

## PROGRAMME DE FORMATION COMMUNITY MANAGEMENT

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJECTIFS</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager.</li> <li>• Utiliser les leviers d'influence sur Internet.</li> <li>• Animer une communauté en ligne.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PRE-REQUIS</b>                       | Cette formation ne nécessite pas de prérequis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>MODALITES D'ACCES A LA FORMATION</b> | Aucun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PROGRAMME DE FORMATION</b>           | <p><u><b>Jour 1 :</b></u></p> <p>1- Identifier la place et les missions du community manager</p> <p>Profil et compétences d'un community manager.<br/>Intégrer le community manager au sein des services de l'entreprise.</p> <p>2- Écouter les communautés sur le Web</p> <p>Évaluer son e-réputation auprès des internautes.<br/>Monter un dispositif de monitoring sur Internet.<br/>Analyser les flux d'information.</p> <p><u><b>Jour 2 :</b></u></p> <p>3- Animer et développer une communauté sur les réseaux sociaux</p> <p>Définir process, règles éditoriales et axes de discussion.<br/>Les différentes étapes de construction d'une communauté.<br/>Établir une stratégie cross-média.<br/>Définir les critères de performances (KPI).<br/>Connaître et utiliser des outils de community management.</p> <p>4- Community manager : être présent sur Facebook</p> <p>Les clés du succès sur Facebook.<br/>Créer et animer une page Facebook.<br/>Faire connaître sa page grâce aux campagnes publicitaires.<br/>Suivre les évolutions et les nouvelles fonctionnalités.</p> |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p><b><u>Jour 3 :</u></b></p> <p>5- Créer un profil Twitter<br/>Comprendre les codes de communication Twitter.<br/>Créer et animer un profil de marque.<br/>Acquérir des followers.<br/>Organiser un live-tweet.</p> <p>6- Saisir des nouvelles opportunités sur les réseaux sociaux<br/>Picture marketing sur Pinterest, Instagram, Snapchat.<br/>Réseaux sociaux professionnels : LinkedIn, Viadeo, Slideshare.</p> <p>7- Gérer la e-réputation au quotidien<br/>Du "fail" à la gestion de crise : les différentes typologies de crise sur Internet. Intégrer l'importance de la gouvernance et des social media guidelines.<br/>Anticiper et gérer un fail ou un bad buzz.</p> |
| <b>DUREE</b>                                   | 3 jours – 24 heures                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>                 | Formateurs experts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>EVALUATION</b>                              | Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>                  | 1 à 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DATE</b>                                    | Voir convention de formation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>LIEU</b>                                    | INTRA-ENTREPRISE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>                       | Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>COUT DE FORMATION</b>                       | Voir convention de formation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION</b> | Attestation de fin de stage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |