OFFICE DE TOURISME DE
LINTERCOM
LISIEUX·PAYS D'AUGE·NORMANDIE

Atelier Facebook

Et si vous étiez présent sur le plus grand réseau social du monde ?

facebook

Lundi 18/01 à la Médiathèque de Lisieux | Mercredi 20/01 à l'EPN de Moyaux

Par Calvin Leyour, Animateur Numérique de Territoire

Bonjour et bienvenue !

Calvin Leyour

Animateur Numérique de Territoire

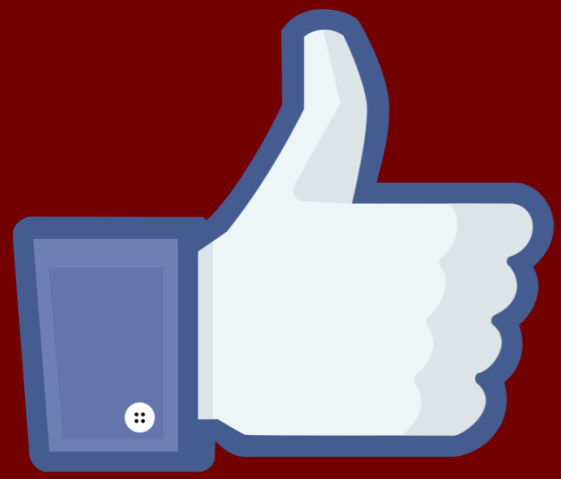
- Qui suis-je ?
- Mon travail à l'Office de Tourisme
- Notre objectif commun

Ravi de faire votre e-connaissance ! ☺

Tour de table - Présentation

- Qui êtes-vous ? Quelle structure ?
- Que savez-vous de Facebook ?
- Que pensez-vous des réseaux sociaux ?
- Qu’attendez-vous de l’atelier ?

Merci !



Programme de l'Atelier

- Objectif : Comprendre ce réseau social utilisé par 30 millions de Français et l'utiliser comme un outil de visibilité, de communication et de développement pour votre structure.

- Programme :
  - 1. Comprendre Facebook et les réseaux sociaux
  - 2. Définir sa stratégie « sociale »
  - 3. Créer son profil et sa page sur Facebook
  - 4. Animer sa page et aller plus loin

OFFICE DE TOURISME DE
LINTERCOM
LISIEUX·PAYS D'AUGE·NORMANDIE

Introduction :
Facebook et les réseaux sociaux, Késako ?

Un réseau social, c'est quoi ?

- « Un ensemble d'individus ou d'organisations reliés entre eux par des liens crées lors d'interactions. »
- Interactions : rencontres, discussions, échanges, commentaires (photos, vidéos, musiques, liens…) entre personnes ayant un intérêt commun.
- Vous avez donc déjà plusieurs réseaux sociaux : votre famille, vos amis, vos collègues, vos partenaires touristiques, vos coéquipiers au sport, … !
- Facebook n'est rien de plus qu'un réseau social en ligne !

☺ ☺ ☺ ☺ ☺

A chacun son réseau numérique !

- Il existe un nombre très important de réseaux sociaux en ligne ! Et pour tous les gouts !

Généralistes

Pour les fans de vidéos

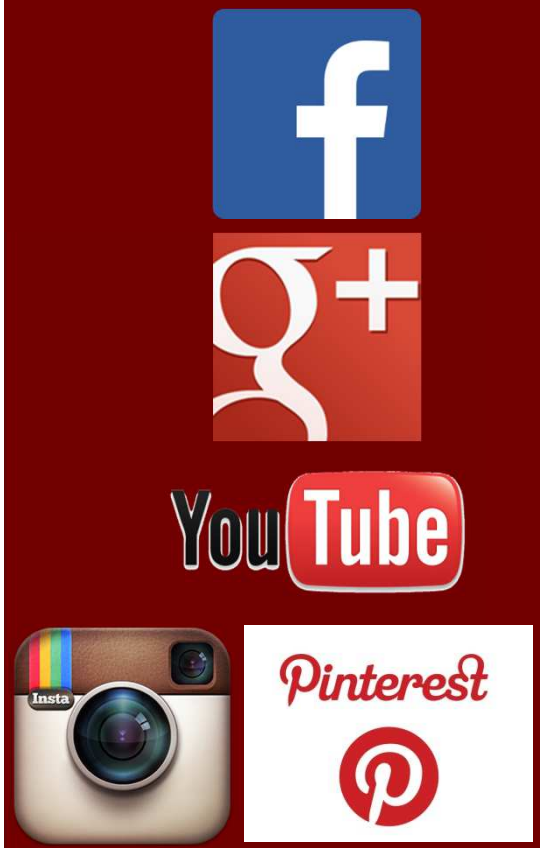
Pour les fans de photos

Pour l'Amitié

Pour trouver du travail

Pour les célibataires

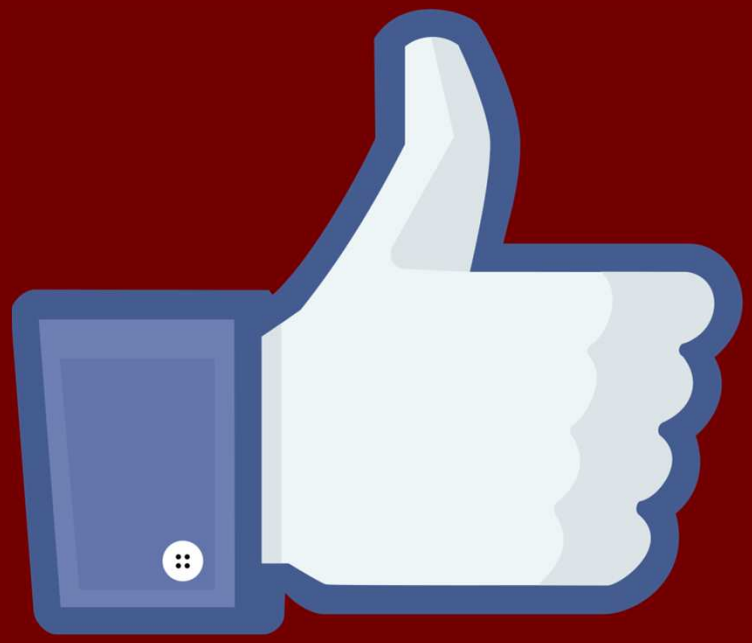
En tourisme : Les réseaux sociaux qui comptent



- Facebook : réseau social généraliste (texte, photos, vidéos…)
- Google+ : peu utilisé en réseau social mais permet d'être visible dans les résultats de recherche Google
- Youtube : Pour partager et communiquer avec des vidéos
- Instagram et Pinterest : Pour partager et communiquer avec des photos

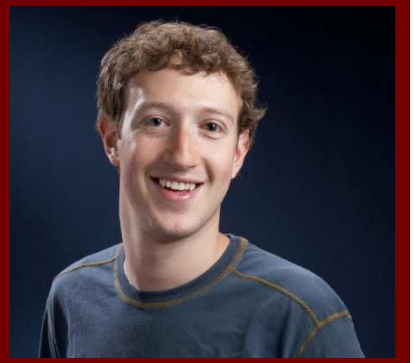
Le plus connu : Facebook

- **Facebook** est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier du contenu et d'échanger des messages (Wikipédia)



Quelques chiffres sur Facebook

- Fondé par un geek boutonneux d'Harvard en 2004 : n°1 des réseaux sociaux depuis 12 ans
- Deuxième site web le plus visité du monde derrière Google
- 1,49 milliard d'utilisateurs d'utilisateurs par mois (presque 2 terriens sur 6 !) et 50 millions de fan pages (Juillet 2015)
- 30 millions de français : presque 1 sur 2 (Juillet 2015) dont 17 millions sur mobile (plus de 1 sur 2)
- 4100 statuts par secondes / 4,5 milliards de « j'aime » par jour / 240 milliards de photos présentes sur Facebook



Mark Zuckerberg

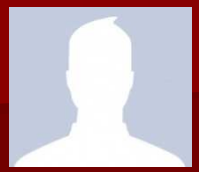
Source : webrankinfo.com et blogdumoderateur.com

Chasser les idées reçues !

