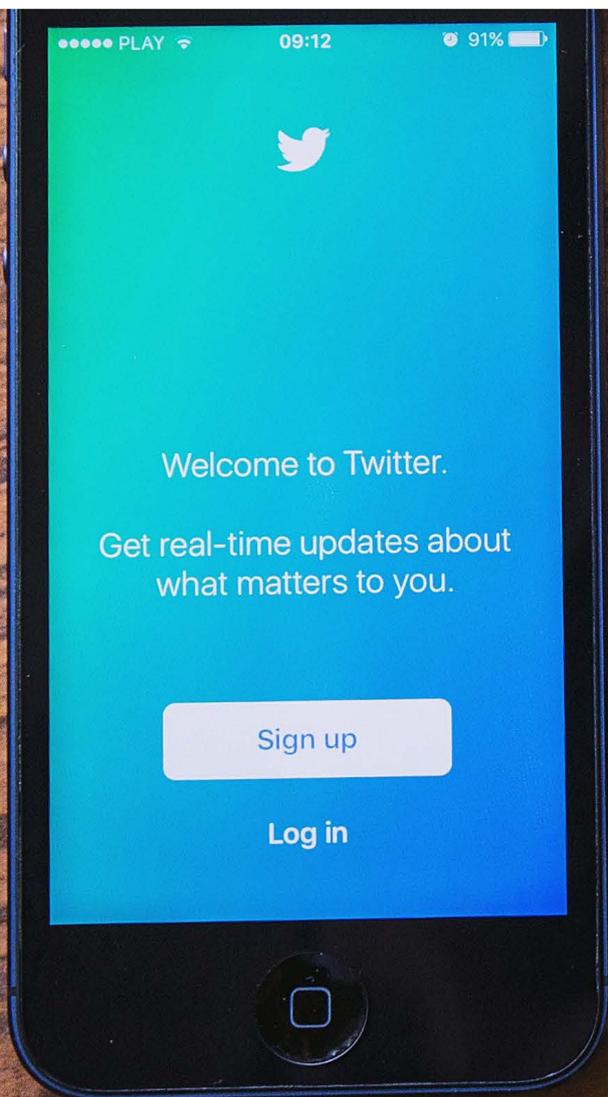


GUIDE PRATIQUE

COMMENT UTILISER TWITTER POUR VOTRE ENTREPRISE





L'AUTEUR

Camille BLAISE - @camblaise
Co-fondateur de Neocamino.

Neocamino accompagne des milliers de TPE et PME dans leur développement grâce aux outils numériques.

Camille est chargé, avec l'équipe Neocamino, de concevoir l'outil qui accompagne les TPE et PME à passer à la prochaine étape pour leur business.

Il anime régulièrement des conférences et webinars à destination des entrepreneurs pour **Les Foliweb**.

CONTACTEZ-LE PAR MAIL

camille@neocamino.com

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 : Introduction

Twitter : qu'est-ce que c'est ?	5
Pourquoi vous devez y jeter un oeil	6
Vocabulaire Twitter	7
Objectifs	8

Chapitre 2 : Utiliser Twitter pour votre entreprise

Créer un compte Twitter	10
Lier une page au monde extérieur	12
Faire la promotion de son compte	14
Comment obtenir et garder ses abonnés	15

Chapitre 3 : Pour aller plus loin

Mesurer l'efficacité de son action	19
Automatiser ce qui peut l'être	21
Le monde évolue... Twitter aussi !	22
Ressources	23



