

COMMUNITY MANAGEMENT

LES FONDAMENTAUX

Objectifs :

- Réussir ses premiers pas dans la fonction de Community Manager
- Définir une stratégie pour construire et animer sa communauté
- Animer sa communauté
- Rester en veille e fidéliser ses membres

Prérequis : Être inscrit et actif sur au moins un réseau social

Public : Community Manager en prise de fonction – Community Manager occasionnel – Responsable marketing – Responsable communication

Durée : 3 jours

Programme :

1. Le Web social - Les enjeux d'une communauté

Qu'est-ce qu'une communauté ? A quoi sert-elle ?

Les impacts du web social sur l'identité individuelle, la relation marque-consommateurs et sur l'image de marque

Les nouvelles tendances au sein du web collaboratif

Les nouveaux comportements d'achat (ZWOT)

Les métiers de la communication digitale

2. Définir sa stratégie

Les questions à se poser : Faut-il créer sa communauté ou profiter de l'existant ?

Les relations à développer

Son image : la définir, la développer

3. Construire et développer sa communauté

Mise en place d'un Gantt pour la planification

Mise en place de son plan d'actions

Page Facebook, compte Twitter, Instagram, LinkedIn, blog, chaîne YouTube : lequel choisir ?

4. Créer et animer des espaces sur les réseaux sociaux

Page Facebook : création de sa page – travail sur le contenu

Compte Twitter : vocabulaire – objectifs – travail sur les messages

LinkedIn : création de sa page – travail sur le contenu – mise en relations – suivi de communautés
Instagram, chaîne YouTube : les médias sociaux visuels
Les membres existants : en faire des relais d'informations
Lancement de sujets : susciter le débat, les échanges, le partage
Fidélisation des membres en organisant des évènements
Respect des règles éthiques de la communauté
Les avis clients et leurs impacts

5. Mettre en place un programme influenceurs

Les influenceurs : qui sont-ils ?
Les typologies d'influenceurs pertinents
Conception d'un programme influenceurs pérenne

6. En solo

Travail sur ses réseaux
Relation avec le formateur