



TalentisLAB

26.11.2018

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Qui ?

Quoi ?

Comment ?

Combien ?

Pourquoi ?

Et si j'aime pas ?



RÉSEAUX SOCIAUX

Les médias sociaux sont des **canaux de communication** importants dans une stratégie marketing.

Ils doivent répondre aux mêmes **objectifs** que la **stratégie** globale de l'entreprise.

DÉFINITION

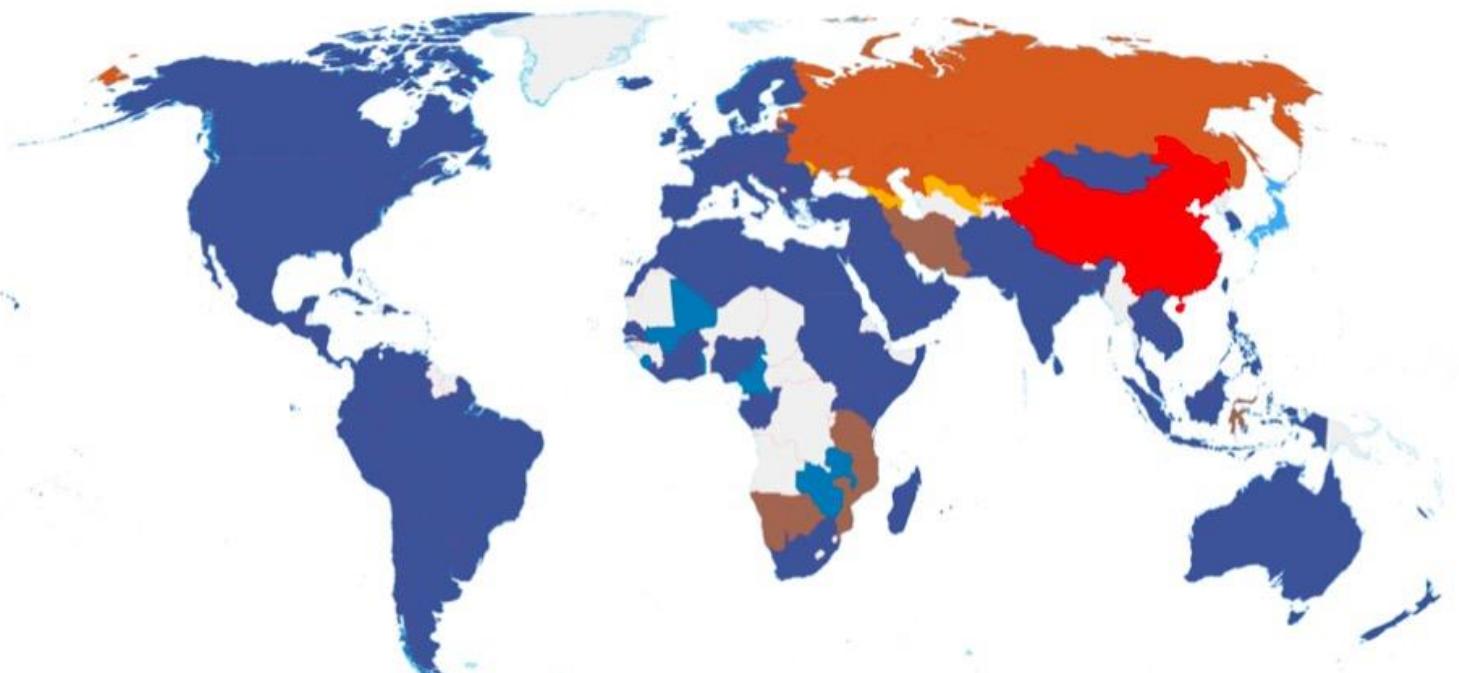
Les médias sociaux sont **un ensemble de services en ligne** permettant de **publier** et **partager** les contenus, d'**échanger** des messages de toute nature, d'**héberger des conversations**, de **collaborer** et de **mettre en relation** des individus dans un **cadre personnel, professionnel ou thématique**.

