

# COMMUNIQUER SUR FACEBOOK

## MINI LIVRE BLANC DIGITAL DES ACTEURS DU VOYAGE



# LE MINI LIVRE BLANC DES ACTEURS DU VOYAGE

---



## Pourquoi un mini livre blanc ?

Car tous les acteurs du secteur n'ont pas forcément les moyens de pouvoir investir dans une communication digitale mais en ont besoin pour leur positionnement concurrentiel et leur force de vente.

## Quel est le contenu ?

De l'opérationnel et rien que de l'opérationnel pour arriver dès demain à vous démarquer.

## Par qui ?

Ce mini livre blanc est réalisé par l'agence digitale spécialisée tourisme Travel-Insight, qui révèle toutes ces plus belles astuces pour aider la profession à mieux communiquer.

## Qui est concerné ?

Tous les acteurs de la profession : agence de voyage, réceptif, tour-opérateur, distributeur, réseau d'agence ...

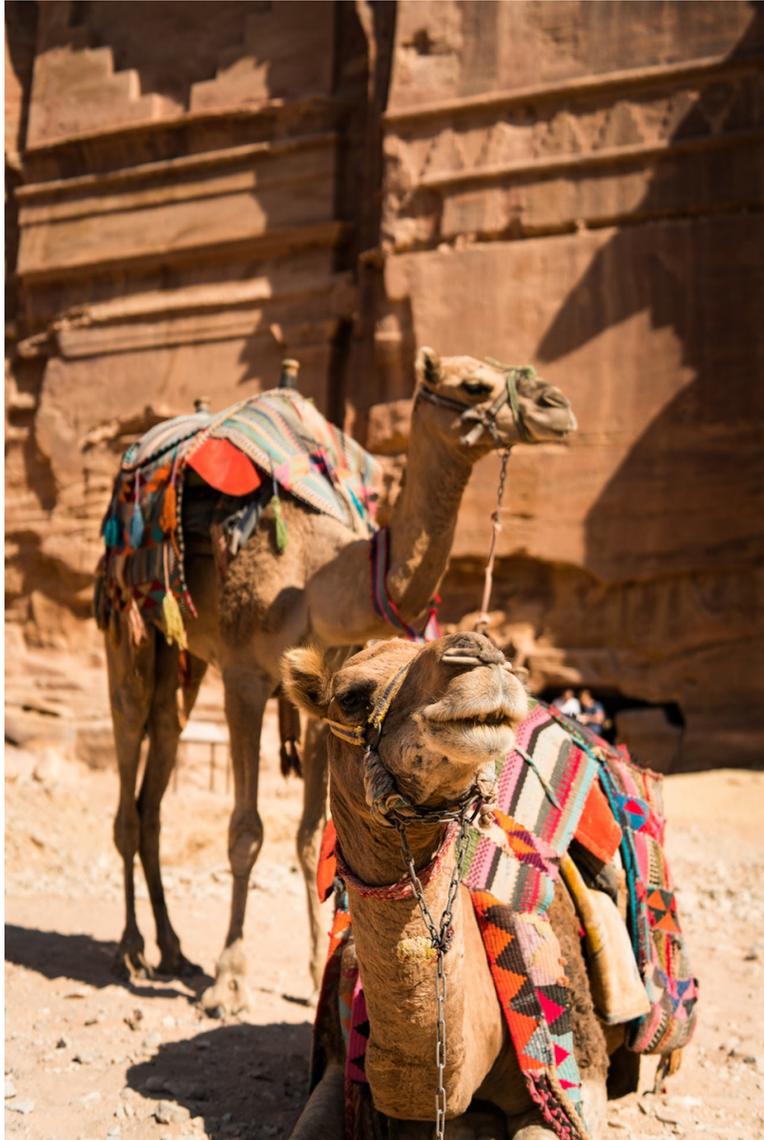


LB **1**

**COMMUNIQUER EFFICACEMENT  
SUR FACEBOOK**

# AU PROGRAMME :

---



## LES BASES :

- Créer sa page Facebook
- Personnaliser sa page Facebook

## ON CORSE LES CHOSES :

- Commencer à communiquer sur Facebook
- Le contenu libre de droit
- Le bon, message au bon moment à la bonne personne

## SPONSORISER SES PUBLICATIONS :

- Booster ses publications
- Booster sa page

## LES BONS CONSEILS :

- Les règles d'or d'une bonne communication
- Analyser ses résultats

# CREER SA PAGE FACEBOOK



Le réseau social peut-vous être d'une grande aide dans la visibilité de votre activité dans votre zone de chalandise, de plus c'est un excellent moyen de pouvoir fidéliser votre clientèle.

**Créer une Page**

Donnez une voix à votre marque, entreprise ou cause sur Facebook et connectez-vous avec les personnes qui comptent pour vous.  
La configuration est gratuite. Il suffit de choisir un type de Page pour se lancer.

