

Programme de Formation en Community Management & Réseaux Sociaux

1. Introduction

Bienvenue dans notre **formation en Community Management & Réseaux Sociaux en distanciel asynchrone**. Cette formation est conçue pour vous fournir des outils et des techniques concrètes afin de créer du contenu qualitatif sur les réseaux sociaux et de déployer une stratégie social media efficace, adaptée à votre audience et aux objectifs de votre entreprise.

Pour suivre cette formation dans les meilleures conditions, il est essentiel de vous installer dans un **environnement calme**, sans **distractions** ni **interruptions**, afin de maximiser votre **concentration** et votre **engagement** tout au long du processus d'apprentissage. D'un point de vue technique, il faut être équipé d'un **ordinateur**, **micro** et une **connexion** internet.

2. Objectifs de la Formation

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- **Recadrer et concevoir une ligne éditoriale cohérente** adaptée aux valeurs de la marque.
- **Affiner et valoriser les techniques de référencement naturel (SEO)** et de référencement social (SMO).
- **Concevoir et structurer une chaîne YouTube**, en planifiant son développement.
- **Créer, ajuster et faire évoluer une page de marque sur les réseaux sociaux**, en tenant compte des attentes de l'audience ciblée.

Tous ces objectifs sont étroitement liés avec les **quizz** et **exercices pratiques** effectués tout au long de la formation.

3. Public Concerné

Cette formation s'adresse à :

- **Personnes désirant augmenter leur influence** sur les réseaux sociaux.
- **Professionnels souhaitant développer la visibilité** de leur entreprise sur les réseaux sociaux.
- **Entrepreneurs** souhaitant utiliser les réseaux sociaux comme levier de croissance.

- **Étudiants** en marketing ou communication souhaitant se spécialiser dans le community management.
-

4. Prérequis

- **Aucun pré-requis** en termes d'études, niveau scolaire ou formation préalable n'est nécessaire.
 - **Test de positionnement** : Un test regroupant des questions concernant l'utilisation des réseaux sociaux et de l'ordinateur est envoyé aux stagiaires via la plateforme, (à remplir directement sur la plateforme) **suivant l'inscription**. Ce test doit être rempli avant le début de la formation. Il permet de déterminer quels stagiaires devront recevoir une attention particulière (coaching).
 - **Note** : Ce test n'aura aucune influence sur la formation à suivre, mais il est essentiel pour notre équipe afin d'adapter l'accompagnement.
-

5. Modalités d'Accès à la Formation

L'accès à nos formations peut être initié par :

- **L'employeur.**
- **À l'initiative du salarié.**
- **Par un particulier.**

Pour vos demandes de formation, contactez-nous :

- **Téléphone** : 09 76 99 92 06
- **Email** : contactbi@formation.fr

Notre organisme s'engage à répondre dans un délai de **72 heures**. Nous proposons la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes, tout en précisant les objectifs et compétences acquises ainsi que les financements mobilisables.

6. Délai d'accès

- **Compte Personnel de Formation (CPF)** : 15 jours calendaires.
- **Financement OPCO ou plan de formation** : 10 jours calendaires.

Pendant ce délai, plusieurs échanges par email auront lieu, incluant :

- **Le programme de formation**
- **Le livret d'accueil**

- Les **CGV**
 - Notre **règlement intérieur**.
 - Une **fiche de renseignement**
 - Un **questionnaire de connaissance / test de positionnement**.
 - Un **contrat de formation** à retourner signé et daté.
 - Une **convocation**
-

7. Durée

8 heures réparties sur **1 mois**, avec possibilité de prolongation sur plusieurs mois supplémentaires **sans frais supplémentaires**.

8. Programme de Formation

Modules de Formation :

- 1. Introduction au Community Management**
 - Pourquoi faire du community management ?
 - Les rôles du community manager
 - Les qualités du community manager
 - Les différents types de réseaux sociaux
 - Les outils du community manager
- 2. Les Algorithmes**
 - Qu'est-ce qu'un algorithme ?
 - Pourquoi est-il nécessaire de comprendre les algorithmes ?
 - Facebook & son algorithme
 - Instagram & son algorithme
 - Twitter & son algorithme
 - LinkedIn & son algorithme
 - YouTube & son algorithme
 - Snapchat & son algorithme
 - TikTok & son algorithme
- 3. Mettre en Place une Stratégie de Marketing Digital**
 - Comment bien choisir ses réseaux sociaux ?
 - Une stratégie marketing en 8 étapes
- 4. Créer son Image de Marque**
 - Choisir son audience
 - Choisir son ton
 - Déterminer les forces et faiblesses de la marque
 - Créer une identité visuelle

