

# Marketing: Comment activer sa communauté ?



[www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)



# Natalie Sarrasin

## Professeure

### Entrepreneurship & Management

### HES-SO Valais-Wallis

# MARKETING

---

*COMMENT ACTIVER  
SA COMMUNAUTÉ ?*



# *UNE COMMUNAUTÉ, OUI... MAIS LAQUELLE ?*

---



**3'300'000**  
(1'150 mios)

**~500'000**  
(230 mios)

**843'000**  
(250 mios)

**~400'000**  
(500 mios)



# POURQUOI ?

---



*« La monnaie sociale des marques c'est désormais la **conversation**, soit la capacité de la marque à trouver des sujets pour entrer en dialogue. »*

**Farid Mokart**  
*(Agence Fred&Farid)*

# *LA RELATION, POUR QUOI...*

---

**1** mieux connaître ses clients

**2** mieux les servir

**3** les « hyper-satisfaire »



# *LA RELATION, POUR QUI..*

---

**A** Les prospects ?

**B** Les clients ?

**C** Les ambassadeurs ?

**D** Les curieux ?





*LA RELATION, POUR...*

---



*FIXEZ VOS OBJECTIFS...*

---



# *PAR EXEMPLE...*

---

- \* Renforcer le capital sympathie de la marque
- \* Présenter ses produits et services
- \* Engager ses clients et mieux vendre

# *COMMENT ?*

---

**A** Malgré un contact multicanal, avoir une Vue Unique du Client (VUC).

**B** Avoir quelque chose à lui communiquer (quelque chose qui l'intéresse).

**C** Donner la parole à ses clients et les engager dans la relation.

# COMMENT ?

---

- 1 Proposer des nouveautés, des avant-premières et des tests produits.



**MIGIPEDIA**

Ton avis nous rend meilleur.

TESTER



**MIGIPEDIA**  
Ton avis nous rend meilleur.



**"CUPS LOVERS"  
CAKE TYROLIEN, CRÈME  
VANILLE ET CAKE CITRON**

**TESTEZ-LE SANS TARDER >**

### EVALUER

AMÉLIORE NOS PRODUITS EN DONNANT TON AVIS.



TROUVER DES PRODUITS

### VOTER.

DIS-NOUS CE QUE TU AIMERAIS TROUVER DANS NOS RAYONS.



Actuel: Configurateur de sous-vêtements

### TESTER.

TESTE LES NOUVEAUX PRODUITS MIGROS.

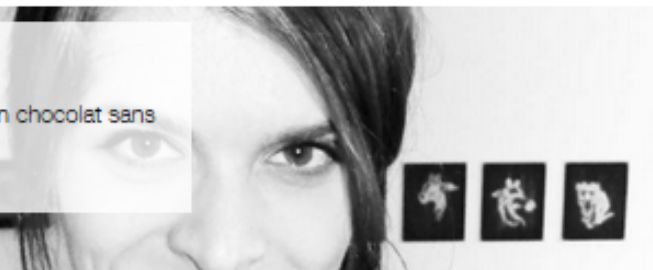


Actuel: Tester les «Cup Lovers»

### COMMUNAUTÉ

## REBECCA07

Elle plaide en faveur de l'introduction d'un chocolat sans calorie par Migros.




Utilisateur en ligne

344

Contributions du jour

83

AUTEURS LES PLUS COMPLIMENTÉS

 xaodespinfols

11

Tester les «Cup Lovers» et les évaluer



# COMMENT ?

---

## 2 Créer du contenu de qualité et le partager.

**Benoît Moreillon**



Benoît Moreillon, alias Diablox9, est né le 2 mars 1993. Il réalise ses vidéos depuis son domicile dans le Chablais valaisan. Le 5

<http://www.migrosmagazine.ch/societe/entretien/article/diablox9-le-romand-star-de-youtube?&clist.page=3&comment.commentkey=40a56e70-3007-47ea-9951-7bc95edf3144>



diablox9 minecraft



0:14 / 22:44

Diablox9 Minecraft

de Brad Noel • 1/8 vidéos



1 - L'aventure "The Tourist" commence ! - Minecraft - Diablox9's playing de MrDiablox9