- « Il faut s'y connaître pour le faire ! »
- « Ca coûte cher ! »
- « Ca prend beaucoup trop du temps ! »
- « C'est seulement pour les ados ! »
- « C'est une jungle dangereuse ! »
- « On va violer ma vie privée ! »
- « Ce n'est pas comme dans la vraie vie ! »

- Si j'en ai oublié : allez-y ! ☺
  - > Objectif : en parler et casser les clichés

3 modes de communication



Profil

- Usage personnel ou professionnel
- Echanger avec ses amis
- Relation : amis (limité à 5000)
- Mise en relation : on demande à être amis
- Un seul administrateur : vous !

Page

- Pour les marques et les entreprises
- Echanger avec ses fans, ses abonnés
- Relation : membres
- Mise en relation : on est invité par un membre
- Un ou plusieurs administrateurs

Groupe

- Constitué autour de centres d'intérêts
- Echanges entre des membres
- Relation : fans
- Mise en relation : on s'abonne en cliquant sur « j'aime »
- Un ou plusieurs administrateurs

Profil ou page ?
Les deux mon capitaine !

- Faire la différence entre :
  - Le profil : vous
  - La page : votre activité

→ **Pour créer une page, vous devez obligatoirement avoir un profil !**

Facebook peut fermer votre profil si vous l'utilisez pour votre activité

« vous n'utiliserez pas votre journal à des fins commerciales »

Pourquoi créer une page pour ma structure ?

- Facebook interdit de promouvoir l'activité d'une société via un profil personnel
- Les personnes intéressées par votre activité s'inscrivent gratuitement à votre fan page. Elles n'ont pas besoin de demander la permission comme pour une demande d'ami pour un profil personnel
- Google scanne les fan pages. Elles apparaîtront dans les résultats des recherches lancées par les internautes depuis Google.
- Facebook offre la possibilité d'obtenir des statistiques gratuites sur votre page fan. Cela permet de mieux connaître vos abonnés : moyenne d'âge, pays…
- La possibilité d'intégrer Facebook à votre site Internet : en ajoutant une « like box »

Pourquoi créer une page pour ma structure ?

- Meilleure visibilité : Même si les internautes n'ont pas de profil Facebook (il y en a encore !), il peuvent voir consulter les fan pages.
- Créer une nouvelle **relation** avec ses clients : un lien direct
- **Se faire connaître**, faire connaître son site web
- **Séduire ou fidéliser** les visiteurs en créant un univers autour de votre prestation
- Véhiculer une **image positive** de votre prestation : moderne et dynamique
- **Humaniser** : montrer les personnes qui se trouvent derrière une marque, un projet !

OFFICE DE TOURISME DE
LINTERCOM
LISIEUX·PAYS D'AUGE·NORMANDIE

Avant de commencer…
Définir sa stratégie !
☺

Pas de stratégie = Pas de Facebook

- Avant de se lancer dans la création d'une page Facebook, il faut se poser les bonnes questions :
- Pourquoi voulez-vous y être présents ?
- Quel sont vos cibles ?
- Quels sont vos objectifs ?
- De combien de temps disposez-vous ?

Quelle est votre cible ?

- Vos cibles :
  - Vos clients ? (pour garder le contact)
  - Des amis de vos clients ? (pour la recommandation)
  - Des futurs clients ? (page de promotion)
- Pensez à :
  - Observer vos concurrents ! (comment il commercialisent ? Quels sont leurs faiblesses ? Quel est leur public-cible ?)
  - Observez vos clients actuels ! (Qu'est-ce qui les intéresse, les touche, les motive à l'action ?)

Quels sont vos objectifs ?

- Créer une nouvelle relation avec vos clients ?
- Fidéliser et créer du lien ?
- Vous faire connaître et faire connaître votre site web ?
- Écouter et échanger ?
- Avoir des ambassadeurs de votre activité ?
- Humaniser votre image, communiquer sur vous ou les personnes qui travaillent avec vous ?

De combien de temps disposez-vous ?

- Temps moyen demandé : 10min par jour !

  Même 1 fois tous les deux jours…
- Soyez réguliers et gardez le rythme !
- En panne d'inspiration pour parler de vous ?

→ Pensez à partagez les publications de vos partenaires (et notamment de l'Office de tourisme !)

OFFICE DE TOURISME DE
LINTERCOM
LISIEUX·PAYS D'AUGE·NORMANDIE

Les 10 commandements de Facebook

- Poster des messages courts (max. 80 caractères)
- Adopter un ton léger, humoristique et peu conventionnel
- Toujours inclure une image, photo, vidéo, dans vos publications
- Organiser des quizz ou des jeux afin de créer de l'interaction et tester les connaissances de vos fans
- Poster le bon jour et au bon moment (analyser vos pics d'audience dans les statistiques de votre page)
- Être régulier (1 post par jour)
- Étudier les habitudes de votre communauté
- Répondre aux commentaires, qu'ils soient bons ou mauvais
- Communiquer sur ce que dit la presse de votre marque
- Être en veille : aller voir ce qu'il se passe chez le voisin

OFFICE DE TOURISME DE
LINTERCOM
LISIEUX·PAYS D'AUGE·NORMANDIE

Partie pratique
A vous de jouer !
☺

3 situations possibles : et vous ?

Cas n°1	**Cas n°2**	**Cas n°3**
Je n'ai pas de profil Facebook	J'ai un profil Facebook (que j'utilise pour ma société)	J'ai un profil Facebook (personnel)
Je n'ai pas de Fan page	Je n'ai pas de Fan page	J'ai une Fan page (professionnelle)

Programme de la partie pratique

- Étape 1 : Je crée mon profil sur Facebook
  (Cas n°1)
- Étape 2 : Je crée ma page fan
  (Cas n°1 et 2)
- Étape 3 : J'anime ma page fan
  (Tous les cas)
- Étape 4 : Je paramètre ma page
  (Tous les cas)
- Étape 4 : J'analyse mon travail
  (Tous les cas)

Étape 1 : Créer son profil sur Facebook (Cas n°1)

Créer son profil sur Facebook (cas n°1)

- Rendez-vous sur www.facebook.com et remplissez le formulaire d'inscription

Valider son inscription

- Un email de confirmation vous est automatiquement envoyé par Facebook

Votre profil est crée !