 Lieu ou commerce local	 Entreprise, organisme ou institution	 Marque ou produit
 Artiste, groupe ou personnalité publique	 Divertissement	 Cause ou communauté

[À propos](#) [Créer une publicité](#) [Créer une Page](#) [Développeurs](#) [Emplois](#) [Confidentialité](#) [Cookies](#) [Choisir sa pub](#) [Conditions d'utilisation](#) [Aide](#)

Facebook © 2017  
Français (France) English (US) Español Türkçe Português (Portugal) العربية Italiano Deutsch हिन्दी 中文(简体) 日本語 [+](#)

**Créer une Page**

Donnez une voix à votre marque, entreprise ou cause sur Facebook et connectez-vous avec les personnes qui comptent pour vous.  
La configuration est gratuite. Il suffit de choisir un type de Page pour se lancer.

<b>Lieu ou commerce local</b> Agence de voyages ▾ Paradis Voyages avenue de la tannée Béziers (Béziers, France) 34500 0634460565 En cliquant sur Démarrer, vous acceptez les conditions d'utilisation des Pages Facebook. <b>Démarrer</b>	 Entreprise, organisme ou institution	 Marque ou produit
 Artiste, groupe ou personnalité publique	 Divertissement	 Cause ou communauté

[À propos](#) [Créer une publicité](#) [Créer une Page](#) [Développeurs](#) [Emplois](#) [Confidentialité](#) [Cookies](#) [Choisir sa pub](#) [Conditions d'utilisation](#) [Aide](#)

Facebook © 2017  
Français (France) English (US) Español Türkçe Português (Portugal) العربية Italiano Deutsch हिन्दी 中文(简体) 日本語 [+](#)

**Ajoutez une photo à votre profil**  
Donnez de la visibilité à votre Page en ajoutant une photo.

Étape 1 sur 2 [Ignorer](#) [Upload a Profile Picture](#)

**Ajoutez une photo de couverture**  
Les Pages ayant une photo de couverture attirent généralement plus de monde.

Étape 2 sur 2 [Ignorer](#) [Importer une photo de couverture](#)

# PERSONNALISER SA PAGE



## LES PREMIERS CONSEILS :

- Insérer son logo en qualité HD
- Insérer une photo ou une vidéo de couverture qui soit inspirante et qui corresponde à votre cœur d'activité
- Renseignez les principales informations de votre agence afin d'aider votre communauté à mieux vous trouver et à pouvoir vous contacter aisément
- Commencez à inviter vos amis et les professionnels de votre entourage

## PETITE ASTUCE :

- Un profil Facebook peut être transformé en page ;)

Paradis Voyages

Page Boîte de réception Notifications 1 Statistiques Outils de publication Paramètres Aide

Paradis Voyages  
Créer un nom d'utilisateur de Page "@"

Accueil Services Avis Boutiques Offres Photos Vidéos Publications Événements À propos Communauté Promouvoir Gérer les promotions

Bienvenue sur votre nouvelle Page

Vous connaissez des amis à même d'aimer votre Page ?

Inviter Resa Man Magali Di Duca Henry Scanna Franck Cloty Marie Fortune Pro Kris EvasionsGourmandes

Agence de visites à Béziers

Paradis Voyages

Page Boîte de réception Notifications 1 Statistiques Outils de publication Paramètres Aide

Paradis Voyages  
Créer un nom d'utilisateur de Page "@"

À propos

NOUS TROUVER

Paradis Voyages

Appeler 06 34 46 05 52

GÉNÉRAL

Catégorie Agence de voyages

Nom Paradis Voyages

Information sur l'entreprise

Modifier

# COMMENCER A COMMUNIQUER SUR FACEBOOK



## PRATIQUES ÉDITORIALES ET DE CONTENUS

- La tonalité de votre message **doit être adaptée à votre cible**
- **Poser des questions** pour engager la communauté
- Surprendre la communauté
- Varier les types de publication pour offrir **des expériences différentes** à votre communauté
- Insérer des liens cliquables, utiliser des photos, des vidéos, ou d'autres formats plus immersifs comme les carrousels ou les formats Canvas
- Tenir les personnes informées des actualités de votre entreprise
- **Préférez les images et les vidéos en HD**

## ANIMATION DE LA COMMUNAUTÉ

- Inviter les personnes atteintes par votre publicité à aimer votre Page
- **Commenter et liker les commentaires des abonnés** sur votre publication Interagir avec les utilisateurs montrera l'intérêt que vous leurs portez
- Vérifier votre boîte de réception et maintenez le dialogue
- Créez des jeux concours pour stimuler votre communauté et accroître l'engagement



# LE CONTENU - PHOTOS LIBRE DE DROITS ?



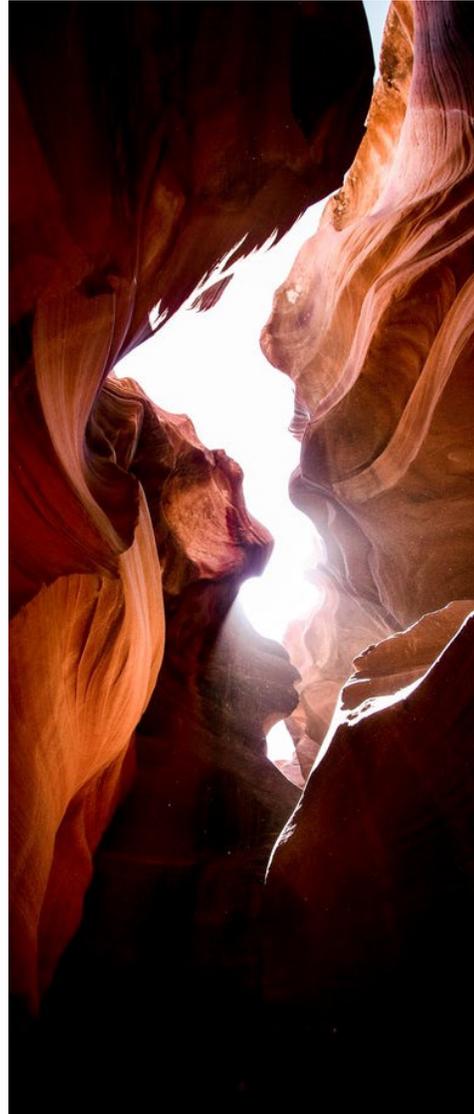
## TROUVER DES PHOTOS POUR MES PUBLICATIONS :

Il existe 3 grandes plateformes qui mettent à disposition des photos libres de droit pour que vous puissiez les utiliser pour votre communication :

**PEXELS**  **pixabay** **Unsplash**

## SANS OUBLIER : VOS PHOTOS

Vacances / éductour / repérages / clients

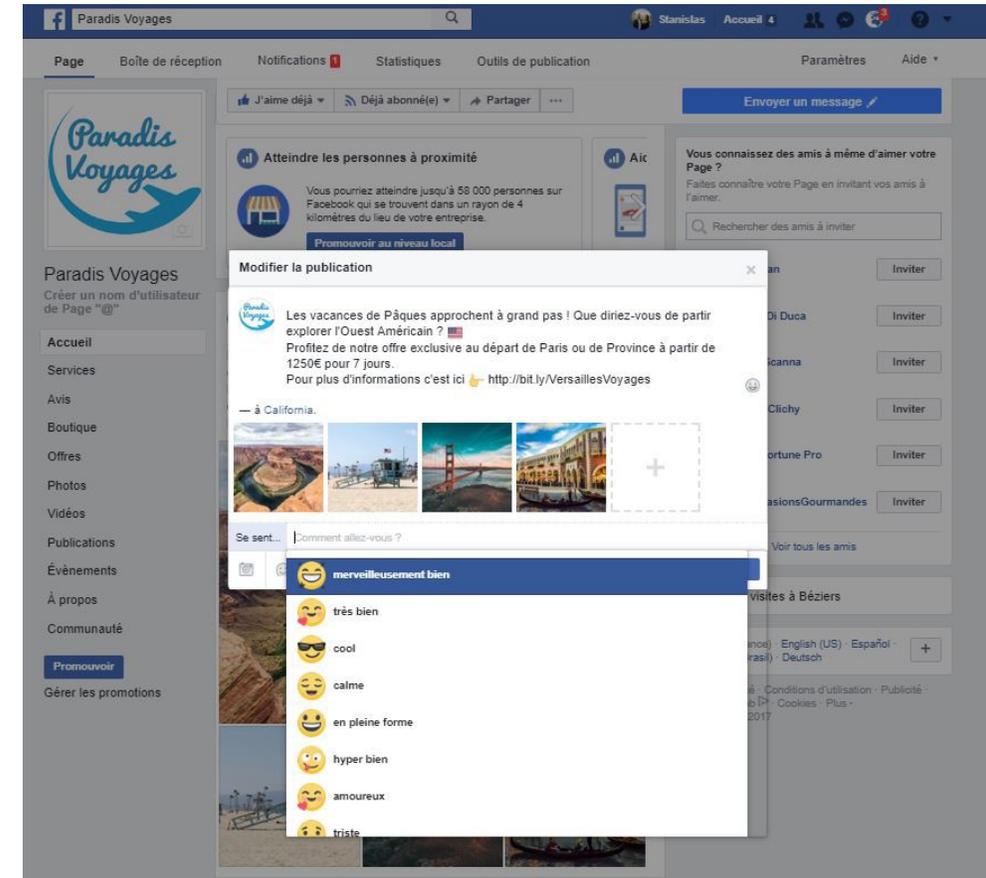


# LE BON MESSAGE AU BON MOMENT A LA BONNE PERSONNE



## ETAPE 1 : CRÉER SON TEXTE

Directement sur votre page vous pouvez insérer le texte qui présentera votre offre ou votre humeur de la journée, voir votre temps fort. Le mot d'ordre sera d'inspirer et de faire rêver ! Et posez-vous cette question : Qu'est ce que vous aimeriez voir si vous étiez à la place de l'internaute ?



## ETAPE 2 : UTILISEZ LES HUMEURS

Ce n'est pas obligatoire mais une publication est toujours plus attrayante avec une humeur !

