el Certificado de AERCO. Esta certificación implica el reconocimiento de que los alumnos que han pasado el curso están capacitados para ejercer funciones directivas como Community Manager.

### METODOLOGÍA

Esta tercera edición, desarrollada sobre la base del éxito de las anteriores y de los comentarios de los alumni, se articula sobre la base de la resolución de un caso práctico: IRC Hispano, una comunidad

de comunidades que llegó a tener 40.000 participantes concurrentes y más de 4 millones de asociados en habla hispana. A través de la resolución del caso con profesores de IE Business School se irá poniendo en práctica lo aprendido durante las sesiones del día, haciendo este seminario eminentemente práctico.

Además, se analizarán diferentes experiencias reales de empresas líderes de diferentes sectores que han implementado sus comunidades virtuales haciéndolas rentables. Se tratarán de manera práctica los principales elementos de la creación de comunidades, gestión, control, herramientas y fuentes de información.

El programa se hará compatible con el manejo de una serie de conceptos novedosos, que permitirá que los participantes puedan adquirir los conocimientos y las habilidades necesarios en las materias presentadas que les permita:

- Entender el concepto rentabilización aplicado a Comunidades y Redes Sociales.
- Comprender los fundamentos básicos, teóricos y prácticos, de la gestión de comunidades.
- Cómo implementar estas técnicas en cualquier empresa, a nivel tecnológico y organizativo, de manera sencilla, para generar valor en nuestra organización.
- Qué conocimientos y habilidades debe tener un Community Manager, cómo formarse para serlo, dónde encontrarlos.

### A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Programa se dirige a aquellos profesionales que quieran ponerse al día en las nuevas funciones y objetivos de un Community Manager, y en especial en la evolución que está sufriendo y las tendencias que se están siguiendo.

Entre otros, va dirigido a los siguientes perfiles de Empresas y Administraciones Públicas:

- Director de Desarrollo Web
- Community Managers
- Director de IT
- Director de Innovación
- Director de Desarrollo de Negocio
- Director de Estrategia
- Directores de Marketing
- Directores Comerciales y de Ventas
- Directores de Comunicación
- Product Managers
- Category Managers
- Brand Managers
- Key Account Managers

Así como a Directores Generales que quieran entender a fondo el valor de una comunidad para su negocio y a Directores de RR.HH. que quieran conocer el perfil y las funciones de un Community Manager y saber contratarles en el futuro.

### DIRECTORES DEL PROGRAMA

**D. Guillermo de Haro**, Doctor Europeo en Organización de Empresas. MBA por IE BUSINESS SCHOOL. Ingeniero en Telecomunicación. Profesor Visitante de Economía (URJC), Estrategia (Munich Business School) y IS/IT en IE BUSINESS SCHOOL. Ejecutivo en Workcenter o Technicolor Entertainment Services. Emprendedor de Proyectos como Avangroup business Solutions o Synopsys PA. Escritos con varios libros publicados y articulista en prensa económica y generalista. Profesor **IE BUSINESS SCHOOL**.

**D. Juan Ignacio Martínez**, Fundador de las ieCommunities. Director Comercial y Community Manager Director **IRC-Hispano**. Director de Formación de AERCO. Subdirector AMP Zaragoza y Profesor **IE BUSINESS SCHOOL** y Consultor.

**D. Javier López**, Máster EXMDSI por IE BUSINESS SCHOOL, Ex ieCommunities Manager, Alumni Associate Director y Profesor Asociado, **IE BUSINESS SCHOOL**.