2 - Highway to hell - Minecraft - Diablox9's playing de MrDiablox9



3 - Ouh je suis en forme ! - Minecraft - Diablox9's playing de MrDiablox9



4 - L'aventure continue ici ! - Minecraft - Diablox9's playing de Diablox9



5 - Bye bye Paris ! - Minecraft - Diablox9's playing de Diablox9



6 - Live - Minecraft avec Diablox9 de MrDiablox9



7 - Prochaine aventure ? - Minecraft - Diablox9's playing

1 - L'aventure "The Tourist" commence ! - Minecraft - Diablox9's playing



S'abonner

1 657 141

704 786

26 345 664



2 - Highway to hell - Minecraft - Diablox9's playing de MrDiablox9 373 961 vues



2 - Discrétion totale ! Ou pas... - Splinter Cell : Conviction - de MrDiablox9 240 389 vues

YouTube

QoQa.ch

1 jour, 1 produit, 1 prix.  
Si tu likes, t'es une staaar!



QoQa Suisse  
Site web

J'aime

Abonné(e)

Message



Journal

À propos

Photos

Évènements

Plus

PERSONNES

52 491 mentions J'aime

Noëlie Berthod-Brand, Christian Desclouds et 67 autres personnes aiment ça.



Invitez vos amis à aimer cette Page

À PROPOS

www.QoQa.ch vous propose chaque jour un nouveau produit à prix explosé. Pour nos fans : le produit suivant annoncé avant minuit.

http://www.qoqa.ch/

Message sur le mur Photo / Vidéo

Écrivez quelque chose sur cette Page...

QoQa Suisse a partagé un lien.  
il y a 15 heures

Lundi 22 septembre 2014 sur QoQa.ch :

Canon pixma mg6450 Multifonctions hautes performances

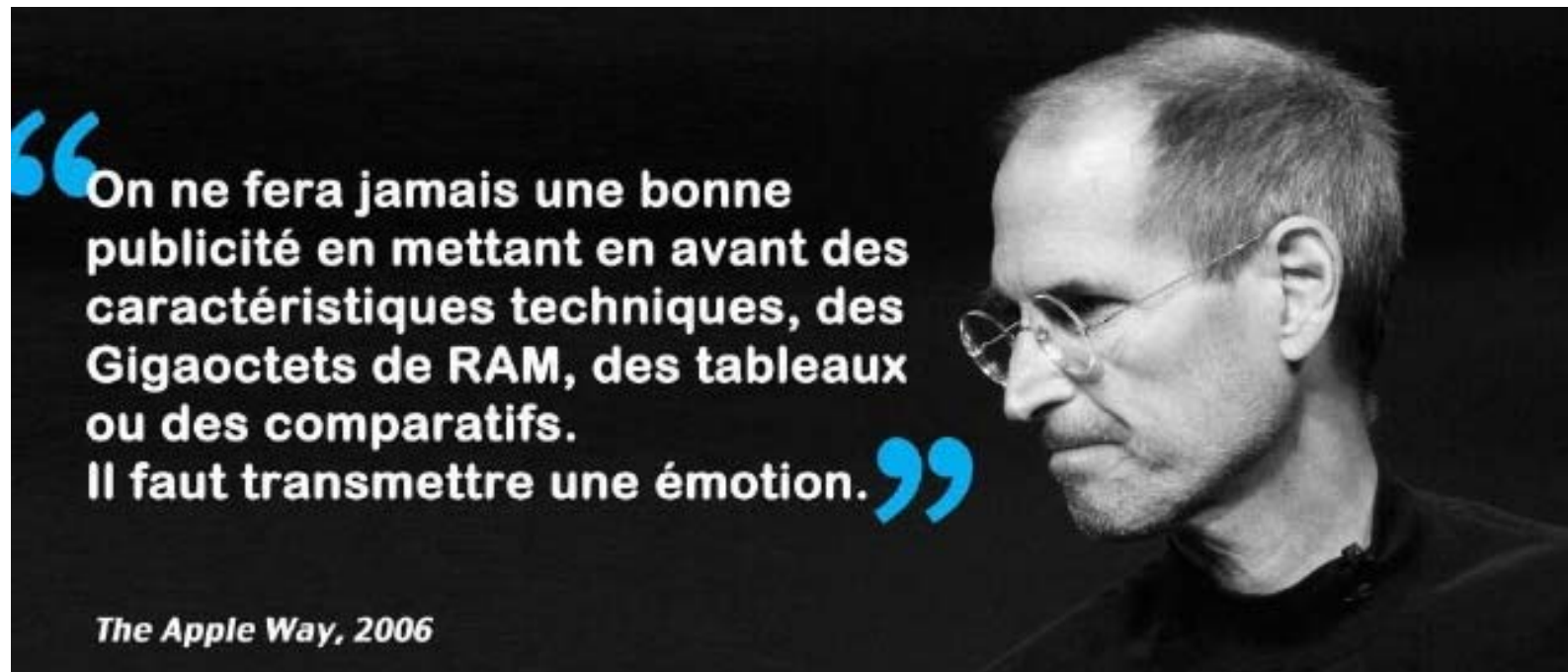
- Fonctions WiFi, impression, copie et numérisation
- Impression recto verso automatique ... Afficher la suite



# COMMENT ?

---

## 3 Parler «vrai», susciter l'émotion.





**Zoe4life**  
Communauté

Journal

À propos

Photos

Mentions J'

### Personnes

**1161** Personnes qui en parlent

**13766** Total des mentions J'aime une Page

▲ 0,2% sur la semaine écoulée

**23**

Nouvelles mentions J'aime une Page

▼ 23,3%

— Cette semaine  
La semaine dernière

Natalie Guignard-Nardin

## La leçon de Zoé



CAVDE



Journal

FR DE Rechercher

Espaces  
Exposants Presse

FOIRE DU VALAIS PROGRAMME EDITION 2014 EXPOSANTS 2014 INFOS PRATIQUES NEWS MULTIMEDIA

55<sup>e</sup> FOIRE DU VALAIS MARTIGNY J'y vais! 3 > 12 OCT. 2014

PERSONNES

★★★★★

9 852 mentions J'aime  
3 105 visites

Sybille Rappaz, Laurence Bourgeois-Frossard  
autres amis aiment ça ou étaient ici.



Invitez vos amis à aimer cette Page

À PROPOS

Accueil > Visiteurs > News

PREMIÈRE MONDIALE : LA FOIRE DU VALAIS PRÉSENTE UNE TYROLIENNE AU-DESSUS DE LA VILLE DE MARTIGNY. UNE EXPÉRIENCE ÉPHÉMÈRE ET INOUBLIABLE !

Leader en Suisse Romande, la Foire du Valais ne cesse de se développer et d'innover chaque année pour surprendre et fidéliser ses visiteurs. Pour sa 55<sup>e</sup> édition, elle frappe encore plus fort et propose une attraction unique au monde : une tyrolienne reliant les abords du Château de la Bâtiаз au CERM de Martigny ! Du jamais vu sur une ville !



1'123 mètres de câble, 1 minute 10 de descente, 120 mètres de dénivellation et une vitesse atteignant 85 km, voici ce que vivront les chanceux qui s'y élanceront.  
Ce projet sensationnel et éphémère sera accessible à 2'200 personnes, invitées ou sélectionnées par tirage au sort, du 3 au 12 octobre 2014.  
Plus d'infos: [www.mytyrolienne.ch](http://www.mytyrolienne.ch)

NEWS

18.09.14 Découvrez les rendez-vous thématiques incontournables de la Foire. Au programme, quatre rendez-vous autour des thèmes de l'immobilier, du...

INFOS PRATIQUES

Infos Pratiques

GALERIE D'IMAGES

f T'es de Sion si

Natalie Accueil



**T'es de Sion si**  
Communauté

J'aime S'abonner Message

Journal À propos

PERSONNES

3 274 mentions J'aime

Antoinette Dubuis, Sybille Rappaz et 23 autres personnes aiment ça.