# LE BON MESSAGE AU BON MOMENT A LA BONNE PERSONNE



Paradis Voyages

Créer un nom d'utilisateur de Page "@"

Accueil

Services

Avis

Boutique

Offres

Photos

Vidéos

Publications

Événements

À propos

Communauté

Promouvoir

Gérer les promotions

Statut Photo/Vidéo Vidéo en direct Événement, Produit +

Vous connaissez des amis à même d'aimer votre Page ?

Faites connaître votre Page en invitant vos amis à l'aimer.

Rechercher des amis à inviter

Resa Man Inviter

Magali Di Duca Inviter

Henry Scanna Inviter

Franck Clichy Inviter

Marie Fortune Pro Inviter

Kris EvasionsGourmandes Inviter

Voir tous les amis

Agence de visites à Béziers

Français (France) - English (US) - Español - Portuguais (Brasil) - Deutsch

Confidentialité - Conditions d'utilisation - Publicité - Choisir sa pub - Cookies - Plus - Facebook © 2017

## ETAPE 3 : LA LOCALISATION

Et si vous donniez la localisation de votre offre de voyage ?  
Déjà un bout de rêve facilement accessible

Paradis Voyages

Créer un nom d'utilisateur de Page "@"

Accueil

Services

Avis

Boutique

Offres

Photos

Vidéos

Publications

Événements

À propos

Communauté

Promouvoir

Gérer les promotions

Statut Photo/Vidéo Vidéo en direct Événement, Produit +

Vous connaissez des amis à même d'aimer votre Page ?

Faites connaître votre Page en invitant vos amis à l'aimer.

Rechercher des amis à inviter

Resa Man Inviter

Magali Di Duca Inviter

Henry Scanna Inviter

Franck Clichy Inviter

Marie Fortune Pro Inviter

Kris EvasionsGourmandes Inviter

Voir tous les amis

Agence de visites à Béziers

Français (France) - English (US) - Español - Portuguais (Brasil) - Deutsch

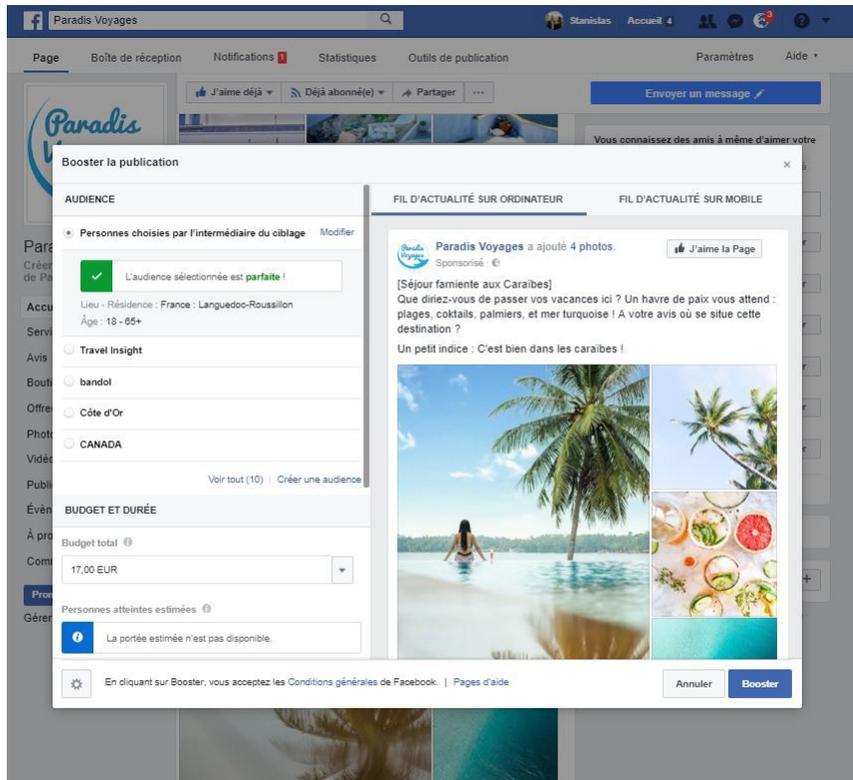
Confidentialité - Conditions d'utilisation - Publicité - Choisir sa pub - Cookies - Plus - Facebook © 2017

## ETAPE 4 : MAINTENANT OU DEMAIN ?

Définissez quand vous souhaitez mettre votre publication en ligne, tout de suite, demain après-demain, ce soir ...

