



Community management



Vos objectifs deviennent les nôtres

Objectifs

- Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager
- Utiliser les leviers d'influence sur Internet
- Créer et animer une communauté en ligne qui soit engagée
- Améliorer le degré de fidélité des membres
- Favoriser l'acquisition de trafic vers la principale plateforme de conversion de l'entreprise
- Améliorer l'image de marque

Public

Cette formation s'adresse à toute personne désirant apprendre et décrypter les codes du management de communauté sur Internet.

Pré-requis

Avoir une première approche de la pratique d'Internet

Durée de la formation, dates et lieu

Une journée

Lieu : en vos locaux ou chez Formateam

Programme de la formation

Partie 1 - Introduction

- Définition d'un réseau social
- Historique des réseaux sociaux
- Les chiffres clés généraux
- Usages et attitudes des consommateurs internautes
- Enjeux et objectifs de l'utilisation des médias sociaux : acquisition & fidélisation, puis création de trafic et ventes.
- Qu'est ce que le community management ?

Atelier : Quizz sur les chiffres social media

Partie 2 - Théorie

Définir sa stratégie de communication digitale

- Faire un état des lieux de la e-réputation
- Définir ses communautés
- Concevoir sa stratégie digitale de A à Z: quels médias / réseaux sociaux utiliser pour quels objectifs ?
- Définir la ligne éditoriale web (ton de la communication, etc.)
- Définir des indicateurs de mesure et de performance (KPI)

Programme de la formation SUITE...

Conception de contenu

- Les différents types de contenus web
- Ecrire pour le web
- Le brand content et la stratégie éditoriale sur le web social
- Les Moment Of Truth (MOT)
- Les visuels
- Les vidéos
- Les mentions

Atelier : Brand content et création de contenu

Les différents réseaux et leurs codes/spécificités

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- Pinterest
- Youtube

Publication sur les réseaux sociaux

- Quel rythme de publication ?
- Rédaction d'un planning éditorial
- La publication en temps réel
- La publication programmée
- La publication ciblée
- Les outils de publication
- Erreurs à éviter dans la publication

Atelier : Prise en main d'un outil de programmation

Animation des réseaux sociaux

- Intervention dans les discussions
- Organisation d'évènements sur les réseaux sociaux
- Organisation d'évènements IRL (in real life)
- Organisation de jeux concours

Cas pratique : création d'un jeux concours

Identifier les opportunités publicitaires

- Quels objectifs ? Quel ROI attendu ?
- Comment réaliser une publicité sur Facebook ?
- Comment réaliser une publicité sur Twitter ?
- Comment réaliser une publicité sur LinkedIn ?

Mesurer les actions de communication digitale

- Les différentes actions d'engagement : followers, like, partage, reach, impressions, retweet, etc.
- Les outils de mesure de l'engagement digital et du ROI
- Le Social Media Management System Communication et gestion des relations influenceurs
- Les principaux types d'influenceurs web et leurs actions
- Où les trouver
- Comment les aborder
- Construire la relation marque/influenceurs
- Quels intérêts pour la marque, et quel ROI attendre

Cas pratique : Veille et prise de contact influenceurs



Programme de la formation SUITE...

Gestion de communication de crise en ligne

- Les différents types de crise Internet : fail, bad buzz...
- Anticiper la crise
- Savoir réagir

Atelier : Quizz sur les différents types de communication de crise

Transformer ses followers engagés en clients

- Ne pas perdre de vue l'objectif final de l'utilisation des médias sociaux, qui est la génération de trafic et la vente.
- Proposer des offres exclusives
- Multiplier les call to actions
- Soigner son tunnel de conversion
- Travailler la landing page

Points forts et démarche pédagogique

Des outils pour gagner en aisance dans sa relation avec les clients

De nombreuses mises en situation permettant aux participants de se mettre à la place du client et d'acquérir les bons automatismes

Une formation très opérationnelle : réflexion sur ses propres situations professionnelles et plan de progrès personnalisé permettant une mise en application dès le retour en entreprise.