

# Uw community aanspreken op de sociale netwerken

## optionele AVIT®-certificering op afstand

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : CMH - Prijs 2024 : € 1 340 excl. BTW

Deze opleiding zal u in staat stellen de nieuwe sociale media beter te begrijpen. U zult leren hoe u community's kunt samenbrengen rond uw merk en hoe u controle hebt over het beeld dat u wilt uitstralen.

### PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Een strategie uittekenen en implementeren voor aanwezigheid en invloed op de sociale netwerken

Een redactionele lijn bepalen, content creëren en beheren

Een community aanspreken en bijeenbrengen, toezien op de naleving van gedragscodes en crisissituaties beheren

Kennismaking met de meetinstrumenten en -indicatoren en Social Media Management tools

Crisissituaties voorzien en beheersen

### HANDS-ON WORK

Verdieping van de functionaliteiten van de sociale netwerken en van een Social Media Management tool, bepaling van een strategisch en operationeel plan.

### CERTIFICERING

Inschrijving voor de DiGiTT®-beoordeling en -certificering is ingegrepen bij inschrijving voor het traject. De certificering bestaat uit een test van 90 minuten. Het resultaat geeft uw competentieniveau aan op 1000 punten. Het volgen van de opleiding alleen is niet voldoende om een maximumscore te garanderen. De planning en het afleggen van het examen gebeurt online binnen 4 weken na de start van uw sessie.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 10/2021

### 1) Een social media strategie uitwerken

- Herhaling van de basisprincipes van sociale netwerken.
- De impact van de e-reputatie op het merk bepalen.
- Van e-reputatie naar e-lobbying.
- Een methodologie aanhouden om uw strategie te bepalen.
- De doelen en toepassingen bepalen: de persona-methode.
- Uw hefboomen bepalen: een selectiestrategie.
- Aanpassing van zijn organisatie en vakgebieden.

*De balans opmaken van de e-reputatie van uw bedrijf. Een aanwezigheidsstrategie uitwerken op de sociale netwerken. De persona-methode gebruiken.*

### 2) Een community beheren

- Implementeren van een multichannel communicatiestrategie.
- Van communicatie naar conversatie.
- Rekening houden met de evolutie van de klantervaring.
- Zich kunnen engageren en reageren namens het bedrijf.
- Kunnen modereren. Een gesprek aangaan en reageren. Anticiperen en verrassen.

### DEELNEMERS

Communicatie-, marketing-, public relations-, web-verantwoordelijken enz., en iedereen die in het kader van zijn activiteit taken moet uitvoeren die verband houden met Community Management.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Beheersing van de elementaire computertools: bureaumatica, internet... Kennis van de belangrijkste sociale netwerken.

### VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vak kennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

### BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

### PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

### TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

### TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- De community aanspreken.
  - Evolueren naar content platforms.
- Rollenspel op verschillende sociale netwerken (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram): informatie aanvragen, vraag over de klantenservice, kritiek, spam, trol enz.*

### 3) Uw content creëren en optimaliseren

- De tools van de Community Manager: content en visuals creëren, zijn organisatie en productie verbeteren.
- Inhoud en vorm beheersen. Een verhaal kunnen vertellen.
- Exclusieve en aangepaste content verspreiden.
- Kennis van de beste praktijken om de zichtbaarheid van uw publicaties te verbeteren.
- Beter twitteren: gebruik, goede praktijken en voorzichtigheidsregels...
- Weten hoe u de impact van algoritmen kunt sturen met Social Advertising.
- Uw Facebook-pagina optimaliseren met applicaties van derden, uw aanbod winstgevend maken met Social Commerce.
- Uw ambassadeurs waarderen en aan u binden: verder gaan dan het kader van de sociale netwerken.

*Het schrijven en de zichtbaarheid van uw publicaties optimaliseren. De inhoud bepalen, de redactionele lijn bepalen, de geschikte netwerken kiezen. Gebruik van curatie- en storytelling-tools.*

### 4) Uw prestaties beoordelen

- Kennis van de kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren (KPI).
- Onderscheid maken tussen Return on Investment (ROI) en Return on Attention (ROA).
- Statistische tools voor Facebook, Twitter en Instagram.

*Kennismaking met statistieken (Facebook, Twitter en Instagram). Gebruik van effectieve hashtags voor uw activiteit en influencers.*

### 5) Een crisissituatie beheren

- De verschillende soorten crises herkennen.
- De versterking van een crisis via het internet kanaliseren en beheren.
- Een geschikte communicatiestrategie kiezen voor de situatie.
- Uw organisatie voorbereiden op en trainen in crisisbeheersing.
- Omgaan met kritiek: goede praktijken en te vermijden fouten.

*Casestudies en feedback.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND  
2024 : 23 sep, 04 nov

BRUSSEL  
2024 : 23 sep, 04 nov