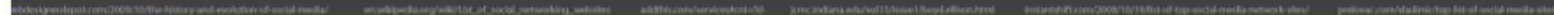




# **L'usage des réseaux sociaux & médias sociaux dans les stratégies d'entreprise**

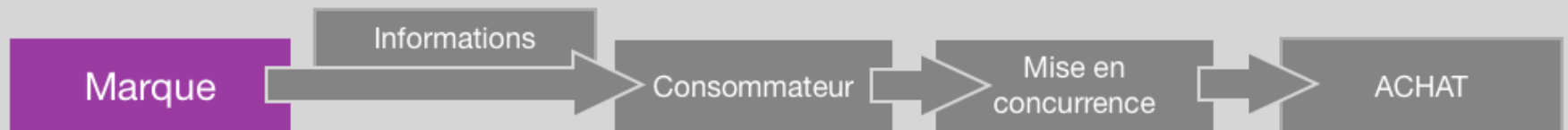
**Romain Péchard – Associé, cabinet conseil  
The Persuaders**

## Les médias sociaux, une évolution sans retour en arrière possible

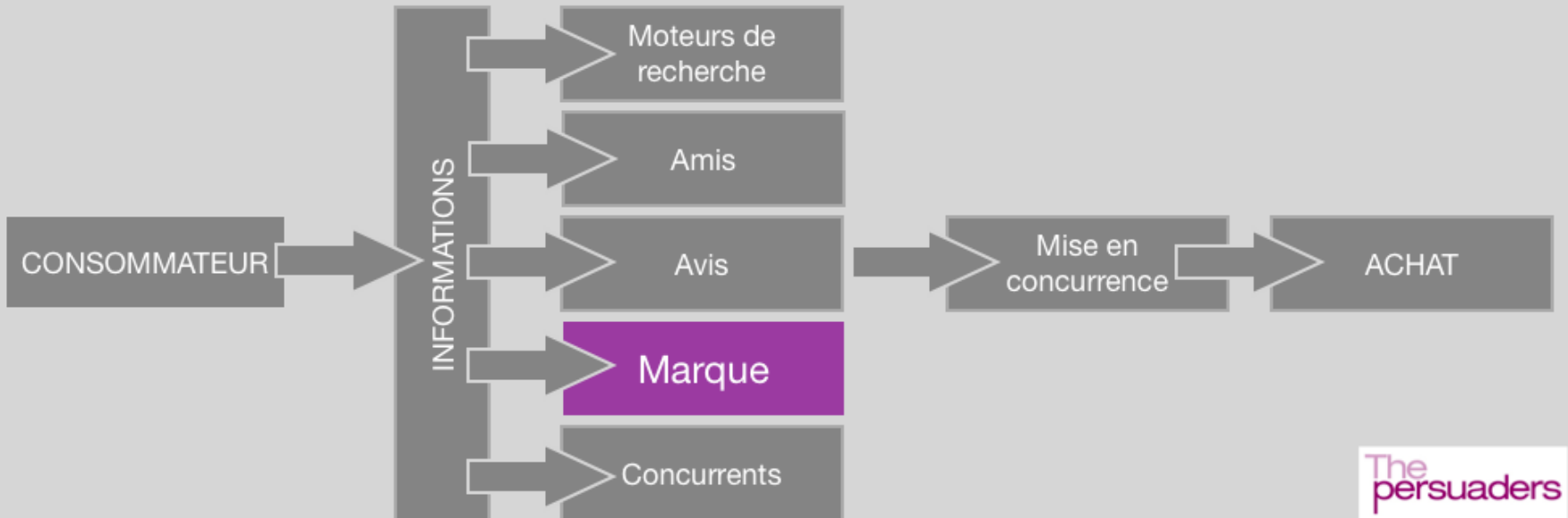


## Le tunnel de vente a changé

### Ancien tunnel de vente



### Nouveau tunnel de vente



## Les critiques vont influencer sur les comportements

**Expression** : 2/3 des internautes ont déjà laissé un avis sur Internet, suite à un achat d'un produit / service\*

**Influence** : 60% des consommateurs ont changé d'opinion / avis après avoir consulté un avis sur Internet\*

**De multiples supports d'expression** : forums, blogs, plateformes d'avis, questions / réponses

**Moteur de recherche** : prise en compte renforcée des contenus provenant des plateformes sociales



\* Source : Médiamétrie 2010

**Il devient crucial d'intégrer la gestion des opinions à celle de diffusion des contenus**





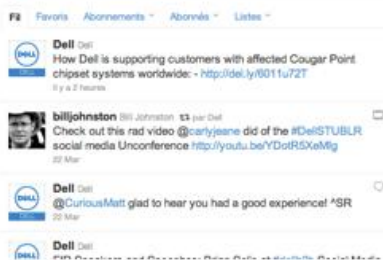
**Participer aux conversations pour prouver son expertise, son expérience et diffuser les bonnes informations aux différents interlocuteurs est devenu clé**



## Les Médias Sociaux apportent de nouvelles opportunités d'optimiser la relation avec les prospects et les clients

Nouvelles opportunités liées aux médias sociaux				The persuaders
OPPORTUNITES		STRATEGIES		
Augmenter le taux d'acquisition	Améliorer le ciblage	Diffusion d'informations	Hyper ciblage	
Gérer la relation clients	Améliorer la fidélisation	Recommandation	Captation d'informations	
OBJECTIFS		TACTIQUES		
Fidélisation	Visibilité	Relations avec les leaders d'opinion	Prise de parole pro-active	
Acquisition	Notoriété	Plateforme d'innovation	Communautés de marque	

## De nombreuses opportunités et de nombreux outils ...



Blog/ Site conseil aux experts  
Blog actualité de la marque  
Relations avec les influenceurs  
Veille sur les blogs et forums  
Site d'échanges entre experts  
Forum de marque  
Site de Questions/ Réponses  
avec des experts  
Partage de contenus sur des  
sites tiers  
Création/ animation d'une  
communauté de marque  
Participation sur des sites tiers  
Opération blogger



Présentation | Actualités | Agenda | Web TV | Outils | Partenariats | Forum



Aide | Contactez nous | Plan de

ACCÈS MI



## ... pour optimiser les performances de l'entreprise

Des outils différents pour 4 objectifs spécifiques

The  
persuaders

Visibilité

Notoriété

Acquisition

Fidélisation

Forum



Blog



Wiki



Microblog



Réseau social



Site de partage



Agrégateur



Jeux sociaux



FAQ collaborative



Géolocalisation



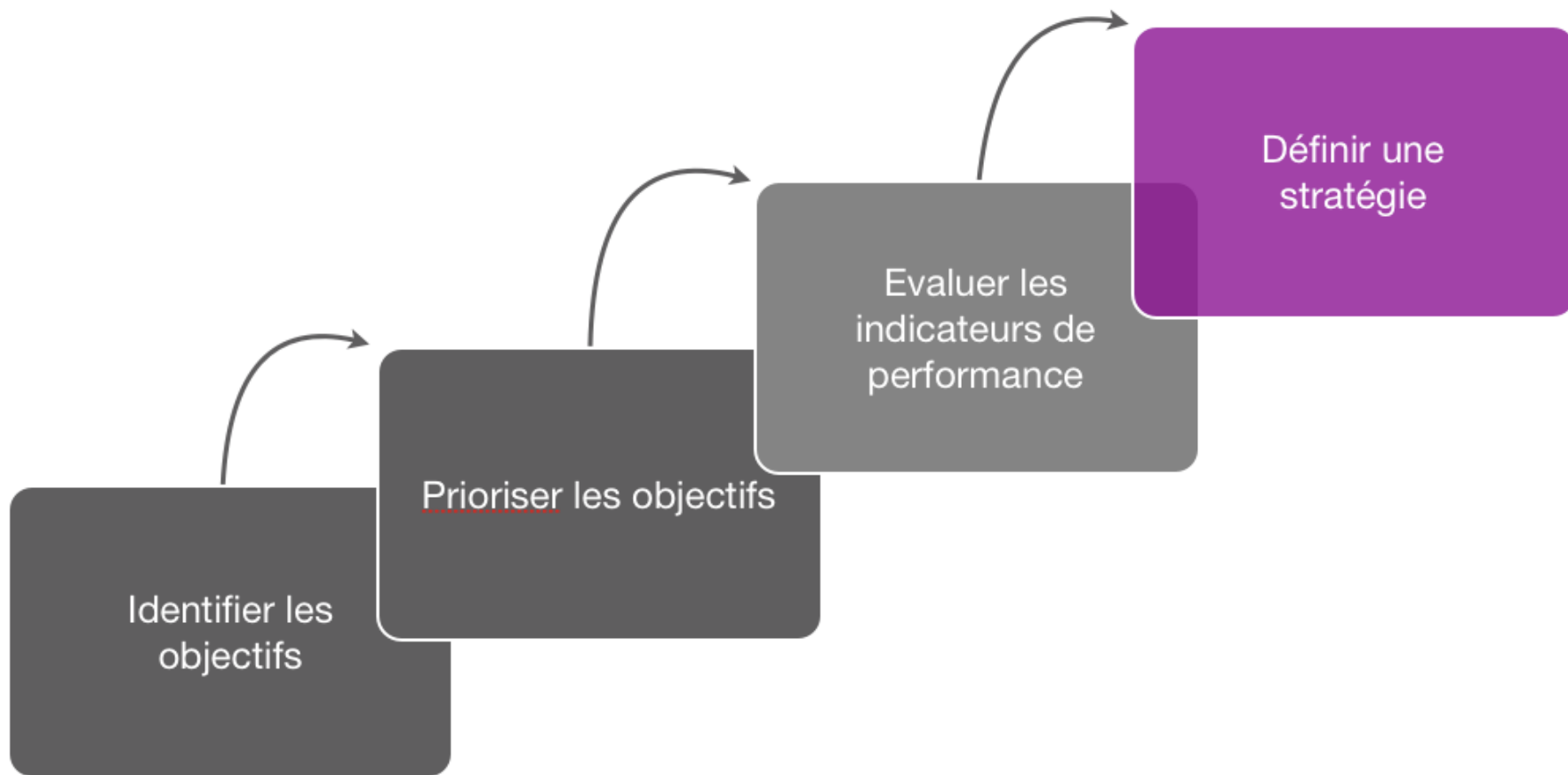
**Mais la coordination dans la gestion de ce nouveau canal de communication est nécessaire**



## Bénéfices des médias sociaux : faciliter la diffusion de l'information et la recommandation



**Pour bénéficier des médias sociaux, il est impératif de partir des objectifs de l'entreprise pour mettre en place un dispositif performant**





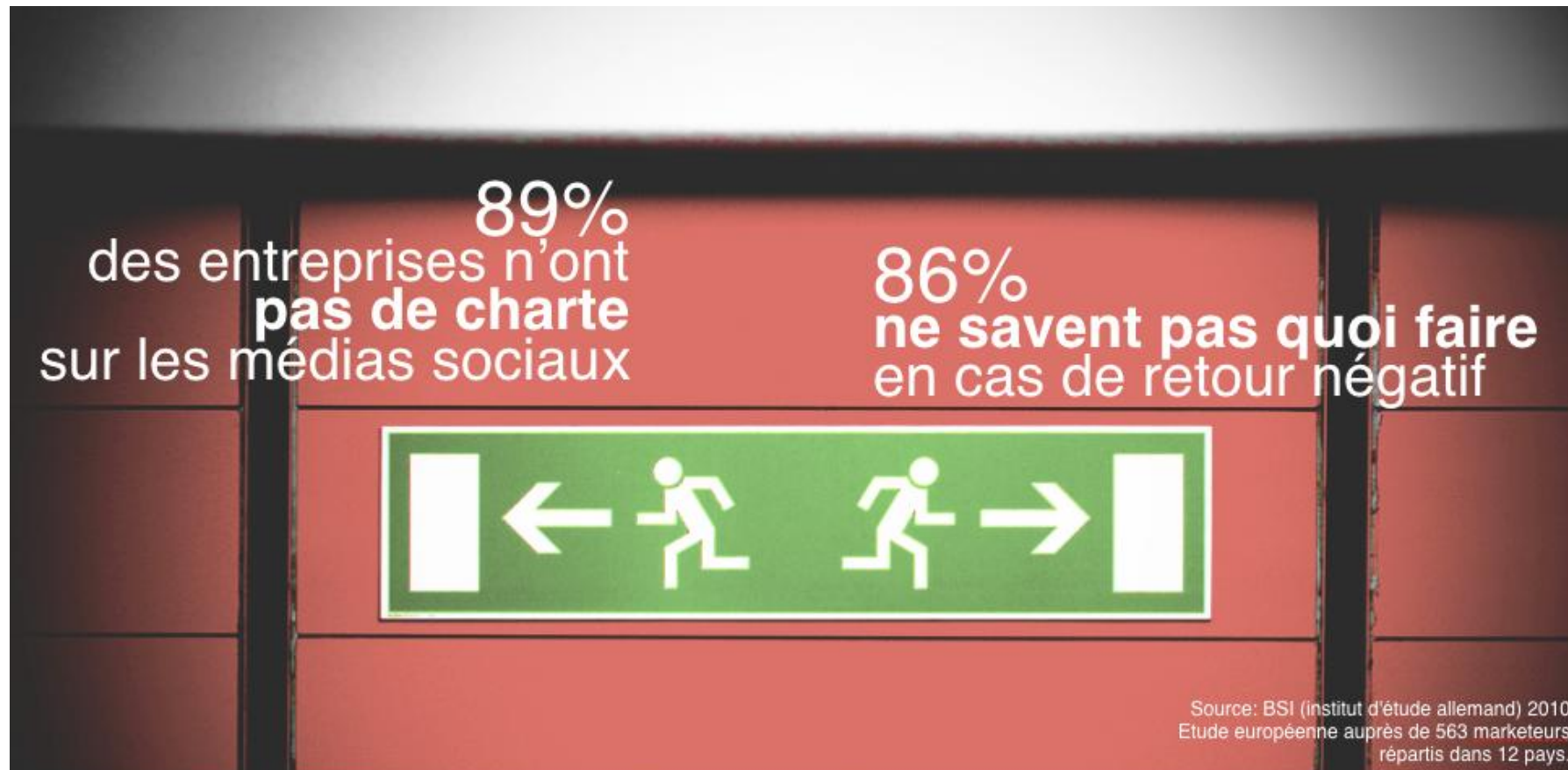
**Une stratégie nécessairement sur-mesure, fondée sur les objectifs de l'entreprise et intégrant les différentes contraintes métier et les ressources disponibles de l'entreprise**



## Piège : identifier les médias sociaux comme un MEDIA



## Piège : ne pas avoir de stratégie de prise de parole



**Piège : ne pas accompagner les collaborateurs de l'entreprise**







**The Persuaders**  
**12 Rue Vivienne,**  
**75002, Paris.**

**Site web :**

**Contact :**  
**Stéphane Puchois**  
**Email :**

**Tel : 06.63.10.03.77**

**Fax : 01.76.50.60.48**