



**PROGRAMME DE FORMATION  
COMMUNITY MANAGEMENT**

<b>OBJECTIFS</b>	Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager.  Utiliser les leviers d'influence sur Internet.  Animer une communauté en ligne.
<b>PRE-REQUIS</b>	Utilisation d'une messagerie et du Web
<b>MODALITES D'ACCES A LA FORMATION</b>	Aucun
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	<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><u>Jour 3 :</u></p> <p>5- Créer un profil Twitter</p> <p>Comprendre les codes de communication Twitter. Créer et animer un profil de marque. Acquérir des followers.</p>



	<p>Organiser un live-tweet.</p> <p>6- Saisir des nouvelles opportunités sur les réseaux sociaux</p> <p>Picture marketing sur Pinterest, Instagram, Snapchat. Réseaux sociaux professionnels : LinkedIn, Viadeo, Slideshare.</p> <p>7- Gérer la e-réputation au quotidien</p> <p>Du "fail" à 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>
<b>DUREE</b>	3 jours – 24 heures
<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	Formateurs experts en bureautique
<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>	Exercices pratiques d'applications, axés sur la problématique professionnelle du stagiaire, et complétés par des exemples concrets et des apports théoriques.
<b>COÛT DE FORMATION</b>	Voir convention de formation
<b>FORMALISATION A L'ISSU DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage