Community management (tendances marketing – Dunod)

A l'heure où la conversation entre « la marque » et le consommateur complète largement la communication institutionnelle, toutes les organisations peuvent être concernées par le community management ; art d'engager, animer, et suivre le dialogue au sein d'une communauté.

Ce livre rédigé par Mathieu Chéreau (voir ici sur le site de l'éditeur), délivre un grand nombre d'enseignements à ce sujet :

L'auteur démonte tout d'abord **quelques idées reçues**

- Les animateurs de communauté passent leur temps à faire du social networking
- C'est un métier que tout le monde peut faire
- L'impact de leur travail n'est pas évaluable

Il liste ensuite dans le premier chapitre **les 10 commandements du community manager**

- Etre à l'écoute
- Parler normalement
- Etre généreux
- Etre transparent
- Etre cohérent
- Etre exemplaire
- Etre réactif
- Etre bien entouré
- Etre agile
- Etre en veille stratégique

et, en bonus, créer des expériences extraordinaires

Le second chapitre est consacré à la description des **5 métiers**

du community manager

- Marketing
- Relations publiques
- Service client
- Développement commercial
- Communication interne

Le troisième chapitre fait apparaître **5 domaines d'activité**

- Au service d'une cause
- Autour d'un média
- Autour d'une œuvre
- Au service d'une marque de luxe
- Au service d'un groupe

Sur un plan plus pratique, le chapitre 4 détaille **les outils d'animation**

- Outils interne
- Outils de monitoring
- Médias sociaux (blog, Facebook, Twitter)

Enfin, le chapitre 5 donne des **clés pour piloter l'activité, de l'élaboration de la stratégie aux différents reporting.**

- Elaborer une stratégie
- Définir des indicateurs pertinents
- 3 formes de reporting (hebdomadaire, mensuel, stratégique)

Une fois le livre refermé, reste à mettre en œuvre tout cela au sein des organisations, ce qui pose la question –non résolue- de la place du community manager dans l'organigramme, si tant est que la notion d'organigramme au sens classique du terme ait encore un sens dans de nouvelles formes d'organisation.

Métier transversal, se situant à la fois dans l'organisation et en dehors de celle-ci, au service de l'entreprise mais

aussi des communautés formées par ses partenaires extérieurs (clients, prospects, prescripteurs,..), le community management est un levier de développement pour les organisations qui sauront l'apprivoiser, un risque pour celles qui ne voudraient y voir qu'une mode marketing.

Community Management (parution prochaine chez DUNOD)

A paraitre début Juillet chez DUNOD (plus d'information sur le site de l'éditeur, ici), un livre écrit par Mathieu CHEREAU.

L'objectif de ce livre est de comprendre les médias sociaux, et le rôle du community manager

Au sommaire :

- Les 10 commandements du community manager.
- Les 5 métiers du community manager.
- Les 5 domaines spécialisés
  grande cause, média, oeuvre, luxe, groupe
- Les outils d'animation indispensables.
- De la stratégie au reporting : objectifs, indicateurs, analyses des actions.

Un résumé plus complet prochainement sur ce blog.