

**DENIS**

## **COMMUNITY MANAGER**

---

« Le community manager représente l'entreprise sur Internet. Il gère sa réputation, assure sa visibilité et intervient dans les situations de crise. Pour cela, il utilise les réseaux sociaux et les forums. Il s'en sert comme tremplin pour faire parler de l'entreprise à travers la mise en place de contenus (concours, sondages, publications en rapport avec l'actualité de l'entreprise...).

À l'inverse, il sait repérer à la source les tendances négatives (bad buzz) potentielles et les désamorcer : mécontentement d'un utilisateur, rumeurs, erreur de communication antérieure de votre entreprise... Il s'efforce d'instaurer un dialogue constructif avec les internautes pour rétablir l'e-réputation.

Pour repérer les leviers qui amélioreront l'image sur le web, il assure une veille technologique permanente et sait anticiper l'émergence des nouvelles formes de réseaux sociaux. Parce que ceux-ci ne se limitent plus à Facebook et à Twitter depuis bien longtemps : chaque année, des dizaines de nouveaux réseaux sociaux émergent de la masse et séduisent de nouveaux utilisateurs. Le community manager permet d'identifier ceux sur lesquels l'entreprise doit être présente et les facettes de son identité qui doivent être mises en avant. »