

Twitter

En 4 questions

- ❶ Qu'est-ce que Twitter ?
- ❷ Pourquoi utiliser Twitter ?
- ❸ Comment utiliser Twitter ?
- ❹ Comment mesurer Twitter ?

Cindy Rivard

Communicatrice
Entrepreneure
Consultante & Formatrice
Gestionnaire de communauté

Qu'est-ce que Twitter ?



Twitter est un outil de microblogging qui permet d'envoyer des messages de 140 caractères ou moins.

Le nom Twitter vient du mot « tweet » en anglais qui signifie gazouillis d'oiseau, Chaque message posté sur Twitter est appelé un tweet, donc un gazouillis.

C'est un canal d'expression ouvert

À la différence des autres réseaux tels que Facebook ou LinkedIn, les gens n'ont pas à vous demander la permission pour vous suivre, ils le font tout simplement.

C'est un outil de dialogue

Dialogue veut nécessairement dire échange. Une entreprise qui se rend sur twitter dans le seul but de promouvoir sa marque ou ses produits et services fera un flop. L'écoute et le partage d'abord, la promotion ensuite.

Un outil d'échange d'informations

Un nouvel utilisateur sur deux abandonne twitter au bout d'un mois, une statistique qui, au lieu de faire peur, devrait encourager. Ceux qui persistent sont habituellement ceux qui ont trouvé leur avantage à utiliser ce réseau et deviennent des collaborateurs efficaces, intéressants et intéressés.

Un outil facile d'utilisation

Dès que vous avez compris les fonctionnalités de base, vous êtes assez outillé pour tirer le meilleur parti de Twitter. C'est ce qui fait son succès.

Twitter en chiffres

- Créé en 2006, twitter atteignait 5,5 millions d'utilisateurs en 2008
- En septembre 2009, ce nombre avait été multiplié par 10, atteignant 58,4 millions de personnes
- On prévoit atteindre 100 millions d'utilisateurs en 2010
- L'objectif est de 1 milliard pour 2013, soit une personne sur sept.

Pourquoi utiliser Twitter ?

- Pour générer du trafic sur son site
- Pour influencer les super-influenceurs
- Pour échanger des informations
- Pour accroître sa notoriété
- Pour solliciter les foules en temps réel
- Pour faire de la veille sur votre marché
- Pour analyser votre marché
- Pour faire de la relation avec la clientèle
- Pour trouver des réponses à ses questions
- Pour passer un message rapidement
- Pour vendre
- Pour recruter (employés, clients, donateurs, etc.)
- Pour tester un produit
- Pour créer des liens avec ceux qui s'intéressent à vous
- Pour sonder une opinion
- Pour rencontrer des gens
- Pour saisir les tendances
- Pour améliorer votre service à la clientèle
- Pour avoir les informations avant les autres (lire : avant vos concurrents)
- Parce que ça répond aux attentes des nouvelles générations, soit :

PARTICIPATION – TRANSPARENCE – MOBILITÉ – INSTANTANÉITÉ



Nous sommes entrés dans l'ère du consomm'acteur.

Le client n'est plus passif et le message que l'entreprise veut communiquer ne doit plus être unidirectionnel. L'entreprise doit arrêter de seulement « parler », **elle doit se mettre en mode écoute avant tout.**

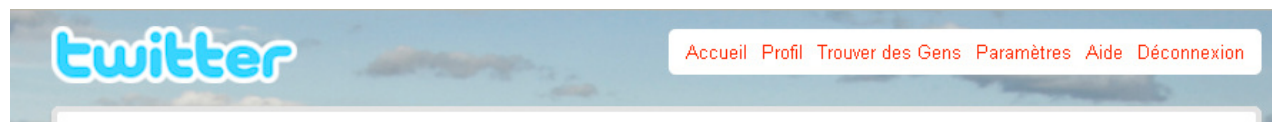
Comment utiliser Twitter ?

Il n'y a pas qu'une façon de twitter.
Trouvez la vôtre tout simplement.
@KimAuclair

Ouverture d'un compte

Très simple, il suffit de votre nom, d'un nom d'utilisateur, courriel et mot de passe pour ouvrir votre compte sur twitter.com. Vous serez ensuite appelé à remplir vos paramètres (voir plus bas). Un conseil : utilisez votre nom ou celui de votre entreprise et non un surnom. Vous êtes sur twitter pour développer un réseau et être transparent. C'est ce que les gens préfèrent.

Menus



Accueil – Flux de tous les messages de ceux que vous suivez. Vous cliquez sur accueil pour rafraîchir la page et voir les nouveaux messages.