+20


Invitez vos amis à aimer cette Page

À PROPOS

Pour toutes les sédunoises et sédunois

Suggérer des modifications

PHOTOS

**T'es à l'HES-SO de Sierre si**  
Communauté

J'aime Abonné(e) Message

Journal À propos Photos Mentions J'aime

PERSONNES

320 mentions J'aime

Joëlle Mastelic Hagenbuch, Sophie Berthouzoz et 8 autres personnes aiment ça.

Invitez vos amis à aimer T'es à l'HES-SO de Sierre si

	Augustin Maret	Inviter
	Zeula Vigliotti	Inviter
	Henning Müller	Inviter


Voir tous les amis

À PROPOS

T'es à l'HES-SO de Sierre si...

T'es à l'HES-SO de Sierre si  
14 septembre

Back to school !



Google

school makes me  
 school makes me **depressed**  
 school makes me **suicidal**  
 school makes me **anxious**  
 school makes me **cry**  
 school makes me **feel stupid**  
 school makes me **sick**  
 school makes me **so tired**

# *COMMENT ?*

---

## **4** Valorisez vos dernières réalisations





Rechercher parmi les groupes...



Accueil

Profil

Réseau

Carrières

Centres d'intérêt

Services professionnels

Compte Premium



## IEM - Institut Entrepreneurship & Management (HES-SO Valais)

698 membres

Membre



Discussions

Publicités

Postes

Rechercher



### Le Breakthrough Management: vous connaissez? Vous voulez vous former...

Le choix de l'administrateur

Antoine Perruchoud

Découvrez une introduction sur le "breakthrough" via Jean Ducommun...

Identifier les signaux porteurs de transformation et initier un...

J'aime (3) • Suivre • 29 mai 2013

### Les membres de ce groupe



Fabrice Allegro

CMO / General Manager

Ne plus suivre Fabrice

[Voir tous les membres](#)

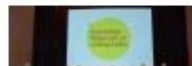


Lancer une discussion ou partager quelque chose avec ce groupe...

Votre activité

Populaire

Récent



L'Energy Living Lab de la HES-SO Valais officiellement reconnu par ENoLL, the European Network of Living Labs [iemvalais.ch](http://iemvalais.ch)

### Votre niveau de contribution au groupe

Commentez une discussion pour commencer. Les profils des participants aux groupes sont 4 fois plus consultés.



C'est un début



Populaire Récent



## Avez-vous des thèmes de travaux de fin d'étude à proposer à nos étudiants économistes ?

Sophie Latrille

- Dépôt des sujets : dès maintenant
- Les étudiants ont jusqu'au 13 octobre 2014 pour choisir leur sujet
- Réalisation des travaux de Bachelor : Printemps-été 2015

Le travail de bachelor ...

[Formulaire/Formular](#) [iemvalais.ch](#)

Le travail de bachelor est à la fois un examen et un premier acte professionnel. Il s'agit d'une prestation individuelle de l'étudiant. Le travail de bachelor, réalisé selon le cursus Bachelor, équivaut à 360 heures de travail effectif....

J'aime • Commentaire • Suivre • il y a 22 heures



## Que faire dans ma PME en fin d'année ?

Jean-Jacques Suter

Les meilleurs tips and tricks, abonnez-vous



[Sage Start Tipps](#) [sagestart.ch](#)

Sage Start Tipps

J'aime • Commentaire • Suivre • il y a 1 jour

fois plus consultés.



C'est un début

### Activité récente



Sophie Latrille a lancé une discussion dans IEM - Institut Entrepreneurship & Management (HES-SO Valais). [Avez-vous des thèmes de travaux de fin d'étude à proposer à nos étudiants économistes ?](#) - Dépôt des sujets : dès maintenant - Les étudiants ont jusqu'au 13 octobre 2014 pour choisir leur sujet - Réalisation des travaux de Bachelor : Printemps-été 2015 Le travail de bachelor est à la fois... [plus](#) [Formulaire/Formular](#)

Le travail de bachelor est à la fois un examen et un premier acte professionnel. Il s'agit d'une prestation individuelle de l'étudiant. Le travail de bachelor, réalisé selon le cursus Bachelor, équivaut à 360 heures de travail...  
il y a 22 h



Alexis Tschopp a rejoint un groupe :



IEM - Institut  
Entrepreneurship  
& Management  
(HES-SO Valais)



Rechercher parmi les groupes...



