



FORMATION COMMUNITY MANAGEMENT

Objectif pédagogique

- Acquérir et assimiler les connaissances nécessaires en community management

Contenu & durée

- 10 modules
- Environ 40 heures
- 100 % distanciel



Niveau

- Tous niveaux
- Certification

Prérequis technique

- Ordinateur ou tablette fonctionnelle
 - Connexion internet
-



PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Depuis la montée en puissance d'internet, le comportement des consommateurs a changé. Dans chaque poche, se trouve aujourd'hui une fenêtre donnant sur le monde entier. Sans sortir de chez soi, n'importe qui peut aller à la pêche aux informations et aux comparaisons avant d'acheter. Il y a encore quelques années, la guerre des prix faisait rage, mais les consommateurs d'aujourd'hui recherchent beaucoup plus qu'un simple achat, ils veulent vivre des expériences.

C'est pourquoi une présence en ligne et notamment sur les réseaux sociaux devient indispensable, et les entreprises l'ont bien compris. Les internautes recherchent la meilleure qualité au meilleur prix, mais aussi des interactions, une relation privilégiée avec les entreprises auprès desquelles ils consomment. Ils veulent faire partie d'une communauté. Mais l'animation des réseaux sociaux ne s'improvise pas. Si la chaleur humaine apporte beaucoup, cela implique également de batailler avec des algorithmes qui choisiront ou non de mettre vos contenus en avant, mais la formation Devenir Community Manager vous y prépare. Vous apprendrez notamment à :

- Construire une ligne éditoriale pour instaurer une cohérence dans vos contenus ;
- Comprendre et décoder les spécificités de chaque réseau social ;
- Produire et planifier des contenus pertinents et de qualité.

Au travers des 10 modules richement argumentés, vous découvrirez les bonnes pratiques pour fédérer de véritables ambassadeurs autour de la marque que vous représenterez. Vous serez en mesure de devenir un atout incontournable pour l'entreprise en mêlant service client et marketing par le simple fait d'être en interaction directe avec les utilisateurs. **Le community management**, bien que l'on soit seul face à l'univers du web est avant tout humain et riche en rencontres. De l'animation de communautés à la recherche d'une stratégie et de partenaires, vous aurez une influence significative sur l'avenir de l'entreprise.



PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : Le rôle du community management

Dans le module 1, nous aborderons les qualités et les compétences requises pour exercer ce métier et comment ce métier a su s'imposer dans le monde numérique et réel.

- Qu'est-ce que le community management ?
- Les compétences requises
- Développement du community management

Module 2 : Les réseaux sociaux

L'ensemble des médias et réseaux sociaux et leurs caractéristiques seront abordés.

- Médias sociaux
- Outils collaboratifs
- Réseaux sociaux

Module 3 : Stratégie Social Media

Vous découvrirez ici les forces et les faiblesses des réseaux sociaux. Nous évoquerons le choix de la présence d'une marque sur certains réseaux en fonction de sa stratégie et de ses objectifs.

- Choisir le bon réseau social
- Les forces et avantages des réseaux sociaux
- Les risques et inconvénients des réseaux sociaux
- **Le lexique du community management**

Module 4 : E-réputation

Deux missions essentielles du community management seront détaillées, ou comment surveiller l'e-réputation d'une marque ou d'une entreprise en mettant en place un processus de veille avec les outils ad-hoc.

- La veille
- E-réputation
- Organiser sa présence sur les réseaux sociaux

Module 5 : Les différents types de communautés et d'utilisateurs



Les différents types de communautés et d'utilisateurs seront minutieusement étudiés. Il sera aussi question de la communication avec les membres d'une communauté et de l'élaboration d'une charte pour encadrer les échanges.

- Les différentes communautés
- Les différents niveaux d'engagement
- La communauté de marque
- Mettre en place un objectif de communication

Module 6 : Animer et modérer une communauté

Vous connaîtrez les meilleures techniques d'animation d'une communauté et adopterez les bonnes méthodes pour modérer l'espace communautaire.

- Conseils pour animer la communauté
- Interagir
- Le crowdsourcing
- La modération
- Facebook et Twitter

Module 7 : Gérer les crises

Dans le module 7, il sera question de la gestion de crise par le community management et notamment la gestion du bad buzz tant redouté par les marques. Nous évoquerons également le rôle que jouent les ambassadeurs et les influenceurs pour l'image de marque.

- Gérer une situation de crise
- Le bad buzz
- Les ambassadeurs
- Les influenceurs

Module 8 : La charte éditoriale

Nous aborderons la production et la diffusion de contenus de qualité, en particulier la rédaction et l'utilisation des techniques SEO.

- Création de contenus
- Le référencement SEO
- La charte éditoriale

Module 9 : Mesurer les effets des actions du Community Management



La stratégie social média et l'analyse des actions ou ROE sont au cœur des préoccupations du community management.

- La stratégie social media
- Les KPI
- ROE

Module 10 : Utiliser ses compétences en community management dans le monde professionnel

Dans ce dernier module nous vous donnerons des pistes pour trouver un travail ou comment démarrer en freelance avec le bon statut.

- Le community manager interne
 - Freelance
 - LinkedIn
 - Conseils pour trouver un travail de Community Manager
-