# Programa

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Martes, 27 de abril</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8.30-9.00h.</b>         | <b>Acreditación y recogida de la documentación. Conexión a la Wifi Local y presentación del Campus Online.</b> <p>Moderación del Programa: <b>D. Juan Ignacio Martínez</b>, Fundador de las ieCommunities. Director Comercial y Community Manager Director <b>iRC-Hispano</b>. Director de Formación de AERCO. Subdirector AMP Zaragoza y Profesor <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>09.00-09.30h.</b>       | <b>PRESENTACIÓN DEL CASO: LANZAMIENTO DE IRC HISPANO. Basado en el exitoso y reconocido Caso de Harvard Business School.</b> <p>» El éxito y el crecimiento de la Comunidad. » Los retos a alcanzar y los siguientes pasos. <b>D. Guillermo de Haro</b>, Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>09.30-11.00h.</b>       | <b>LA DIRECCIÓN ESTRATEGICA Y LA GESTIÓN DE COMUNIDADES: LO QUE EL DIRECTOR GENERAL DEBE SABER.</b> <b>D. Guillermo de Haro</b> , Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>11.00-11.30h.</b>       | <b>Café</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>11.30-12.30h.</b>       | <b>LAS COMUNIDADES VIRTUALES EN EL ENTORNO ACTUAL DE LOS NEGOCIOS.</b> <p>» Análisis práctico de los elementos clave para el diseño y la gestión de los canales de distribución y comunicación. » Alternativas multi-criterios: Multicanal y Multiformato; movil, televisión, internet, blogs y demás. » Uso de medios sociales para incrementar el contacto con leads y clientes. » Las idea-virus: El marketing viral, campañas efectivas. » Transmisión de información en una comunidad. » La confianza de los usuarios: I TRUST. » Comunicación entre personas. <b>D. Nacho Somalo</b>, CEO, EL ARMARIO DE LA TELE y Profesor Asociado, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |
| <b>12.30-14,00h</b>        | <b>DEFINICION DE COMUNIDAD VIRTUAL: LA NUEVA RELACIÓN CON EL CLIENTE.</b> <p>» Comunidades. » ¿Qué es una comunidad? » Componentes y Bases de una Comunidad. » Principales ejemplos y tipos de comunidades: Clasificación. » Redes Sociales vs Comunidades Virtuales. » La nueva relación con el cliente. <b>D. Juan Ignacio Martínez</b>, Fundador de las ieCommunities. Director Comercial y Community Manager Director <b>iRC-Hispano</b>. Director de Formación de AERCO. Subdirector AMP Zaragoza y Profesor <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p>                                                                                                                           |
| <b>14.00-15.00h</b>        | <b>Networking Buffet</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>15.00-16.00h</b>        | <b>ESTRATEGIA DE MARKETING EN SOCIAL MEDIA. CASO PRÁCTICO: El reto de PáginasAmarillas.es.</b> <p>» Definición del target » Definición de objetivos y KPIs de éxito » El plan estratégico <ul style="list-style-type: none"><li>Rol y misión de los medios sociales en el plan</li> <li>Indicadores de medición activa</li> <li>El papel de los mass media</li> <li>Protocolo de gestión de crisis</li></ul> » Implementación del plan y medición activa <b>Dña. Cristina Sancho</b>, Responsable de Comunicación Digital, <b>MPG</b>.</p>                                                                                                                                 |
| <b>16.00-17.30h</b>        | <b>TRABAJO EN EQUIPO sobre el CASO PRÁCTICO: LA COMUNIDAD VIRTUAL IRC HISPANO</b> <p>» Aplicación de lo aprendido durante el día al análisis del caso Comunidad IRC-Hispano. » ¿Cómo ha afectado a la Comunidad IRC-Hispano la evolución del entorno? ¿Y la evolución tecnológica? » ¿Han aplicado correctamente los preceptos sobre</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>17.30-19.00h</b> | <b>Community Management</b> o se han basado en otros factores clave de éxito para apuntalar su comunidad de comunidades? <b>D. Guillermo de Haro</b> , Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b> .                                                                                                                                                                           |
| <b>17.30-19.00h</b> | <b>CÓMO ENTRAR EN LA WEB SOCIAL Y NO MORIR EN EL INTENTO.</b> <p>» Gestión de la reputación on-line ¿Qué dicen de tu marca en Internet? » El peligro de una marca que calla. » Social media marketing: ¿Qué, cómo, por qué y para qué? Casos de éxito. » ¿Comunidades de marca o marcas en comunidades? <b>Dña. Selva Mª Orejón</b>, Vicepresidenta, <b>AERCO</b>.</p> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Miércoles, 28 de abril</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>9,00-10,30h</b>            | <b>EL DÍA A DÍA DEL COMMUNITY MANAGER: LAS IECOMMUNITIES.</b> <p>» ¿Cómo se gestiona el día a día desde el punto de vista del Community Manager? » Valoración de medios más adecuados según objetivos. » El User Generated Content (UGC). » Sindicación de contenidos. » ¿Qué hacen los usuarios en mi comunidad? » Tipos de Contenidos. » Temas Legales. » Vanity Management. <b>D. Javier López</b>, Ex ieCommunities Manager, Alumni Associate Director y Profesor Asociado, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>10,30-12,00h</b> | <b>MÉTRICAS E INDICADORES: HERRAMIENTAS DEL COMMUNITY MANAGER.</b> <p>» Cuenta de resultados y responsabilidad del Community Manager. » Costes controlables y no controlables. » Medidas de rendimiento e indicadores. » Métricas del Community Management. <b>D. Juan Ignacio Martínez</b>, Fundador de las ieCommunities. Director Comercial y Community Manager Director <b>iRC-Hispano</b>. Director de Formación de AERCO. Subdirector AMP Zaragoza y Profesor <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12,00-12,30h</b> | <b>Café</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>12.30-14.00h</b> | <b>SHOW ME THE MONEY: COMO PONER EN VALOR UNA COMUNIDAD Y HACERLA RENTABLE. EL CASO J&amp;B.</b> <p>» Nuevas formas de creación de valor: la nueva relación con el cliente. » El entorno competitivo y la lucha por la cuota. El mito de los dos clicks. » La compra y el servicio en el entorno online. » La Fidelización como herramienta en el Marketing Moderno: Desarrollo del CRM. » Posibilidades publicitarias. » Comunidades Virtuales + CRM. » Publicidad efectiva, tasas de respuesta. » La barrera del SPAM. <b>D. Eduard Corral</b>, Socio fundador y CEO, <b>BLOGUZZ</b>.</p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>14,00-15,00h</b> | <b>Networking Buffet</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>15.00-16.30h</b> | <b>TRABAJO EN EQUIPO sobre el CASO PRÁCTICO: LA COMUNIDAD VIRTUAL IRC HISPANO</b> <p>» El futuro de IRC Hispano. Desde el momento donde queda el caso hasta la actualidad. » ¿Qué impacto han tenido los cambios en el entorno? ¿Y la evolución del Community Management? » ¿Cómo afecta esto a los costes? » ¿Cómo podemos poner en valor IRC Hispano? » ¿Cómo monetizar dicho valor? <b>D. Guillermo de Haro</b>, Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>16,30-18,00h</b> | <b>MODERACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS.</b> <p>» Blogs/Comunidades/Wikis. » Meritocracia en comunidades online. » Gestión de crisis en comunidades online: internas / externas. » Herramientas para seguir y evaluar notoriedad en social media.</p> |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- » Usabilidad: Diseñando webs para la participación.
- » Gestión de una audiencia global.
- » Twitter/Blogs/Facebook ¿Para qué y para quién?
- » Social Media Optimization (SMO).

