



Collection Les fondamentaux du Web et de Marketing

LES MÉDIAS SOCIAUX EXPLIQUÉS À MON BOSS

Par ceux qui en font et pour ceux qui aimeraient (mieux) en faire



media  ces

Sous la direction de :
Hervé Kabla
Yann Gourvenec


www.kawa-editions.com

transformer ses clients en ambassadeurs de la marque

les médias sociaux expliqués à mon boss

<http://france.media-aces.org>

<http://amonboss.com>

<http://kawa-editions.com>

copyright © 2011 – Orange – web, digital & social media

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

la genèse (2)

2

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



<http://www.decideurstv.com/video/obs-yann-gourvennec-830/>

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

la genèse (1)

The screenshot shows a video player interface. At the top, a slide titled "Orange Business Services: Succeeding in Social Media Initiatives, by Yann Gourvennec; presented by GasPedal and the SMBC" is displayed. The slide includes the GasPedal logo and the SMBC logo. Below the slide, a video player shows a man speaking at a podium. The podium has a banner for "gaspedal social media business". The video player interface includes a play button, a progress bar, and a volume icon. To the right of the video player, there is a list of related videos, including "Social Media Ethics Briefing Stay..." and "Orange Business Services: Succeeding in Social Med...".

<http://vimeo.com/8460617>



Une association pour les entreprises

4

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

- pour les PME et les grands groupes
- tous secteurs: agroalimentaire, auto, banque, assurance, e-commerce, télécoms, optique, transports, environnement, etc.
- tous types: B2C, B2B, B2B2C
- une seule règle: un espace non commercial, pour illustrer et promouvoir l'usage des médias sociaux en entreprise



media  ces

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>

9/30/2011

pourquoi un livre?

5

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

D getrunken hatte,
nich." Da segnete
lle! Völker müsse
ht sei, wer dir f
afob hinausgegan



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

mise en abyme

6

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011



Avec 20 schémas pour expliquer les médias sociaux à mon boss : <http://amonboss.com/slides>

- <http://amonboss.com/slides>
 - 1 mois
 - 65 embeds
 - ~9000 vues
 - ~81000 résultats Google (<http://bit.ly/bossesearch2>)

~1000 ventes par bouche à oreille entre le 1er et le 15 février 2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

agenda

1. médias sociaux ≠ twitter ni facebook
2. la mort du marketing traditionnel ?
3. 10+10 conseils
4. sortir du cadre et dynamiser ses événementiels
5. ROI?
6. exemples à ne pas suivre





Collection Les fondamentaux du Web et de Marketing

LES MÉDIAS SOCIAUX EXPLIQUÉS À MON BOSS

Par ceux qui en font et pour ceux qui aimeraient (mieux) en faire



media  ces

Sous la direction de :
Hervé Kabla
Yann Gourvennec

kawa

www.kawa-editions.com

1. au delà de Facebook ...

les médias sociaux
expliqués à mon boss

<http://france.media-aces.org>

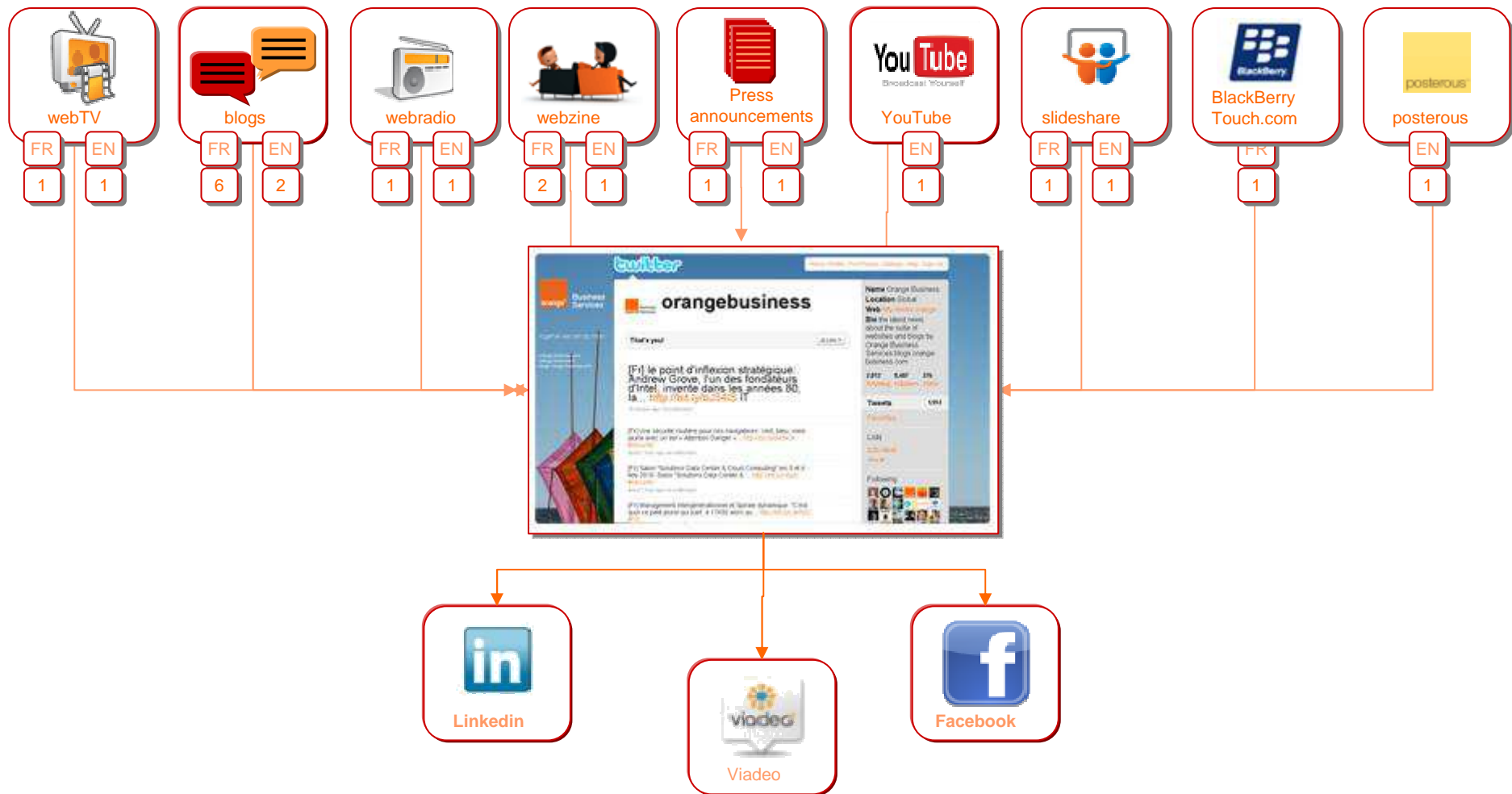
<http://amonboss.com>

<http://kawa-editions.com>

Social Media Landscape



les médias sociaux – quel périmètre ?



du brand content à la brand culture

Daniel Bô, Quali Quanti

>[video 1: brand content](#)

>[video 2: brand culture](#)

>[video 3: brand content & b2b](#)



le marketing ?

13

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

le manifeste



Collection Les fondamentaux du Web et de Marketing

LES MÉDIAS SOCIAUX EXPLIQUÉS À MON BOSS

Par ceux qui en font et pour ceux qui aimeraient (mieux) en faire



media  ces

Sous la direction de :
Hervé Kabla
Yann Gourvenec


www.kawa-editions.com

3. recommandations

les médias sociaux
expliqués à mon boss

<http://france.media-aces.org>

<http://amonboss.com>

<http://kawa-editions.com>

les 4 types de marques sur les médias sociaux selon Synthesio

16

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

marques	 sous le radar	 fonctionnelles	 aimées	 sensibles
caractéristiques	pas ou peu de buzz	fonctionnement & fonctionnalités	clients aiment et défendent la marque	santé, sécurité, enfance
réponses	sortir du cadre	community management (forums/social media)	répondre aux sollicitations des communautés	rassurer

(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



bonnes pratiques

17

droits réservés media acés - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

- **à faire**

- penser au LT, agir à CT
- contenu frais et varié
- faire varier les équipes
- inviter des partenaires
- programmer ses articles
- 10-15 articles p.m.
- varier les types d'articles
- listes à points (10/7/5/3)
- sujets populaires
- se focaliser sur sa niche, s'adapter à son auditoire, construire sa communauté
- diagrammes
- expérience du terrain



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa, <http://www.monboss.com> et <http://france.mediaaces.org> Services



media  ces

mauvaises pratiques

18

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

- **à proscrire**

- “infiltrer” les médias sociaux
- confondre influence et manipulation
- vendre sa soupe
- articles vaseux sans fond
- articles trop longs
- hors sujet (e.g. b2b/b2c)
- bagarres en ligne
- jugements emporte-pièce
- diffamation
- images sans droits monuments



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

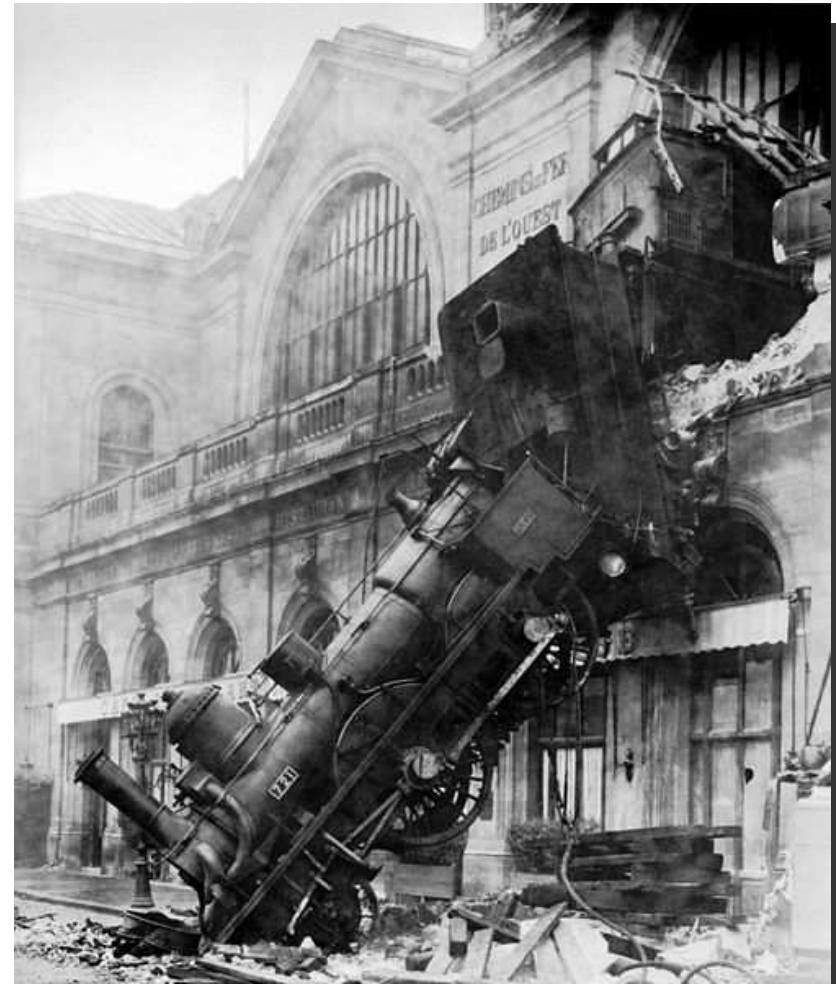
zones interdites

19

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

- fblogs
- faux commentaires
- faux contenus
- faux employés
- spam et intrusion
- infiltration
- payer les blogueurs
- ...

<http://fance.media-aces.org/transparence>



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

Collection Les fondamentaux du Web et de Marketing

LES MÉDIAS SOCIAUX EXPLIQUÉS À MON BOSS

Par ceux qui en font et pour ceux qui aimeraient (mieux) en faire



media  ces

Sous la direction de :
Hervé Kabla
Yann Gourvenec


www.kawa-editions.com

4. dynamiser ses événements

les médias sociaux
expliqués à mon boss

<http://france.media-aces.org>

<http://amonboss.com>

<http://kawa-editions.com>

Orange Business Live 2010 & 2011

two rooms dedicated to social media

21

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011



vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



21 media  ces

Orange Business Live 2011

22

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011



vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces



TweetReach for *orange business live*

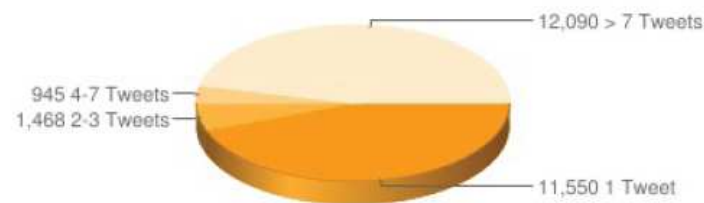
Reached **26,053 people** via **173 tweets**

