

Sommaire

Avant-propos	9
Chapitre 1 - L'humilité	11
Testez et apprenez de vos erreurs	11
Le cross-testing	12
Analysez les statistiques.....	13
Tout reprendre à zéro ?	14
Ne vous entêtez pas.....	15
Votre action est au service d'une stratégie	16
Persévérez !.....	18
Chapitre 2 - L'empathie	21
Pensez comme vos lecteurs.....	21
Mettez-vous dans les chaussures de vos lecteurs	21
Le rythme de publication.....	23
Être ou ne pas être agressif... ..	24
Le problème ne vient pas forcément du contenu.....	26
Vos lecteurs ne sont pas CM	27
L'humain, au cœur du community management	28
Une relation entre êtres humains !.....	28
Redonner sa place aux émotions	29
Abandonner la toute-puissance de l'entreprise	30

Chapitre 3 - La sociabilité	33
La question, clef de l'engagement.....	33
Répondez	34
Parlez	35
Écoutez.....	36
Brisez l'isolement.....	37
Informez les différents acteurs	38
Mentionnez les membres de votre communauté.....	40
Personnalisez	40
Mobilisez vos gardes rapprochées	42
Chapitre 4 - La générosité	45
Donner pour recevoir.....	45
Donnez	45
Le don/contre-don à bon prix.....	47
Recevoir pour donner	48
De la réciprocité.....	48
Payer pour recevoir	49
Tester plusieurs versions de sa publicité	50
Personnalisez votre publicité	50
Le call to action.....	51
Créer une landing page personnalisée.....	51
Indiquez le prix – et la réduction !.....	52
Analysez	52
Générosité par le contenu	53
Découpez vos gros morceaux	53
Valorisez votre contenu non-périssable.....	54
Le newsjacking	55

Chapitre 5 - La vigilance	57
Le CM est au carrefour des informations	57
Repérer les signaux faibles	58
Le reporting.....	58
Se tenir au courant des évolutions du métier de community manager	59
Modérer	60
Sentez venir les problèmes	61
Mettre en place des garde-fous	61
Prévoir une porte de sortie honorable	63
Jouez la transparence, le dialogue et la légitimité	63
Surprenez les trolls	64
Chapitre 6 - La minutie	67
Élaborez une stratégie minutieuse	67
Le diagnostic	68
Le benchmarking	71
Définir sa stratégie de communication numérique	72
Stratégie de l'accès	74
Pour aller plus loin : la méthode TOMSTER ©	75
Définir les thématiques et la tonalité associée	76
Calendrier annuel	77
Plan de cohérence de la communication.....	78
Évaluation de l'efficacité de la stratégie	78
Le diable se cache dans les détails.....	79
Pensez multi-supports.....	80
Anticiper : les trois rythmes d'un calendrier.....	81
Que dois-je faire figurer dans mon (mes) calendrier(s) de publication ?	83
La routine.....	84

Chapitre 7 - L'audace	87
Distinguez-vous	87
Variez les types de publications	89
Donnez des repères	90
Variez les formes des publications	91
Ne respectez pas les règles	92
Bien présenter son contenu.....	93
Ciblez vos messages.....	93
La créativité exige du temps de repos.....	95
Conclusion.....	97
Annexe 1 - Les outils du community manager	99
Annexe 2 - Livres et outils pour continuer à apprendre son métier	107
Glossaire	117
À propos de l'auteur	123