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>18.00-19,00h</b> | <b>LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER: DÓNDE ESTAN, CÓMO SE FORMAN, CUÁNTO VALEN.</b> <p>» Perfil del Community Manager desde la perspectiva del departamento de Recursos Humanos. » Formación imprescindible, habilidades (soft skills) y conocimientos técnicos (hard skills). » One-Man-Band, ¿el informático para todo o un puest-estratégico? » Evaluación de las funciones y responsabilidades actuales de un Community Manager. <b>D. Raúl Suárez</b>, Senior Manager Tecnología y Sistemas de Información, <b>MICHAEL PAGE International España</b>.</p> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jueves, 29 de abril</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>9.00-10.00h</b>         | <b>CREACIÓN Y GESTIÓN DE COMUNIDADES EN EL ÁMBITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.</b> <p>» Integración del cliente en el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios. » Comunidades de desintermediación bancaria: “Peer to peer lending”. » Gestión de la reputación online por parte de las grandes entidades financieras. » Tangibilidad de la reputación a la hora de identificar a los verdaderos expertos. » Nuevas tendencias en el sector financiero. El banco del siglo XXI.</p> |

**D. José Antonio Gallego Vázquez**, Community Manager, BBVA, Presidente **AERCO**.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>10.00-11.00h</b> | <b>LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER EN EL ENTORNO DE LOS VIDEOJUEGOS. EL CASO DE “LOS SIMS”.</b> <p>» Particularidades del Mundo del Videojuego. » Evaluación de un caso de éxito. El caso de “Los Sims”. » Procesos y estrategias en Comunidades de Jugones. » El Marketing Plan en una Comunidad de Videojuegos. <b>D. Juan José González López-Huerta</b>, Director de Marketing, <b>ELECTRONIC ARTS IBERIA</b>. <b>D. Daniel Grande</b>, Online&amp; Community Manager, <b>ELECTRONIC ARTS IBERIA</b>.</p> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11.00-11.30h</b>  | <b>Café</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>11.30-12.30 h</b> | <b>TRABAJO EN EQUIPO sobre el CASO PRACTICO: LA COMUNIDAD VIRTUAL IRC HISPANO. RESOLUCIÓN PARA EXPOSICION FINAL.</b> <p>» Tiempo para trabajo en equipo y preparación de las conclusiones finales -con el apoyo del profesor-, a presentar en la siguiente sesión. <b>D. Guillermo de Haro</b>, Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12.30-14.00h</b> | <b>EXPOSICIONES DE CASOS PRÁCTICOS POR LOS ALUMNOS</b> <p>» Los alumnos expondrán su análisis y estrategia para IRC Hispano utilizando los modelos y conocimientos aprendidos durante el seminario, demostrando: » Asentamiento de los conocimientos adquiridos y aplicación práctica en un caso real » El desarrollo de estrategias estructuradas integradas para la Dirección de Comunidades Virtuales y la gestión de Community Managers » Asimismo los profesores expondrán las conclusiones finales, tanto de la situación actual de IRC Hispano, valoración y análisis de la empresa, así como de las presentaciones de los alumnos. <b>D. Guillermo de Haro</b>, Profesor, <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>. <b>D. Juan Ignacio Martínez</b>, Fundador de las ieCommunities. Director Comercial y Community Manager Director <b>iRC-Hispano</b>. Director de Formación de AERCO. Subdirector AMP Zaragoza y Profesor <b>IE BUSINESS SCHOOL</b>.</p> |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------|
| <b>14.00</b> | <b>Clausura del curso y entrega de diplomas.</b> |
|--------------|--------------------------------------------------|