

COMMUNITY MANAGEMENT

Les actions de formation proposées par Numélink sont exclusivement réservées aux entreprises adhérentes au cluster

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu de la formation :
Numélink St Etienne

Coût de la formation :
600, 00 € HT / participant
- 30% pour un 2ème participant

**Les repas de midi sont inclus
dans le coût de la formation**

Dates prévisionnelles :
Jeudi 26 et vendredi 27 janvier 2012

Pré-requis :
Toute personne ayant des
connaissances en site Internet

Public Visé :
Salariés de SSII, de Web
Agency, d'agences de conseil en
communication, ...

Objectif de la formation :
Maîtriser l'ensemble des connaissances
et des outils du Community Management
afin de pouvoir définir une stratégie de
présence et de gestion de réputation sur
Internet

Groupe de stagiaires
Le nombre de stagiaire est limité à
10 participants pour préserver la qualité
de l'échange

**Les stagiaires sont invités à apporter
leur portable**

Supports pédagogiques
Le support est fourni en début de session

Thèmes abordés

- Définir sa stratégie webmarketing,
- Les différents médias sociaux,
- La veille sur les réseaux sociaux,
- Le référencement Google,
- Déréférencement et gestion d'un bad buzz.

Programme résumé

- **Jour 1** : les fondamentaux du webmarketing
- **Jour 1 après midi : Ecouter**
 - o Mettre en place une structure de veille,
 - o Les dispositifs de veille en temps réel,
 - o Les dispositifs de reporting web
- **Jours 2 : Parler**
 - o Définir une stratégie de contenu sur le web
 - o Ecrire pour le web
 - o Le référencement
 - o Les plateformes : facebook, twitter, les blogs, les forums, ...
- **Jour 2 après midi : Répondre**
 - o L'animation de la communauté,
 - o Gérer un bad buzz
 - o Le rôle pédagogique du community manager

Inscriptions

Armand LULKA - alulka@numelink.com - Tél. : 04 77 79 07 07

LES FORMATEURS

Laurent Galichet

Fondateur et dirigeant de Tamento, Laurent a une expérience de plus de **17 ans dans la vente et le marketing**. A la tête de Tamento depuis sa création, Laurent a en charge la production et le pilotage des prestations de développement d'activité, de community management et de communication web de nos clients. De sensibilité plutôt B2C, il a été l'un des premiers à mettre en place une activité de community management avec cmanage.fr.



ou

Christophe Menani

Christophe est associé chez Tamento et **en charge du pôle conseil**. De formation initiale technique (télécoms) et marketing (développement en milieu industriel), Christophe a passé **12 ans dans des missions de vente et de marketing au sein de grandes SSII** (SCC, Atos Origin, ...). Récemment Directeur Marketing et consultant spécialisé Entreprise 2.0 pour Atos Origin, il a bénéficié d'un poste d'observation idéal pour comprendre à la fois les évolutions du web et les opportunités pour les Entreprises.



PROGRAMME DETAILLE

Jour 1

9h30 – 10h00 : introduction

- Accueil café,
- Déroulement des journées,
- Présentation stagiaires,
- Les intervenants, * **Démo**
- Les supports de cours.

10h00 – 10h30 : le web communautaire

Ce qui a changé, les fondamentaux, les chiffres...

- L'état des lieux,
- Les chiffres,
- Les fondamentaux du web communautaire,
- L'influence d'internet sur la consommation.

10h45 – 12h30 : du marketing au webmarketing

Qu'est-ce qu'une communauté, les différents types de communauté et les bases du social CRM

- Les fondamentaux du marketing,
- Les nouvelles règles du web,
- Le webmarketing en pratique, * **Pratique**
- Le social CRM,
- Les différents types de communauté.

14h00 – 15h30 : le community management

Les métiers, les responsabilités, la méthode EcPaRe

- Pourquoi le community management ?
- Le rôle du community manager,
- Qui porte le community management ?

15h45 – 18h00 : Ecouter

Comprendre et mettre en place une logique de veille

- Définir son état initial, méthodes et outils,
- Les outils de statistiques,
- Les outils de veille,
- Les outils de feedback, * **Démo**
- Mettre en place une veille automatisée. * **Pratique**



Jour 2

9h00 – 10h30 : Parler

La conception, la diffusion et la promotion de votre contenu

- Le référencement
 - o Le fonctionnement des moteurs de recherche,
 - o Les techniques de SEO, SEM, référencement naturel, ...
 - o Les liens sponsorisés et Adwords. * Démo

10h45 – 12h30 : Parler (suite)

La conception, la diffusion et la promotion de votre contenu

- Facebook

- o Prenons un peu de recul sur facebook...
- o Comment utiliser facebook quand on est une entreprise ? * Démo
- o Créer et animer un groupe, * Démo
- o Créer et animer une page fan, * Démo
- o Les outils autour de facebook, * Démo
- o Le suivi de l'activité,
- o Les entreprises qui utilisent facebook.

- Twitter

- o Qu'est-ce que twitter ?
- o Comment tirer profit de twitter ?
- o Mettre en place une stratégie d'animation et d'engagement automatisée sur twitter ! * Pratique

14h00 – 15h30 : Parler (suite)

La conception, la diffusion et la promotion de votre contenu

- Les outils de géo localisation (focus sur Foursquare), * Démo
- Les plateformes de partage,
- Les sites participatifs d'avis,
- Les sites d'achats groupés,
- Les réseaux privés professionnels,

15h45 – 17h30 : Répondre (suite)

L'animation de la communauté, comment tenir les conversations

- L'animation de la communauté,
- La gestion d'un bad buzz,
- Les processus de réponse,
- Le rôle pédagogique du community manager,
- **Conclusion et échanges sur le community management.**