- Bienvenue sur Facebook ! ☺

Cas n°2 : Transformer votre profil en page

- Connectez-vous à votre profil
- Cliquez ici : https://www.facebook.com/pages/create.php?migrate

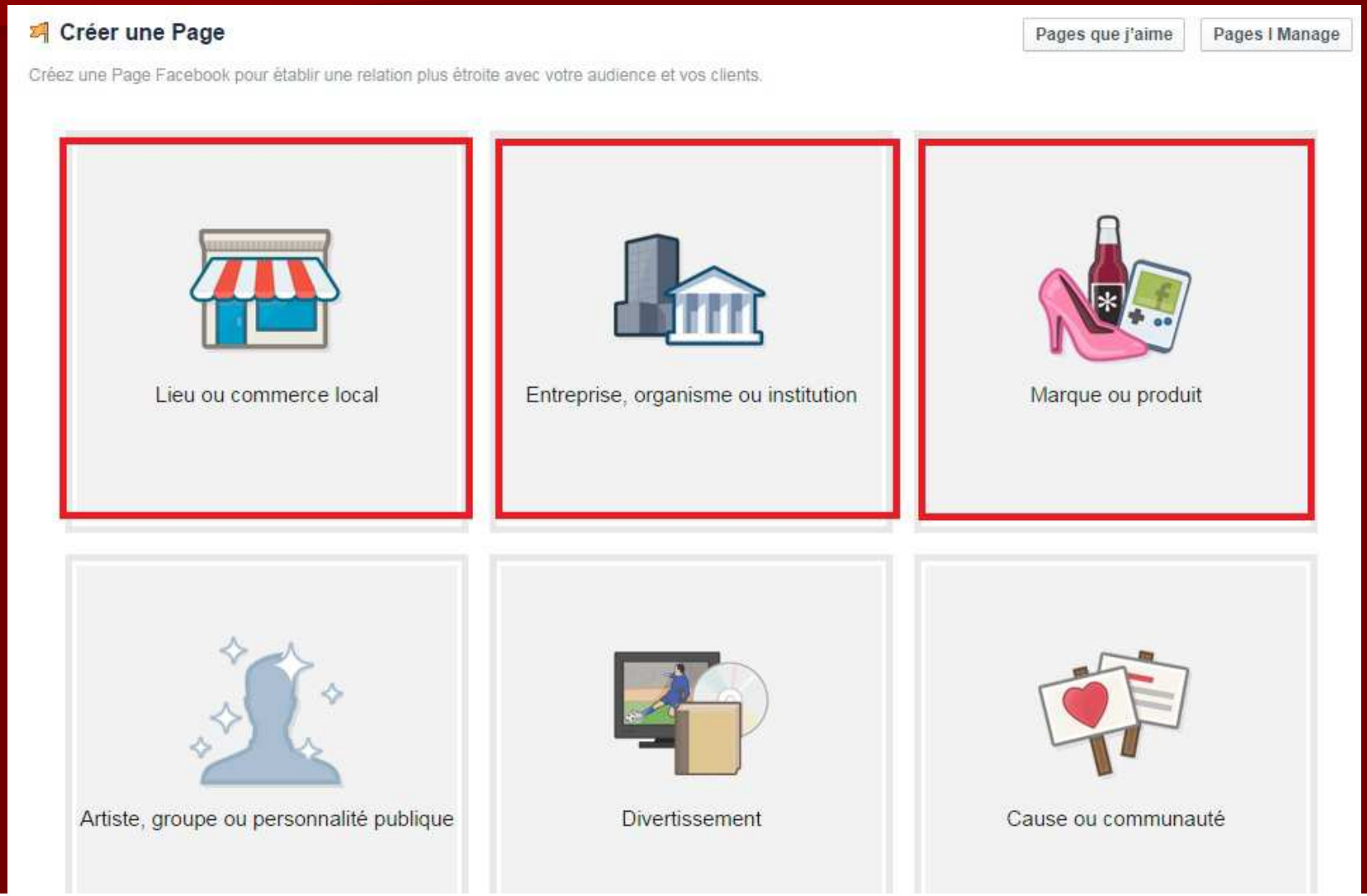
- ATTENTION :
  - Si la page a plus de 100 fans, il n'est plus possible de changer le nom.
    - Solution → Avant de transformer votre profil en page, changer le nom du profil et donnez lui le nom que vous souhaitez donner à votre future page fan.
  - Lors de la migration, vous perdez tout (à part le nom de page et les amis de votre profil). Votre nouvelle page fan n'aura donc pas vos anciens statuts, photos, ou vidéos.
    - Solution → Sauvegarder votre profil Facebook avant de le transformer en fan page.

Étape 2 : Créer sa fan page

Cas n°1 : Créer une page à partir de votre profil

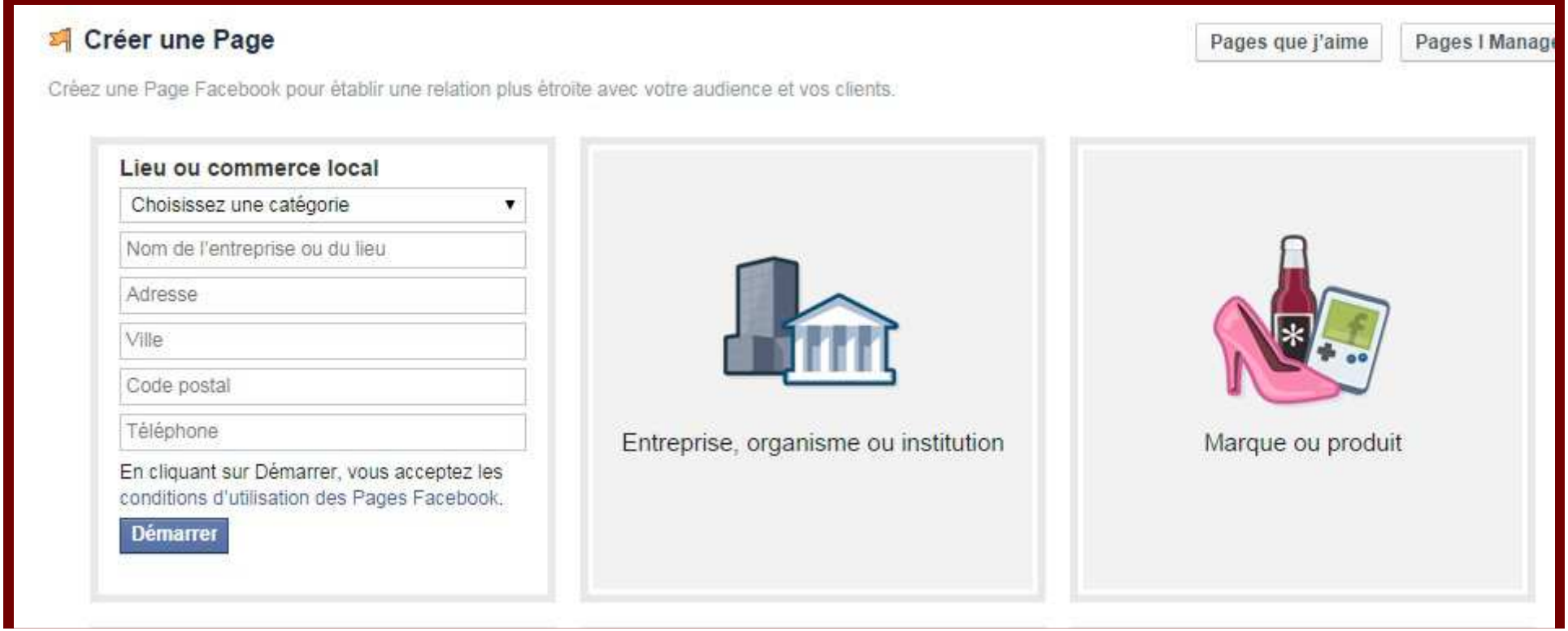
- C'est le cas le plus répandu
  - On crée un profil sur Facebook
  - Grâce au profil, on crée une fan page
- Comment faire ?
  - Se connecter à Facebook
  - Cliquer sur « Accueil »
  - Dans le fil d'actualité de votre profil, cliquez sur « créer une page » dans la colonne de gauche

Choisissez la catégorie « Lieu et commerce local »



Remplissez les champs

- Remplissez les informations de bases sur votre structure
- Cliquez sur « Démarrer »