Searching maximum tweets permitted by Twitter

Tweet Types



Exposure: 578,365 Impressions



Each pie slice shows how many people saw how many tweets

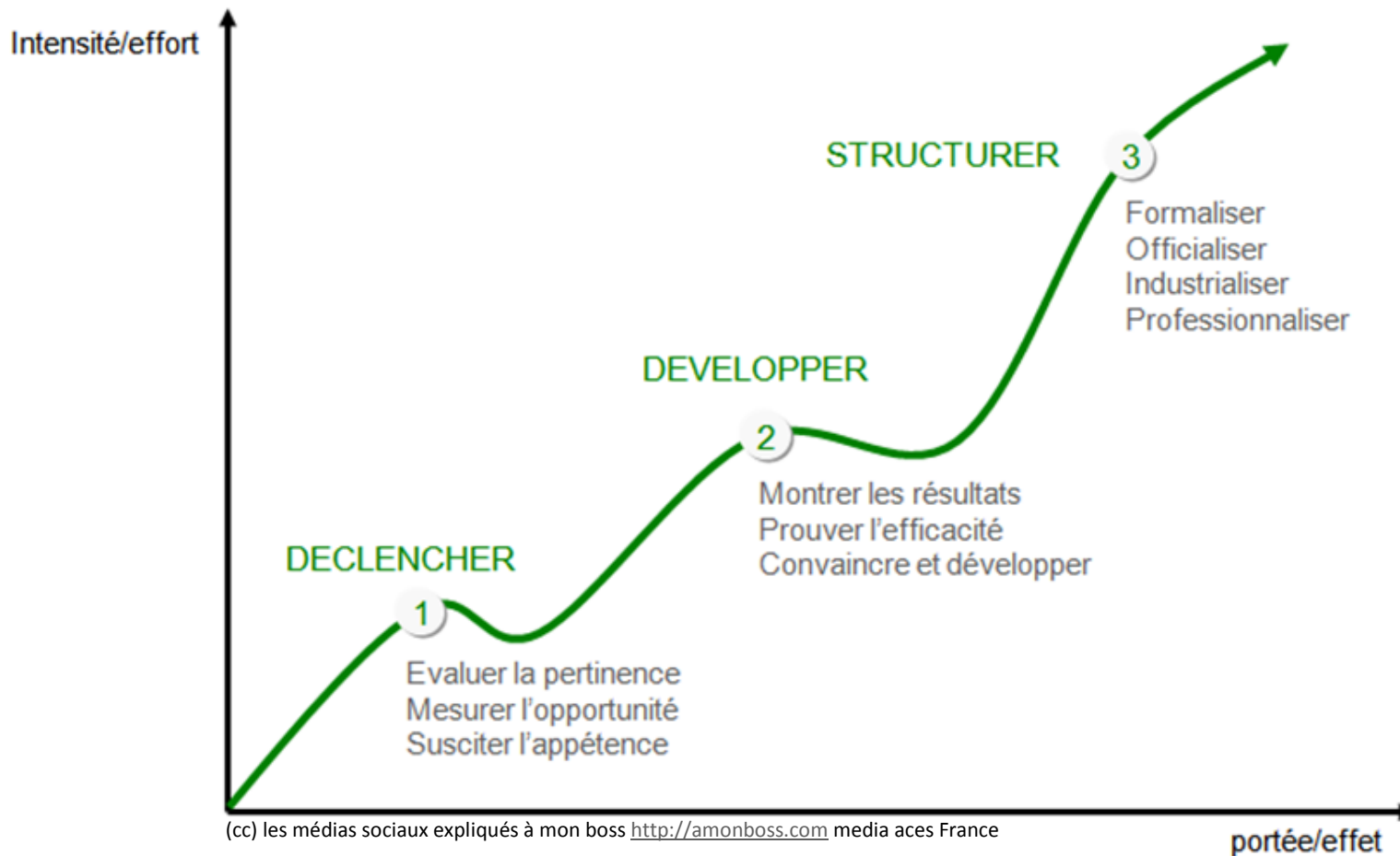


quelques thèmes abordés dans le livre
au travers des diagrammes fournis



les 3 phases d'une initiative d'entreprise en médias sociaux

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010 - 2011



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



les 4 types de marques sur les médias sociaux selon Synthesio

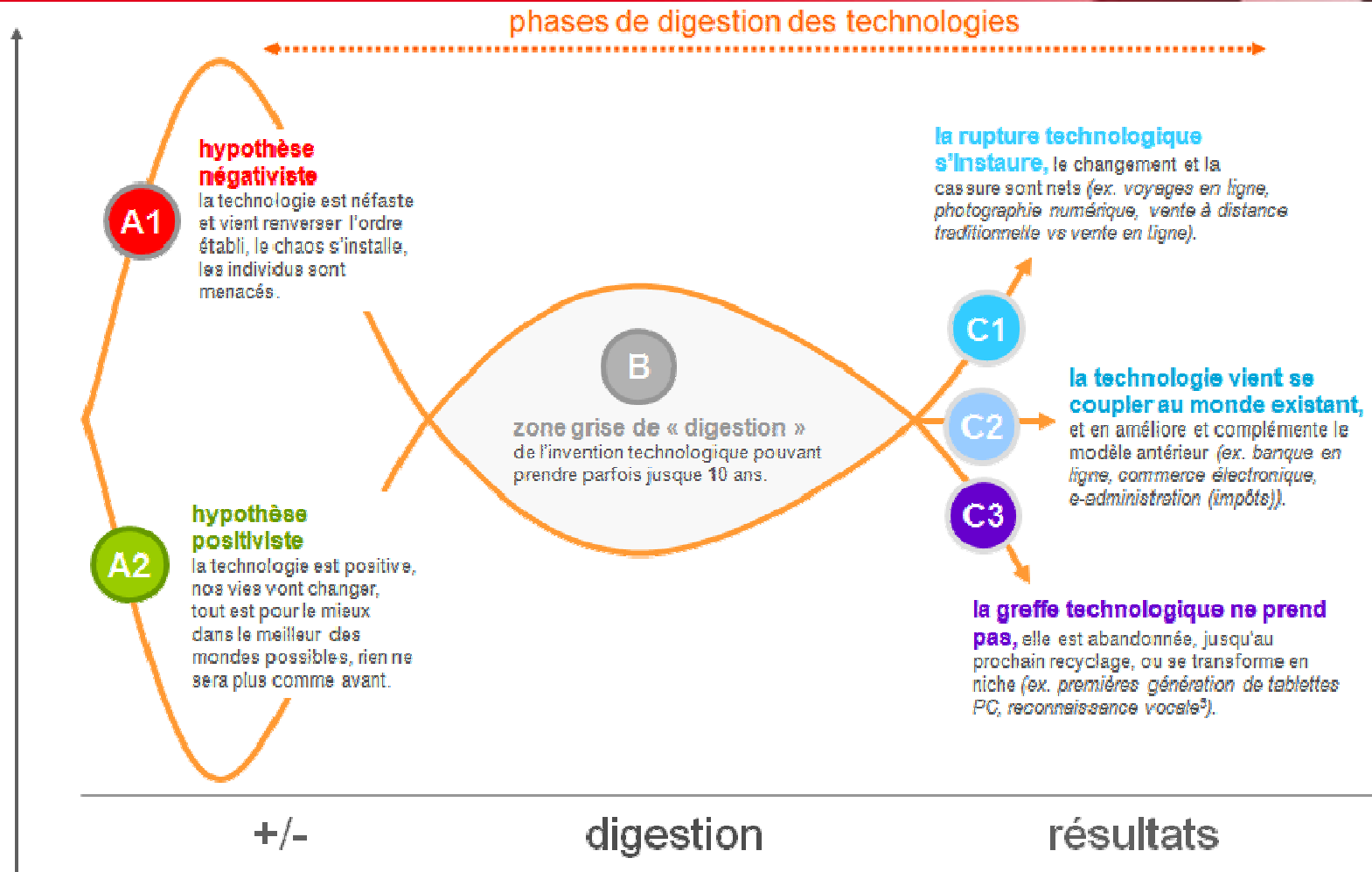
marques	 sous le radar	 fonctionnelles	 aimées	 sensibles
caractéristiques	pas ou peu de buzz	fonctionnement & fonctionnalités	clients aiment et défendent la marque	santé, sécurité, enfance
réponses	sortir du cadre	community management (forums/social media)	répondre aux sollicitations des communautés	rassurer

(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France



La courbe de digestion des technologies

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010 - 2010 27



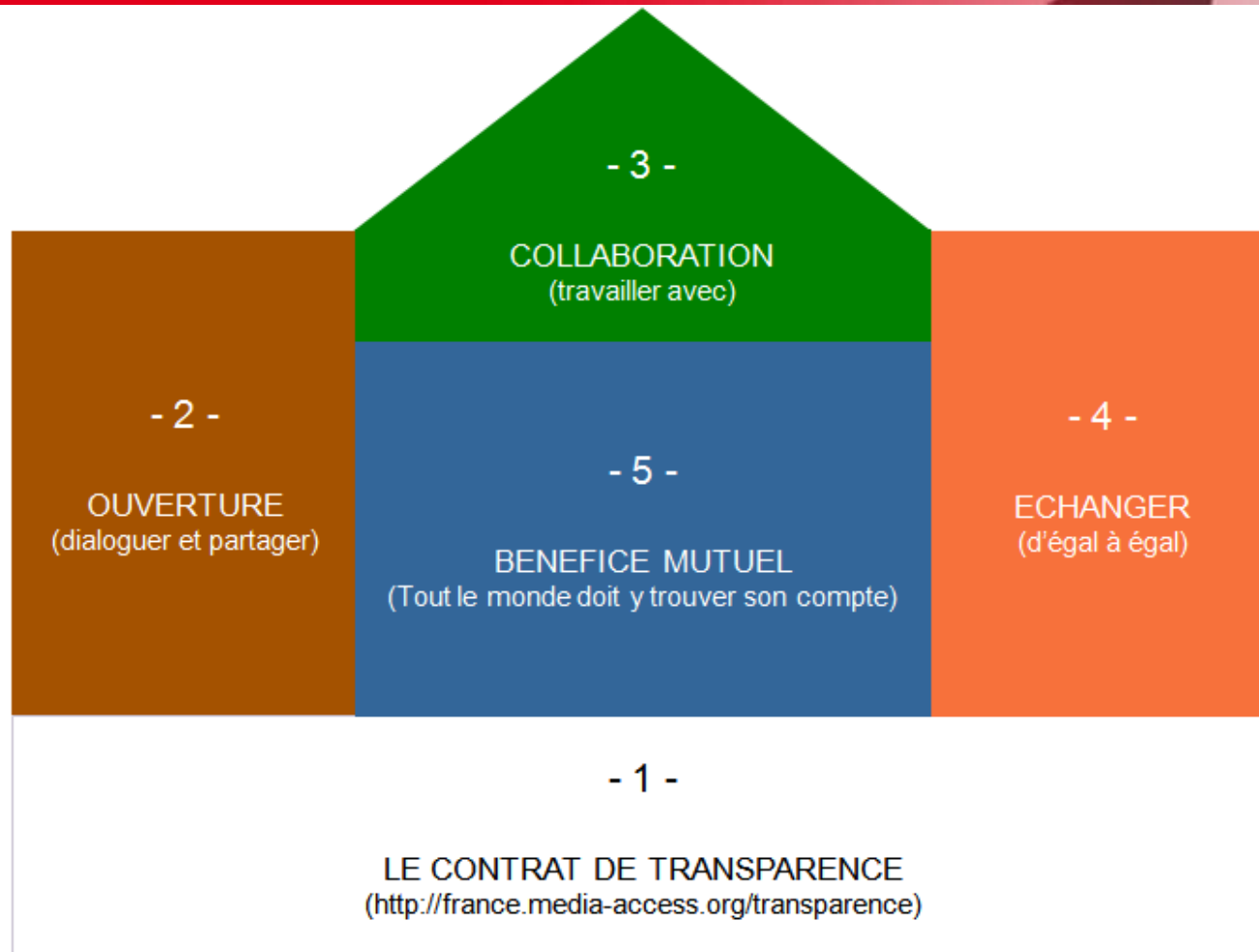
(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



les 5 fondamentaux des médias sociaux



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

28

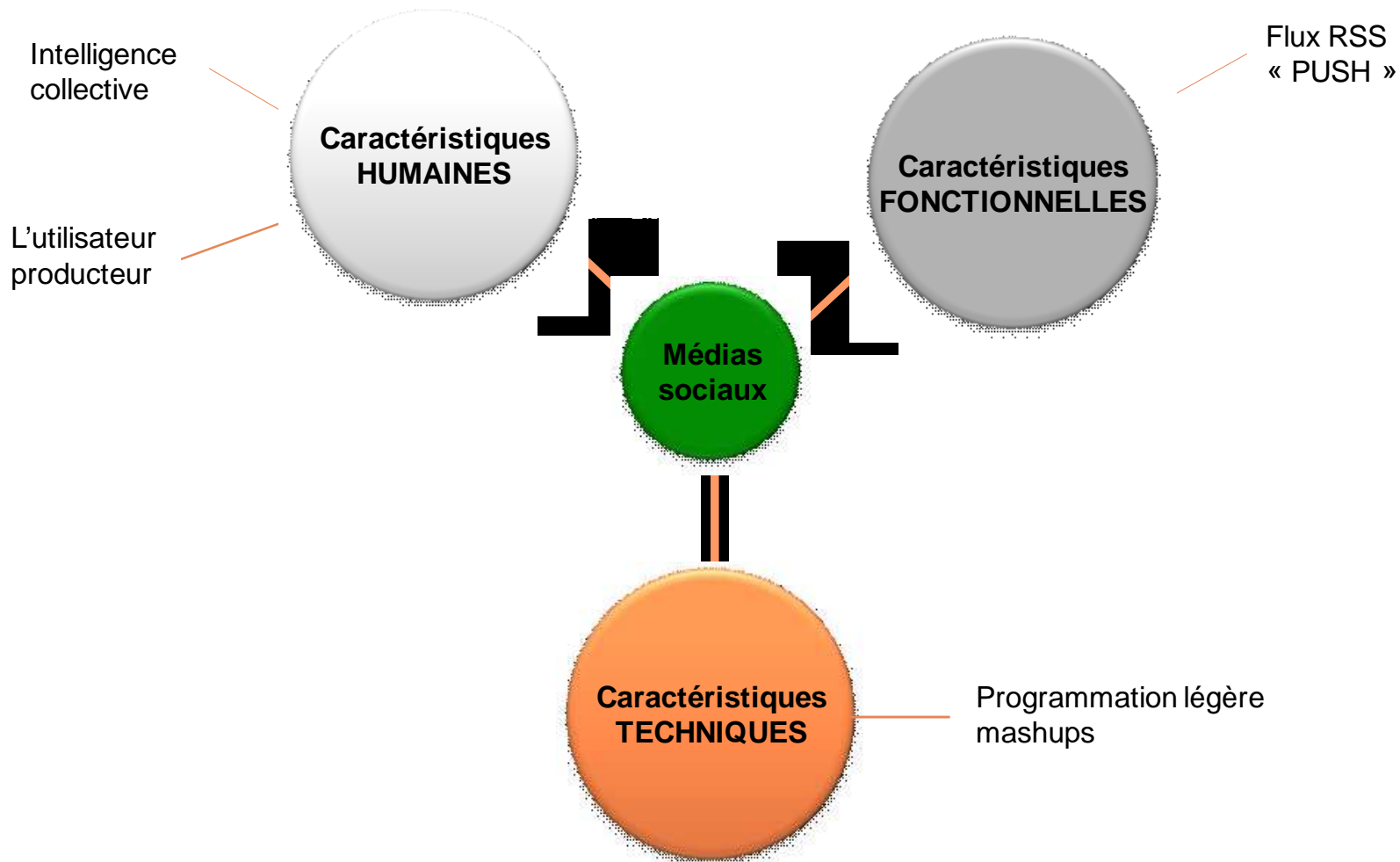
droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