Profil – C'est vous ! Vos messages (tweets), vos informations, vos listes et nombre d'abonnés et d'abonnements.

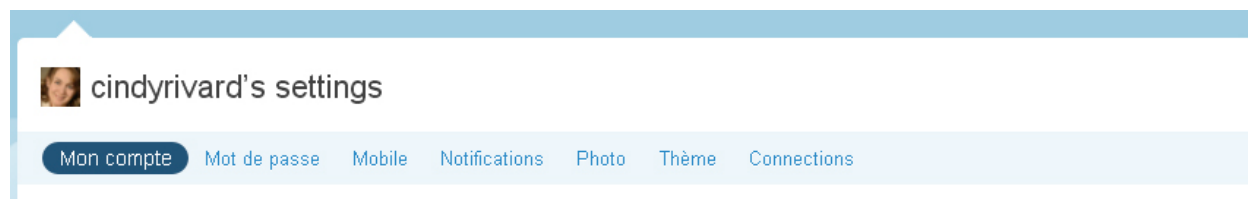
Trouver des gens – Le nom le dit, à ne pas confondre avec une recherche générale.

Paramètres – Voir page 5 pour plus de détails

Aide – Support de twitter, disponible uniquement en anglais

Déconnexion -

Paramètres



Mon compte

Remplissez simplement les cases demandées. Notez cependant que **la bio** est importante. C'est ce qui incitera les gens à vous suivre.

Vous pouvez également choisir la **langue** de la plate-forme twitter ici.

Finalement, vous pouvez également protéger vos tweets, c'est-à-dire que seuls ceux qui vous suivront verront vos messages et, pour vous suivre, ils devront vous demander l'autorisation. Protéger ses tweets n'est cependant pas une pratique recommandée si votre but est d'augmenter votre réseau de contacts et vous faire connaître. Ça met un frein aux abonnements.

Photo

Il est préférable de mettre une photo de vous au lieu d'une quelconque représentation. Vous êtes sur twitter pour faire du réseautage, les gens veulent vous connaître. Si vous représentez une entreprise, certains mettront leur logo, mais, encore mieux pour une entreprise, selon moi, c'est un mélange des deux. Encore une fois, les médias sociaux permettent à des individus de s'adresser à des individus et non plus à une entreprise.



@Mauricie



@MarioAsselin

Thème

Vous pouvez changer le fond d'écran de Twitter, soit en utilisant un de ceux proposés (pas de fond noir s.v.p. !!!) ou en téléchargeant une photo ou un fond d'écran que vous aurez personnalisé.

Comprendre la plate-forme



Votre nom : Cliquez ici et vous aurez accès à tous vos tweets. C'est également sur votre nom que les gens cliqueront pour consulter votre bio et voir si vous les intéressez. Vous avez également l'indication du nombre de tweets.

Abonnements : ceux que vous suivez

Abonnés : ceux qui vous suivent

Listé : les listes dans lesquelles vous figurez, créées par des gens sur le réseau twitter.

@votre nom : En cliquant ici vous trouverez tous les tweets qui vous mentionnent. À aller voir régulièrement.

Messages Privés : Cliquez pour avoir accès aux messages qu'on vous envoie en privé.

Rechercher : pour faire une recherche sur twitter

Listes : Celles que vous avez créées ou que vous suivez.

À la Une : les sujets de l'heure, les hashtags (#) les plus utilisés. La plupart du temps, c'est en anglais.

Fonctions de base

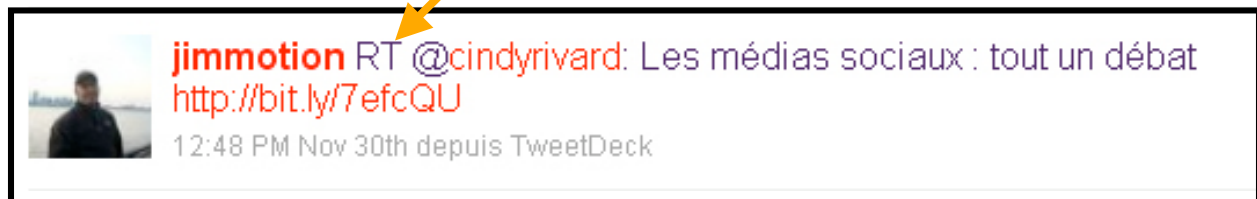
@ Ce signe est placé juste devant le nom d'utilisateur (@cindyriward) quand vous voulez vous adresser à quelqu'un en particulier.



@UnChefalaMaison Merci :-)) J'ai répondu sur votre blogue. Super idée d'offrir ça en passant, j'aime beaucoup.