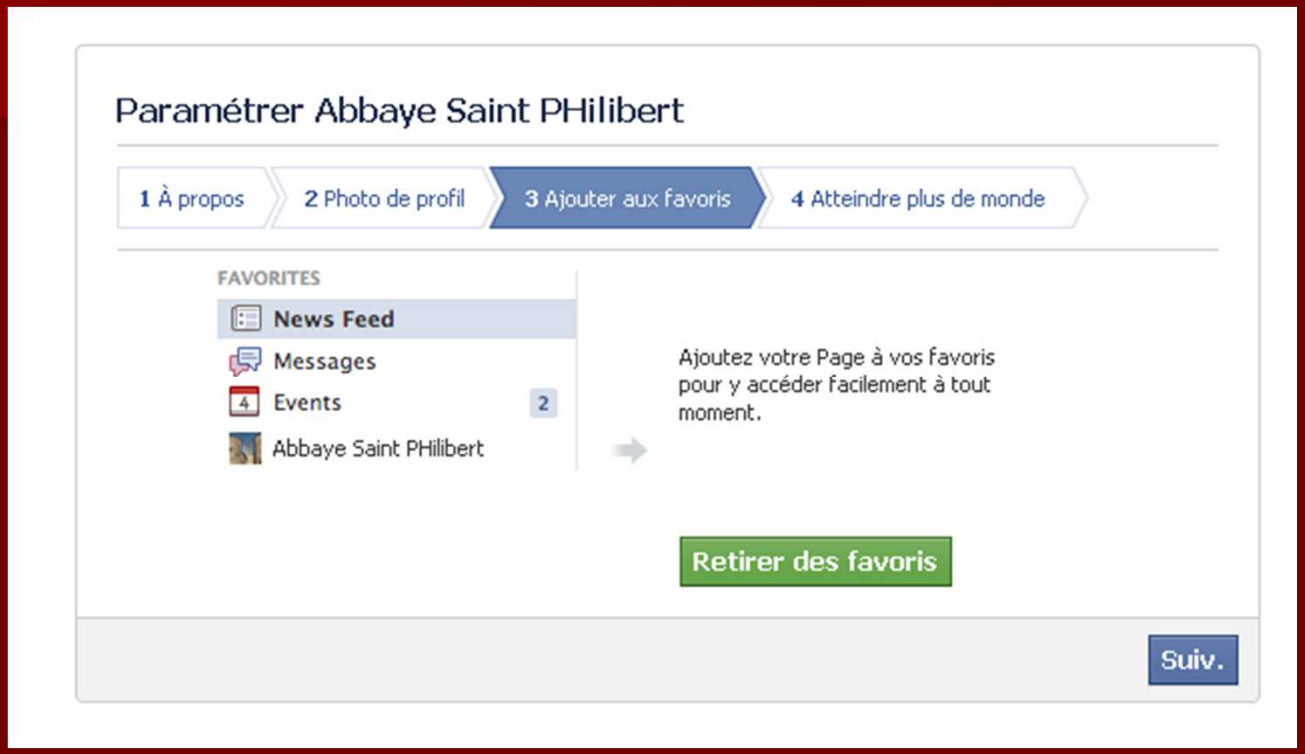
Renseignements de base

- A propos : Ajouter une description courte de votre structure, Renseignez votre site web, cocher oui à la dernière question

Ajoutez votre photo de profil

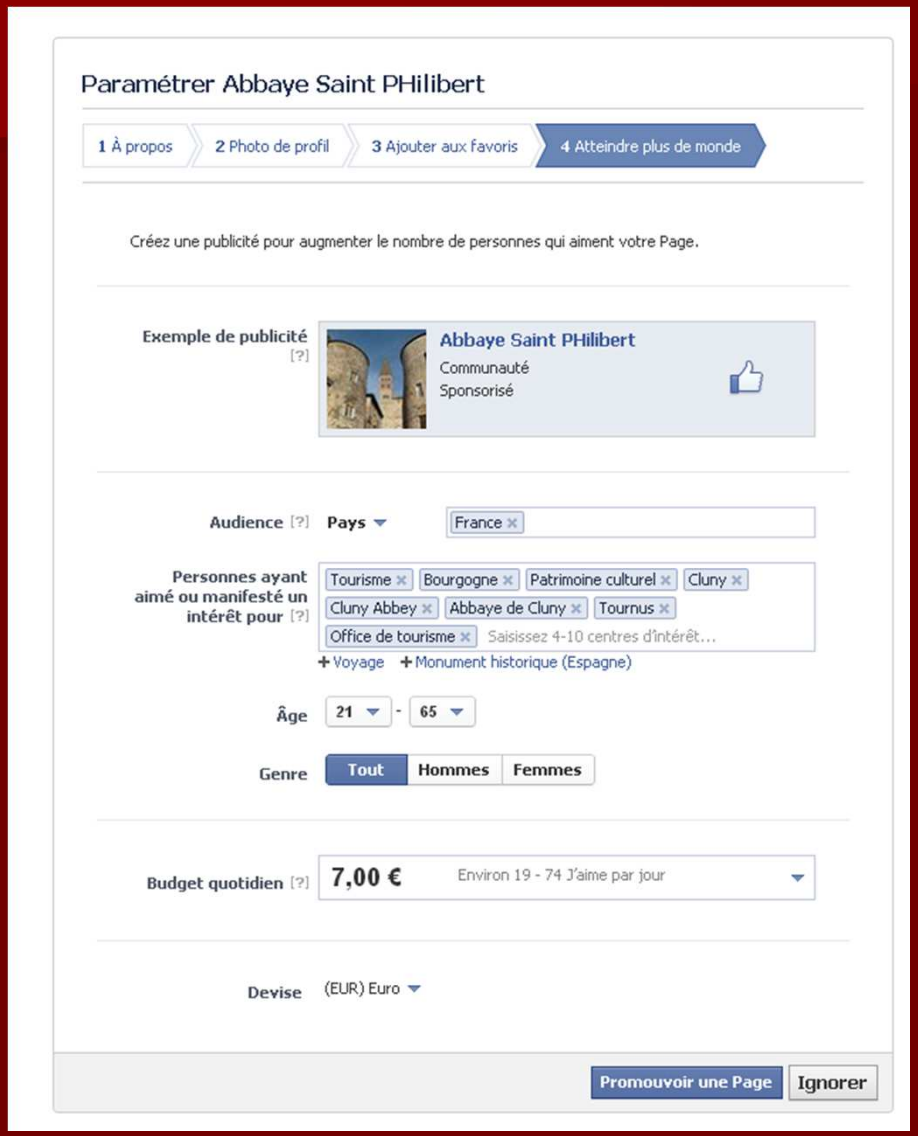
- Ajoutez une photo (votre logo par ex.). Vous pourrez la modifier ultérieurement

Ajouter aux favoris



- Vous permettra de voir l'activité de votre page même quand vous serez connecté sur Facebook avec votre profil personnel

Atteindre plus de monde



- Facebook propose des services du publicité pour promouvoir votre page. Ceux-ci sont payants et non obligatoires. Vous pouvez ignorer cette étape.

Vous avez crée votre fan page !

Bravo!

Étape 3 : Composition d'une fan page

Observons la page de l'Office de Tourisme

- Rendez-vous sur www.facebook.com/LisieuxTourisme

A. La photo de couverture

- Dimensions : 851 x 315 pixels
- Objectif : Séduire !

C’est un espace où il va falloir vous montrer !