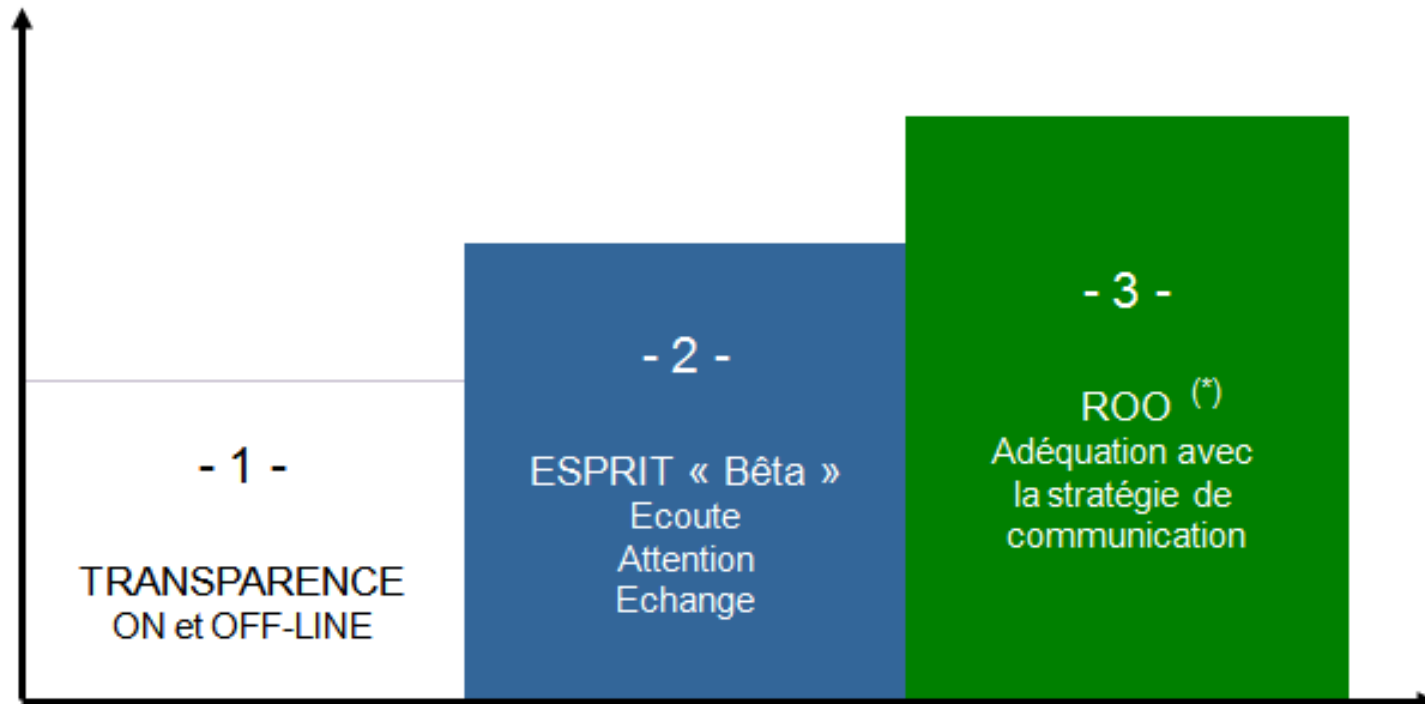
les 3 caractéristiques des médias sociaux



les 3 conseils pour gérer sa e-reputation en ligne (Fadhila Brahimi)

30

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

(*) ROO = Retour sur Objectifs

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

du web 1.0 au web sémantique (Emmanuel Fraysse)

31

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



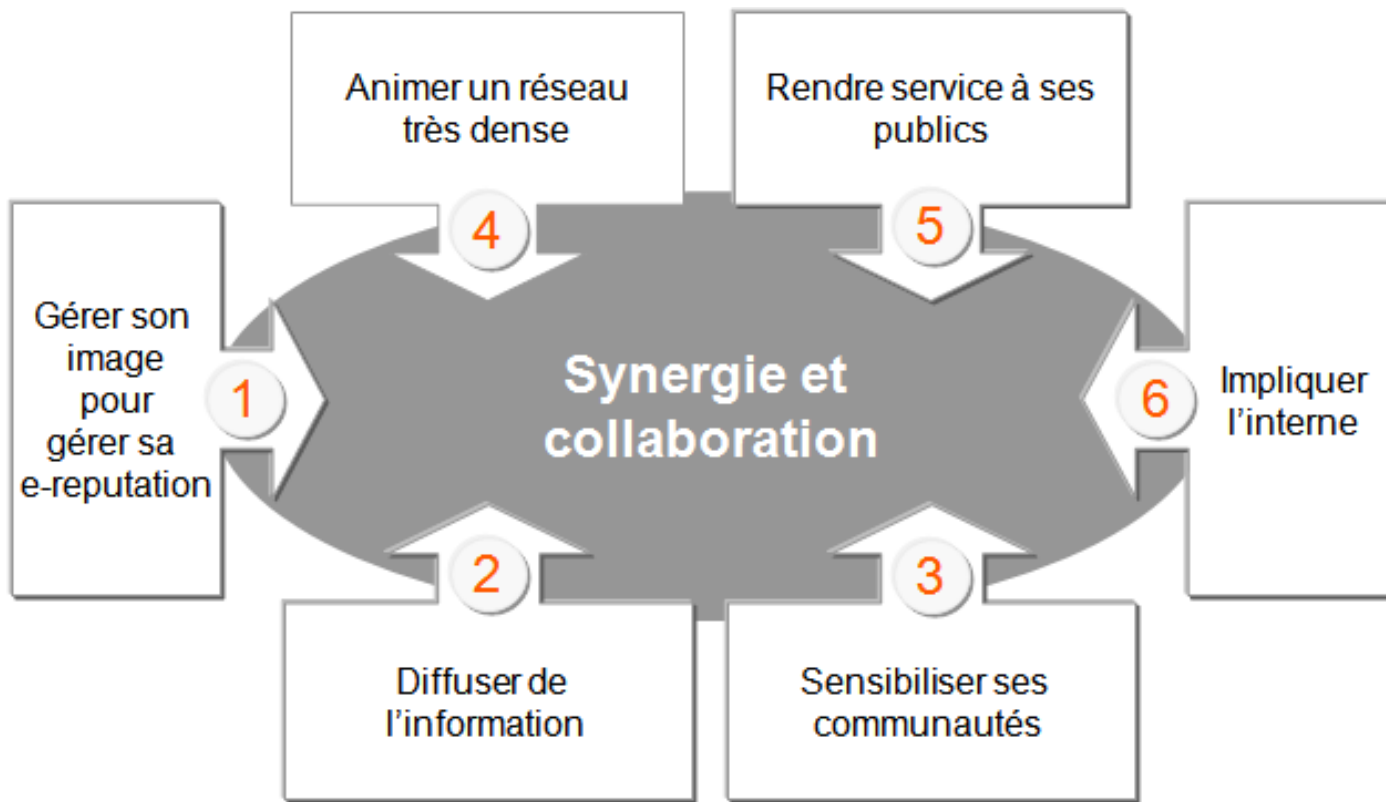
(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

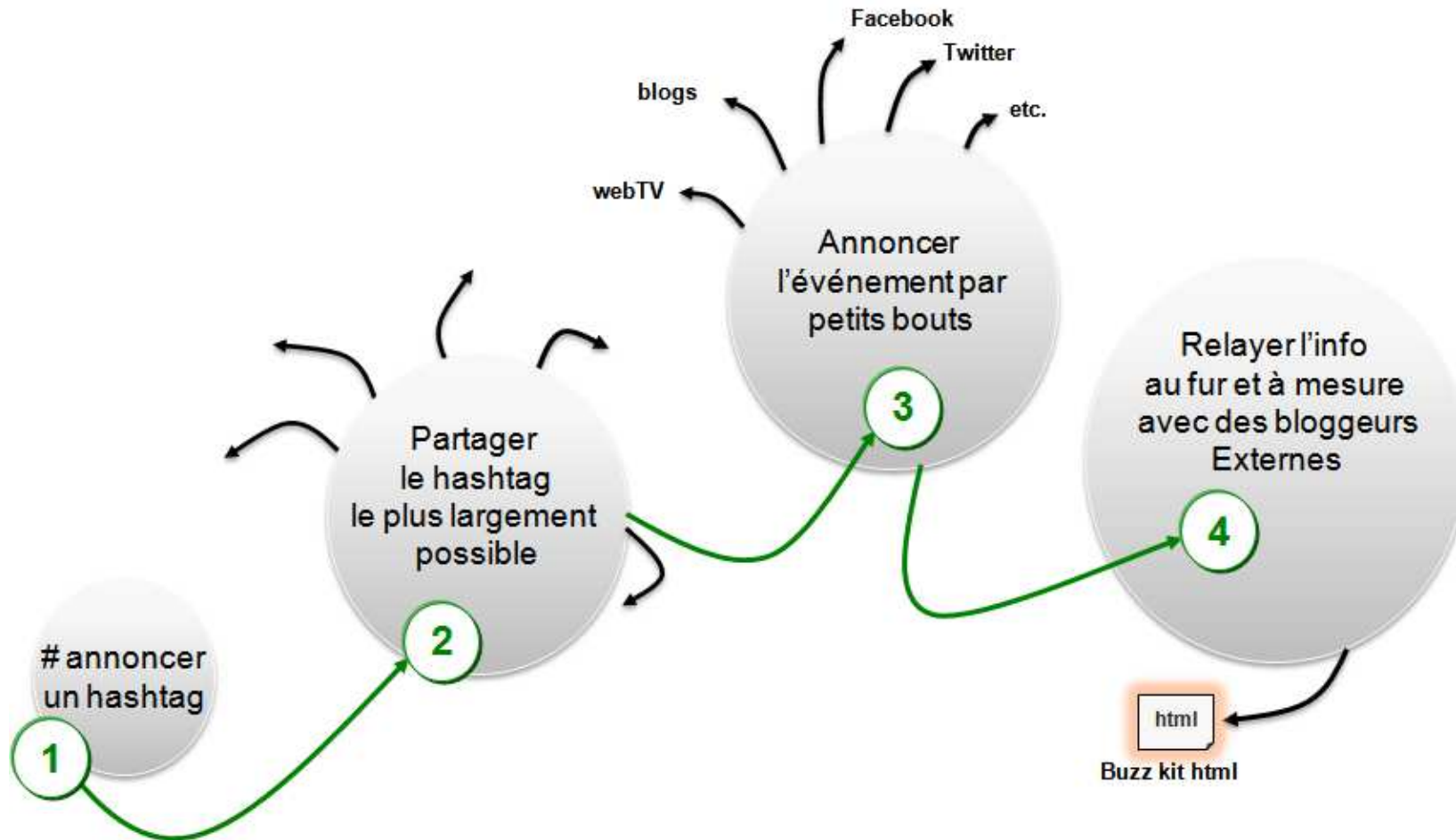
vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



