

Sommaire

Avant-propos.....	9
Chapitre 1 - L'humilité.....	11
Testez et apprenez de vos erreurs	12
Le cross-testing.....	12
Analysez les statistiques	13
Tout reprendre à zéro ?	14
Ne vous entêtez pas.....	16
Votre action est au service d'une stratégie	17
Persévérez !	19
Chapitre 2 - L'empathie.....	21
Pensez comme vos lecteurs	21
Mettez-vous dans les chaussures de vos lecteurs	22
Le rythme de publication	23
Être ou ne pas être agressif.....	25
Le problème ne vient pas forcément du contenu	26
Vos lecteurs ne sont pas CM	28
L'humain, au cœur du community management.....	28
La conversation, moteur des réseaux sociaux.....	29
Une relation entre êtres humains	33

Redonner leur place aux émotions.....	34
Abandonner la toute-puissance de l'entreprise	38
Chapitre 3 - La sociabilité.....	41
L'engagement, clef de la réussite	41
Posez des questions.....	43
Répondez	44
Parlez.....	45
Écoutez.....	46
Brisez l'isolement	47
Informez les différents acteurs	49
Mentionnez les membres de votre communauté	50
Personnalisez.....	51
Mobilisez vos gardes rapprochées.....	53
Chapitre 4 - La générosité	55
Donner pour recevoir.....	55
Donnez	56
Le don/contre-don à bon prix	57
Recevoir pour donner.....	58
De la réciprocité	59
Payer pour recevoir	60
Tester plusieurs versions de sa publicité	60
Personnalisez votre publicité.....	60
Le call to action	61
Créer une landing page personnalisée	62
Indiquez le prix – et la réduction !.....	63
Analysez.....	63
Générosité par le contenu	63
Découpez vos gros morceaux	64

Valorisez votre contenu non périssable.....	65
Le newsjacking	66
Chapitre 5 - La vigilance	67
Le CM est au carrefour des informations.....	67
Repérer les signaux faibles.....	68
Le reporting.....	68
Se tenir au courant des évolutions du métier de community manager.....	70
Modérer	71
Sentez venir les problèmes	71
Mettre en place des garde-fous.....	72
Prévoir une porte de sortie honorable.....	73
Jouez la transparence, le dialogue et la légitimité	74
Surprenez les trolls	75
Chapitre 6 - La minutie	77
Élaborez une stratégie minutieuse.....	78
Le diagnostic.....	79
Le benchmarking.....	81
Définir sa stratégie de communication numérique.....	82
Sur quels réseaux sociaux être présent ?.....	84
Stratégie de l'accès.....	89
Pour aller plus loin : la méthode TOMSTER®.....	90
Définir les thématiques et la tonalité associée.....	91
Calendrier annuel.....	92
Plan de cohérence de la communication.....	93
Évaluation de l'efficacité de la stratégie	94
Le diable se cache dans les détails	95

Pensez multi-supports	96
Anticiper : les trois rythmes d'un calendrier	97
Que dois-je faire figurer dans mon (mes) calendrier(s) de publication ?.....	99
La routine	100
Chapitre 7 - L'audace	105
Distinguez-vous	105
Variez les types de publications	107
Donnez des repères	108
Variez les formes des publications	109
Ne respectez pas les règles	110
Bien présenter son contenu	111
Ciblez vos messages	112
La créativité exige du temps de repos.....	113
Conclusion.....	115
Annexe 1 - Les outils du community manager.....	117
Annexe 2 - Livres et outils pour continuer à apprendre son métier.....	127
Glossaire.....	139
À propos de l'auteur	145