Fred Cavazza, mai 2016



WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS

January 2017



■ Facebook

■ QZone

■ Vkontakte

■ Odnoklassniki

■ Twitter

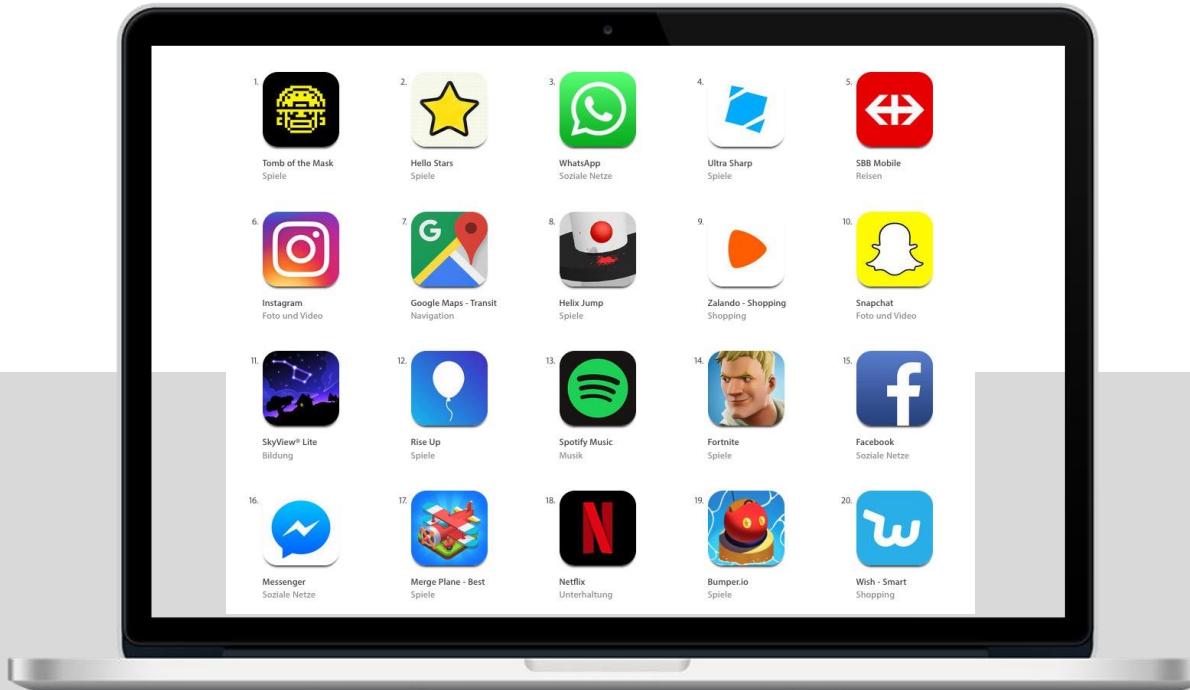
■ LinkedIn

■ Instagram



**Et vous ?
Et nous ?**

APP GRATUITES LES PLUS TÉLÉCHARGÉES EN SUISSE



STRATÉGIE SOCIAL MEDIA

“

*Votre stratégie réseaux sociaux s'inscrit dans
votre **stratégie globale**.*

*Ce n'est pas une action isolée.
Elle doit servir vos objectifs.*

”

OBJECTIFS

- Visite de site internet
- Réservation
- Fidélisation
- Dialogue
- Avis clients
- Recommandation
- Notoriété
- Positionnement
- Réputation
- Etc....



Transformation

WHAT'S THE BIG
CAMPAIGN IDEA?

WE'RE GOING
DIGITAL

FACEBOOK

YOUTUBE

A MOBILE
APP

PINTEREST

WHAT ARE WE
GOING TO DO IN ALL
THOSE CHANNELS?

I DUNNO,
WE'LL FIGURE
IT OUT LATER

TOM
FISH
BURNE

POSITIONNEMENT

“

*Que doit être mon produit sur
les médias sociaux ?*

”

- Ce n'est pas une copie du site internet
- Contenu adapté et segmenté
- Valeur ajoutée
- Intérêt pour l'internaute

POSITIONNEMENT

- Travailler intelligemment vs. Travailler plus dur
- Ecouter vs. Imposer
- Top of mind vs. Spam
- Soyez utiles, polis, approchables
- Quelle est ma valeur ajoutée pour les autres?
- Posez des questions, répondez à des questions, prenez part à la conversation
- Restez authentiques
- DIALOGUEZ

