



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Réussir mon accueil en ligne

CONNAÎTRE ET UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX



Un réseau social est un site internet permettant à l'internaute de se créer un "profil" virtuel. Le réseau est dit "social" car il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau. Il est possible de partager des messages publics ou privés, des vidéos, des photos...

Initialement destinés à la sphère privée, le monde professionnel s'est rapidement emparé des réseaux sociaux. Pour vous aussi, ils peuvent devenir le nouveau champ de développement de votre notoriété et de votre business !

BON À SAVOIR

LES RÉSEAUX SOCIAUX NE SONT PAS RÉSERVÉS AUX ADOS : 70% DES UTILISATEURS DE FACEBOOK EN FRANCE ONT PLUS DE 25 ANS !



Pour plus d'informations :
CCI AVEYRON -
www.aveyron.cci.fr

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Quels sont les réseaux sociaux préférés des Français ?

86% des internautes se déclarent membres d'au moins un réseau social.*

Ils sont en moyenne membres de 4,5 réseaux sociaux (versus 2,8 en 2011).

En termes de notoriété, Facebook (97%), YouTube (95%) et Twitter (94%) restent les trois réseaux sociaux les plus connus en France.

*Sondage Ifop 2013



Qui va gérer vos réseaux sociaux ?

Si leur usage est gratuit, les réseaux sociaux sont coûteux... en temps !

- Vous pouvez trouver des solutions en interne en briefant un de vos collaborateurs ou sous-traiter le « community management » à un prestataire de service.
- Vous veillerez toutefois à définir et contrôler le contenu et le style de leur prise de parole.

C'est votre image qui est en jeu !

POURQUOI ET COMMENT UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

L'utilisation des réseaux sociaux est très peu coûteuse, l'inscription et le fonctionnement du compte sont généralement gratuits.

Ils permettent :

- de **développer la visibilité de l'entreprise** par la diffusion de messages à un public très large
- de cultiver et d'**enrichir son image de marque**
- de créer de la **proximité** et de la **confiance** entre l'entreprise, ses clients et ses fournisseurs
- d'**acquérir de nouveaux clients**, des coordonnées à moindre coût et une meilleure connaissance des attentes des clients
- d'**optimiser son référencement naturel** et d'augmenter le nombre de visiteurs sur le site internet de l'entreprise
- d'**acquérir un nouvel espace de vente de produits et services**, les opérations commerciales ciblées (promotions, fins de stock, soldes...) étant dopées par les réseaux sociaux

PANORAMA DES RÉSEAUX SOCIAUX LES PLUS POPULAIRES

Il existe plusieurs réseaux sociaux, chacun dispose de spécificités qui lui sont propres (publier, partager, discuter, commercer, localiser...). Ils peuvent être classés en 6 thématiques (liste non-exhaustive) :

1. Les médias sociaux généralistes

Facebook

Le plus grand réseau social mondial, permet à l'entreprise de créer une page afin de publier des informations (photos, vidéos...), discuter avec ses contacts et prospects appelés « fans », ou encore répondre aux commentaires. De nombreuses fonctionnalités de personnalisation de la page permettent de se différencier de ses concurrents. Des fonctionnalités de gestion (statistiques, modération des commentaires, un ou plusieurs administrateurs ...) y sont disponibles.

Google +

Réseau social concurrent de Facebook, il fonctionne sur le même modèle. Plus récent, ce réseau enregistre un nombre d'utilisateurs moins élevé. Il est utile de créer un compte Google + pour l'entreprise, car il influence directement votre référencement sur le moteur de recherche Google.

Twitter

Site de « micro-blogging » qui permet d'envoyer des messages courts (140 caractères) pour partager des informations, des liens, des photos ou vidéos, accessibles à tous ou uniquement à ses contacts. Vous avez la possibilité de suivre les personnes qui vous intéressent (vous devenez leur « follower ») et réciproquement. La force de Twitter réside dans son immédiateté et dans sa vitalité (rediffusion de vos tweets par les internautes qui vous suivent auprès de leurs propres contacts).