A. La photo de couverture

- 3 règles d'or :
  - Une belle photo (cela parait évident !) : Belle photo, belle qualité d'image, bonnes dimensions… Vous êtes les meilleurs alors montrez-leur !
  - Une perception positive et explicite : Veiller à ce que la photo de couverture soit en adéquation avec votre image. Quelle image voulez-vous montrer ?
  - Un prolongement des couleurs : le code couleur (« charte graphique ») de votre marque, de votre site web ou de vos brochures doit être repris

- Ce qui est interdit sur la photo :
  - Afficher des prix ou des remises / promotions
  - Afficher ses coordonnées
  - Mettre un « call-to-action »

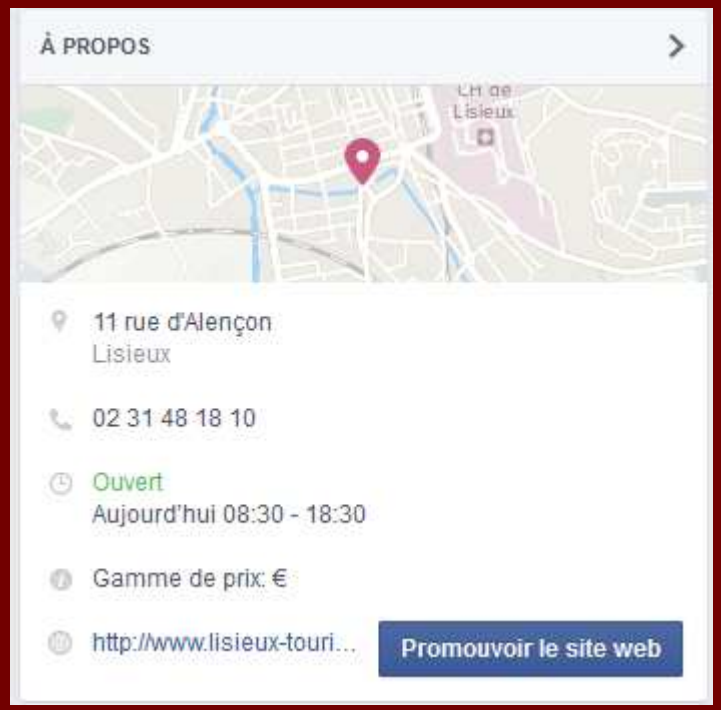
B. La photo du profil

- Elle doit être représentative de votre image car elle apparait partout :
  - En bas à gauche de la photo de couverture
  - En en-tête de vos publications
  - En préambule de vos commentaires

C. Le Menu de navigation

- Journal : Accès à la « Timeline », votre fil d'actualité
- A propos : Votre description longue
- Photos : Toutes vos photos
- Avis : Les internautes peuvent vous laisser avis et notes
- Plus : Nombre de « j'aime », articles, applications

D. La rubrique « A propos »



- La rubrique « A propos »
  - Votre contact complet
  - 155 caractères pour décrire votre activité !
  - Soyez concis et accrocheur !
  - L'internaute peut en savoir plus quand il clique sur cette rubrique (permet une description plus longue de votre activité)

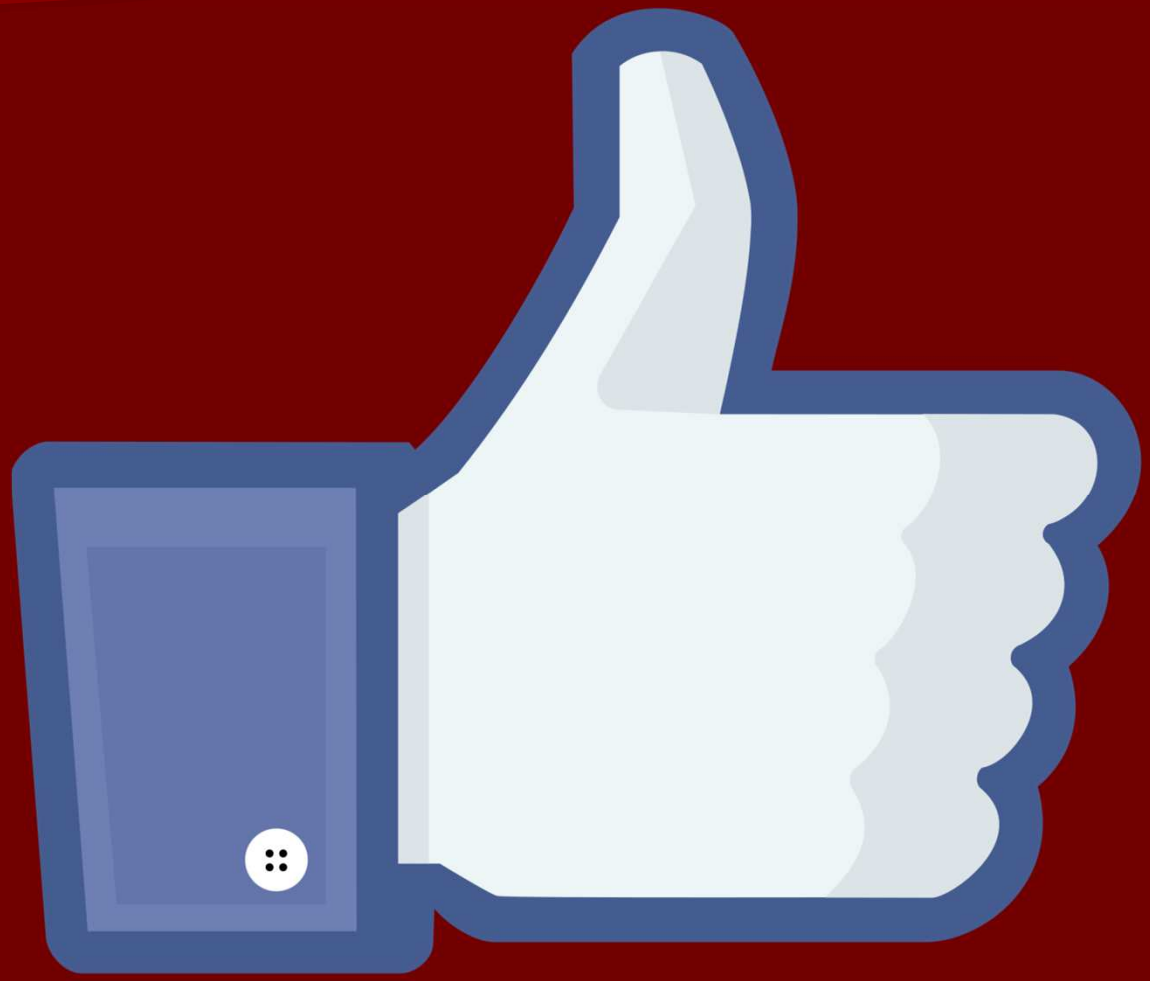
E. Les avis

- Les internautes peuvent vous laisser avis et note
- Seul un profil peut donner une note. Une page ne peut pas le faire.
- Encourager le dépôt de notes (plus vous êtes notés, plus vous êtes visibles et crédibles !)
- Répondre à TOUS les avis :
  - Positif : remercier et encourager à continuer
  - Négatifs : s'excuser et expliquer

F. Le fil d'actualité : Le Journal

- Une colonne qui retrace toutes vos publications sous forme de fil conducteur
- Plus la publication est récente, plus elle est en haut du fil
- Les internautes peuvent aimer, commenter et partager (sur leur fil d'actualité personnel) vos publications → Viralité ☺