CHOISIR LES MÉDIAS SOCIAUX

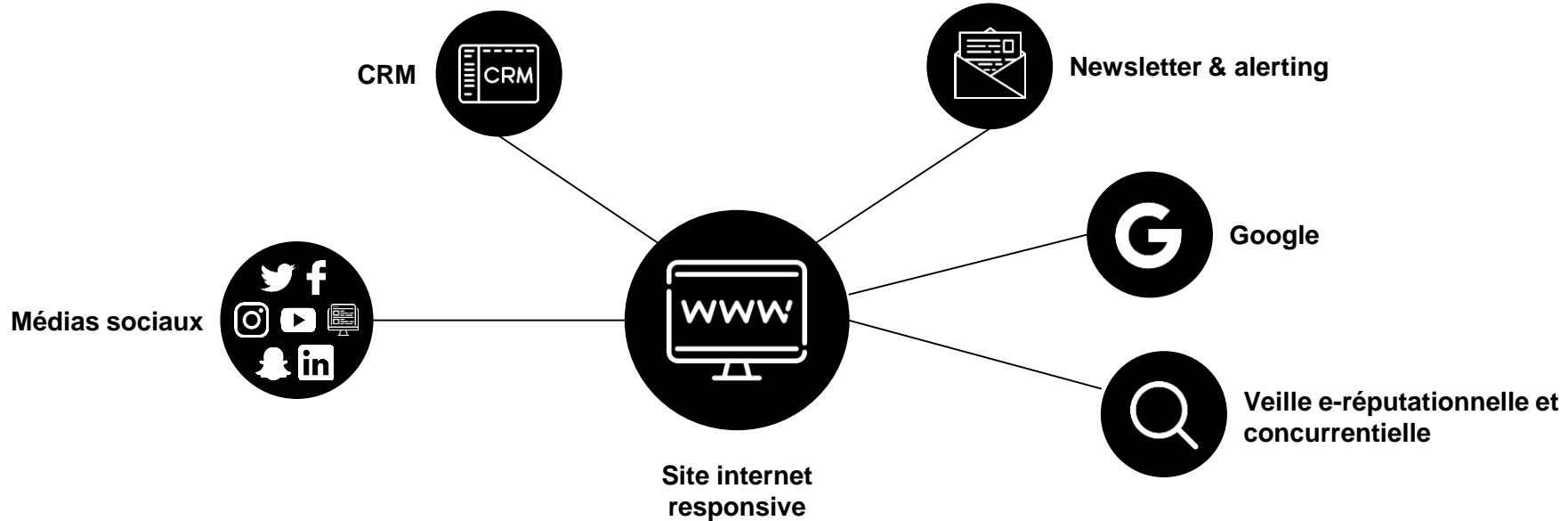


*Etape cruciale. Visez la **qualité**
plutôt que la quantité*



- Mise en place qui s'inscrit dans la durée
- Choix cohérent lié aux objectifs
- Choix en fonction de ma cible, de ma stratégie , de mon produit

EXEMPLE D'ÉCOSYSTÈME





But first #cappuccino
ou

3 étapes en story pour un délicieux
#cappuccino



J'aime le cappuccino
ou
Je rejoins le groupe des
cappuccino lovers



Voici un tuto vidéo pour faire un
bon cappuccino



Je suis expert et spécialiste en
cappuccino



Avis et informations sur les meilleures adresses
pour le cappuccino



Regarde une vidéo de moi en train
de renverser un cappuccino avec
des oreilles de lapin



10 recettes originales de
cappuccino



Je bois un #Cappuccino avec
@DonaldTrump

CHOISIR SES PRÉSENCES DIGITALES



CHOISIR SES PRÉSENCES DIGITALES

FACEBOOK

Réseau social n°1

- Mondial (sauf Chine)
- Amical
- Amis, Pages, Groupes, Evénements
- Messenger
- Lieux
- Vidéos/Photos/ Articles
- Pub en libre service
- Contenu facile à créer
- Appel à l'action+

INSTAGRAM

Réseau social n°2

- Mondial Amical
- Narcissique, artistique
- DM
- Lieux
- Hashtags
- Vidéos/Photos
- Pub en libre service
- Contenu facile à créer
- Communauté
- Stories +++
- Vertical/carré

LINKEDIN

Réseau professionnel

- Mondial
- Professionnel
- Articles/Photos/ Lien
- Pub en libre service
- Réfléchir à son contenu

TWITTER

Le mal aimé

- Mondial
- Rapide
- Information
- Articles/Photos/ Lien/vidéos
- Pub en libre service
- Hashtags

CHOISIR SES PRÉSENCES DIGITALES

TRIPADVISOR

Devient un réseau social...

