



**CTI FORMATION**  
Créateur de compétences

# Community management certification TOSA®

## OBJECTIF

### Créer, développer et animer une communauté web.

Etre capable d'animer et développer une communauté d'internautes. Savoir piloter l'e-réputation d'une entreprise.

**TOSA®** Centre Agréé

#### Public visé :

Designer web, infographiste, chargé de communication, community manager ...

#### Pré-requis :

Maîtrise de l'outil informatique et de la navigation web.

#### Modalités de suivi / Appréciation des résultats :

Certification TOSA® Digital.

#### Encadrement :

La formation sera assurée par un formateur expert en web.

1 ordinateur et 1 support de cours par stagiaire.

## PROGRAMME

Eligible au CPF

### DÉFINIR LE MÉTIER DE COMMUNITY MANAGER

- . Qu'est-ce que le Community manager ? Quels profils ? Quelles compétences ? Poste en interne, via agence ou freelance ?
- . Utiliser les outils collaboratifs et les réseaux sociaux
- . Les outils quotidiens

### ÉCOUTER LES COMMUNAUTÉS SUR LE WEB

- . Quelle est votre image auprès des communautés ?
- . Monter un dispositif technique de veille sur Internet
- . Animer une communauté
- . Connaître les codes d'écriture sur Internet

### DÉCOUVRIR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE SOCIAL MEDIA

- . Panorama des réseaux sociaux
- . Définir sa stratégie sociale
- . La charte éditoriale : process et règles pour une rédaction efficace, planning de rédaction et rythme de publication

### ÊTRE PRÉSENT SUR FACEBOOK

- . Présentation du réseau et usages des internautes
- . Usages des marques (études de cas B2C / B2B)
- . Fonctionnalités du réseau
- . Audiences présentes sur le réseau
- . Acquisition de fans : le contenu
- . L'algorithme de Facebook
- . Concevoir une stratégie de communication web

### ÊTRE PRÉSENT SUR TWITTER

- . Présentation du réseau et usages des internautes
- . Fonctionnalités du réseau, audiences présentes sur le réseau
- . Acquisition de fans : le contenu
- . Twitter : média de l'actualité, de la veille et de la relation client

### ÉTENDRE UNE COMMUNAUTÉ SUR LES RÉSEAUX

- . Les nouveaux réseaux sociaux
- . Monter une opération d'influence
- . Acquisition de fans : la publicité, les jeux-concours
- . Lancer une campagne 360°
- . Relayer les actions sur Internet par des événements IRL

### GÉRER UNE CRISE PAR LE COMMUNITY MANAGEMENT

- . Les réactions des communautés en situation de crise
- . Jouer la transparence et miser sur la réactivité
- . Les bonnes pratiques de la gestion de sa e-réputation
- . Notions et exemples de *bad buzz*

### ANALYSER SES RETOURS SUR INVESTISSEMENT

- . Analyser les statistiques des réseaux sociaux, mesurer ses performances, le *test and learn*