

Diplôme de formation continue en Communication digitale, expertise web et réseaux sociaux

Module 7 : Social Media Management, Community Management

Enseignant : Yan Luong

Objectifs

Cette formation a pour objectif d'amener les participants à la maîtrise des concepts et pratiques relative à la gestion des médias sociaux dans un contexte professionnel. Elle vise à donner un cadre de référence ainsi que des compétences théoriques et pratiques à la gestion des plateformes sociales en ligne et des communautés et à présenter les outils nécessaires à cette gestion.

- Intégrer les médias sociaux et la gestion de communautés à la stratégie de communication globale et sectorielles de l'entreprise
- Lancer et gérer une communauté, interne ou externe
- Définir sa stratégie de contenus digitaux
- Définir sa stratégie publicitaire
- Mesurer le succès d'une initiative médias sociaux
- Etre au courant des dernières tendances

Programme

Session 1 – introduction aux plateformes sociales, à leurs écosystèmes respectifs, leur sociologie, les opportunités et risques associés

- Les plateformes sociales en ligne
- Les outils de gestion des médias sociaux

Session 2 – Développer une stratégie médias sociaux

- Intégrer les médias sociaux et la gestion des communautés à la stratégie globale et/ou aux stratégies sectorielles
- Développer une stratégie de branding, de contenus et d'engagement
- Politique des médias sociaux et guide des bonnes pratiques à l'attention des collaborateurs

Mise en situation : étude de cas et exercices

Session 3 – Campagnes et mesures de succès

- Campagnes et publicité sur les médias sociaux
- Ambassadeurs et influenceurs
- Mesures et indices clefs de performance

Session 4 – Gestion de réputation, gestion de crise et réseaux sociaux d'entreprise

- L'écoute des conversations sociales en ligne
- La gestion d'une crise en ligne, les matrices décisionnelles
- Les réseaux sociaux d'entreprise et la gestion d'une communauté interne

Mise en situation : étude de cas et exercices

Lectures recommandées

The Cluetrain Manifesto : <http://www.cluetrain.com/book/index.html>

The End of Business As Usual <http://www.briansolis.com/books/>

#AskGaryVee: <https://www.garyvaynerchuk.com/books/>

Evaluation

Théorie – Travail en binôme sur un aspect théorique de la gestion des médias sociaux avec présentation en classe, obligatoire (note de base)

Pratique – Projet individuel de développement de stratégie de communication sur les médias sociaux, optionnel (points bonus)