Accueil

Profil

Réseau

Carrières

Centres d'intérêt

Services professionnels

Compte Premium



## PME Magazine

7 391 membres

Membre



Discussions

Publicités

Postes

Rechercher



### On cherche des femmes entrepreneur

Le choix de l'administrateur

[olivier toublan](#)

directeur des rédactions romandes chez Axel Springer

Pour un prochain dossier dans PME Magazine, nous cherchons le nom de femmes entrepreneur, qu'elles aient lancé une entreprise, qu'elles...



Je n'aime plus • Suivre • il y a 1 mois

### Contributeurs principaux de ce groupe



[olivier toublan](#)

directeur des rédactions romandes chez Axel Springer

[Ne plus suivre olivier](#)

[Voir tous les membres](#)



Lancer une discussion ou partager quelque chose avec ce groupe...

Votre activité

Populaire

Récent



### Peut-on apprendre à être innovant?

[olivier toublan](#)

Contributeur principal

### Votre niveau de contribution au groupe

Commentez une discussion pour commencer. Les profils des participants aux groupes sont 4 fois plus consultés.



C'est un début



**Roland Schegg**  
Institute of Tourism (ITO), HES-SO Valais



**Patrick Kullmann**  
Business Performance and Corporate D...



## Compétences

### Top des compétences

90	Tourism	+	
74	French	+	
68	Research	+	
62	Social Media	+	
38	German	+	
34	English	+	
30	Qualitative Research	+	
28	Teaching	+	
25	University Teaching	+	
21	E-Learning	+	

# COMMENT ?

---

- 5 Humanisez, montrez vos locaux, racontez l'histoire de votre entreprise.





Roger Federer



Natalie

Accueil



**Roger Federer** ✓  
Athlète

J'aime

Abonné(e)

Partager

Journal

À propos

Vidéos

Mentions J'aime

Photos

PERSONNES

14 601 811 mentions J'aime

Françoise Bourgeois, Julien Sarrasin et 110 autres personnes aiment ça.



**Roger Federer**

18 septembre · Modifié

I am happy to announce that after the successful exhibition for my foundation in December 2010, Stan Wawrinka has agreed to play me in The Match for Africa 2 on December 21st, 2014 in Zurich at the Hallenstadion arena. It's going to be an amazing night! I hope to see you there

twitter

TWEETS  
782

PHOTOS/VIDÉOS  
196

ABONNEMENTS  
72

ABONNÉS  
2,19 M

FAVORIS  
7

11 660 mentions J'aime

Anouk Bourgeois, [Virginie Zufferey Oggier](#) et 3 autres personnes l'aiment.



Invitez vos amis à aimer cette Page

À PROPOS >

Mirka Vavrinea Federer \*non official fanpage\*

<http://Facebook.com/TheRogerFederer>

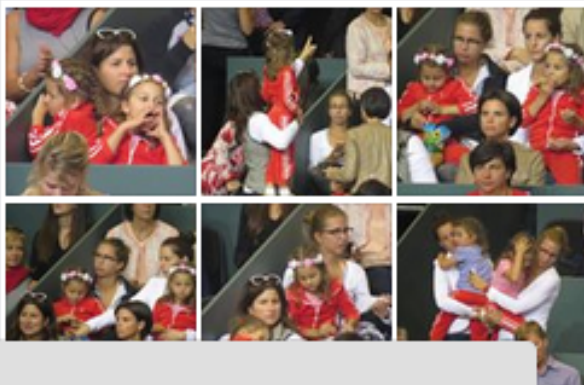
✓ Suggérer des modifications

APPLICATIONS



Welcome

PHOTOS >



Écrivez quelque chose sur cette Page...



