

FIRST NAME:

LAST NAME:



Pet Rescuers está por configurar una cuenta de Instagram y una página de Facebook. El equipo quiere tener normas de marca coherentes en todas las plataformas.

Ubica los siguientes elementos para ayudarlo a definir cuáles deberían ser parte de las normas de marca y cuáles no. Une los siguientes elementos con el tipo de información de los miembros adecuado.

1. Forma parte de las normas de marca

- a) Reglas de la comunidad
- b) Activos de imágenes del perfil
- c) Descripciones del tono de voz que debe usarse en el contenido y los mensajes
- d) Programación de publicaciones
- e) Descripción del estilo gráfico de las imágenes
- f) Organigrama
- g) Nombre de la comunidad

2. No forma parte de las normas de marca

Un nuevo community manager se une al equipo de Pet Rescuers para trabajar en la moderación. Con el nuevo miembro del equipo, tres community managers responden las consultas de los miembros. Los community managers deben mantener el mismo tono de voz y ser fieles a la marca.

¿Cómo debería cada community manager responder las consultas de los miembros?

- a) Usar sus perfiles personales y emplear el tono de cada uno de ellos para que la respuesta sea personalizada y quede en claro quién responde
- b) Dependerá del tema que se trate
- c) Usar el perfil de Pet Rescuers que todos los community managers comparten y firmar cada respuesta con el nombre del miembro del equipo
- d) Usar el enfoque acordado, aprobado y documentado en las normas de marca de Pet Rescuers

Community Manager

Sir Martín Yarlequé