

# Sommaire

Avant-propos.....	9
<b>Chapitre 1 - L'humilité</b> .....	11
Testez et apprenez de vos erreurs .....	12
Le cross-testing.....	12
Analysez les statistiques .....	14
Tout reprendre à zéro ? .....	14
Ne vous entêtez pas.....	16
Votre action est au service d'une stratégie .....	17
Persévérez ! .....	19
<b>Chapitre 2 - L'empathie</b> .....	21
Pensez comme vos lecteurs .....	21
Mettez-vous dans les chaussures de vos lecteurs.....	22
Le rythme de publication .....	24
Être ou ne pas être agressif.....	25
Le problème ne vient pas forcément du contenu .....	27
Vos lecteurs ne sont pas CM .....	28

L'humain, au cœur du community management.....	29
La conversation, moteur des réseaux sociaux.....	29
Une relation entre êtres humains .....	34
Redonner leur place aux émotions.....	35
Abandonner la toute-puissance de l'entreprise.....	39
<b>Chapitre 3 - La sociabilité.....</b>	<b>41</b>
L'engagement, clef de la réussite .....	42
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
<b>Chapitre 3 - La générosité .....</b>	<b>55</b>
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.....	61
Le call to action .....	61
Créer une landing page personnalisée .....	62
Indiquez le prix – et la réduction !.....	63

Analysez.....	63
Générosité par le contenu .....	64
Découpez vos gros morceaux .....	64
Valorisez votre contenu non périssable.....	65
Le newsjacking .....	67
<b>Chapitre 5 - La vigilance</b> .....	69
Le CM est au carrefour des informations.....	69
Repérer les signaux faibles.....	70
Le reporting.....	70
Se tenir au courant des évolutions du métier de community manager.....	72
Modérer .....	73
Sentez venir les problèmes .....	73
Mettre en place des garde-fous.....	74
Prévoir une porte de sortie honorable.....	75
Jouez la transparence, le dialogue et la légitimité .....	76
Surprenez les trolls .....	77
<b>Chapitre 6 - La minutie</b> .....	79
Élaborez une stratégie minutieuse.....	80
Le diagnostic.....	80
Le benchmarking.....	83
Définir sa stratégie de communication numérique.....	84
Sur quels réseaux sociaux être présent ?.....	86
Stratégie de l'accès.....	91
Pour aller plus loin : la méthode TOMSTER <sup>©</sup> .....	92
Définir les thématiques et la tonalité associée .....	93
Calendrier annuel.....	94
Plan de cohérence de la communication .....	95

Évaluation de l'efficacité de la stratégie .....	96
Le diable se cache dans les détails .....	97
L'erreur volontaire? .....	98
Pensez multi-supports.....	99
Anticiper : les trois rythmes d'un calendrier .....	100
Que dois-je faire figurer dans mon (mes) calendrier(s) de publication?.....	102
La routine .....	103
<b>Chapitre 7 - L'audace</b> .....	107
Distinguez-vous.....	107
Variez les types de publications .....	109
Donnez des repères .....	110
Variez les formes des publications .....	112
Ne respectez pas les règles .....	114
Bien présenter son contenu .....	114
Ciblez vos messages .....	115
La créativité exige du temps de repos.....	116
Le fond l'emporte sur la forme .....	118
Conclusion.....	119
Annexe 1 - Les outils du community manager.....	121
Annexe 2 - Livres et outils pour continuer à apprendre son métier .....	131
Glossaire.....	141
À propos de l'auteur .....	147