6 étapes de la e-reputation (Jean-Marc Goachet)



générer un buzz autour d'un événement

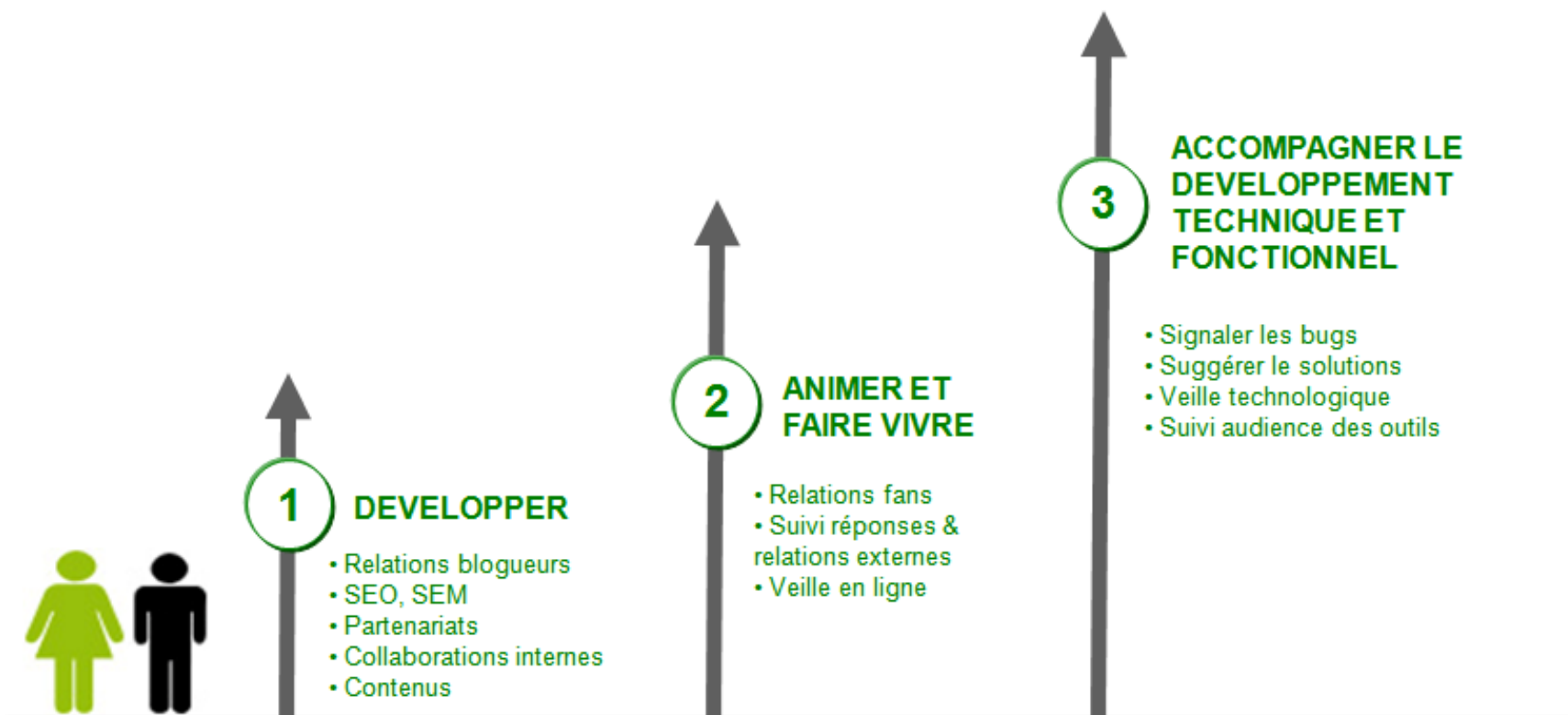


(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

les missions du Community Manager

34

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



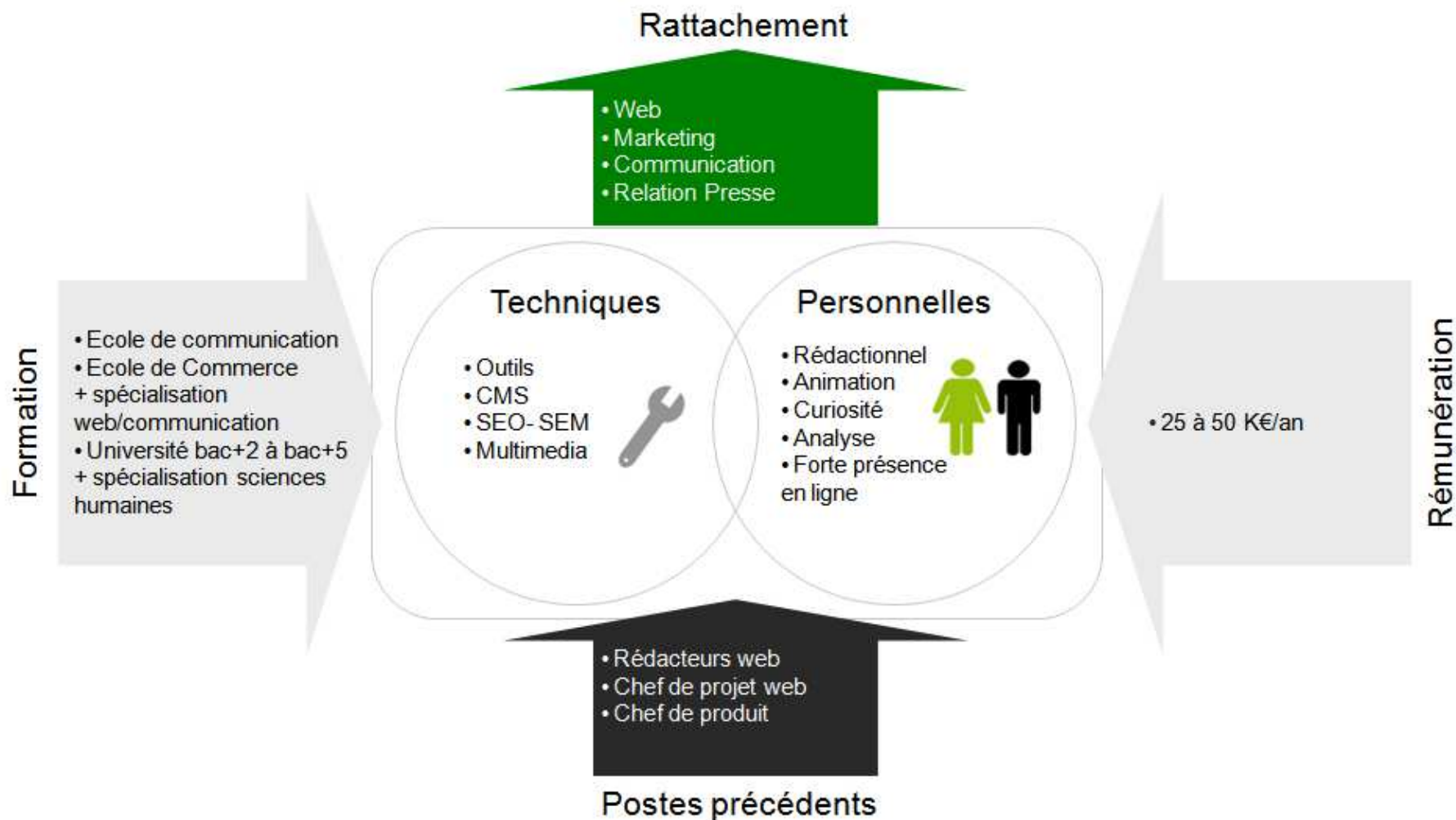
les compétences du Community Manager

(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

35

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011

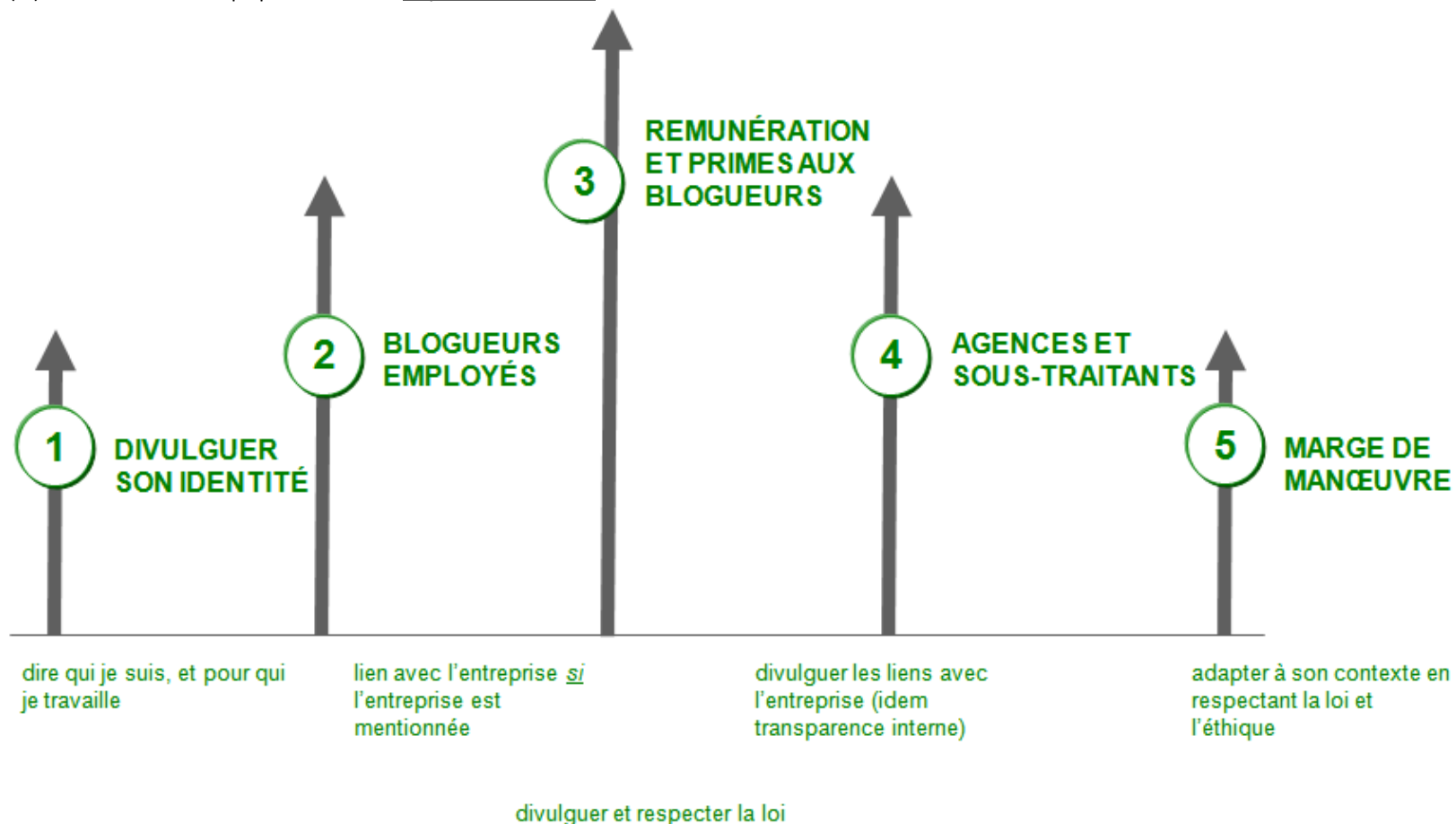


vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



la transparence dans les médias sociaux

(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media acs France



36

droits réservés media acs - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

9/30/2011

