

LES MÉTIERS DE LA CONSO

COMMUNITY MANAGER

en point de vente



LES MÉTIERS
DE LA CONSO

**COMMUNITY
MANAGER**

en point de vente

Stéphane Liberge, 44 ans.
Community Manager Auchan Montivilliers



Stéphane Liberge est chez Auchan depuis plus de 15 ans, après un début de carrière chez Flunch.

Responsable déco de l'hyper de Montivilliers depuis 2005, il occupe en parallèle les fonctions de community manager de l'hyper qui représentent désormais, selon lui, près de la moitié de son temps !

COMMUNITY MANAGER EN POINT DE VENTE, C'EST QUOI ?

Ici, à Montivilliers, il s'agit d'animer la page Facebook de l'hyper. C'est-à-dire à la fois produire du contenu éditorial mais également interagir avec les clients.

QUEL TYPE DE **CONTENU** ? COMMERCIAL ? RELATIONNEL ?

De l'expérience que j'en ai, Facebook est avant tout un média relationnel. Bien sûr, il peut y avoir le relais d'offres commerciales mais c'est rare et, honnêtement, les interactions générées sont faibles. En fait, les clients qui suivent la page Facebook sont d'abord friands de posts sur la vie du magasin, sur les équipes (un départ à la retraite, une arrivée, etc.) ou évidemment de jeux. C'est un formidable média local et une approche différente de la relation avec nos clients.

COMBIEN D'**ABONNÉS** ?

Aujourd'hui 19 000. C'est près de trois fois plus qu'il y a deux ans lorsque, avec la direction de l'hyper, il a été décidé de dédier du temps à l'animation de la page Facebook.

QUELS AUTRES **INDICATEURS** ?

Parce que Facebook est un média de relation, je regarde de près le temps de réponse. Nous sommes aujourd'hui à... 6 minutes en moyenne. Honnêtement, c'est une fierté parce qu'à ce niveau de réactivité les clients s'en aperçoivent et ça participe du lien entre l'hyper et eux. Au quotidien, je surveille aussi de près les interactions que génèrent les posts. A moins de 3 000 personnes touchées et 50 likes, c'est pas un bon post, je dois en tirer les enseignements pour comprendre le non-succès de la publication.


Auchan Montivilliers
20 avril · 🌐

🙏🙏 Une jeune maman est venue à la pharmacie ce midi et a perdu son téléphone sur le parking. Il y a dessus les toutes premières photos du bébé ... de plus avec le confinement, le papa n'a pas pu assister à l'accouchement 😭

Aidez-nous svp ! Si vous avez vu, récupéré ce téléphone, ... svp, donnez à l'Accueil du magasin 🙏🙏



Performances de votre publication

87 101 Personnes touchées

3 273 Réactions, commentaires et partages ⓘ

333 👍 J'aime	113 Sur la publication	220 Sur les partages
6 ❤️ J'adore	2 Sur la publication	4 Sur les partages
27 😲 Wouah	16 Sur la publication	11 Sur les partages
110 😞 Triste	56 Sur la publication	54 Sur les partages
4 😡 Grrr	0 Sur la publication	4 Sur les partages
310 Commentaires	73 Sur la publication	237 Sur les partages
2 483 Partages	2 341 Sur la publication	142 Sur les partages

16 270 Clics sur la publication

665 Affichages de photos	1 Clics sur un lien	15 604 Autres clics ⓘ
------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

COMMENTAIRES NÉGATIFS

57 Masquer la publication	5 Masquer toutes les publications
0 Signaler comme indésirable	0 Je n'aime plus la Page

Les statistiques rapportées peuvent présenter un décalage par rapport à ce qui est affiché sur les publications

LE MEILLEUR POST ?

Le mois dernier. Une jeune maman qui venait d'accoucher quelques jours avant. Elle vient faire des courses dans le centre et perd son téléphone sur le parking, avec les premières photos de son bébé. Imaginez l'émotion... Elle nous contacte pour lancer un appel. Le post a été largement partagé, vu 87 000 fois et, grâce à cette puissance sociale, le téléphone a été retrouvé. Et les photos avec. Merveilleux !



LE POST LE PLUS "PUISSANT" ?

Sans surprise c'était pour un jeu. Les clients adorent ! Même pour des petites dotations, la réaction est toujours forte. Récemment, via un quizz, j'ai fait deviner l'âge du chef de rayon épicerie et il y a avait un lot de biscuits Saint-Michel à gagner. Ça peut paraître faible mais le post a fait 250 000 vues ! C'est la preuve qu'il y a sans doute d'autres actions à mener avec les marques.

UNE CRAINTE ?

Tous les community managers ont la même crainte je pense... Le "bad buzz". Car c'est l'image du magasin et au-delà de l'enseigne, qui est en jeu. C'est aussi l'intérêt de la réactivité dans les réponses. Car ça peut permettre de désamorcer des problèmes...

UNE JOURNÉE-TYPE DE COMMUNITY MANAGER ?