**Petite astuce :** Profitez du dimanche soir dans le canapé pour préparer toutes vos publications de la semaine !

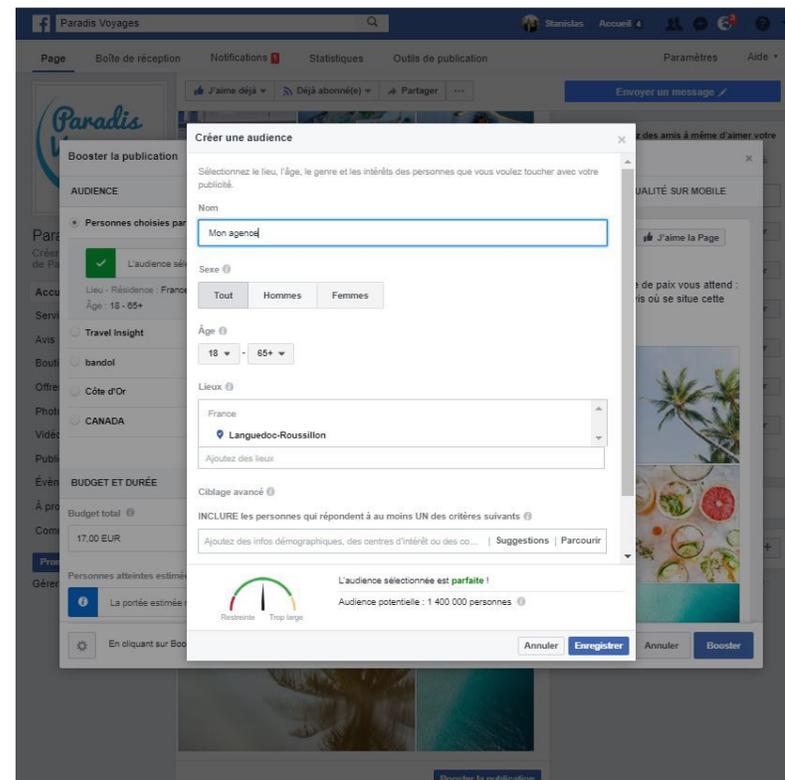
# BOOSTER SES PUBLICATIONS



## ETAPE 1 : BOOSTER LA PUBLICATION

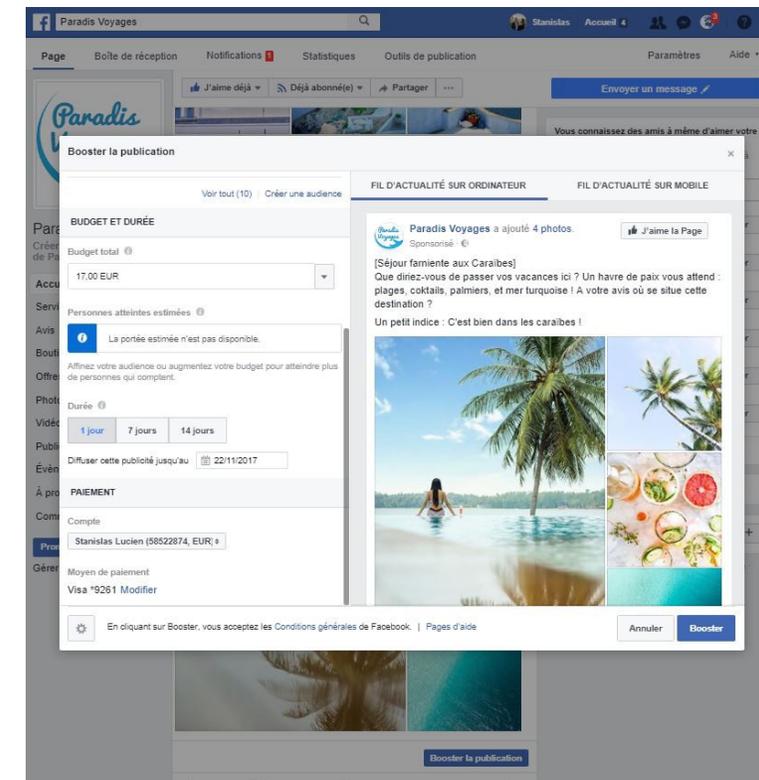
À partir de votre Page Facebook, sélectionnez votre post à sponsoriser et cliquez sur le call-to-action **Boostez la publication** pour augmenter la visibilité de votre contenu.

Un tableau de bord pour booster la publication apparaît.



## ETAPE 2 : CHOISISSEZ VOTRE AUDIENCE

Vous pouvez choisir de booster votre post soit en sélectionnant les personnes qui aiment votre page et leurs amis soit par le biais du ciblage personnalisé en précisant les données géographiques et démographiques ainsi que les centres d'intérêt.



## ETAPE 3 : CHOISISSEZ VOTRE BUDGET

Plus le budget de votre publication sera élevé plus votre post sera diffusé. La portée de votre publication peut varier selon les secteurs d'activités et la présence concurrentielle au moment de la diffusion de votre publicité.

