

COMMUNITY MANAGER

AMBASSEUR OU AMBASSADRICE DE LA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Via les communautés 2.0,
il ou elle entretient le dialogue
entre l'entreprise et son public.



Qui est-ce ?

Le **community-manager**, c'est celui ou celle qui s'exprime au nom d'une marque sur les réseaux sociaux, en créant des liens avec des "communautés" (c'est-à-dire des utilisateurs réunis en groupe sur Facebook®, Instagram® Twitter® ou Tik-Tok® par exemple).

Demandant de **sérieuses connaissances en marketing digital et communication relationnelle**, ce métier est apparu dans les années 2000 lorsque le web a permis aux entreprises de s'adresser plus facilement "de personne à personne" à leurs publics.

Ce métier est **différent d'influenceur**. Le community manager lui, se met au service d'une entreprise et reste le plus souvent anonyme.



Quel est son rôle ?

La première tâche d'un community manager est d'animer les réseaux sociaux de sa marque.

Il doit aussi surveiller attentivement, sur internet et les réseaux, ce que les consommateurs disent (à propos de l'entreprise et de ses marques de produits et/ou services). Il scrute ainsi régulièrement les sites, forums, blogs et commentaires personnels publiés sous forme de posts, de tweets... Le but est de **proposer des réponses adaptées** au contexte et aux attentes.

Et ce n'est pas facile... il faut être réactif et même prévoir "au cas où", un plan d'actions de communication de crise (pour arriver à gérer d'urgence une situation devenant problématique en termes d'image et de respectabilité).

En dialoguant avec des communautés d'utilisateurs, le "CM" veille donc à ce que l'**e-réputation** de la marque qui lui est confiée reste positive.



Avec qui et comment travaille-t-il ?

Pour remplir ses missions, le "CM" **participe à l'élaboration d'une stratégie de social media** avec la direction marketing.

S'il est salarié de l'entreprise ou free-lance, il travaille sous la direction du *responsable de communication*. Dans une agence conseil (généraliste ou spécialisée), il est encadré par un *chef de projet*.