Déjà, c'est suivre la page du magasin pour être toujours prêt à répondre ! Donc, le premier geste du matin, c'est regarder Facebook. Je peux aussi préparer des posts et les programmer. Mais, pour l'essentiel, c'est ce que je vois la journée dans l'hyper, via ma casquette de responsable déco, qui me donne l'inspiration ou les relations avec mes collègues de l'hyper. Dans

tous les cas, je publie 2 ou 3 posts maximum par jour. Au-delà, il y a le risque de lasser nos clients. En parallèle, je regarde aussi les comptes d'autres magasins !

LES COMPTES QUE VOUS SUIVEZ ?

Une quinzaine d'hypers Auchan, une quinzaine de Leclerc et une dizaine de Carrefour. C'est utile pour apprendre de l'expérience des autres.

VOUS UTILISEZ LES FONCTIONS PAYANTES DE FACEBOOK ?

De temps à autre (ça n'est qu'une petite part de nos publications). Essentiellement pour la possibilité de géolocaliser certains messages. Et c'est vraiment redoutable !

AVEC UNE BAGUETTE MAGIQUE, VOUS FERIEZ... ?

Aucune hésitation ! Un jeu avec... une voiture à gagner. J'imagine d'ici les vues et les interactions. Sûr que ça serait du jamais vu !!!

Auchan Montvilliers

Page Espace Pubs Boîte ... Événements COVID-19 Creator Studio Plus ... Modif... Paramètres Aide

Complétez les informations de votre Page
Completing your page information can lead to better discovery, interaction and consideration for your page. Take action now.
[Complétez votre Page](#)

Auchan Montvilliers
@AUCHANMONTVILLIER S

Accueil
À propos
Photos
Avis
Boutiques
Événements
Vidéos
Publications
Articles
Offres d'emploi
Communauté
[Promouvoir](#)
Visiter l'Espace Pubs

Créer En direct Événement Offre Emploi

Créer une publication
Écrivez une publication...

Actualité CO... Photo/Vidéo Recevoir des...

2 publications programmées
Nouvelle publication programmée demain à 07:00 Voir les publications.

0 vidéos ajoutées cette semaine, que vous pouvez crossposter
93 vidéos disponibles pour être crosspostées. Voir les vidéos.

Booster une publication Instagram
Touchez plus de personnes et obtenez plus de réactions, de commentaires et de partages

Atteignez les personnes à proximité
Définissez votre position et atteignez les clients dans cette zone

Notre histoire
+ Décrivez votre entreprise

Très réactif aux messages
Taux de réponse : 100 % / Délai de réponse : 0 min

19 K abonnés

3 292 étaient ici +4 cette semaine
Elona Liberge et 15 autres personnes

Voir le fil des Pages
Publications des Pages que vous avez aimées en tant que votre Page

Couverture des publications cette semaine : 63 384

Infos sur la publication

Auchan Montvilliers
Publié par Stéphane Liberge · 11 · 28 janvier ·

!! ALERTE JEU !!
Du mardi 26 au vendredi 31 janvier 2020
A gagner cette magnifique vitrine "playmobil" (1.33m de large)
Pour participer likez, commentez et partagez la publication
Le gagnant sera tiré au sort parmi les commentaires!... [Afficher la suite](#)

Performances de votre publication
94 029 Personnes touchées
7 536 Réactions, commentaires et partages

2 576	2 079	497
J'aime	Sur la publication	Sur les publications
192	162	30
J'adore	Sur la publication	Sur les publications
19	15	4
Wowh	Sur la publication	Sur les publications
2 536	2 297	239
Commentaires	Sur la publication	Sur les publications
2 215	1 923	292
Partages	Sur la publication	Sur les publications

8 045 Clics sur la publication
1 792 Affichages de photos 0 Clics sur un lien 6 253 Autres clics

COMMENTAIRES NÉGATIFS
32 Masquer la publication 4 Masquer toutes les publications
0 Signaler comme indésirable 0 Je n'aime plus la Page

Les statistiques rapportées peuvent présenter un décalage rapport à ce qui est affiché sur les publications

Infos sur la publication

Auchan Montvilliers
Publié par Stéphane Liberge · 11 · 19 juin 2019 ·

Alerte jeu
Tentez de remporter votre place pour le match du mondial féminin du 23 juin 2019 au Stade Océane
Pour participer, likez & partagez la publication et laissez nous un commentaire... [Afficher la suite](#)

Performances de votre publication
81 543 Personnes touchées
10 370 Réactions, commentaires et partages

3 608	2 844	264
J'aime	Sur la publication	Sur les partages
141	119	22
J'adore	Sur la publication	Sur les partages
11	1	10
Mehes	Sur la publication	Sur les partages
9	8	0
Wowh	Sur la publication	Sur les partages
1	1	0
Grr	Sur la publication	Sur les partages
3 547	2 398	848
Commentaires	Sur la publication	Sur les partages
3 154	2 823	531
Partages	Sur la publication	Sur les partages

7 806 Clics sur la publication
820 Affichages de photos 0 Clics sur un lien 6 986 Autres clics

COMMENTAIRES NÉGATIFS
44 Masquer la publication 1 Masquer toutes les publications
0 Signaler comme indésirable 1 Je n'aime plus la Page

Les statistiques rapportées peuvent présenter un décalage par rapport à ce qui est affiché sur les publications

TENTEZ DE GAGNER
2 PLACES POUR ALLER VOIR LE MATCH
DIMANCHE 23 JUIN
4 GAGNANTS TIRÉS AU SORT