- Mondial
- Conseil, guides
- Avis
- Lieux
- Photos
- Pub pas dispo pour tous
- Appel à l'action+
- Références
- Evolution à surveiller !

SNAPCHAT

Très jeune

- Vertical
- Amical/Familier
- Humour, décalé
- Consommé rapidement
- Filtres

YOUTUBE

Vidéos

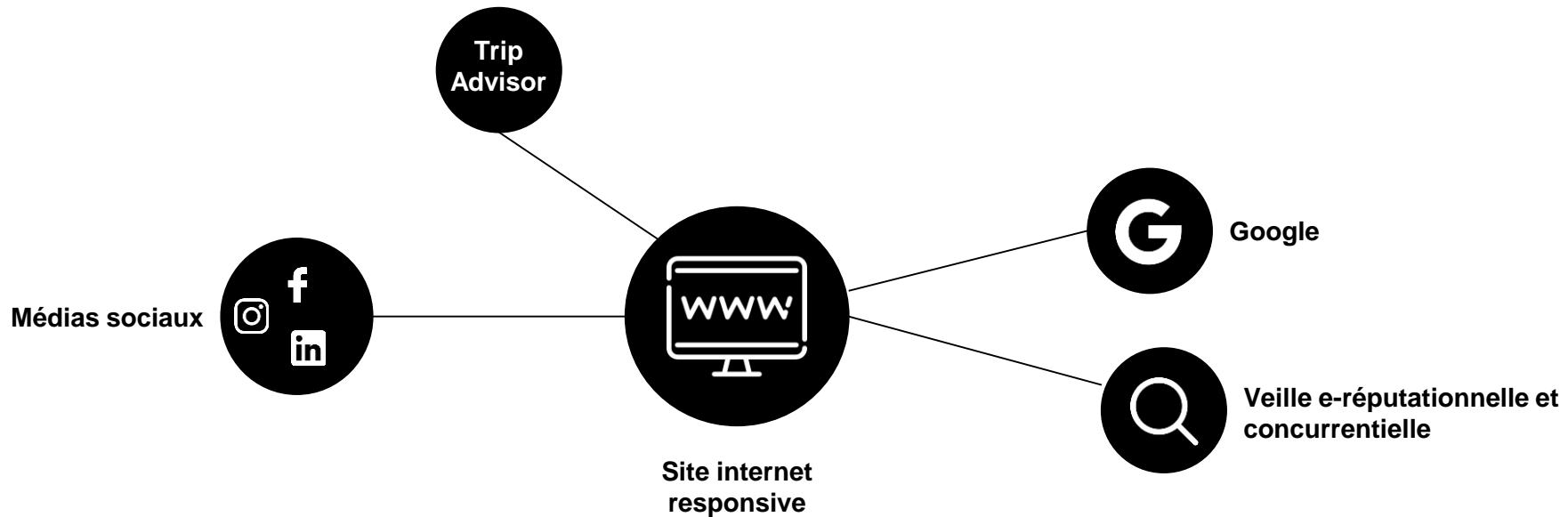
- Mondial
- Consommation contenus
- Vidéos
- Pub en libre service
- Contenu plus difficile à créer

GOOGLE My Business

- Mondial
- Informations
- Photos
- Avis
- Contact facile helpine: 0800 002 343
- Pub en libre service

EXEMPLE

ÉCOSYSTÈME POUR UN RESTAURANT



CRÉATION DE CONTENUS

“ *Le contenu est roi, mais l'engagement est reine et maître* ”

- Mise en place qui s'inscrit dans la durée
- Choix cohérent lié aux objectifs
- Choix en fonction de ma cible, de ma stratégie , de mon produit

CRÉATION DE CONTENUS

- Régularité
- Plus value
- Contenu éducatif
- Contenu de tiers
- Contenu spontané
- Sondage, concours, avis,

10 ERREURS QUE TOUT LE MONDE FAIT...

1. Profil VS Page
2. Rythme de publications
3. Modération
4. Contenus
5. Parler que de soi
5. Polémique
6. Avis, réclamations
7. Langues
8. Choix du nom
9. Informations pas à jour
10. Orthographe....!

