

Lista de habilidades para la membresía

Puedes usar esta lista para llevar adelante una auditoría de habilidades e identificar cuáles ya tienes disponibles en tu medio. Algunas sólo serán necesarias cuando tu programa de membresía alcance cierto tamaño. Y cuando eso ocurra, tal vez merezca la pena explorar la automatización de algunas tareas.

◆◆◆ Habilidad fundamental ◆◆ Habilidad importante ◆ Habilidad que sería bueno tener

Ingresos, marketing y ventas

- Estrategia de desarrollo** ◆◆◆
Diseñar y ejecutar campañas de membresía, experimentar con nuevos formatos para atraer miembros, fijar metas de ingresos y de crecimiento de la membresía.
- Técnicas y prácticas de marketing digital** ◆◆◆
Marketing por correo electrónico y por redes sociales y alianzas para hacer contenidos.
- Gestión de comercio electrónico y atención al cliente** ◆◆◆
Logística de los beneficios, procesamiento de tarjetas de crédito, “perseguir” a miembros que se dieron de baja, procesamiento de cancelaciones y reintegros.
- Experiencia con manejo de bases de datos*** ◆◆
Desarrollo y mantenimiento de las bases de datos de los miembros y las listas de correo.
(* Puede transformarse en una habilidad fundamental cuando madure tu programa de membresía).
- Desarrollo del negocio** ◆◆
Generación del modelo de negocios, proyección de ingresos y costos, verificación de estimaciones de ingresos y costos.
- Branding** ◆◆
Establecer la estrategia de marca, la identidad y el mensaje.
- Estrategia de comunicaciones y relaciones públicas** ◆
Asegurar que otros medios den cobertura a tus mejores trabajos.

Investigación, datos y análisis de métricas

- Experiencia con métricas y análisis de datos** ◆◆◆
Monitorear métricas clave de rendimiento, identificar tendencias en los datos, crear informes de métricas, evaluar éxitos y fallas de las campañas, identificar apropiadamente las mejores prácticas, brindar información a las partes interesadas.

- Desarrollo de producto y testeos** ◆◆◆
Investigación de audiencia: diseñar y administrar encuestas y focus groups, interpretar datos de audiencias para segmentar y para localizar necesidades.
Mentalidad de prueba y aprendizaje: toma de decisiones guiada por los datos, pruebas A/B, testeo de usuarios.

Engagement

- Gestión de comunidad** ◆◆◆
Responder preguntas de los miembros, solicitar aportes de los miembros, organizar encuestas para los miembros, moderar el debate con los miembros.

- Estrategia de boletines*** ◆◆◆
Diseñar productos de newsletters, escribir y dar formato a los emails, evaluar el funcionamiento de los boletines.
(* Si los newsletters no son un componente central de tu estrategia editorial y de desarrollo de audiencias, entonces esta no es una habilidad fundamental).

- Estrategia de redes sociales** ◆◆◆
Usar las plataformas para conectar con los miembros y llegar a nuevas audiencias.

- Sentirse cómodo siendo la cara/voz del medio** ◆◆
Habilidad para conducir una reunión, escuchar en profundidad y facilitar el diálogo.
Vulnerabilidad; disposición a admitir errores.

- Planificación y organización de eventos*** ◆
Planificar el flujo de actividades, conseguir expositores, coordinar lugares.
(* Esta es una habilidad importante si tu estrategia se apoya esencialmente en los eventos).

- Experiencia en la toma de decisiones colaborativa/cooperativa** ◆
Organizar consultas, encuestas y votaciones.

Editorial

Esta lista se enfoca sólo en actividades periodísticas relacionadas con la membresía.

- Excelente comunicación escrita** ◆◆◆
Redactar para los boletines, redes sociales y solicitudes a los miembros.

- Comunicación externa eficaz** ◆◆◆
Capacidad para comunicar con eficacia la misión de tu medio, el impacto de la membresía y qué significa ser un medio apoyado por miembros, iniciativas de engagement (pedidos de colaboración, elaboración de convocatorias, atraer los saberes de los miembros, invitaciones a participar) y los resultados de esas iniciativas (incluyendo las decisiones clave).

- Comunicación interna eficaz** ◆◆◆
Capacidad para comunicarse eficazmente con el área editorial sobre actividades y campañas para generar ingresos, el feedback de los miembros e información de los análisis de métricas.