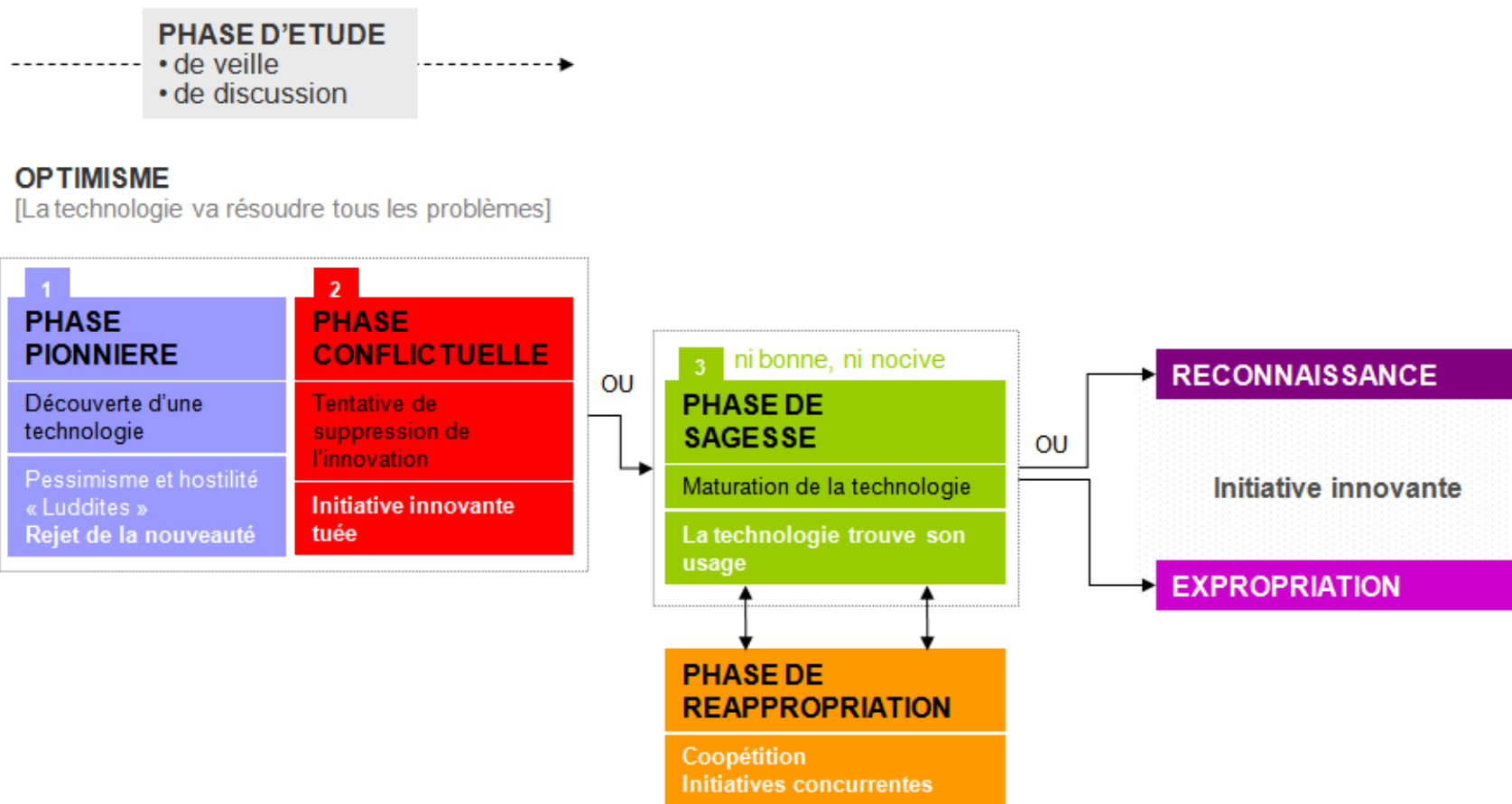
vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-acs.org>



maturation des technologies au sein des organisations

37

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>

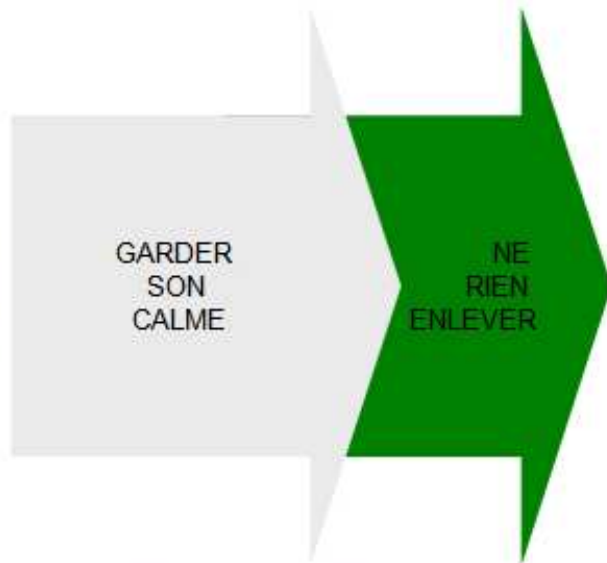


stratégies de réponse à un buzz négatif

38

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

Incident



..... se hâter lentement (festina lente)

- 1 • MALADRESSE de votre part ou erreur d'interprétation → reconnaître+mise au point
 - 2 • CRITIQUE LÉGITIME → prendre le point et agir via le département client ou RP et apporter une réponse factuelle et sincère
 - 3 • PROBLEME VALIDE COMPLEXE → reconnaître, indiquer que le problème ne peut être résolu mais sera remonté et agir
- ou
- 4 • DIFFAMATION → juridique : ne pas traiter vous-même