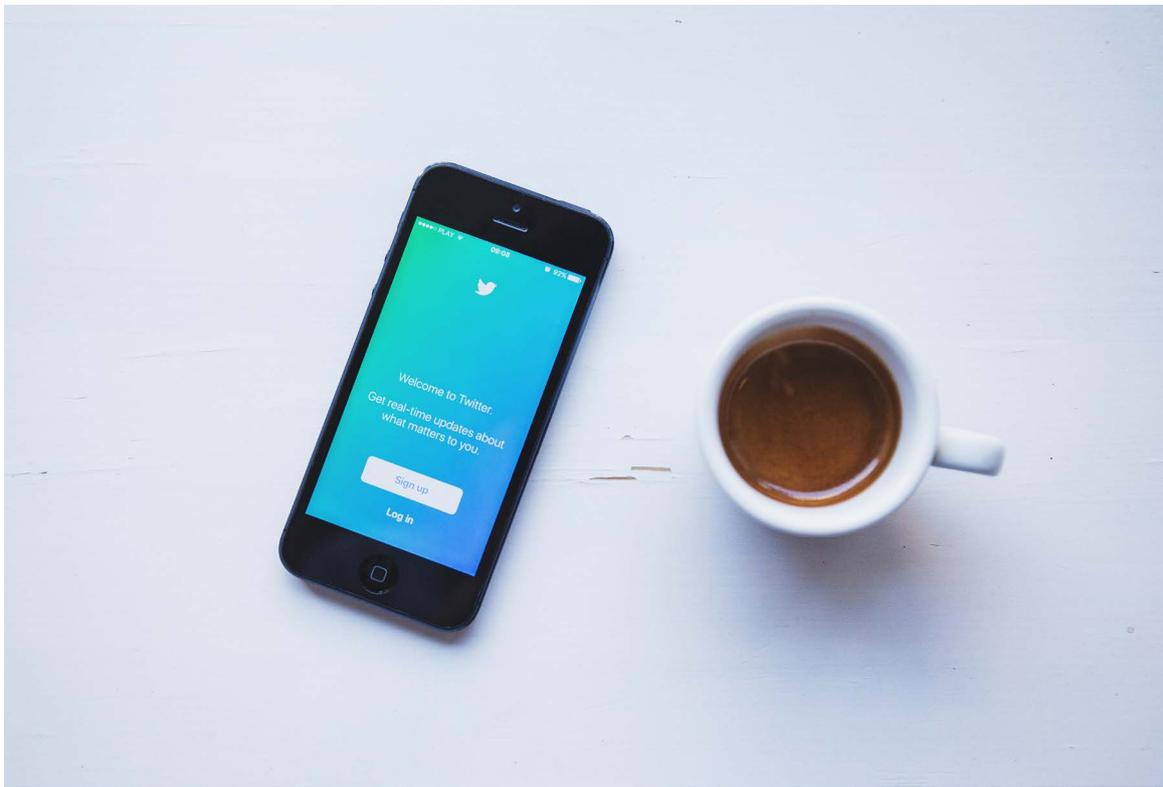
CHAPITRE 1

INTRODUCTION

“Twitt twitt twitt ...” - que peuvent bien avoir à faire des piaillements d’oiseaux avec les nouvelles technologies ?

Vous savez Twitter c’est ce service en ligne qui permet de faire du micro-blogging : dire au monde ce que vous faites en quelques 280 caractères.

Comment un outil globalement utilisé par les plus technophiles d’entre nous peut être utilisé pour trouver des clients ?



Twitter : qu'est-ce que c'est ?

Twitter est un outil en ligne qui permet à ses utilisateurs d'interagir de 3 façons :

- en envoyant un message publiquement
- en envoyant un message publiquement à une ou plusieurs personne(s)
- en envoyant un message en privé

À l'heure où nous écrivons ce guide, **plus de 21 millions de Français utilisent Twitter** et l'outil enregistre au niveau mondial plus de **450 000 messages envoyés par minute** !

Les messages sont limités à **280 caractères** : à l'origine pour être compatibles avec les téléphones portables. Désormais, cette caractéristique est la marque de fabrique.