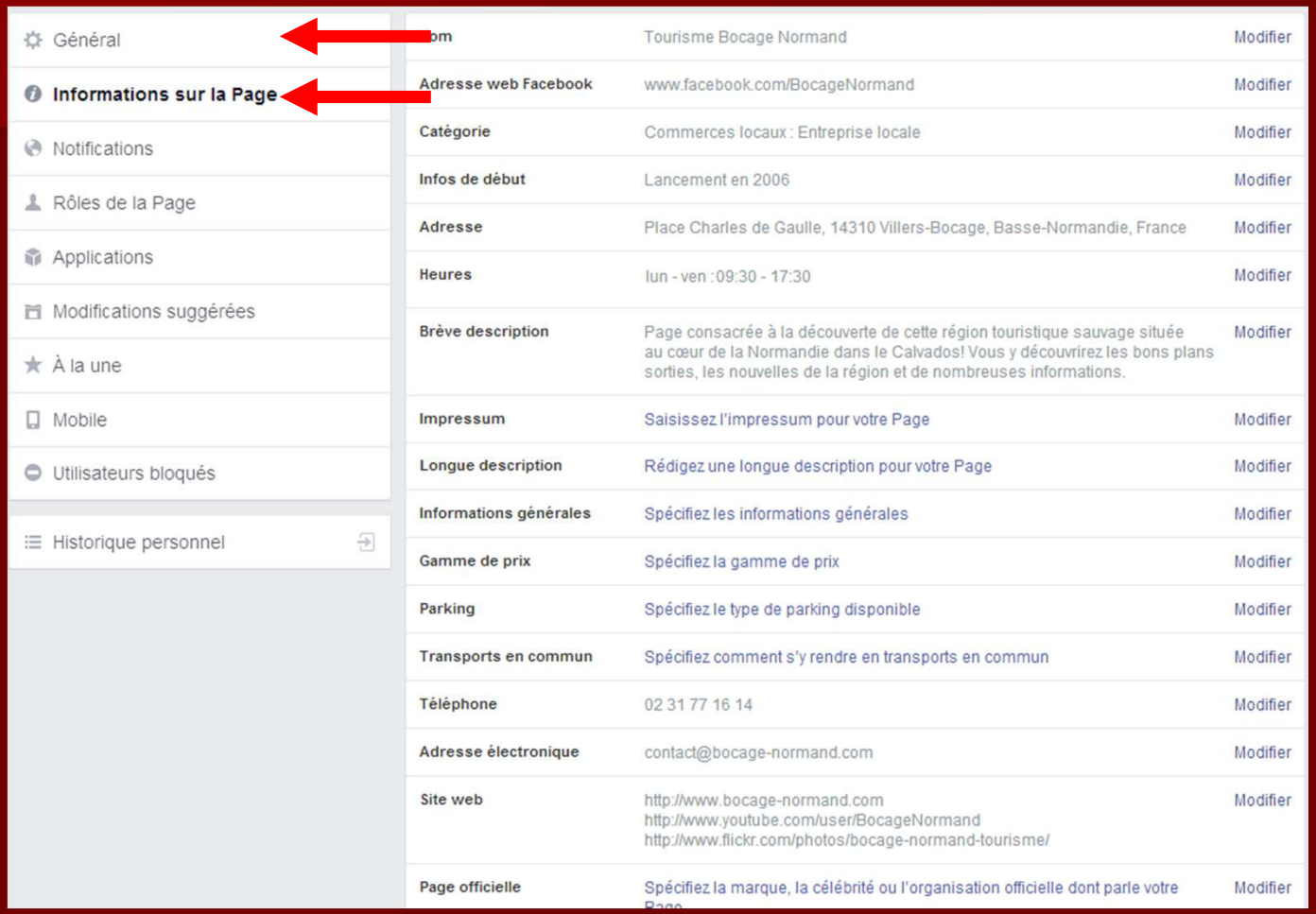
Étape 4 : Paramétrer sa fan page



Le Menu d'Administration

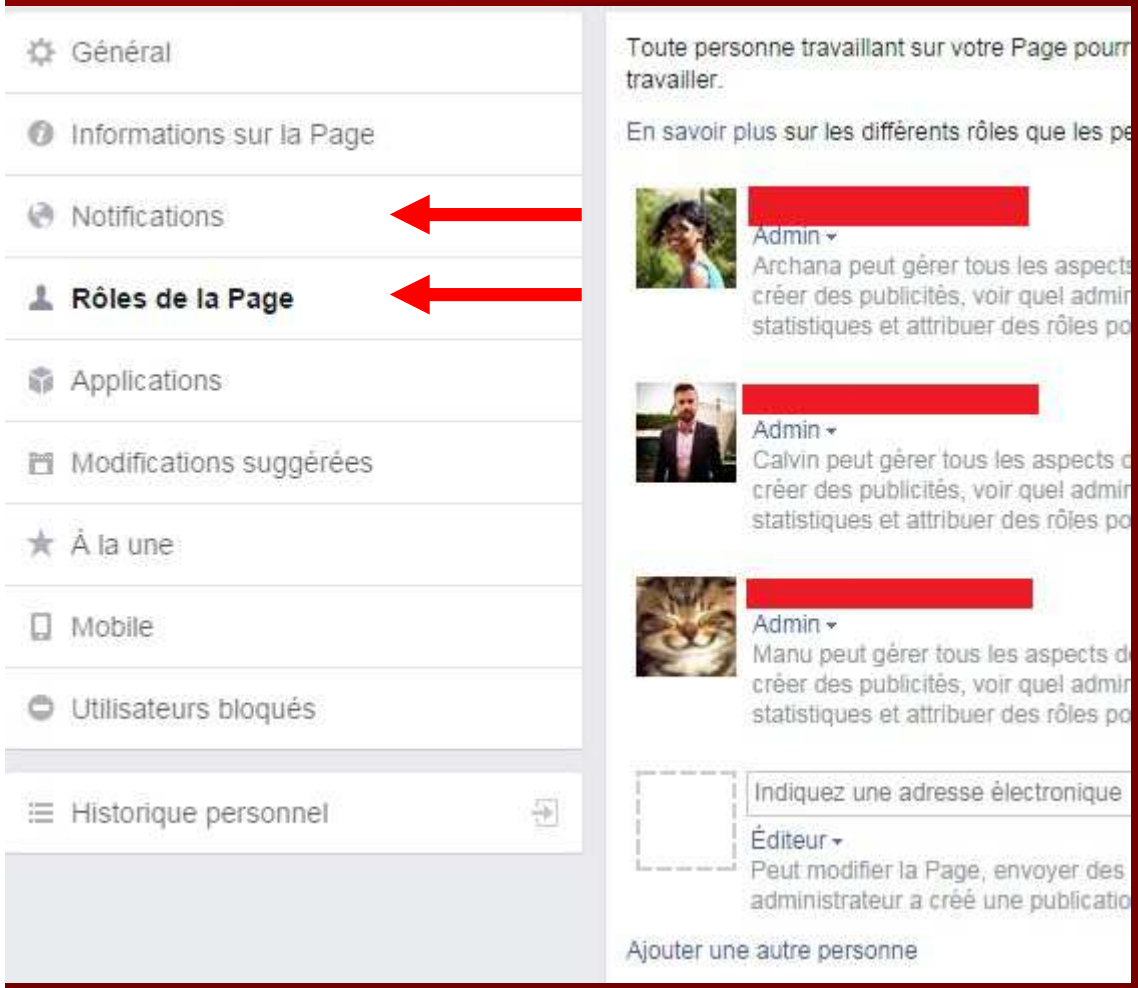
- Un menu (4 onglets) visible seulement par l'administrateur, permet d'administrer la page :
  - « Page » (permet de revenir à votre fan page)
  - « Activité » (permet de résumer votre activité sur le réseau)
  - « Statistiques » (que l'on verra plus tard dans la présentation)
  - « Paramètres »

