

## PRÉ-REQUIS

Maîtriser la micro-informatique et avoir une bonne pratique de l'Internet

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices applicatifs, assistance post-formation (tél et courriel)

## DURÉE / LIEU

4 jours / 28 heures  
AMG Informatique

## OBJECTIFS ET PUBLIC CONCERNÉ

Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager.  
Utiliser les leviers d'influence sur Internet.  
Animer une communauté en ligne. Organiser la communication autour de produits ou services en exploitant les réseaux sociaux.

Cette formation s'adresse à toute personne intéressée.

## ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices et travaux pratiques applicatifs.  
Exercices de validation des connaissances.

## PROGRAMME

### 1 - IDENTIFIER LA PLACE ET LES MISSIONS

Profil et compétences d'un community manager  
Utiliser les outils collaboratifs / réseaux sociaux  
Les outils quotidiens du community manager  
Ce qui est attendu d'un community manager

### 2 - ECOUTER LES COMMUNAUTES SUR LE WEB

Evaluer son image auprès des communautés  
Monter un dispositif de veille sur Internet  
Analyser les flux d'information

### 3 - ANIMER UNE COMMUNAUTE

Définir process et règles éditoriales  
Connaître les codes d'écriture sur Internet  
Etablir une stratégie cross-média

### 4 - COMMUNITY MANAGER : ETRE PRESENT SUR FACEBOOK

Intervenir sur les fanpages  
Mettre en place des campagnes publicitaires  
Suivre les évolutions et les nouvelles fonctionnalités

### 5 - CREER ET EXPLOITER UN PROFIL TWITTER

Créer un profil de marque  
Les codes de communication Twitter  
Créer une page officielle sur Twitter  
Acquérir des followers

### 6 - ETENDRE UNE COMMUNAUTE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Les nouveaux réseaux sociaux  
Lancer une campagne 360°  
Relayer les actions sur Internet par des événements IRL (in the real life)

### 7 - COMMUNITY MANAGER : APPROCHER LES BLOGUEURS

Se familiariser avec l'économie des blogs  
Utiliser les relations Press online

### 8 - GERER UNE CRISE ET LA E-REPUTATION

Les réactions des communautés en situation de crise  
Jouer la transparence et miser sur la réactivité  
Outils et méthodes pour se préparer et anticiper les crises

### 9 - METTRE EN PLACE UNE OPERATION D'INFLUENCE

Définir les axes de discussion  
Les supports de la campagne d'influence  
La mesure de l'influence et les retombées