

10 règles d'or pour motiver votre communauté sur Facebook

Ça y est ! Vous avez franchi le cap ! Vous avez créé une page Facebook pour votre entreprise. Celle-ci peut s'avérer être un véritable atout pour votre business. Vous pourrez ainsi attirer de nouveaux clients et fidéliser les anciens. Vous aurez également l'opportunité de présenter vos produits et services sous un nouveau jour et ainsi, vous démarquer de la concurrence.

Pour en tirer le meilleur, voici la liste des 10 commandements à respecter afin de créer une véritable communauté de fans sur Facebook.

1. Spammer, tu ne feras point.
2. Organisé, tu seras.
3. Cohérent à l'image de ton entreprise, tu seras.
4. Ton léger, tu emploieras.
5. Programmer tes publications, tu feras.
6. Des photos dans tes publications, tu mettras.
7. Vers ton site les internautes, tu emmèneras.
8. Actif sur ta page, tu seras.
9. Ta communauté, tu motiveras.
10. Répondre aux commentaires et aux messages de tes fans, tu feras.

xxx

1. **Ne spammez pas votre communauté** : Que ce soit par l'envoi d'invitations à aimer votre page ou par du mailing de masse, le spam décourage très facilement les internautes. Cette technique peut très vite être mal perçue par les utilisateurs et ne vous apportera rien de valorisant.

2. **Structurez votre page** : Il se peut qu'un utilisateur veuille vous contacter mais qu'il ne trouve pas les informations dont il a besoin pour interagir avec vous parce que vous n'avez pas pris le temps de remplir la section correspondante de votre page. N'hésitez pas à fournir le plus d'informations possible à votre communauté : de vos horaires à votre adresse mail en passant par un numéro de téléphone. Vous pouvez également inscrire une description brève ou longue de votre entreprise, cela permettra d'aiguiller les internautes sur ce que vous faites.

Vous pouvez également trier les applications Facebook en fonction de vos besoins. Si vous voulez que votre communauté s'intéresse de près aux événements que vous organisez, mettez en avant l'onglet "*Events*". Pour ce faire, rien de plus simple : Cliquez sur gérer vos onglets. De là, vous pouvez déplacer vos onglets et en rajouter de nouveaux.

3. **Le contenu doit être cohérent** : Votre entreprise a une image (si pas, il est temps de travailler sur une image pour votre entreprise qui reflète ses valeurs), et celle-ci doit être reflétée sur les réseaux sociaux. Tenez-vous en à votre image! En marketing, beaucoup d'efforts sont déployés pour acquérir de la notoriété. En changeant de style d'écriture, de style visuel, de logo ou de slogan toutes les semaines, vous passez à côté de l'opportunité de faire mémoriser aux gens les éléments importants de votre marque. Prenez exemple sur Coca-Cola! Hormis de petits changements, leur logo est resté très similaire depuis sa création en 1886!

Niveau contenu, il doit bien sûr être cohérent avec ce que propose votre entreprise. Gardez

toujours bien en tête vos objectifs business. Si vous êtes propriétaire d'une pizzeria, que va vous apporter la publication d'une photo de chiot? Des likes, oui, mais vendrez-vous plus de pizzas pour autant?

Publiez du contenu en lien avec votre secteur! À vous de le présenter d'une manière originale qui intéressera votre audience.

Vous pouvez épingler tout contenu que vous jugez important au-dessus de votre page en sélectionnant "épingler en haut" à côté de la publication en question.

4. **Soyez léger et drôle** : L'humour a fait ses preuves sur les réseaux sociaux. Les utilisateurs de Facebook sont là avant tout pour interagir avec leurs amis, mais aussi pour se vider la tête. Un ton léger permettra à votre entreprise de se faire connaître sans avoir un aspect négatif dans l'esprit des utilisateurs.

Notez bien que l'on peut adopter un ton léger tout en gardant son image de professionnel. Gardez juste en tête qu'un style conversationnel est beaucoup mieux adapté aux réseaux sociaux qu'un style rigide et trop travaillé.

5. **Programmez vos publications** : Pour qu'un post ait du succès, il convient que celui-ci soit publié lorsque la communauté est en ligne. Pour ce faire, il faut traquer les utilisateurs cibles et publier quand ils sont sur Facebook. Pas besoin pour autant de rester jour et nuit sur votre ordinateur afin d'optimiser votre publication! Il vous suffit de consulter les statistiques de votre page et de noter les heures où le trafic est le plus important parmi votre base de fans. Ensuite, vous n'avez plus qu'à programmer les publications directement sur votre page Facebook. De cette manière, si le pic est à 20h00, pas besoin de faire des heures sup' puisque vous aurez programmé la publication au préalable.

Restez toujours cohérents!

Pour un restaurant, par exemple, il convient de poster aux environs de 10h ou avant le service du soir, vers 18h. De cette façon, vos fans seront inspirés et penseront à vous pour leur pause de midi ou pour un dîner avec leur entourage. Dans ce cas, même si le pic d'audience était à 20h, il faut rester cohérent et publier plus tôt. Aller au restaurant est une décision qui se prend vite, parfois sur un coup de tête, il convient donc d'essayer "d'influencer" le consommateur juste avant le service.

6. **Photos** : Les publications accompagnées de photos bénéficient d'un engagement 39% supérieur à une publication uniquement textuelle. Les photos permettent de mettre en avant un produit, un service ou votre entreprise d'une manière plus concrète et intéressante pour l'internaute. Celui-ci sera attiré par la publication et sera plus à même de l'aimer, la commenter ou la partager.

Astuce :

Vous remarquerez très vite que si vous désirez poster plusieurs photos, certaines d'entre elles se retrouveront coupées lors de la parution de votre post. Pour pallier à ce problème esthétique, rien de plus simple ! Il vous suffit de les redimensionner.

Pour deux photos en longueur : 960 x 480 px

Pour deux photos en hauteur : 480 x 960 px

Lorsque vous postez plus de deux photos, la première devra respecter les

dimensions 960 x 480 px ou 480 x 960 px, tandis que les suivantes seront carrées : 960 x 960 px

Note: si votre première photo est carrée et non rectangulaire, toutes les photos suivantes s'afficheront en format carré également.

Note 2: vous pouvez utiliser des photos qui font d'autres dimensions. Respectez uniquement les ratios. Nous conseillons de ne jamais descendre en-dessous de 600 px pour le plus long côté, sans quoi vos photos pourraient apparaître pixélisées parce que trop petites.

Si vous ne possédez pas de logiciel tel que Photoshop, vous pouvez toujours les redimensionner sur Canva (www.canva.com). Il suffit de s'inscrire, c'est gratuit !

7. **Link it** : Si vous en avez la possibilité, il convient d'intégrer le lien de votre site ou de votre landing page dans vos posts afin d'y augmenter le trafic. Surtout si vous offrez un produit ou un service complexe! Il peut parfois être compliqué de convaincre votre audience d'acheter avec quelques phrases et quelques photos sur Facebook. Nous vous conseillons alors de les renvoyer vers une page web où ils trouveront plus d'informations et où vous aurez plus d'espace pour développer vos arguments et les convaincre! Le but est alors d'éveiller leur intérêt sur Facebook, de les renvoyer sur votre page web et, là, de les convaincre de passer à l'action.

8. **Animez votre page** : Une page active est plus intéressante qu'une page où les publications remontent à il y a des années. Pour booster votre entreprise sur les réseaux sociaux, il faut suivre! Ne laissez pas votre page sans activité pendant longtemps. Soyez actif chaque semaine! Sinon, votre communauté risque de se désintéresser et vous pouvez perdre le travail que vous avez fourni.

Si vous avez une panne d'inspiration pour vos posts, ne vous inquiétez pas. Voici quelques astuces pour vous éviter de rester bloqué devant un post blanc :

- Consultez des sites d'inspiration tels que *Pinterest* ou encore *Weheartit*. Les photos pourront peut-être vous guider.
- Consultez des sites de vente comme *Amazon* et voyez de quelle manière les produits sont présentés. Les commentaires que les gens laissent sur les produits peuvent aussi vous inspirer.
- Créez votre panneau de tendances en reprenant des photos, des illustrations et des mots qui correspondent à vos envies et à votre entreprise.
- Testez les techniques d'association ! Ecrivez des mots en rapport avec votre entreprise ou le produit/service que vous souhaitez vendre. De là, laissez-vous porter et inscrivez tout ce qui vous passe par la tête.
- Inspirez-vous d'autres pages Facebook. Regardez ce qu'il se fait, mais attention à ne pas copier !

9. **Motivez votre communauté** : Non seulement une page doit être active mais son contenu doit être riche et diversifié. N'hésitez pas à impliquer votre communauté! Lancez des concours pour récompenser vos clients de leur loyauté, faites des sondages afin de connaître leurs préférences, lancez des promotions "spéciales Facebook", donnez à vos fans des "trucs et astuces"... Votre communauté doit être au centre de votre communication. Écrivez toujours du contenu qui pourrait les intéresser.

10. **Répondez rapidement aux commentaires et messages** : L'un des buts des réseaux sociaux est de donner un aspect social à votre entreprise et d'être plus proche de

vos clients. Soyez donc social! Répondez aux internautes et établissez une certaine proximité avec eux. En construisant votre relation avec votre communauté de cette sorte, vos fans se sentiront écoutés, compris et iront même jusqu'à défendre votre marque et à la promouvoir.

N.B. : Vous pouvez choisir si vous désirez que vos fans puissent vous contacter en privé via la messagerie instantanée de Facebook. Pour désactiver cette fonctionnalité, rendez-vous dans l'onglet message de votre page. Attention, vous ne pouvez la régler que si vous êtes administrateur de la page.



Besoin de conseils personnalisés ou d'une gestion complète de vos actions de web marketing ? Faites appel à nous !

Par téléphone : +32 65 32 15 18
Par email : info@publimats.be



Envie d'en apprendre encore plus sur le web marketing ?

Rejoignez-nous sur YouTube pour des conseils gratuits !
Cliquez sur le logo YouTube pour rejoindre notre chaîne !