Paramètres de la page



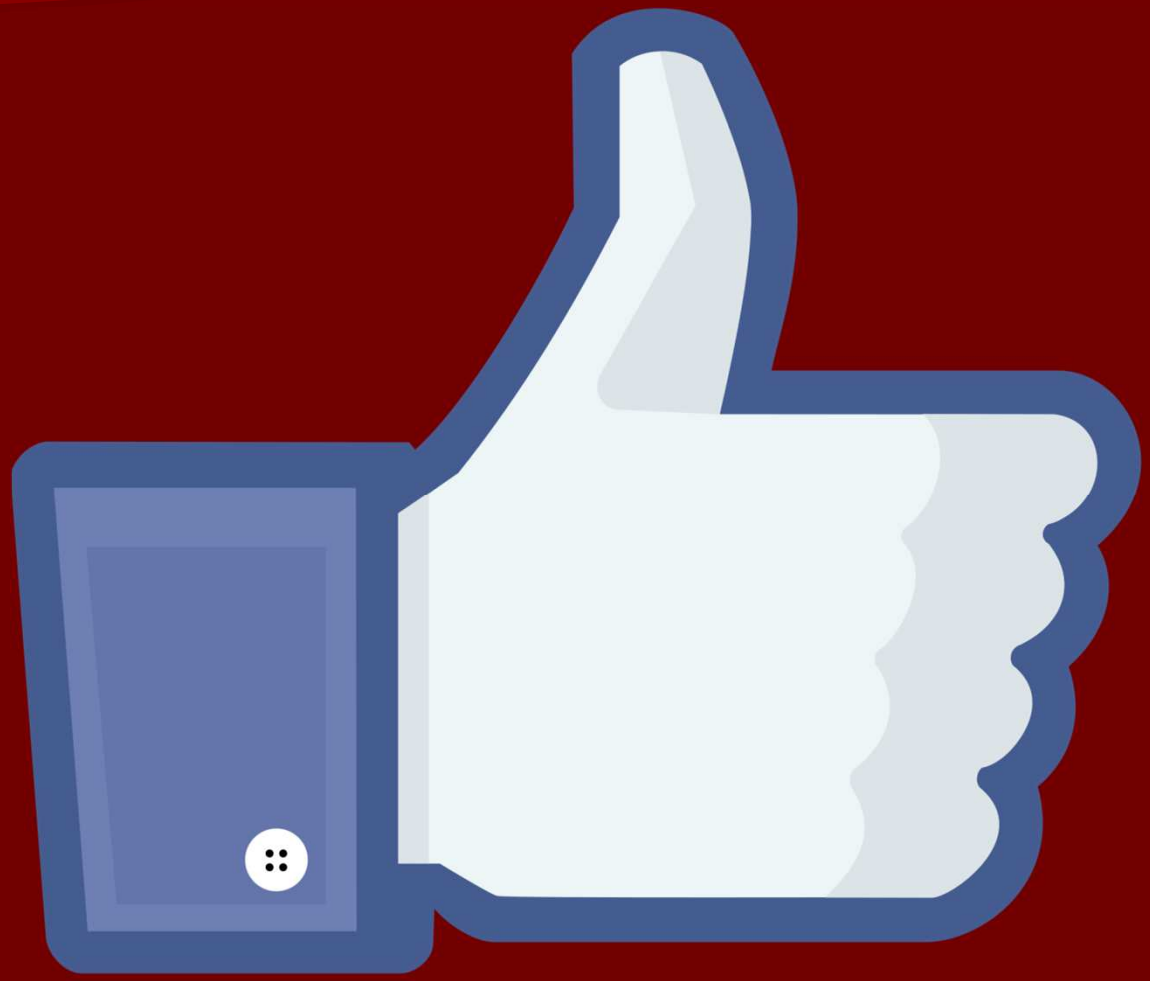
- Dans « général » et « information sur la page », dites le maximum sur votre structure

Paramètres de la page



- Notifications : permet de choisir le moyen d'être notifié sur tout ce qu'il se passe sur voter page (sur Facebook, par email…)
- Rôle de la page : permet d'ajouter plusieurs profils pouvant administrer votre page. Il est préférable d'être au moins deux

Étape 5 : Animer sa fan page

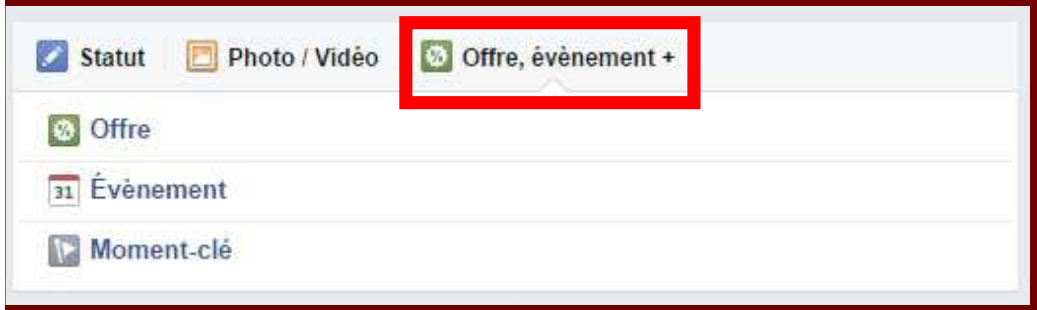


Vérifier quel compte on utilise

- Sur Facebook, il existe deux types de compte :
  - les profils (qui sont personnels)
  - les fan pages (administrées par un profil et représentant une marque)

- Pour publier en tant que page, il faut cliquer sur la molette (en haut à droite de la page » et sélectionner « utiliser Facebook en tant que **Nom de page**».

Créer une publication (en direct)



- Facebook permet de publier en direct soit :
  - Un statut (texte)
  - Une photo ou une vidéo (texte + photo ou vidéo)
  - Une offre ou un événement
- Cliquer ensuite sur « Publier »

Quoi publier ? Voici quelques idées…

- De la photo, de la photo, de la photo !
  - Quelque soit le message, accompagnez-le au minimum d'un visuel (photo ou vidéo) : Plus de visibilité (vous pouvez même sélectionner plusieurs photos)
- Communiquez sur vos actions : une promo, une dispo, une porte ouverte, un changement d'horaire…
- Communiquez sur la destination ! C'est beau ici alors donnez envie de venir ! Objectif ? Tout le monde véhicule un message positif → image sympathique de la destination
- Montrez-vous ! Parlez de vous !
  - Ajoutez de l'humain à ce monde numérique cruel ! ☺

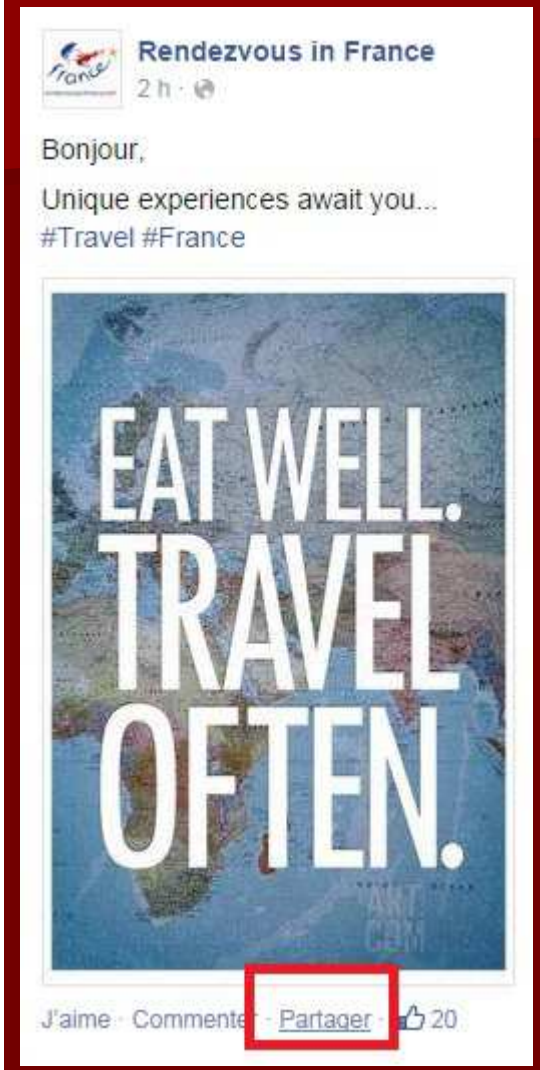
Quoi publier ? Vous pouvez aussi vous préparer des repères

