

Sommaire

Avant-propos.....	9
Chapitre 1 - L'humilité.....	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
Chapitre 2 - L'empathie.....	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
Chapitre 3 - La sociabilité.....	41
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
Chapitre 3 - 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.....	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
Chapitre 5 - La vigilance	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
Chapitre 6 - La minutie	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 [©]	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
Chapitre 7 - L'audace	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