Mirka Federer  
17 septembre

Davis Cup Geneva (9 photos)



J'aime · Commenter · Partager

3 partages

Alexia Philippoz et 488 autres personnes aiment ça.

# *LA RELATION*

---

**1**

Tisser un fort lien de confiance avec ses clients.

**2**

Comprendre leur profil comportemental individuel, leurs souhaits et leurs attentes

**3**

Comment transformer un simple client fidèle en vrai ambassadeur de marque.

## How It Works

LEGO® Ideas: How it Works



10,000

Support





# ENGAGER

---

## LA CONVERSION,

c'est tout le succès d'une campagne d'aujourd'hui qui repose sur la viralité du concept et évidemment l'interaction proposée à l'utilisateur.

<http://www.influencia.net/>



# KAYTURE



# CRÉATIVITÉ CONVERSATIONNELLE?

---

Il faut penser à la fois l'histoire  
et l'écho de l'histoire.

Celle-ci va-t-elle générer  
de la conversation ?

Est-elle légitime ?



**CARAMBAR**

**Que dit un citron  
cambrioleur ?**



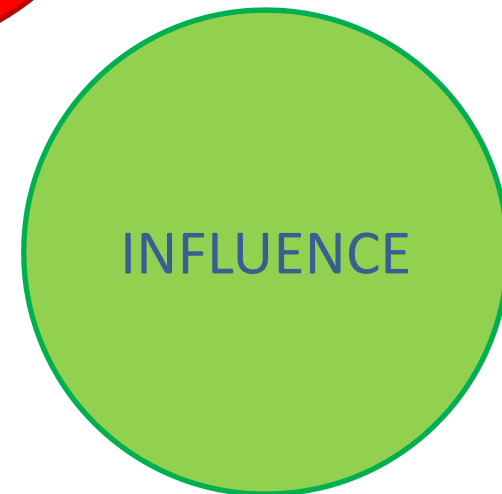
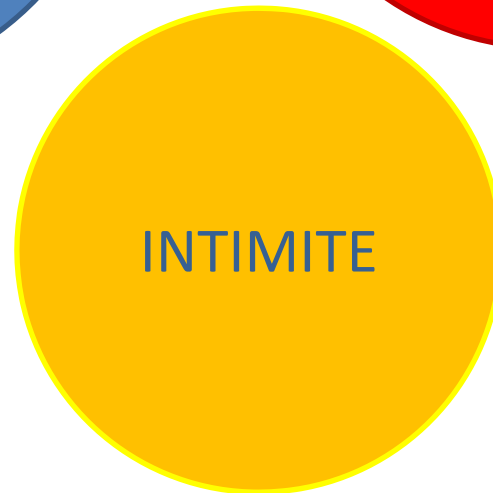
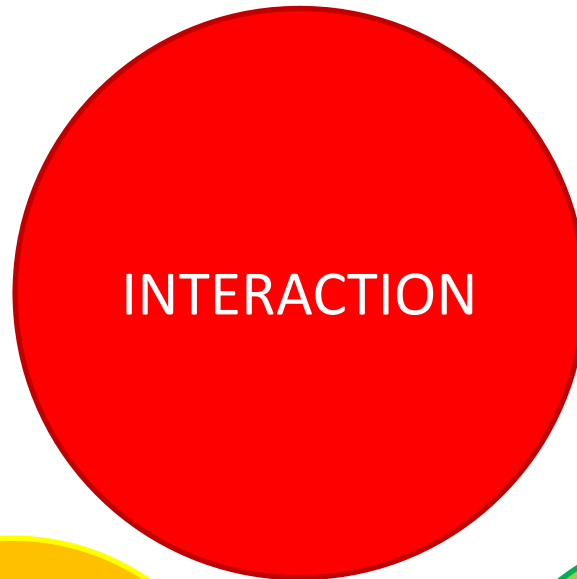
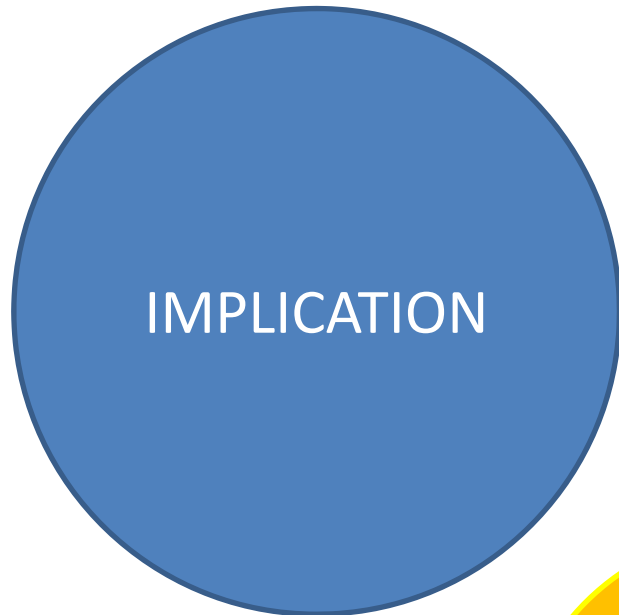
# *QUELQUES ERREURS*