CRÉATION DE CONTENUS

“

Chaque plateforme a ses propres codes, son style, son univers, donc son contenu !

”

CRÉATION DE CONTENUS



HASHTAGS



LE POUVOIR DU HASHTAG

LA PUBLICITÉ SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

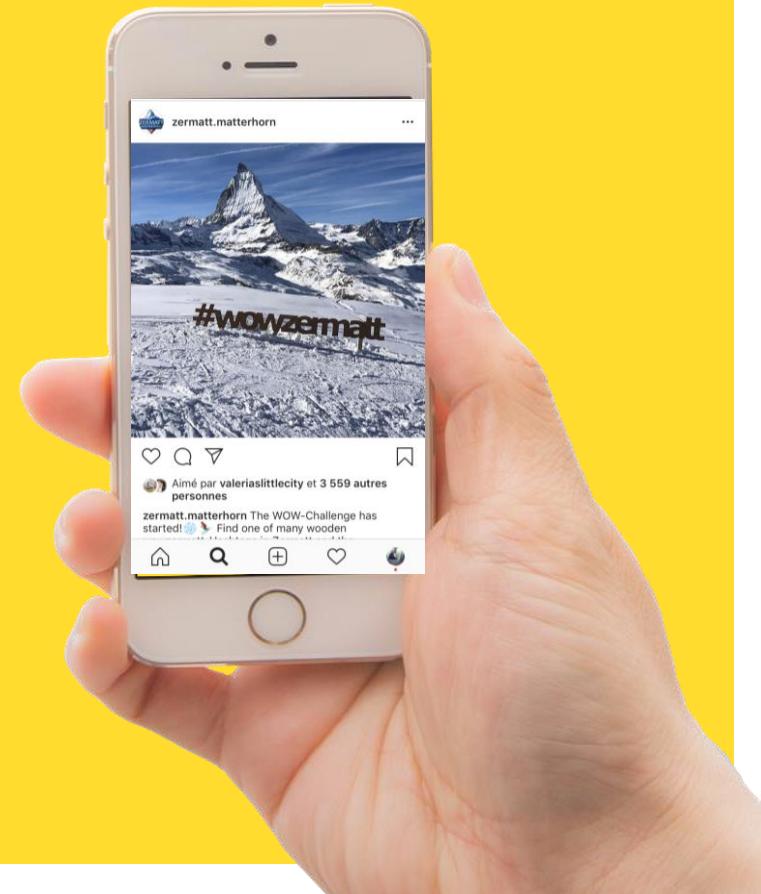
“

Afficher son message à qui l'on souhaite et pouvoir tirer la prise à tout moment .

Le ciblage digital est très précis !

”

DU RÉEL AU VIRTUEL, ET VICE VERSA



“

*Je déteste les réseaux
sociaux, ca ne sert à rien.*

*Je n'ai pas de temps à
perdre !*

”

“

Questions & Réponses

”

LECTURE

- ✓ [Usage des réseaux sociaux dans l'hotellerie](#), par Clément Pellerin
- ✓ [Construire sa stratégie réseaux sociaux](#), Bruno Guyot
- ✓ <https://fredcavazza.net/>, Fred Cavazza
- ✓ Mathieu Corthésy, <https://www.pme-web.com/>
- ✓ <https://www.blogdumoderateur.com/>, Le Blog du Modérateur
- ✓ Twitter @DavidLaboure
- ✓ [Concours](#)

#STAYTUNED

OUTILS & FORMATIONS

- ✓ [Formations Google](#)
- ✓ [Installer onglet Instagram](#)
- ✓ [Installer onglet Twitter](#)
- ✓ [Installer onglet TripAdvisor](#)
- ✓ [www.sawi.com](#)
- ✓ Graphisme: [www.canva.com](#)
- ✓ Programmer sur Instagram: Later ou Onlypult
- ✓ Outils [tirages au sort](#)

#STAYTUNED

Rendez-vous sur linkedin

<https://www.linkedin.com/in/myriampichard/>

Contact

Debout sur la table
Rue du Clos 12
1800 Vevey, Suisse
021 552 15 35

mp@deboutsurlatable.ch