Il y a environ 1 heure depuis HootSuite en réponse à UnChefalaMaison

RT Les lettres les plus importantes de votre utilisation de Twitter ! RT veut dire Retweet, donc vous reprenez le message de quelqu'un d'autre. C'est la fonction qui rend Twitter si intéressant puisqu'elle peut diffuser votre message de façon exponentielle. Imaginez que vous avez un réseau de 100 personnes dont je fais partie. Votre message m'interpelle et je décide de le «retweeter» à mon réseau qui compte près de 1000 personnes. D'un simple clic vous venez d'exposer votre message à un potentiel de 10 000 personnes. Et il n'y a pas de limite à «retweeter» un message. D'où l'intérêt d'être pertinent et de passer des messages intéressants !



D Si vous désirez envoyer un message privé à une personne vous placez le D devant son nom d'utilisateur (d cindyriward). De cette façon, seule cette personne recevra votre message. Attention, pour envoyer un message privé à quelqu'un, cette personne doit vous suivre.



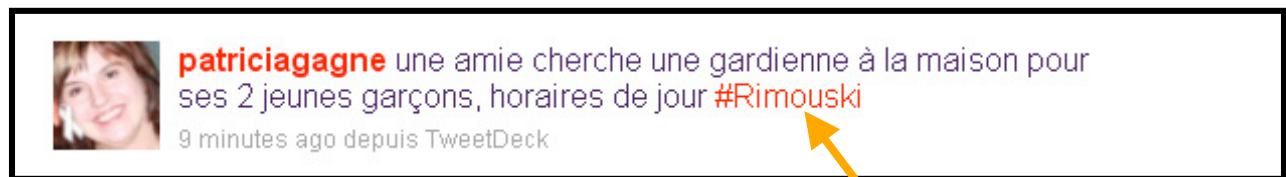
Envoyer un message privé à caro1_roy :

62

d caro1_roy Tu vas servir d'exemple dans mon guide Twitter en quatre questions

envoyer

On nomme ce signe hashtag sur Twitter et il sert à catégoriser vos messages de façon à aider les autres à vous trouver s'ils font une recherche sur un sujet particulier. Les hashtags sont utilisés régulièrement dans les sujets d'actualité (#guerre), les événements (#qctu), un lieu (#BasSaintLaurent), votre créneau (#malt), etc. Il n'y a aucune limite aux hashtags, vous inventez ceux que vous voulez utiliser ou vous participez à ceux qui existent déjà.



Se créer un réseau

Pour se créer un réseau efficace, il faut se mettre en mode « social ». Tout comme lorsqu'on fait du réseautage, les principales qualités à avoir sont l'écoute, savoir mettre l'autre en valeur et saisir les occasions propices pour se promouvoir, sans trop insister.

1^{ère} étape : choisir des gens que vous voulez suivre et suivez-les. Pour les trouver vous pouvez effectuer une recherche par thématique avec l'engin de recherche situé dans la colonne de droite, faire une recherche par nom ou demander à des gens que vous connaissez qui ont déjà un bon réseau de vous suggérer des gens, etc. C'est long se bâtir un réseau, soyez patient.

2^e étape : vous avez trouvé quelques personnes à suivre, maintenant il faut que vous les intéressiez pour qu'elles s'intéressent à vous à leur tour. Surveillez ce qu'elles disent, commentez, posez des questions, retweetez-les. Elles vous suivront sans doute après aussi et vous pourrez ainsi débiter des échanges intéressants.

Un conseil, n'essayez pas d'aller trop vite. Ça ne donne rien de suivre 300 personnes d'un coup si personne ne vous suit en retour. Gardez toujours un écart raisonnable entre les abonnements et les abonnés.

L'étiquette sur Twitter

- Dire merci ! – Simple, non ? On vous retweet, on fait un lien vers votre site, on vous recommande : dites merci.
- Twitter est un outil de réseautage social, donc n'hésitez pas à aussi parler de la pluie et du beau temps, de vos enfants, du chien ou du dernier film que vous êtes allé voir. Ça vous permettra de connecter plus facilement avec les gens avant de parler d'affaires.
- Vous pouvez débiter une conversation sur Twitter, mais ne vous éternisez pas si le sujet ne regarde que vous et l'autre personne. Si ce n'est pas propice à développer un autre échange, passez en mode direct pour échanger en privé.
- Si vous parlez de quelqu'un d'autre, toujours le mentionner avec le @ devant son nom et ce, même si vous avez un commentaire négatif à formuler. Twitter est une plate-forme publique. Si vous tenez à formuler un commentaire négatif, ayez la décence d'aviser la personne, elle le saura un jour ou l'autre de toute façon.
- Si vous voulez qu'on vous retweete (RT), n'utilisez pas les 140 caractères. Visez plutôt le 120 et même moins puisque votre nom sera ajouté au RT. (Pensez-y aussi quand vous choisirez un nom d'utilisateur, il ne doit pas être trop long).

