

LE PARCOURS NUMÉRIQUE



« Utiliser Facebook, ce n'est pas sorcier » Que retenir ?

Votre objectif sur Facebook est de développer votre image afin :

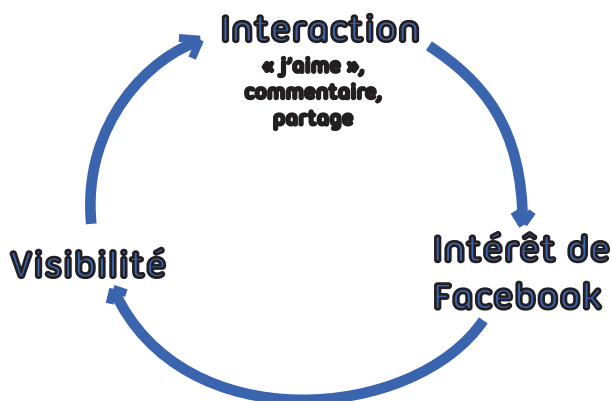
- d'atteindre une clientèle potentielle
- fidéliser la clientèle actuelle en entretenant un lien quasi quotidien

Une chaîne logique

Pour atteindre votre objectif, il faut que vos publications soient vues. Pour qu'elles le soient, elles doivent intéresser votre fan, susciter de l'interaction et être promotionnées. Afin d'intéresser et de susciter de l'interaction, votre contenu doit être concis, de qualité et diffusé au(x) moment(s) opportun(s).

Les 10 astuces du parcours numérique pour être efficace sur Facebook

1) SOYEZ SOCIAL : générer de l'interaction



Poser une question

« Que vous inspire cette photo ? Où sommes-nous ? Quel titre donneriez-vous à cette recette, cette photo ? Quel est votre produit de terroir favori ? Quelle est votre saison préférée pour venir ici ? Aimez-vous vous balader en forêt ? »

Demander aux gens d'aimer

« Likez si vous aimez cette photo... Choisissez parmi ces 3 photos votre préférée... Parmi ces photos de forêt d' #Ardenne, likez votre préférée »

Demander pourquoi

« Pourquoi aimez-vous notre chambre d'hôte ? Pourquoi aimez-vous le labyrinthe de Durbuy ? Pourquoi aimez-vous la forêt d' #Ardenne ? »

Penser SOCIAL

Faites participer vos fans à la vie quotidienne de votre activité : « Quelle couleur principale utiliseriez-vous pour la déco de nos nouvelles chambres ? Quel est votre apéro préféré ?... Aujourd'hui j'ai découvert une nouvelle épice 100% Luxembourg belge : le safran gaumais... Demandez aux gens de partager avec vous leur photo coup de cœur prise lors de leur séjour, de partager leur expérience vécue... Souhaitez un bon début de semaine ou un bon w-end avec une belle photo, ... Postez une photo de forêt avec un mot du type « Je vous souhaite un bon week-end à tous... Partagez sur votre page des infos issues d'autres pages Facebook qui pourraient intéresser vos fans. »

2) SOYEZ BREF

Une image vaut mille mots ! Privilégiez les belles images aux longs textes et faites un lien vers une page de votre site internet (ou un article de blog, ou un autre site internet) où le contenu y est développé et complet.

3) SOYEZ HUMAIN

Faites ressentir l'« humanité » derrière la technologie.

Signez vos publications

« On vous souhaite un bon week-end. **Gilles et Joëlle** »

Mettez vous sur les photos et regardez l'objectif.

Présentez vos équipes :

« Aujourd'hui, on vous présente Pierre qui prépare chaque jour le petit-déjeuner »

Partagez les photos de votre clientèle



« Utiliser Facebook, ce n'est pas sorcier »

Que retenir ?

4) SOYEZ CREATIF !

Sachant qu'il y a chaque jour 4 milliards d'actions sur Facebook, sortez du lot pour susciter de l'intérêt, des réactions et donc de la visibilité et du lien ! Tout ce qui vous entoure est source d'inspiration et peut faire l'objet d'une publication. Il y a en outre 1000 façons de parler d'une même chose.

5) SOYEZ ORGANISÉ

Une bonne dose d'organisation permet de s'assurer une fréquence de publication régulière, de poster au moment le plus opportun et de développer sa créativité.

6) SOYEZ ANALYSTE

Facebook propose des outils d'analyse intéressants afin de connaître le comportement de votre public de fans. Comme par exemple son intérêt pour une publication (le taux d'engagement) et les heures auxquelles il est présent. Cela vous permettra de savoir quand poster et que poster pour intéresser votre public !

7) SOYEZ STRATEGUE

Souvent aujourd'hui, vos fans sont quasiment présents en permanence sur Facebook (entre 8h et 22h). Cependant il n'a pas le même temps à accorder à vos publications en fonction de la journée.

8) SOYEZ REACTIF

Facebook est un média de l'« instantanée ». Une publication a par exemple une durée de vie moyenne de moins de 24 heures (sauf si elle est partagée...).

Les gens attendent dès lors aussi un retour rapide (un « like » sur leur commentaire, une réponse à leur commentaire, un message...).

9) PUSSEZ à l'action

Écrivez un bon post (voir atelier écriture) avec un lien vers + de contenu. Utilisez les boutons d'action.

Inventez des "rubriques"

La devinette du jour, le gif de la semaine, le jeu à 2 balles, les coulisses de l'hôtel, les ambassadeurs, le concours photo des clients, le bon plan du jour, la photo du jour...

Choisissez une régularité de publication

Minimum 3/semaine et maximum 2*/jours.*

Réfléchissez aux différentes publications susceptibles d'intéresser votre public

En pensant créativité – social – générosité – « humain ». Notez vos publications prévues sur un calendrier, en fonction de la régularité choisie.

Réalisez votre publication à l'avance et planifiez-la sur facebook pour une diffusion au moment désiré.

Calculez le taux d'engagement :

Un taux d'engagement élevé permettra à terme une meilleure visibilité de vos publications

$$\frac{\text{Nombre de clics, j'aimes, commentaires sur une publication}}{\text{Le nombre total de personnes qui ont vu la publication}} \times 100$$

Voir quand vos fans sont présents sur les pages

Onglet statistiques / publication

La notion de temps disponible

- Un like prend 1 seconde et peut être fait à tout moment de la journée

- La lecture d'un lien prend + de temps et ne peut être fait que lorsque les gens ont plus de temps.

S'il faut être réactif, on n'est pas toujours derrière sa page Facebook. Il est cependant concrètement possible de :

- Donner un rôle d'administrateur de votre page à plusieurs personnes

- Écrire un message de type « répondeur » pour les messages reçus :

Allez sur paramètre, onglet messagerie, partie « réponses instantanées »

10) SOYEZ... VOUS !

Ne jouez pas au publiciste, facebook est un média où prime la « VRAI-Attitude », c'est le média des GENS où vous avez l'occasion de raconter des choses qui vont intéresser les gens ! Mais faites le BIEN ! Pensez qualité et non quantité !