# BOOSTER SA PAGE



## PROMOUVOIR : TROUVER DE NOUVEAUX ABONNÉS ET PROSPECTS

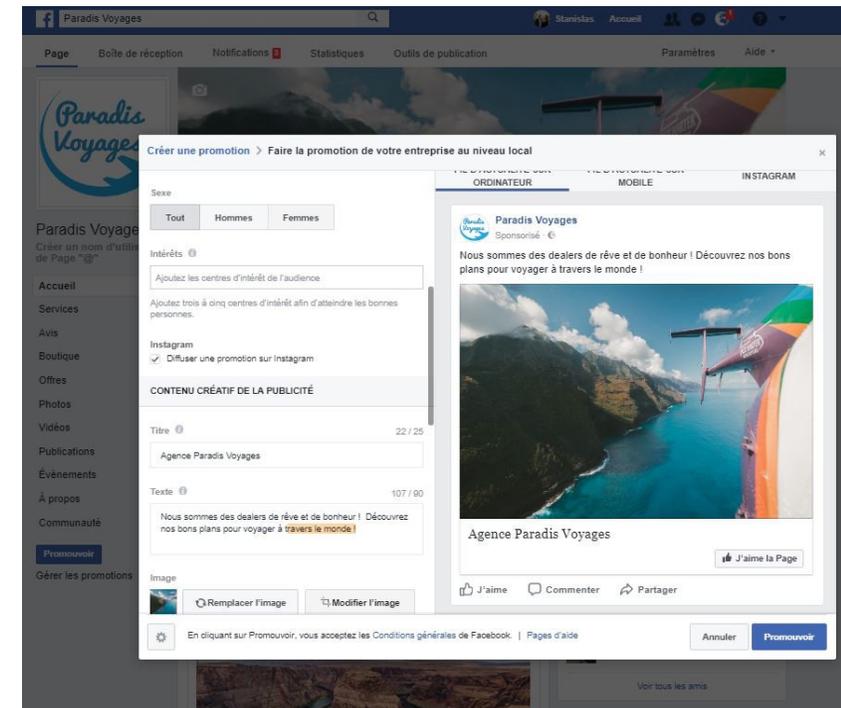
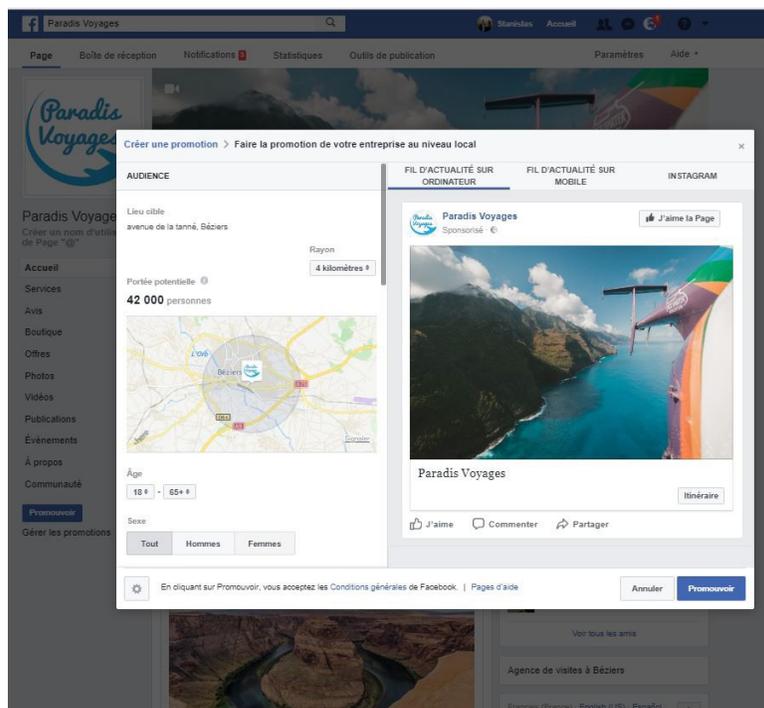
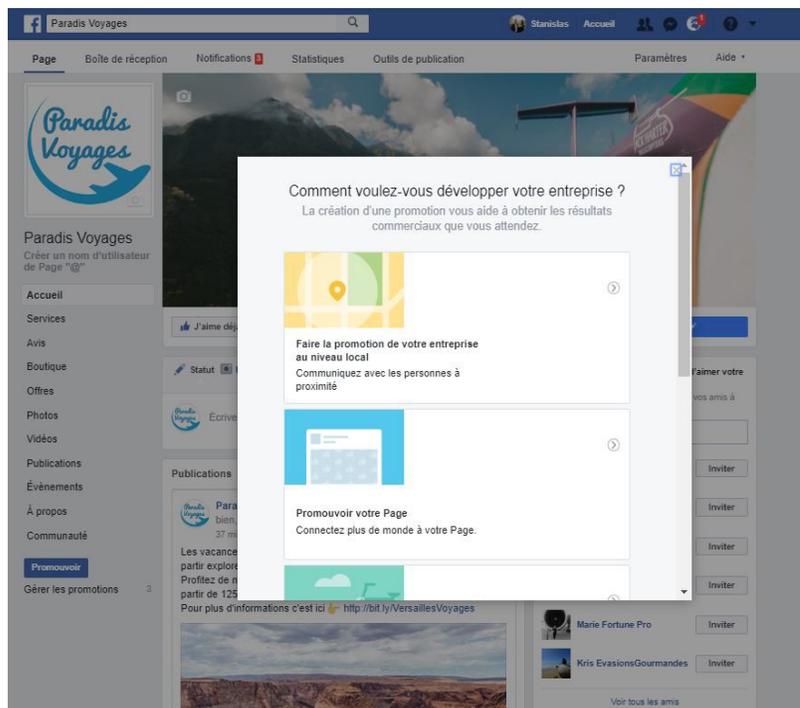
L'outil de promotion de page vous permet de faire la publicité de votre page Facebook sur la cible et la localisation qui vous importent le plus ! En quelques clics trouvez le plus facilement et le plus rapidement possible de nouveaux abonnés que vous transformerez peut-être en client !

