

Community Management 2 – Animer sa communauté sur les réseaux sociaux

Apprenez à animer votre communauté sur les réseaux sociaux

À l'heure de la digitalisation, les entreprises ont tout intérêt à faire des réseaux sociaux leurs alliés.

Le rôle et les usages des réseaux sociaux ont connu un essor remarquable dans le cadre professionnel. Les métiers se sont structurés et, au-delà de la gestion d'une communauté de clients ou de prospects, ils englobent désormais des fonctions de promotion, publicité, e-réputation, relation-client...

Dans cette formation, vous apprendrez à animer vos réseaux pour développer votre audience, ainsi qu'à organiser des communautés autour de votre marque et à contrôler l'image que vous souhaitez diffuser.

Objectif

A l'issue de la formation Community Management 2 – Animer sa communauté sur les réseaux sociaux, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Concevoir et déployer une stratégie de présence et d'influence sur les réseaux sociaux
- Animer et fédérer une communauté, veiller au respect des codes de bonne conduite et gérer les situations de crise
- Maîtriser les pratiques éditoriales adaptées aux réseaux sociaux
- Exploiter les possibilités des formats multimédia

Les pré-requis

Maîtriser l'environnement de Windows et la micro-informatique est nécessaire pour suivre cette formation, de même qu'être à l'aise avec Internet facilitera l'apprentissage.

Public concerné

Toute personne étant amenée à effectuer des tâches liées au Community Management dans la cadre de son activité.

Validation

Une attestation de fin de stage
est délivrée.

Une évaluation pratique & théorique sera réalisée en fin de parcours.

Les points forts

Formation réalisable à distance,
en présentiel ou un mix des deux.

Formation sur mesure et adaptée.

Devenez autonomes !

Accessibilité

Pour les personnes

en situation de handicap,

Vous pouvez consulter cette page pour vous orienter au mieux.

Délai d'accès

Il est variable en fonction

de votre statut et du

financement de la formation.

Pour en savoir plus, contactez-nous

Contenu de la formation

L'environnement du Web (de 2h à 4h)

- Internet, le Web et son fonctionnement
- Distinguer les principaux navigateurs : Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Internet Explorer
- L'importance du référencement
- Connaître les principaux : Google, Yahoo, Bing
- Les sites vitrines / sites de ventes en ligne

- La mutation des modes de communication
- Les évolutions du Web 1.0 au Web collaboratif

Panorama et état des lieux des réseaux sociaux (de 2h à 4h)

- Les différents réseaux sociaux
- Savoir faire la distinction entre les réseaux professionnels et les autres types de réseaux sociaux
- Spécificités et tendances de chaque réseau social
- Identifier les utilisateurs et leurs motivations/usages
- Les bénéfices, les finalités et les applications métiers
- Choisir les réseaux sociaux à intégrer à sa stratégie de présence

Rappels pour élaborer sa stratégie Social Media (de 3h à 5h)

- Identifier les impacts de l'e-réputation sur la marque
- Passer de l'e-réputation au e-lobbying
- Appréhender une méthodologie pour définir sa stratégie
- Identifier ses cibles et ses usages : la notion de Buyer Personas
- Identifier ses leviers : une stratégie de sélection
- Adapter son organisation et ses métiers

Constituer sa communauté VS utiliser les communautés existantes (de 2h à 4h)

- Bonnes et mauvaises pratiques : règles à respecter pour construire sa propre e-communauté
- Pérenniser sa communauté
- Identifier les grands carrefours communautaires
- Optimiser ses investissements on-line grâce aux communautés

Gestion de la communauté (de 3h à 5h)

- Mettre en place une stratégie de communication multicanale
- Passer de la communication à la conversation
- Prendre en compte l'évolution de l'expérience client
- Savoir s'engager et répondre au nom de l'entreprise
- Savoir modérer
- Engager la conversation et répondre
- Anticiper et surprendre
- Évoluer vers des plateformes de contenus

Le Content Management : créer et optimiser ses contenus (de 4h à 6h)

- Les outils du Community Manager : créer des contenus et des visuels, améliorer son organisation et sa production
- Maîtriser le fond et la forme
- Diffuser des contenus exclusifs et adaptés
- Connaître les usages pour améliorer la visibilité de ses publications
- Savoir gérer l'impact des algorithmes avec le
- Social Advertising
- Optimiser sa page Facebook avec des applications tierces
- Monétiser son offre avec le Social Commerce
- Valoriser et fidéliser ses ambassadeurs : dépasser le cadre des réseaux sociaux

La gestion des situations de crise (de 3h à 5h)

- Présentation des différentes typologies de crise
- Canaliser et gérer l'amplification d'une crise par Internet
- Adopter une stratégie de communication adaptée à la situation
- Préparer et former son organisation à la gestion de crise
- Être capable de gérer les critiques

Evaluer la performance des actions menées

(de 3h à 5h)

- Distinction entre Return on Investment (ROI) et Return on Attention (ROA)
- Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs (KPI)
- Les outils d'analyse de statistiques pour Facebook, Instagram et Twitter
- Objectifs et périmètres de veille
- Les outils d'observation gratuits
- Les solutions professionnelles de veille et de mesure d'engagement