- Incarner la marque : marketing d'influence
- 5. **La Création de Contenu**
 - Quel contenu pour quel réseau ?
 - Créer une unité dans son contenu en utilisant l'application Lightroom
 - Créer un contenu original et unique facilement avec Canva
 - Qu'est-ce que le snack content ?
 - Comment créer une vidéo virale avec Adobe Premiere ?
- 6. **Créer de l'Engagement**
 - 3 principes de base pour générer de l'engagement et fédérer sa communauté
 - Stimuler l'engagement sur les réseaux sociaux en 7 étapes
 - Les campagnes d'e-mailing
- 7. **La Modération**
 - Qu'est-ce que la modération ?
 - Comment définir le ton de sa modération ?
 - Quelles sont les responsabilités du community manager ?
 - Gérer sa modération en 4 étapes : le monitoring, faire face aux critiques, admettre ses torts, réactivité & accessibilité
 - Conseils pour une modération sereine
- 8. **Le SMM (Social Media Monitoring)**
 - Qu'est-ce que le social media monitoring ?
 - 6 raisons de faire du social media monitoring
 - Qu'est-ce que le benchmarking ?
 - La veille concurrentielle
 - La e-réputation
 - Comment se créer une réputation sur les réseaux sociaux ?
 - Exemple d'une mauvaise gestion d'e-réputation
 - Les outils pour effectuer le social media monitoring
- 9. **Le SEO (Search Engine Optimization) et SMO (Social Media Optimization)**
 - Qu'est-ce que le SEO ?
 - Qu'est-ce que le SEA ?
 - Comment faire du SEO ?
 - 10 étapes pour améliorer votre référencement naturel
 - Concrètement, comment se passe le SEO ?
 - Qu'est-ce que le SMO ?
 - Pourquoi et comment faire du SMO ?

9. Méthodes Mobilisées

- **100% E-Learning** : Cours théoriques et exercices pratiques effectués sur la plateforme **Talent**.
- **Cours Particuliers / Coaching** : Disponibles via Zoom ou téléphone si besoin (problème de compréhension ou cas particuliers).

10. Modalités d'Évaluation

- **Exercices / Quiz** : Évaluation des acquis en continu.
 - **Appréciations** : Tout au long de la formation, exprimées par des “badges” acquis sur la plateforme.
 - **Notes** : Établies en %, avec un seuil de réussite fixé à **80%**.
 - **Enquête de Satisfaction à Chaud** : Envoi dès la fin de la formation, dans un délai de **48 heures**.
-

11. Tarifs

- **Prix de la Formation** : **1490€ HT**
-

11. Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap

Nous accordons une attention particulière aux personnes en situation de handicap afin de garantir l'accessibilité de la formation. Voici nos engagements :

- **Adaptation des supports** : Fourniture de supports compatibles avec les logiciels d'assistance (lecteurs d'écran, etc.).
- **Matériel Spécifique** : Mise à disposition de matériel adapté si nécessaire.
- **Assistance Personnalisée** : Accompagnement dédié pour répondre aux besoins spécifiques / partenaires handicaps.
- **Collaboration avec Partenaires Handicap** : Proposition de solutions alternatives en partenariat avec des organismes spécialisés.

Si vous avez des besoins spécifiques, veuillez nous contacter pour que nous puissions adapter la formation en fonction de vos exigences.

12. Processus Interne

Nous avons mis en place des processus internes rigoureux couvrant l'assistance technique, la gestion des réclamations, et l'amélioration continue.

12.1. Assistance Technique

Objectif : Fournir un support technique efficace et rapide pour garantir une expérience de formation fluide.

Processus :

1. **Demande d'Assistance** :
 - Les stagiaires peuvent soumettre une demande d'assistance via :
 - **Email** : supportbi@formation.fr
 - **Téléphone** : 09 76 99 92 06
2. **Réception et Enregistrement** :

- Chaque demande est enregistrée dans notre **système de gestion des tickets** directement sur la plateforme LMS.
- Un accusé de réception est envoyé au stagiaire dans un délai de **1 heure**.
- 3. **Traitement :**
 - Les demandes sont assignées à un membre de l'équipe technique compétente.
 - Résolution ou retour d'information au stagiaire dans un délai de **24 heures**.
- 4. **Suivi et Clôture :**
 - Une fois le problème résolu, le stagiaire est informé et le ticket est clôturé.

12.2. Gestion des Réclamations / difficultés et aléas

Objectif : Assurer une gestion transparente et efficace des réclamations, difficultés et aléas pour maintenir la satisfaction des stagiaires.