- Mettez en place un calendrier des messages à publier : il vous donne une idée de publication quand vous n'en avez plus et permet de donner des RDV réguliers au personnes qui suivent votre page

Ex :

- Le lundi : je publie une photo du week-end
- Le Mardi : je fais un quizz sur une photo
- Le Mercredi : je parle de la météo….
- Le Jeudi : je …
- Etc ……

Partager une publication



- En panne d'inspiration ? Partagez le contenu des autres !
- Dans votre fil d'actualité, vous recevez les publications des pages que vous suivez (pour lesquelles vous avez cliqué sur « j'aime »)
- Cliquez sur « Partagez » et ajoutez du texte si vous voulez
- La publication est partagée sur votre journal ! ☺
- Viralité : les autres peuvent partager vos contenus ! ☺

Programmer une publication

- Facebook permet aussi de différer une publication : on peut donc en programmer dans le temps ☺

- On clique sur l'horloge et on prévoir la date et l'heure de publication
- On clique ensuite sur « Planifier »

Répondre aux commentaires

- <u>TOUJOURS RÉPONDRE !</u>
- Soyez poli, positif, et sympa ! ☺
- Engagez et encouragez les conversations
- Mauvais commentaire ?
  - Remercier, écouter, s'excuser, expliquer, compenser

Activité

- Sélectionner « Activité » dans le menu en haut de votre fan page si vous voulez voir le résumer de toute votre activité sur le réseau
  - Notifications
  - Messages
  - Actus des pages que vous suivez
  - Vos publications programmées

Étape 5 : J’analyse mon travail

Les statistiques de votre page

- Sélectionner « Statistiques » dans le menu en haut de votre fan page
- Objectif ? Analyser les résultats de votre page pour adapter votre stratégie et être plus performant ! ☺

Les statistiques : Vue d’ensemble

- Vue d’ensemble : Nombre de j’aime, portée des publications, engagement, vos 5 publications récentes
- Pages à surveiller : Compétition numérique oblige, vous pouvez ajouter des fans pages à surveiller ! ☺ L’objectif ? Etre plus efficaces qu’elles !

Les statistiques : Publications

- Quand vos fans sont ligne : apprenez le jour et l'heure où vos fans sont le plus en ligne pour publier à ce moment et être le plus visible !
- Types de publications : apprenez quels types de publications font réagir le plus vos fans !

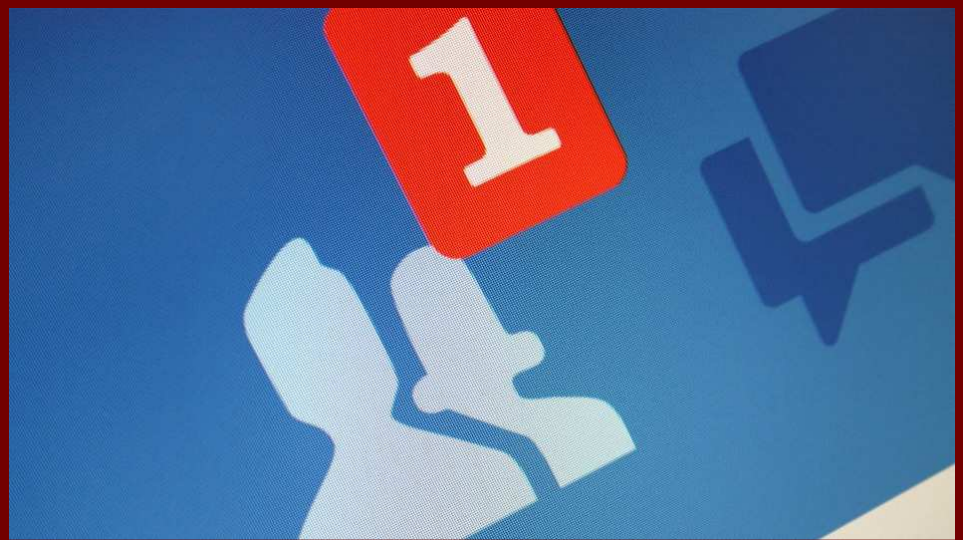
Les statistiques : Personnes

- Vos fans : connaissez votre public pour mieux adapter votre message !
  - Pourcentage Femmes / Hommes
  - Pourcentage Jeunes / Anciens
  - Provenance de vos fans

Pour aller plus loin… Comment gagner des fans ?

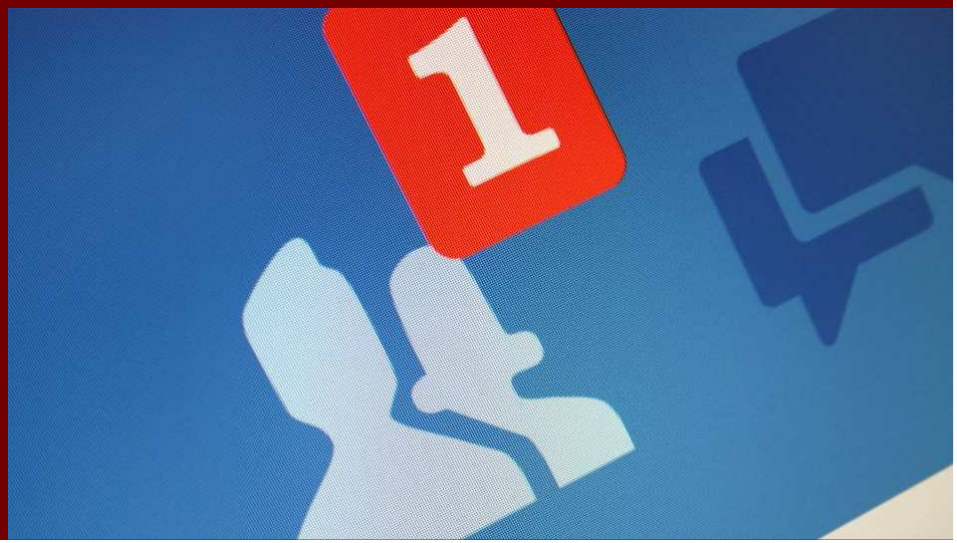
- Faites fonctionner le réseau !

→ Ecrivez des publications, répondez aux commentaires, aimez commentez et partagez des page et publications d'autres utilisateurs,



Pour aller plus loin… Comment gagner des fans ?

- Vous pouvez inviter des amis à « aimer » votre page sur Facebook, par email …
- Vous êtes sur Facebook : dites-le ! (à vos clients, faites-le savoir si tous vos supports de communication, envoyez votre page à tous vos contacts)



Pour aller plus loin… Les bonnes pratiques !

- Observez comment font les autres pour vous inspirer et vous améliorer ! ☺
- Voici quelques pages dynamiques de partenaires touristiques :
  - Hébergeurs : Domaine du Martinaa, Gîte de la Galoterie, Le Ch'ti Normand,
  - Salon de thé : MiamZelle Cupcakes et Papo'Thé
  - Équipement de loisir : Zoo de Cerza, Médiathèque de Lisieux, Firfol Officiel, Parc animalier de la Dame Blanche
  - Généraliste : Office de Tourisme, Lisieux Avant,
  - Info : Journal le Pays d'Auge, Ouest France Lisieux
  - Religieux : Sanctuaire de Lisieux

Avant de partir :
Avez-vous des questions ?

- N’ayez pas peur ! Il n’y a pas de question bête !
- Qu’avez-vous pensé de l’atelier ? (tour de table)

- N’oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction et de faire la photo !

☺ ☺ ☺

Merci de votre attention !

Et maintenant : au travail ! Attention : nous vérifierons ! ☺