



**PROGRAMME DE FORMATION
COMMUNITY MANAGEMENT**

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager. • Utiliser les leviers d'influence sur Internet. • Animer une communauté en ligne.
PRE-REQUIS	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucun
PROGRAMME DE FORMATION	<p><u>Jour 1 :</u></p> <p>1- Identifier la place et les missions du community manager</p> <p>Profil et compétences d'un community manager. 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. Monter un dispositif de monitoring sur Internet. Analyser les flux d'information.</p> <p><u>Jour 2 :</u></p> <p>3- Animer et développer une communauté sur les réseaux sociaux</p> <p>Définir process, règles éditoriales et axes de discussion. Les différentes étapes de construction d'une communauté. Établir une stratégie cross-média. Définir les critères de performances (KPI). 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. Créer et animer une page Facebook. Faire connaître sa page grâce aux campagnes publicitaires. Suivre les évolutions et les nouvelles fonctionnalités.</p>



	<p>Jour 3 :</p> <p>5- Créer un profil Twitter Comprendre les codes de communication Twitter. Créer et animer un profil de marque. Acquérir des followers. Organiser un live-tweet.</p> <p>6- Saisir des nouvelles opportunités sur les réseaux sociaux Picture marketing sur Pinterest, Instagram, Snapchat. Réseaux sociaux professionnels : LinkedIn, Viadeo, Slideshare.</p> <p>7- Gérer la e-réputation au quotidien 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. Anticiper et gérer un fail ou un bad buzz.</p>
DUREE	3 jours – 24 heures
PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts
EVALUATION	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
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise.
COUT DE FORMATION	Voir convention de formation
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage