

# Community Manager

## Finalité du métier

Le/la community manager a pour mission de créer et d'animer différentes communautés (en fonction des canaux utilisés) dans le but de développer les relations avec nos clients, fournisseurs collaborateurs...

## Missions principales

- Accroître la notoriété de l'entreprise
- Acquérir de nouveaux clients
- Fidéliser nos clients, partenaires, fournisseurs.

## Compétences / Qualités

- Maitriser les nouveaux médias de communication (médias communautaires, réseaux sociaux professionnels et non professionnels, blogs, forums...)
- Maitriser les outils de veille et de mesure de l'e-réputation
- Maitriser les techniques de veille et de de recherche permettant de fournir de l'information, de susciter du débat et d'analyser les retours
- Avoir une bonne pratique des outils de mesure et d'audience et/ou de statistiques permettant de suivre la notoriété de l'entreprise
- Curiosité et goût pour l'investigation (trouver des sujets innovants pour dynamiser la communauté et faire participer les membres)
- Diplomatie et écoute
- Capacité d'adaptation et bonne expression orale
- Capacité rédactionnelle et sens de la communication
- Force de propositions

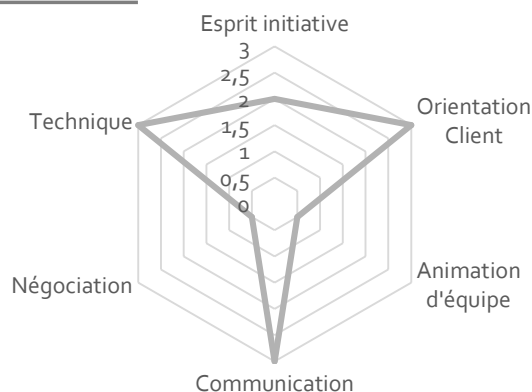
## Tâches

- ✓ Effectuer une veille permanente des communautés en lien avec l'entreprise: recenser les communautés sur le Web pouvant influencer sur le positionnement de la marque
- ✓ Participer à la création des valeurs de la communauté: culture, codes sociaux et langagiers
- ✓ Définir les objectifs de la communauté en accord avec le responsable communication et marketing et les chefs produits
- ✓ Définir les indicateurs permettant de suivre le vie de la communauté (nombre de posts, qualité des réponses...)
- ✓ Faire des membres déjà existants un relai d'information au sein de la communauté
- ✓ Lancer des sujets permettant de susciter le débat
- ✓ Veiller à la qualité des réponses, y compris des critiques apportées afin d'être en mesure de les exploiter et de relancer la discussion.
- ✓ Faire respecter les règles éthiques de la communauté via des actions de modération
- ✓ Gérer l'historique et l'archivage des données contenues sur le site (sujets abordés, informations et documents transmis par AGRO ERVICE 2000...)
- ✓ Rechercher de nouveaux médias sociaux permettant d'étendre l'influence de la communauté

- ✓ Assurer la fidélisation des internautes via des évènements on-line (newsletter, jeux concours...)
- ✓ Mettre en œuvre des opérations événementielles pour réunir physiquement le communauté et ses leaders.
- ✓ Veiller aux conditions d'utilisation du site Internet
- ✓ Signaler les bugs des fonctionnalités du site et veiller à la disponibilité de la plateforme
- ✓ Analyser le buzz marketing et suivre l'image de la marque sur les différents supports on-line
- ✓ Suivre l'audience des différents supports de la communauté
- ✓ Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction et d'insatisfaction des individus et de l'ensemble de la communauté
- ✓ Suivre les statistiques de fréquentation
- ✓ Proposer des axes d'amélioration
- ✓ Rester en veille: surveiller les nouveaux usages; faire de la veille concurrentielle sur la gestion de communauté des organisations concurrentes; suivre les mises à jour des règles d'utilisation des réseaux sociaux; identifier les sites et plateformes émergents...

CETTE LISTE DE TACHES EST NON EXHAUSTIVE ET PEUT ETRE AMENEE A EVOLUER.

## Compétences Clés



## Formation minimale

BAC+2 Marketing Communication ou diplôme de niveau IV avec 3 ans d'expérience dans le métier.

## Expérience souhaitée

2-3 ans d'Expérience sur un poste équivalent

### Rattachement hiérarchique

- Responsable communication et marketing

### Evolutions potentielles

- Responsable communication