



MADRID

FEDERACION  
INTERSECTORIAL  
DE AUTONOMOS  
DE LA COMUNIDAD  
DE MADRID



# informa

**AUTÓNOMOS  
MADRILEÑOS**

ACTUALIZA Y FORTALECE TU NEGOCIO  
septiembre-octubre-noviembre de 2022

Paseo de la Infanta Isabel, 17 - 28014 Madrid - Tlf.: 915775142 - Fax: 91577 51 42  
FEDERACIÓN INTERSECTORIAL DE AUTÓNOMOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, FIDACAM

## 14 de septiembre: 2ª edición Herramienta de Comunicación CANVA. Cómo crear mi campaña publicitaria/promocional



ACTUALIZA Y  
FORTALECE TU NEGOCIO



HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN  
GRATUITA *Canva*

CÓMO CREAR MI CAMPAÑA  
PUBLICITARIA/PROMOCIONAL  
(segunda edición)

14 de septiembre de 2022 - Formato: Online  
Horario: de 15:00 a 17:00h.

Proyecto subvencionado por



**E**n septiembre los Talleres Actualiza y Fortalece tu Negocio te ofrece una segunda edición de la herramienta de comunicación gratuita Canva, para que puedas desarrollar tu creatividad en beneficio de tu negocio, utilizando soluciones sencillas y eficaces.

○ El marketing y la imagen de marca es un aspecto fundamental para un pequeño y mediano negocio, es una de las formas de diferenciarse de la competencia y abrirse camino con una entidad atractiva y de calidad.



Para solicitar información, teléfonos: 915775142 y 639555132 - email: [contacto@fidacam.com](mailto:contacto@fidacam.com)

Solicitud de inscripción: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwZj\\_3xlLkQeqFvuSjKt4zG7DHo8hNeOl1oqa45XxyPSVrg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwZj_3xlLkQeqFvuSjKt4zG7DHo8hNeOl1oqa45XxyPSVrg/viewform)

# 28 de septiembre: Cómo utilizar las redes sociales para captar clientes

ACTUALIZA Y  
FORTALECE TU NEGOCIO



## CÓMO UTILIZAR LAS REDES SOCIALES PARA CAPTAR CLIENTES



28 de septiembre de 2022 - Formato: Online  
Horario: de 15:00 a 17:00h.

Proyecto subvencionado por



**A**prender a conseguir nuevos clientes con nuevos canales de comunicación digital, cómo usar las herramientas existentes para la mejora de la gestión de su negocio. Un cliente nuevo es un tesoro. Los canales de comunicación se han ampliado y se ha segmentado también por edad debido a la pandemia. Deberíamos aprender a captar y retener clientes a través de los nuevos modelos de comunicación.

○ Algunos usuarios están en las redes por diversión, otros por temas profesionales, pero hay un tercer grupo que está allí incluso sin saberlo, porque se hizo un perfil y no lo usa. ¿Dónde están los clientes potenciales? Los dos primeros grupos son importantes. En las redes sociales nunca sabes realmente de dónde te puede venir un cliente, así que es conveniente aprender algunas estrategias, acciones a seguir y consejos para captar clientes para tu negocio desde Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn, etc.

○ Hay varias maneras de captar clientes: estableciendo bancos de datos de clientes, creando relaciones personales, mejorando tu reputación digital y ofreciendo una adecuada atención al cliente. El centro de tu estrategia no eres tú, es tu cliente.



**H**ay que utilizar las redes sociales que mejor se adecuan a tu negocio, cada uno tiene unas mejores redes sociales para utilizar. La presencia digital en ellas precisa de un estudio previo, de un conocimiento que te podemos enseñar.

○ Por ejemplo, a modo de presentación, Instagram sirve más para ganar comunidad y generar interacción con nuestros productos; LinkedIn más para crear relaciones profesionales con otras marcas y representantes de ellas; Facebook para trabajar las relaciones con los clientes; Youtube para generar contenidos de utilidad de larga duración sobre nosotros y lo que vendemos; o Twitter, finalmente, más para ganar tráfico a los contenidos webs.

Para solicitar información, teléfonos: 915775142 y 639555132 - email: [contacto@fidacam.com](mailto:contacto@fidacam.com)

Solicitud de inscripción: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSenl\\_qEHPE42jsuNPTk5s3xUj5UKb7iy8pE0bp310LaKMuz9Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSenl_qEHPE42jsuNPTk5s3xUj5UKb7iy8pE0bp310LaKMuz9Q/viewform)

# 26 de octubre: Whatsapp Business.

## Una potente herramienta al servicio de las empresas

ACTUALIZA Y  
FORTALECE TU NEGOCIO



# WHATSAPP BUSINESS

Una de las herramientas más potentes al servicio de las empresas



26 de octubre de 2022 - Formato: Online  
Horario: de 15:00 a 17:00h.

Proyecto subvencionado por



Una de las herramientas de comunicación más potentes al servicio de las empresas. Daremos a conocer cómo emplear la versión Business de WhatsApp y como integrarla con nuestros canales digitales: web, redes sociales y la comunicación tradicional.