Pour aller plus loin

Consultez les fiches High Hospitality « créer et animer ma page Facebook » et « surveiller sa e-reputation sur internet » ainsi que le guide CCI France sur les bonnes pratiques sur les réseaux sociaux dans le tourisme.



La qualité des contenus ...

La clef de la réussite sur les médias sociaux tient en grande partie à la qualité des contenus que vous y publierez.

Si vous êtes en manque d'idées pour divertir ou être utile à votre cible, n'hésitez pas à vous abonner aux marques que vous aimez et à vous inspirer de leur stratégie de contenu.

Enfin, rappelez-vous que vos publications avec photo recevront 40% de plus d'interaction que celles sans photo !

2. Les médias sociaux professionnels

LinkedIn et Viadeo

Ils permettent de construire et d'entretenir un réseau de professionnels-partenaires pour faire du business, échanger, faire de la veille liée à un certain domaine d'activité ou encore trouver du personnel.

LinkedIn est le plus grand réseau social professionnel (plus de 200 millions de professionnels inscrits dans plus de 200 pays).

Viadeo : ce réseau, initialement développé en France et ouvert à l'international en 2013, bénéficie d'une bonne implantation chez les professionnels français (8 millions de membres en France).

3. Les médias sociaux dédiés à la vidéo

Youtube et Dailymotion

Ces deux sites permettent de diffuser des vidéos, notamment sur votre établissement, sur des événements ou sur des thématiques en rapport avec votre activité.

4. Les médias sociaux spécialisés sur la géo-localisation

Foursquare est un réseau social, local et mobile qui fournit des informations en fonction de la localisation de l'utilisateur.

5. Les forums

Ils permettent aux internautes inscrits de discuter de différents sujets sur le net (routard, etc.).

6. Les médias sociaux dédiés à la photo

- **Flickr** est le site leader de partage de photos. Après avoir ouvert son compte sur Flickr, il est possible d'y déposer ses photos, de les organiser en albums, de créer des diaporamas et même d'organiser des concours photos.
- **Tumblr** est une plateforme de « microblogging » d'une utilisation très simple axée sur le partage de photos sur son « Tumblelog »
- **Instagram** est une application de partage de photos et de vidéos sur smartphones. Elle permet de partager ses photos et ses vidéos avec son réseau, de noter et de laisser des commentaires sur les clichés déposés par les autres utilisateurs.



- **Testez en ligne vos pratiques du web et recevez les résultats !**

Grâce à **Touris'Diag 2.0**, outil d'autodiagnostic en ligne gratuit, identifiez vos points forts et vos points faibles en 20 minutes.

Pour effectuer votre autodiagnostic, contactez votre conseiller tourisme :

[Corinne MERCIER](#) ou [Paul RETIE](#)

- **Formations internet,web : Créer sa page Facebook professionnelle, Soyez présent sur Youtube**

Pôle enseignement et formation :

Rodez : 05 65 75 56 77

Millau : 05 65 59 59 03

NOS CONSEILS

Il est important d'utiliser les réseaux sociaux avec précaution :

- Se prémunir de l'infiltration de logiciels malveillants
- Préserver la confidentialité de certaines données sensibles

Pour cela, il est conseillé :

- De **porter une attention particulière au paramétrage de votre compte** utilisateur et de contrôler régulièrement les conditions d'utilisation de votre compte utilisateur
- D'informer et de **former vos employés** à l'utilisation des réseaux sociaux

PLUS D'INFOS

Notez ici les éléments clés, essentiels pour votre métier

→ **MON MÉMO PRATIQUE**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

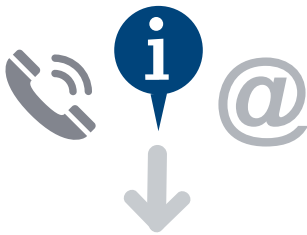
.....

.....

.....

.....

.....



Pour plus d'informations, contactez le [Pôle Tourisme](#) ou le [Pôle Commerce](#) de la CCI en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00
info@aveyron.cci.fr