Facebook demeure le média social le plus utilisé 113 millions de visiteurs uniques et une croissance de 253 % entre mai 2008 et mai 2009, mais Twitter, moins populaire en termes de visiteurs uniques (19.7 millions) a cependant connu une croissance de 1043% pour la même période.

Source : www.emarketer.com

S'organiser sur Twitter

On finit vite par se lasser de la plate-forme de base de Twitter et par la trouver difficile à gérer quand on commence à avoir un gros réseau. Je vous invite à adopter un outil de gestion tel que Tweetdeck, Twirl ou HootSuite. Vous n'avez qu'à rajouter le .com et vous les trouverez automatiquement.

J'utilise personnellement Hootsuite qui me permet de voir sur le même écran tous les tweets de mon réseau, ceux qui me concernent et qui contiennent le @cindyriward ainsi que mes messages privés. Je peux également y créer des groupes de personnes pour faciliter ma veille stratégique sur ce réseau et je peux mettre à jour mes statuts sur Facebook et LinkedIn également à partir de cette plate-forme.

Je n'en dis pas plus pour l'instant à ce sujet. Lorsque vous aurez apprivoisé Twitter, vous comprendrez facilement comment ces plates-formes fonctionnent.

TinyURL.com C'est un des outils qui existent pour raccourcir les adresses web et vous devez en utiliser un puisque vous n'avez que 140 caractères. Cet outil transformera le lien que vous voulez diffuser en le raccourcissant de plusieurs caractères.

Twitpic.com Vous permet de partager des photos directement sur Twitter.

Références

Vous trouverez mes sites de références avec des liens cliquables dans la section Formation sous la rubrique Twitter. Consultez-la pour aller plus loin avec Twitter.

Comment mesurer Twitter ?

- Vérifiez vos statistiques pour votre site web. Dans mon cas, Twitter a été le principal générateur de trafic sur mon blogue et a contribué à faire connaître mon site. Si le vôtre est en fonction depuis plus longtemps, vous serez en mesure de voir si cet outil a augmenté le trafic, après une utilisation active et efficace de 3 à 6 mois.
- Ne vous fiez pas au nombre d'abonnés que vous avez pour en juger de l'efficacité, l'important est la qualité des échanges. Vous pouvez avoir des milliers d'abonnés qui ne vous écoutent pas, qui ne vous offrent jamais de «retweet» ou ne font jamais de liens vers votre site. C'est un gros réseau inefficace. Jugez plutôt selon la fréquence des RT (retweets) et les informations qui vous ont été utiles du côté des affaires.
- Les retombées de votre utilisation de Twitter se mesurent difficilement en termes de statistiques, à l'exception de l'augmentation du trafic sur votre site. Vous constaterez par vous-même les retombées qui sont venues directement de votre utilisation de ce réseau avec le temps, que ce soit en termes de visibilité, d'occasions d'affaires, d'aide professionnelle ou de divers développements. Si vous avez assisté à ma présentation, vous avez eu divers exemples de retombées obtenus suite à l'utilisation de Twitter.

Les gens achètent votre personne et non pas ce que vous vendez bien souvent.

@DanyPaquin

À vous maintenant de générer des retombées et n'hésitez pas à venir me les partager sur Twitter. Il me fera plaisir de vous suivre et d'échanger avec vous!

twitter

twitter.com/cindyriward

Services professionnels

offerts chez Oyez ! Communication Formation

Rédaction

- *Communiqués*
- *Articles & Chroniques*
- *Documents de présentation*
- *Bulletins d'informations*
- *Lettres*

Plan de marketing & de communication

- *Des plans réalistes, respectant vos objectifs, vos budgets et vos ressources*

Gestion des communications

- *Relations avec les médias*
- *Conférences de presse*
- *Gestion des campagnes publicitaires*
- *Gestion de la réalisation de vos outils promotionnels*

Médias Sociaux

- *Les cibler et les utiliser adéquatement*
- *Gestion et animation de vos réseaux*
- *Rédaction de billets pour votre blogue*

Formations ou conférences

- *La promotion efficace avec un petit budget*
- *Initiation à Wordpress*
- *Initiation aux médias sociaux*
- *Twitter en 4 questions*

Cindy Rivard

418-714-3042

oyez@cindyrivard.com