(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

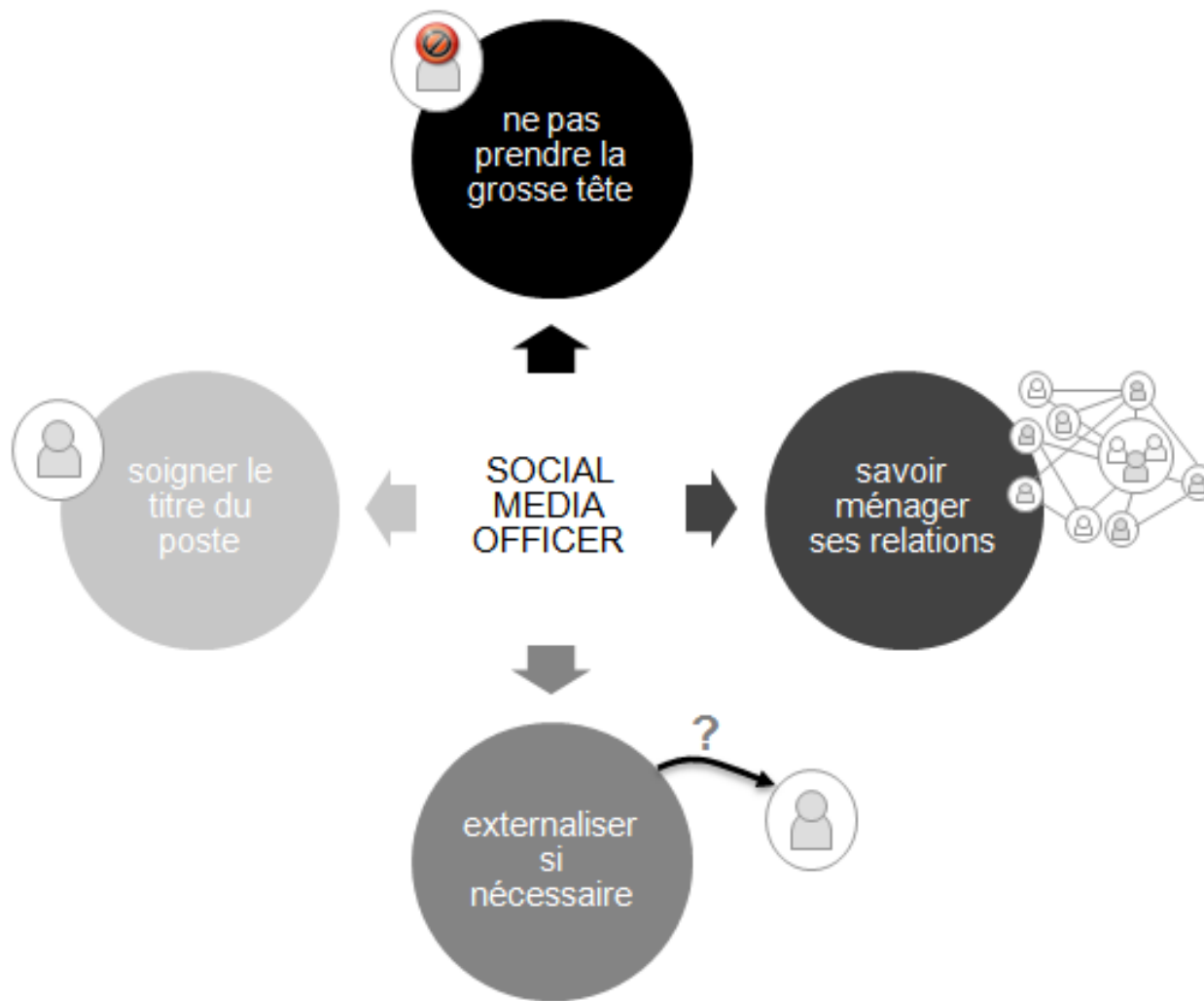
9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

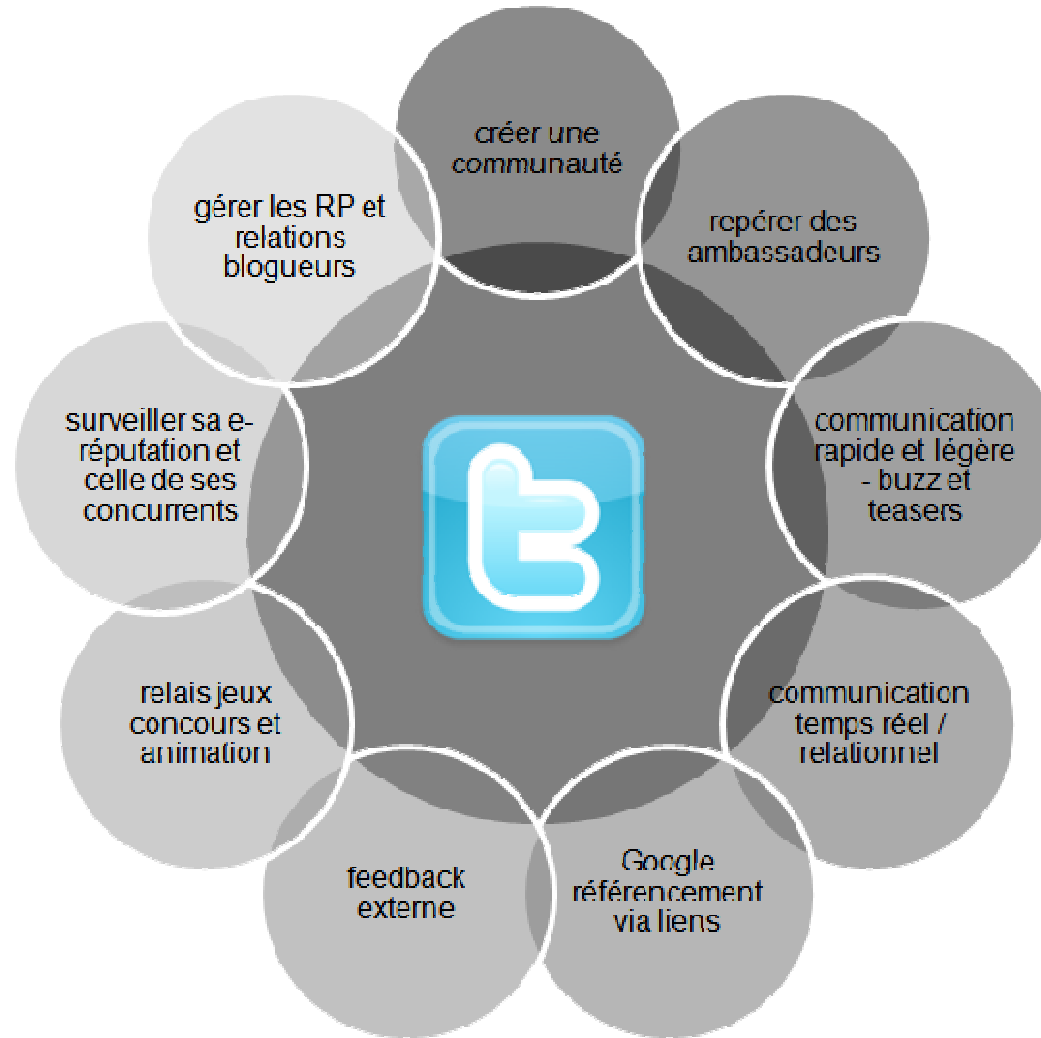
les points de vigilance du social media officer



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media acs France



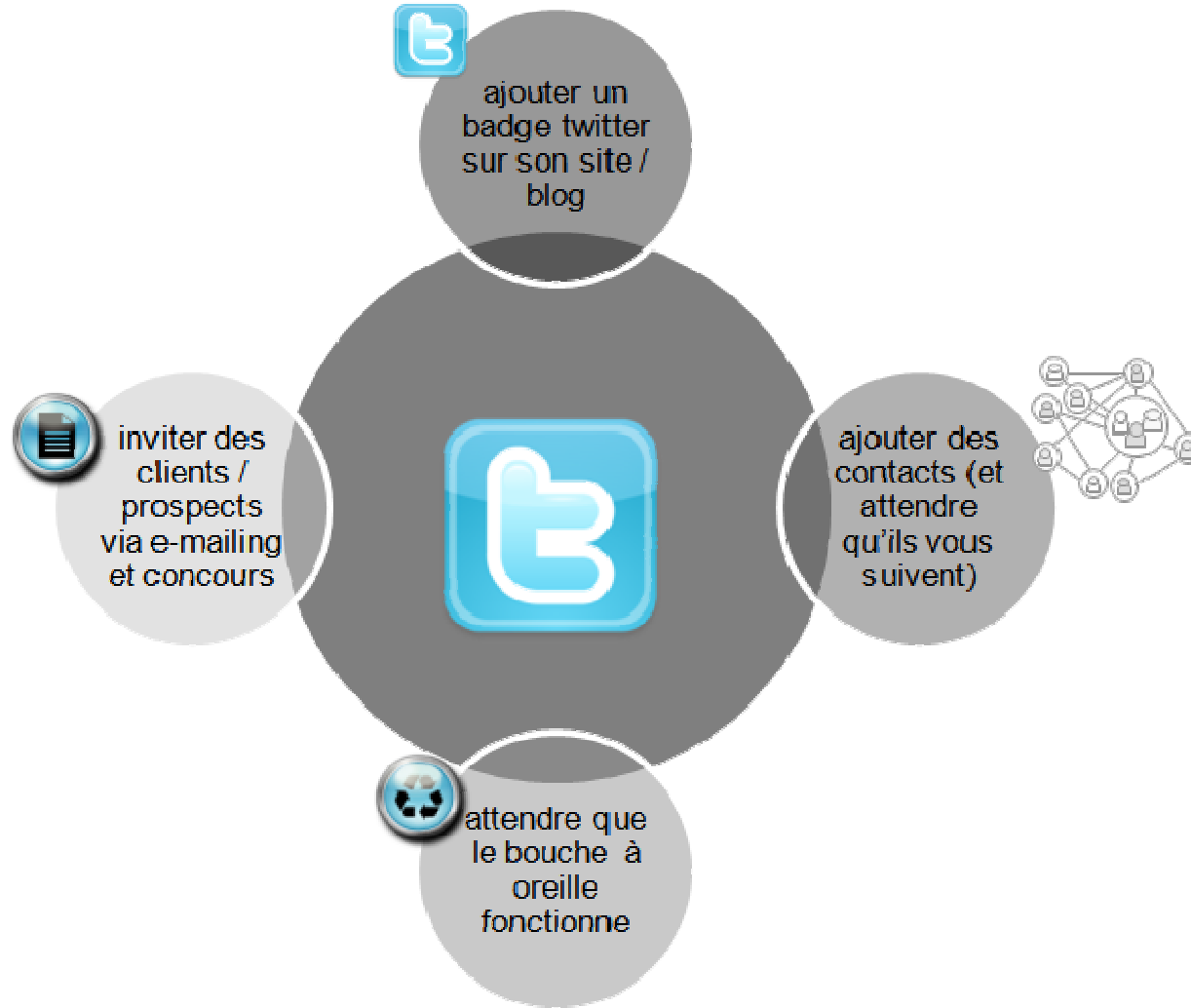
les possibilités offertes par twitter (Frédéric Canevet)