## PROMOUVOIR VOTRE PAGE :

- Depuis votre Page Facebook dans la colonne de gauche sous votre photo de profil, cliquez sur Promouvoir > Promouvoir votre Page Puis ajouter un texte (90 caractères maximum) > Ajouter une image > Créez votre audience > Ajouter un budget > Cliquez sur Promouvoir
- Communiquer votre Page dans vos newsletters
- Communiquer votre Page auprès des clients de votre agence et invitez-les à s'abonner à votre page

The screenshot shows the Facebook interface for the 'Paradis Voyages' page. The left-hand navigation menu includes options like 'Accueil', 'Services', 'Avis', 'Boutique', 'Offres', 'Photos', 'Vidéos', 'Publications', 'Événements', 'À propos', and 'Communauté'. The 'Promouvoir' button is highlighted in blue. The main content area shows a post from 'Paradis Voyages' with a photo of a boat and text about Easter holidays. The right-hand side features a section for inviting friends and a language selection menu.

# BOOSTER SA PAGE



## ETAPE 1 : PROMOUVOIR

À partir de votre Page Facebook, sélectionnez promouvoir la page pour donner de la visibilité à votre établissement dans sa zone géographique !

## ETAPE 2 : CHOISISSEZ VOTRE AUDIENCE

Vous pouvez choisir de booster votre page au travers d'un ciblage personnalisé en précisant les données géographiques et démographiques ainsi que les centres d'intérêt.

## ETAPE 3 : CHOISISSEZ VOTRE BUDGET

Plus le budget de votre promotion sera élevé plus votre page sera diffusé. La portée de votre promotion peut varier selon les secteurs d'activités et la présence concurrentielle au moment de la diffusion de votre publicité.

# QUELQUES CONSEILS – LES RÉGLES D'OR



## **REGULARITÉ : PAS DE TROP TROP !**

Pas plus de 3 fois par semaine pour ne pas être trop communicant et que votre communication devienne donc néfaste pour votre image : Trop commercial, trop de voyages, ou simplement trop de publications.

## **LE BON HORAIRE : QUAND EST-CE QUE S'ENGAGE VOTRE CIBLE S'ENGAGE ?**

Analysez les horaires à laquelle vos publications fonctionnent le mieux sur votre audience ! Quand vos abonnés ou vos prospects sont au bureau, dans le bus, ou dans le canapé devant leur série ? Quand vous connaîtrez la meilleure période il n'y aura plus qu'à poster !

## **ANIMATION SOCIAL MEDIA : SOYEZ PROCHE DE VOS CLIENTS !**

Ils commentent vos publications ? Répondez leur ! Et posez des questions ! Animez les commentaires et créez de la proximité avec vos prospects, vous aurez plus de chances d'améliorer l'engagement les fois prochaines !

## **LE CONTENU : ON LE REDIT !**

Faites rêver ! Pas trop commercial et surtout de belles photos ! Est-ce qu'en voyant votre publication vous dites que vous pourriez l'aimer si c'était quelqu'un d'autre ?

## **LES LIENS : BIT.LY EST VOTRE AMI**

Ne mettez pas les liens à rallonge dans votre texte de présentation réduisez les ! Pensez à faire court !

### **Par exemple :**

[https://voyages.carrefour.fr/sejour-etranger/cap-vert/sal/club-heliades-oasis-belorizonte?pageType=product&s\\_pid=152570#ref\\_dd=02&ref\\_dmy=12/2017&ref\\_aj=0&ref\\_minMan=7,7&ref\\_mmd=8,8&ref\\_dpci=PAR](https://voyages.carrefour.fr/sejour-etranger/cap-vert/sal/club-heliades-oasis-belorizonte?pageType=product&s_pid=152570#ref_dd=02&ref_dmy=12/2017&ref_aj=0&ref_minMan=7,7&ref_mmd=8,8&ref_dpci=PAR)

### **Devient :**

<http://bit.ly/2B04Sfv>

# ANALYSER LES RÉSULTATS D'UNE PUBLICATION



**L'AUDIENCE OU NOMBRE DE PERSONNES ATTEINTES** : L'audience est le nombre de personnes uniques qui ont été touchées par vos publications ou par votre page. Contrairement aux impressions, l'audience ne comptabilise chaque personne qu'une seule fois, même si elle a vu plusieurs fois votre publication ou votre page sur la période. L'audience se décompose en deux blocs, la portée payée et la portée organique.

**PORTÉE ORGANIQUE** : Nombre de personnes uniques qui ont vu au moins une fois vos publications ou votre page n'importe où sur Facebook, sans publicité.

**PORTÉE PAYÉE** : Nombre de personnes uniques qui ont vu au moins une fois votre publication dans leur fil d'actualité, uniquement grâce aux publicités. Ces personnes peuvent être vos fans ou bien d'autres utilisateurs ciblés grâce aux publicités.