Processus :

1. **Soumission de la Réclamation :**
 - Les réclamations peuvent être soumises via :
 - **Email :** reclamationsbi@formation.fr
 - **Téléphone :** 09 76 99 92 06
2. **Enregistrement et Accusé de Réception :**
 - Chaque réclamation est enregistrée dans notre **système de gestion des réclamations**.
 - Un accusé de réception est envoyé au stagiaire dans un délai de **48 heures**.
3. **Évaluation Initiale :**
 - L'équipe de gestion des réclamations évalue la nature et la gravité de la réclamation.
 - Classement selon la priorité (haute, moyenne, basse).
4. **Investigation et Résolution :**
 - Une enquête est menée pour comprendre les causes de la réclamation.
 - Des actions correctives sont définies et mises en œuvre.
 - Le stagiaire est informé des mesures prises dans un délai de **7 jours ouvrables**.
5. **Clôture de la Réclamation :**
 - Une fois résolue, la réclamation est clôturée et un retour final est envoyé au stagiaire.
 - Un suivi est effectué pour s'assurer de la satisfaction du stagiaire concernant la résolution.
6. **Analyse et Amélioration :**
 - Les réclamations sont analysées régulièrement pour identifier des tendances et des axes d'amélioration.
 - Des actions préventives sont mises en place pour éviter la récurrence des problèmes identifiés.

12.3. Suivi et Amélioration Continue

Objectif : Maintenir et améliorer la qualité de nos formations en intégrant les retours des stagiaires et en optimisant nos processus internes.

Processus :

1. **Collecte des Retours :**
 - **Questionnaires de Satisfaction :** Enquête à chaud envoyée après chaque formation.
2. **Analyse des Données :**
 - Les retours sont analysés pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.
 - Des rapports réguliers sont générés pour le suivi des indicateurs de satisfaction.
3. **Mise en Œuvre des Améliorations :**
 - Les suggestions et les retours sont intégrés dans le contenu de la formation, les supports pédagogiques, et les processus internes.
 - Formation continue des équipes pédagogiques et techniques pour rester à jour avec les meilleures pratiques.

12.4. Documentation et Traçabilité

Objectif : Garantir la transparence et la traçabilité de toutes les interactions et interventions avec les stagiaires.

Processus :

1. **Enregistrement des Interactions** par mails
2. **Archivage des Documents :**
 - Les documents tels que les contrats de formation, questionnaires de connaissance, et autres formulaires sont archivés de manière sécurisée.
3. **Confidentialité et Sécurité :**
 - Respect des normes RGPD pour la protection des données personnelles.
 - Accès restreint aux informations sensibles aux seules personnes autorisées.
4. **Suivi des Stagiaires :**
 - Mise en place de profils stagiaires détaillés incluant leur progression, leurs réussites, et les interventions réalisées (support technique, coaching, etc.).
5. **Rapports de Performance :**
 - Génération de rapports réguliers sur la performance globale des formations et la satisfaction des stagiaires.

13. Assistance Technique et Gestion des Réclamations

Pour assurer une qualité optimale de votre formation, nous mettons en place les dispositifs suivants :

Assistance Technique

- **Support Technique** : Disponible par email et téléphone pendant les heures de formation.
- **Temps de Réponse** : Nous nous engageons à répondre à vos demandes techniques dans un délai de **24 heures**.
- **Documentation et Guides** : Accès à des tutoriels et guides pour l'utilisation de la plateforme LMS et des outils nécessaires.
- **Formation du Personnel** : Nos équipes techniques sont régulièrement formées pour garantir une assistance efficace et rapide.

Gestion des Réclamations

- **Procédure de Réclamation** :
 1. **Soumission** : Les réclamations peuvent être soumises par email à reclamations@formation.fr ou par téléphone au 09 76 99 92 06.
 2. **Accusé de Réception** : Accusé de réception de votre réclamation sous **48 heures**.
 3. **Traitement** : Analyse de la réclamation par notre équipe dans un délai de **7 jours ouvrables**.
 4. **Réponse** : Réponse détaillée et solution proposée dans un délai de **14 jours**.
 - **Suivi des Réclamations** : Chaque réclamation est tracée dans notre système interne pour assurer un suivi efficace et éviter les répétitions des problèmes.
 - **Formation du Personnel** : Nos équipes sont formées à la gestion des réclamations pour garantir une réponse professionnelle et empathique.
-

14. Contact

Pour toute information complémentaire, contactez notre organisme :

- **Téléphone** : 01 86 96 11 21
- **Email** : contactBI@formation.fr

Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner dans votre démarche de formation.

15. Annexes

- **Contrat de Formation** : À retourner signé et daté.
- **Convocation**
- **Questionnaire de connaissance / test de positionnement** : À remplir avant le début de la formation.
- **CGV de la Plateforme LMS** : Conditions Générales d'Utilisation de notre plateforme d'apprentissage.
- **Fiche de renseignement** : À remplir avant le début de la formation.

- **Règlement Intérieur** : Document détaillant les règles de fonctionnement de la formation.

Suivi et Amélioration Continue

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue pour optimiser la qualité de nos formations. Vos retours via les questionnaires de satisfaction et les réclamations sont essentiels pour nous aider à identifier les points forts et les axes d'amélioration de nos programmes.

Nous vous remercions de votre confiance et sommes impatients de vous accompagner dans votre parcours de formation.