

Lista de habilidades para programas de membros

Você pode usar esta lista de verificação de habilidades para identificar quais delas já estão disponíveis em sua organização. Nem todas essas habilidades serão necessárias até que seu programa de membros alcance um determinado tamanho. Quando ele tiver se expandido e alcançado, pode valer a pena avaliar a automação de algumas dessas tarefas.

◆◆◆ Habilidade crucial ◆◆ Habilidade importante ◆ Habilidade boa de se ter

Receita, Marketing e Vendas

Estratégia de crescimento ◆◆◆

Projetar e executar iniciativas de adesão, experimentar novos formatos para atrair membros, definir metas de receita e aumento de membros

Práticas e técnicas de marketing digital ◆◆◆

E-mail marketing, marketing de mídias sociais, parcerias de conteúdo

Gerenciamento de e-commerce e atendimento ao cliente ◆◆◆

Cumprimento da entrega de benefícios, processamento de cartão de crédito, busca de membros com adesão expirada, processamento de cancelamentos e reembolsos

Experiência com gerenciamento de banco de dados* ◆◆

Cumprimento da entrega de benefícios, processamento de cartão de crédito, busca de membros com adesão expirada e reembolsos

(*Este item pode vir a se tornar uma habilidade crucial conforme seu programa de membros amadurece)

Desenvolvimento de negócios ◆◆

Modelagem de negócios: geração do modelo de negócios, projeções de receita e de custos, verificação das suposições de receitas e de custos

Branding ◆◆

Definir estratégia de marca, identidade e mensagens

- Estratégia de relações públicas e de comunicação** ♦
Garantir a repercussão de seu jornalismo de maior impacto em outros veículos
-

Pesquisa, Dados e Análise de métricas

- Experiência com análise / medição de métricas** ♦♦♦
Monitorar as principais métricas de desempenho, identificar tendências de dados, criar relatórios de métricas, avaliar os sucessos e fracassos de cada campanha, identificar as melhores práticas em cada área, reportar os dados às partes interessadas
 - Desenvolvimento e teste de produtos** ♦♦♦
Pesquisa de público: Projetar e administrar pesquisas de opinião e grupos focais, interpretar dados da audiência para descobrir segmentos e necessidades do público. Uma mentalidade de teste e aprenda: tomada de decisão baseada em dados, teste A / B, teste de usuários
-

Engajamento

- Gestão da comunidade** ♦♦♦
Responder às perguntas dos membros, solicitar sugestões dos membros, organizar pesquisas com os membros, moderar discussões dos membros
- Estratégia de newsletters*** ♦♦♦
Projetar produtos para newsletters, escrever e formatar e-mails, avaliar o desempenho das newsletters
(* Se newsletters não forem um componente central de sua estratégia editorial e de desenvolvimento de público, então esta não é uma habilidade crucial)
- Estratégia de mídias sociais** ♦♦♦
Usar as plataformas de mídia social para engajar os membros existentes e alcançar novos públicos
- Estar confortável sendo o rosto / voz da organização** ♦♦
Capacidade de comandar um auditório, de escutar atenciosamente e facilitar a conversa; vulnerabilidade; disposição para assumir erros

Planejamento / organização de eventos* ◆

Planejar o fluxo de atividades, buscar palestrantes, coordenar os locais de realização dos encontros

(* Esta é uma habilidade importante se você tiver uma estratégia de membros baseada em eventos)

Experiência colaborativa / cooperativa na tomada de decisões ◆

Organizar consultas, pesquisas e votações

Editorial

Habilidades especificamente voltadas a atividades editoriais relacionadas ao programa de membros, não a atividades centrais.

Excelente comunicação escrita ◆◆◆

Redação de newsletters, de apelos em redes sociais e no próprio veículo

Comunicação externa eficaz ◆◆◆

Capacidade de comunicar efetivamente qual é a missão da sua organização, qual é o impacto do seu programa de membros, o que significa ser apoiado por membros;

Capacidade de redigir iniciativas de engajamento (crowdsourcing, elaboração de chamadas, perguntas para obter conhecimento dos membros, convites à participação) e de comunicar quais são os resultados dessas iniciativas (incluindo decisões-chave)

Comunicação interna eficaz ◆◆◆

Capacidade de comunicar com eficácia ao setor editorial sobre atividades / campanhas de receita, feedback de membros e informações analíticas