---

1. Sur-promettre et être incapable de tenir ses engagements,
2. Mal considérer ses meilleurs clients en oubliant de leur réserver des attentions particulières.
3. Oublier de remercier ses clients et/ou demander sans remercier.
4. Ne pas écouter ses clients, ne pas suivre les signaux d'alerte.

# MESURER

---



# *MESURER*

---

1. Le nombre de fans, followers, etc. est surfait et peu révélateur.
2. Les «j'aime», niveau d'engagement le + faible.
3. Les commentaires, riches d'information.
4. Les partages, le Graal ;-)

# LES OUTILS DE LA MESURE

---

Comportement  
des visiteurs

Google Analytics

OMNITURE™

XiTi

Présence sur les  
réseaux sociaux

socialmention\*

radian<sup>6</sup>  
social media monitoring

Nielsen  
BuzzMetrics

Qualification des  
commentaires

trendybuzz  
with live tracker

linkfluence

lingway  
Vertical search solutions

ami  
ENTERPRISE INTELLIGENCE SOFTWARE



# LES OUTILS DE LA MESURE



**Natalie Sarrasin**  
50

- Overview
- Create
- Schedule
- Measure**

YOUR ACCOUNT

- Perks
- Settings
- Log Out

**KLOUT**

### Measure and track your impact

90 Day Score History Score updated 22/9/2014

Date	Score
JUL 7	~54
JUL 21	~51
AUG 4	~48
AUG 18	~46
SEP 1	~49
SEP 15	~48
Sep 22, 2014	49.97

**49.97** Today's Score ▼ 0.18

**53.45** 90 Day High

**45.58** 90 Day Low

### Recent Activity

Facebook **Twitter** Instagram Other Networks

Last updated September 22, 2014 at 1:00am Score Impact

September 12, 2014

### Network Contribution

# LES CONSEILS DU PRO

---

Selon Thierry Weber de l'agence BREEW, voici 6 façons d'accroître l'engagement de vos messages sur les réseaux sociaux:



1. Raconter une histoire, racontez votre histoire.
2. Communiquer votre point de vue.
3. Utiliser plus de verbes dans vos messages en ligne.
4. Insérer des chiffres et des statistiques.
5. Utiliser des images.
6. Identifier des influenceurs, partager votre contenu et démarrer une conversation.

# *RESTEZ CONNECTES !!*

---



Facebook interface for the page "Moi oui - Et vous?".

Search bar: Moi oui - Et vous?

Page Name: Moi oui - Et vous? Communauté

Navigation: Journal, À propos, Photos, Mentions J'aime

Personnes: 24 mentions J'aime

Activity: David Michellod aime ça.

Post: Moi oui - Et vous? il y a 22 heures

Post Content: Moi oui! Et vous?

Buttons: J'aime, Abonné(e), Message

Right Sidebar: Créer une Page, Récent 2014

***LE BUZZ DE LA SEMAINE!!***