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France



comment agrandir son réseau et sa communauté (Frédéric Canevet)

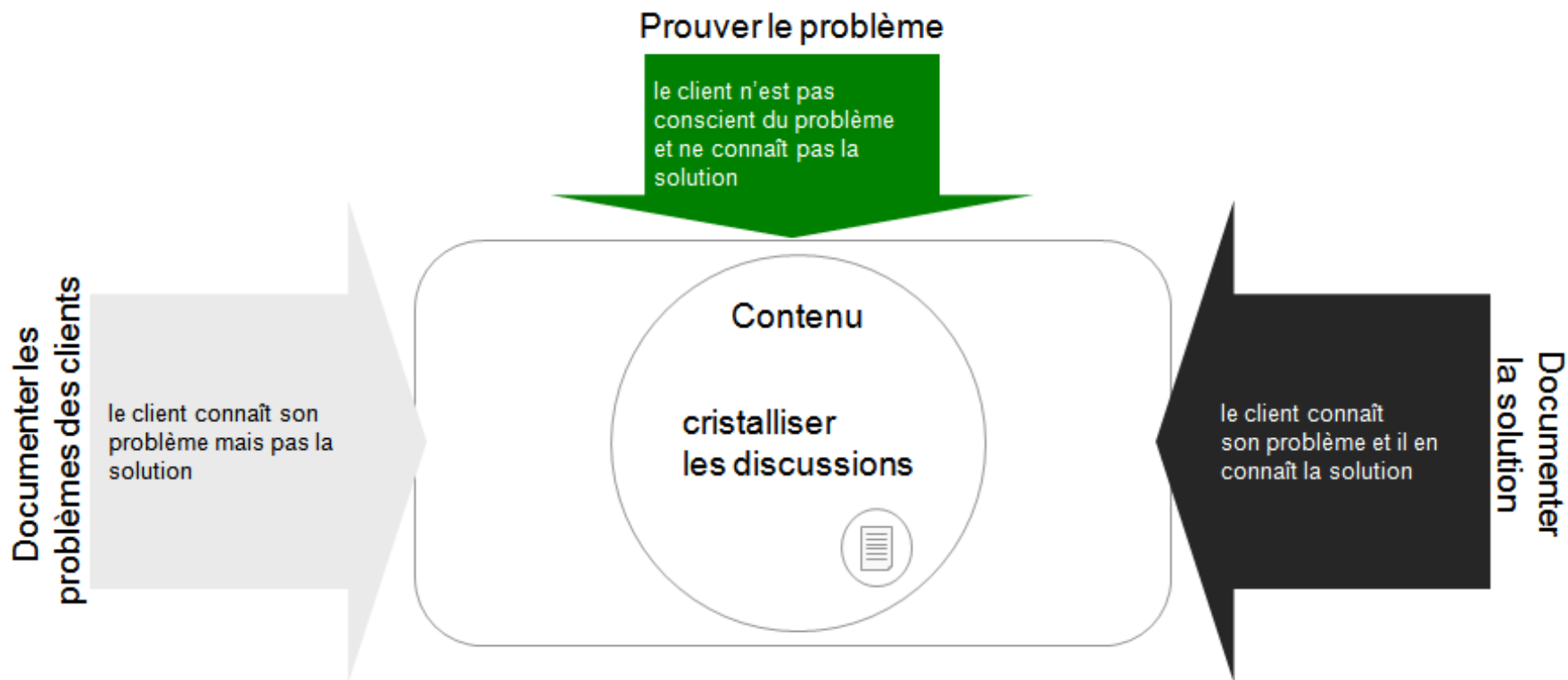


(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

comment attirer des visiteurs sur ses sites-blogs

42

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010



(cc) les médias sociaux expliqués à mon boss <http://amonboss.com> media aces France

9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



pour rejoindre media aces (entreprises uniquement)

43

droits réservés media aces - les médias sociaux expliqués à mon boss - 2010

- **Media Aces – 4 rue de Braque – 75003 Paris**
 - <http://france.media-aces.org>
 - twitter: [@MediaAces](https://twitter.com/MediaAces)
- **Hervé Kabla**
 - blogAngels / CEO
 - twitter: [@hervekabla](https://twitter.com/hervekabla)
- **Yann Gouvenec**
 - Orange Business Services
 - Head of Internet and Digital Media
 - twitter: [@ygourven](https://twitter.com/ygourven)



9/30/2011

vous êtes autorisé à utiliser tout ou partie des images ou des planches de cette présentation PowerPoint à condition d'en citer les auteurs et la source de l'information : « les médias sociaux expliqués à mon boss » 2010, éditions Kawa <http://amonboss.com> et <http://france.media-aces.org>



media  ces

commander le livre en ligne

<http://amonboss.com>



media ces



FIX

les médias sociaux expliqués à mon boss



Les médias sociaux expliqués à mon boss

Par ceux qui en font et pour ceux qui aimeraient (mieux) en faire

Enfin un vrai guide pratique des médias sociaux en entreprise expliqués par ceux qui les font réellement tous les jours sur le terrain !

Un livre innovant ! :

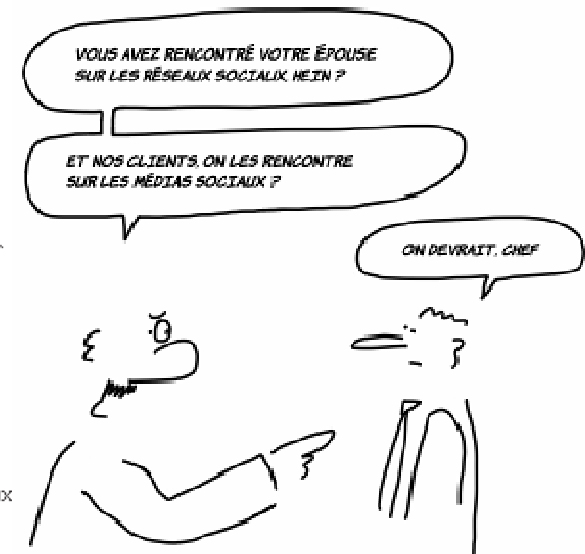
- QR Code
- que du concret et du réel
- des schémas et dessins originaux pour mieux comprendre et appliquer
- des témoignages de ceux qui mettent en place les médias sociaux en entreprise

Un livre pratique ! :

- des outils et des recettes qui marchent
- une lecture facile qui s'adapte à vos besoins

Un livre de référence ! :

- des auteurs et des intervenants reconnus et acteurs des médias sociaux en entreprise
- issu de la collection « Les fondamentaux du Web et du Marketing »



Commandez dès aujourd'hui le livre événement et bénéficiez de 5 % de remise et les frais de port et d'emballage gratuits !

Il vous suffit de vous rendre : <http://lamonboss.com/acheter>

Ou de remplir le bon de commande ci-dessous, accompagné de votre règlement de 34,19 € TTC (au lieu de 40,90)

Nom : Prénom :

Entreprise :

Adresse de livraison souhaitée :

Mode de règlement : Date et signature :

Agence Kawa - 88, chemin des Penières - 74290 BLUFFY // www.agence-kawa.com // agencekawa@mac.com // 04 50 64 43 34
SARL au capital de 7500 € - RCS Annecy TG1 477 614 069 (2004B482) - SIRET : 477 614 069 00029 - APE : 7311Z - TVA : FR26-477614069



some rights reserved - 2010 - cc - Yann A Gourvennec - Orange Business Services



retrouvez les travaux de l'association en ligne



@mediaaces



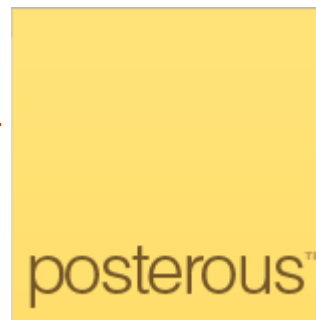
<http://www.facebook.com/mediaaces>



<http://slideshare.net/mediaaces>



<http://youtube.com/mediaaces>



<http://www.posterous.com/mediaaces>

Business
Services