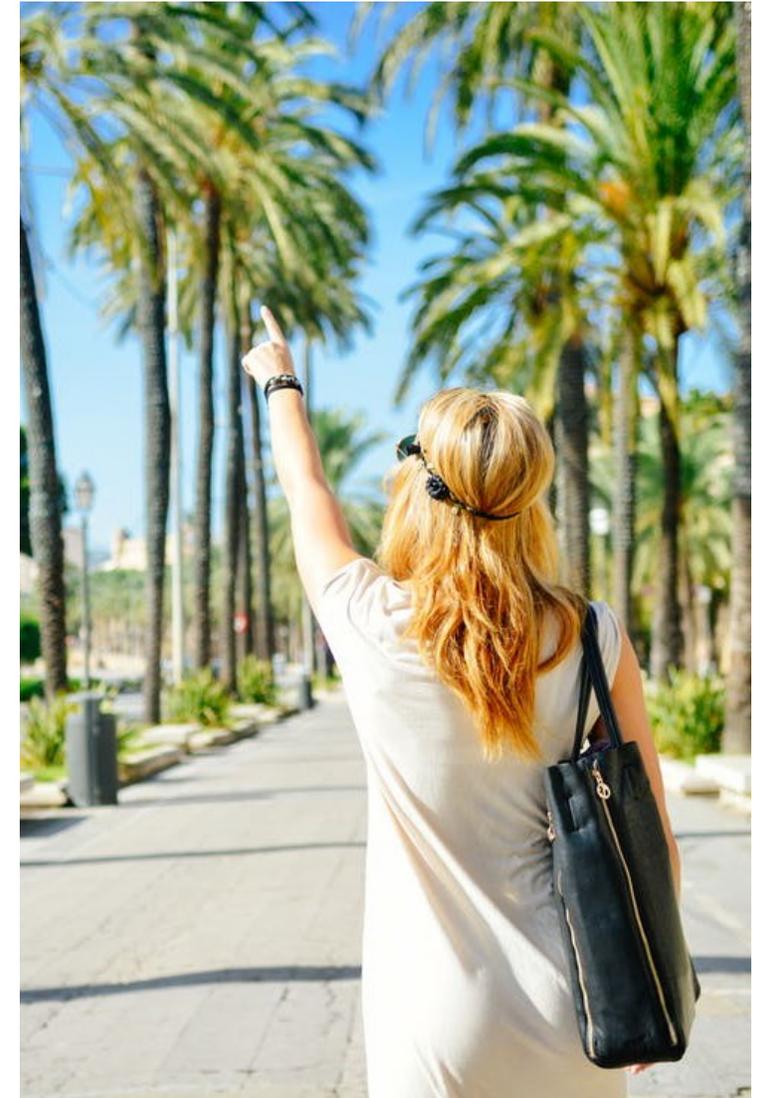
**CLICS SORTANTS** : Le nombre de clics sortants comptabilise le nombre de fois où un fan/abonné a cliqué sur un lien d'une de vos publications.

**IMPRESSIONS** : Les impressions désignent le nombre de total de vues sur vos publications, vos publicités ou la même publicité.

**INTERACTION** : Toute réaction d'un fan ou d'un abonné à vos publications est appelée interaction (j'aime, commentaire, partage, clic sur un lien, clic sur une photo).

**POST OU PUBLICATION** : Un post est une publication de votre page ou de votre compte, adressé à tous vos fans ou abonnés. Les fans de votre page Facebook peuvent également effectuer un post dans le journal de votre page, comme sur un forum, ce post n'est alors visible qu'aux personnes qui vont spontanément visiter votre page. Il n'est pas envoyé à tous les fans.

**TAUX D'ENGAGEMENT** : Le taux d'engagement décrit la capacité des fans et des abonnés à réagir à vos publications, et résume donc la santé de votre page. La formule détaillée est la suivante : sur Facebook et Instagram, la somme des interactions sur chaque post est divisée par le nombre de fans ou d'abonnés au moment du post. Sur Twitter le taux d'engagement divise les interactions par le nombre de personnes touchées et non le nombre d'abonnés total, compte tenu de la fréquence de tweet publiés.



$$\text{Taux d'engagement} = \frac{\text{Ensemble des interactions sur la publication}}{\text{Nombre de personnes atteintes}} \times 100$$

# INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES



Responsable de publication :

- Stanislas Lucien – Directeur
- 128 Rue de la Boétie
- 75008 Paris
- Téléphone 01 84 25 56 82  
Email : [stanislas@travel-insight.fr](mailto:stanislas@travel-insight.fr)

Travel-Insight interdit la reproduction totale ou partielle de son livre blanc sur d'autres supports ou sur d'autres sites Internet. Toutefois, les lecteurs sont invités à diffuser et à relayer librement le présent document sur les réseaux sociaux et peuvent en citer des extraits à partir du moment où un lien vers la référence source est présent.

Photos :

- Alexandre Nestora – Photo d'équipe
- Pexels
- Pixabay
- Unsplash