○ WhatsApp Business se creó para concretar la mensajería instantánea en el mundo laboral. Permite interacciones profesionales, de forma que los autónomos pueden hacer de ella su escape de negocio. Los trabajadores autónomos crean el perfil de su actividad, en el que pueden incluir desde mensajes específicos para sus clientes, hasta informarles de cualquier modificación en el pedido o los horarios al instante.

○ WhatsApp Business dispone de una capa digital específica que permite a los autónomos personalizar el servicio de su negocio a través de un simple mensaje de móvil.

○ WhatsApp Business está vinculada a un número creciente de aplicaciones, que permiten añadir nuevas funciones más sofisticadas. WhatsApp Business es una herramienta ideal para mejorar la relación con los clientes, facilita que un primer contacto se convierta en una relación más frecuente.



Te explicaremos y enseñaremos el uso de WhatsApp Business, versión desarrollada para empresas, también gratuita orientada al negocio. La comunicación con los clientes es natural y sencilla, más inmediata que enviar un e-mail o usar un webchat.

○ Su comodidad y funcionamiento intuitivo proporciona a los autónomos un espectro increíblemente amplio de personas a las que mostrar tu actividad económica y se ha demostrado que incrementa notablemente las ventas de los pequeños negocios

Para solicitar información, teléfonos: 915775142 y 639555132 - email: [contacto@fidacam.com](mailto:contacto@fidacam.com)

Solicitud de inscripción: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdqMD8NKSgQ-HVyaXfOq54HxWV60Vz42T9OS8v8SAEbD0c6IA/viewform>

# 16 de noviembre: Habilidades para la venta. Comunicación con clientes Omnicanal. La ley del Espejo



ACTUALIZA Y FORTALECE TU NEGOCIO

FEDERACIÓN AUTONÓMICA DE AUTÓNOMOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID **FIDACAM**

**HABILIDADES PARA LA VENTA, COMUNICACION CON CLIENTES OMNICAL, LA LEY DEL ESPEJO**

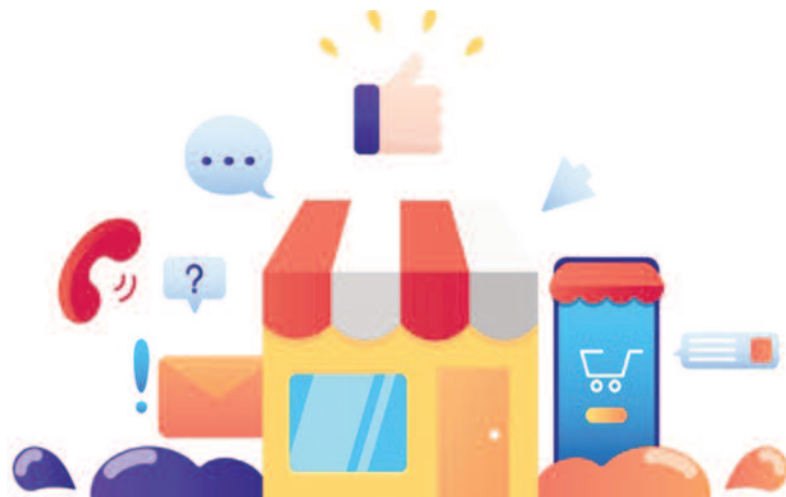
16 de noviembre de 2022 - Formato: Online  
Horario: de 15:00 a 17:00h.

Proyecto subvencionado por **MADRID**

**E**l objetivo de este taller es utilizar una metodología correcta para hablar con nuestros clientes a través de cualquier canal de comunicación. Los autónomos pequeños y medianos empresarios deben tener una manera de interactuar con clientes existentes y clientes potenciales y este método ha de poder hacerse a través de cualquier canal de comunicación. Este hecho “obliga” a las empresas a centrarse en el cliente y aportarle valor con independencia del canal por el que haya llegado.

○ Omnicanal es un modelo de comunicación utilizado por las empresas para mejorar la experiencia de sus clientes, permitiéndoles estar en contacto constante con la empresa a través de múltiples canales al mismo tiempo. Así, se ofrece a los clientes la misma experiencia en todos los canales, al tiempo que proporcionan a los agentes de atención al cliente una interfaz más sencilla y mayor información.

○ La ley del espejo nos dice en esencia que todo lo que hay fuera de ti (circunstancias, emociones, juicios, etc), es un reflejo de tu interior. Esta herramienta te ayuda a identificar que las situaciones que ves en otras personas, son realmente un reflejo de ti. Para que un proyecto arranque, además de saber qué quieren tus clientes y cómo les ayudas, tienes que saber quién eres.



**L**a estrategia omnicanal se basa en integrar múltiples canales de comunicación, que construyen una experiencia del usuario óptima. Hasta ahora un cliente que quería comprar un producto iba directamente a la tienda física a comprarla. Ahora, la mayoría de estas personas se informan antes a través de múltiples canales que van desde opiniones de conocidos hasta ver en webs diferentes opciones a la hora de elegir ese producto mirando precio, durabilidad, funcionalidades o calidad del producto. Por medio de este sistema los clientes pueden interactuar con el negocio, incluyendo correo electrónico, chat, SMS y medios sociales.