Le compte Twitter de votre entreprise vous permet de **garder contact** avec vos connaissances d'une façon sociale et d'**interagir avec votre communauté : clients, partenaires, fournisseurs, prospects ou proches** - tous peuvent contribuer à rendre votre entreprise plus accessible et humaine, si vous appliquez quelques principes d'animation.

Pourquoi vous devez y jeter un oeil

Comme tous les outils disponibles sur internet, vous devez bien sûr évaluer l'intérêt de dépenser des ressources (au moins du temps et de l'énergie) pour assurer votre visibilité sur cet espace en ligne.

Twitter vous permet de créer puis de renforcer des relations en ligne avec vos clients comme vous le feriez au moment d'un salon ou d'une rencontre.

Ainsi, avec le compte Twitter de votre entreprise, vous pouvez interagir avec vos clients, les aider ou les conseiller en temps réel, surveiller ce que l'on dit de votre entreprise sur les réseaux sociaux, annoncer et promouvoir vos événements ou vos outils et contenus (un article de blog, une vidéo...).

Enfin, beaucoup de journalistes utilisent cet outil et cela peut être le moyen pour vous de réaliser des relations presse ciblées et efficaces.

QUELQUES CHIFFRES

49%
des utilisateurs Twitter
ont entre **25 et 49 ans**

34%
des utilisateurs Twitter
sont **CSP+**

4,27 Millions
d'utilisateurs quotidiens
en France

50/50
répartition hommes/
femmes sur Twitter

*CSP + : Catégorie Socio Professionnelle +

Vocabulaire

Pseudo - Les utilisateurs de Twitter utilisent un identifiant unique que l'on fait précéder d'un @ lorsque l'on veut échanger plus spécifiquement avec eux.

Hashtag - terme précédé d'un # qui indique le sujet du tweet dans lequel il est placé pour le catégoriser et l'associer à ceux qui le possède aussi.

Tweet - 1. (v) Sur Twitter, action de poster un tweet (message) sur le réseau social Twitter; 2. (n) Un tweet ou twit est un message posté sur Twitter. Ce message ne peut pas excéder les 280 caractères, espaces compris...

Suivre ou Follow - Action de s'abonner au flux des tweets d'un compte Twitter.

RT ou Retweet - Message contenant « RT » est un message déjà publié par une première personne et republié par une autre personne. Le message est constitué comme tel : RT @auteurdutweet message.

DM ou Direct Message - Message envoyé directement à la personne et qui n'est visible que par celle-ci. Un DM n'est pas publié publiquement et n'apparaît pas dans vos tweets.

Abonnements - Comptes Twitter que vous suivez.

Abonnés - Comptes Twitter qui vous suivent.



 #Notizen

Objectifs

Optimiser son marketing en ligne

Avec Twitter, vous allez pouvoir **attirer des visiteurs sur votre site** - à lui, ensuite, de les convertir en prospects ou clients avec des pages bien construites, avec un appel à l'action évident et visible.

Vous pouvez aussi **surveiller ce que l'on dit de vous** sur ce réseau social et apporter des informations sur des articles de blog ou de journaux locaux par exemple.

Twitter est un excellent moyen de **vous promouvoir** via les événements que vous organisez ou auxquels vous participez : à chaque fois, utilisez le hashtag associé pour faire savoir ce que vous avez retenu !

Enfin, **devenez un acteur de votre secteur** à l'expertise reconnue en diffusant vos articles de blog intéressants et les contenus pertinents que vous lisez sur internet.

Assurer ses relations presse

Comme expliqué, beaucoup de journalistes utilisent Twitter en France. Sans dire que vous ferez la couverture de Capital parce que vous tweetez, il sera plus facile de suivre puis d'**échanger avec des rédacteurs** susceptibles de vous mettre en scène dans un article !

Faire du support client

Dans la mesure où vous apporterez à vos clients la réponse dont ils ont besoin, vous aurez là un moyen efficace de **montrer votre crédibilité** en tant qu'entreprise !



CHAPITRE 2

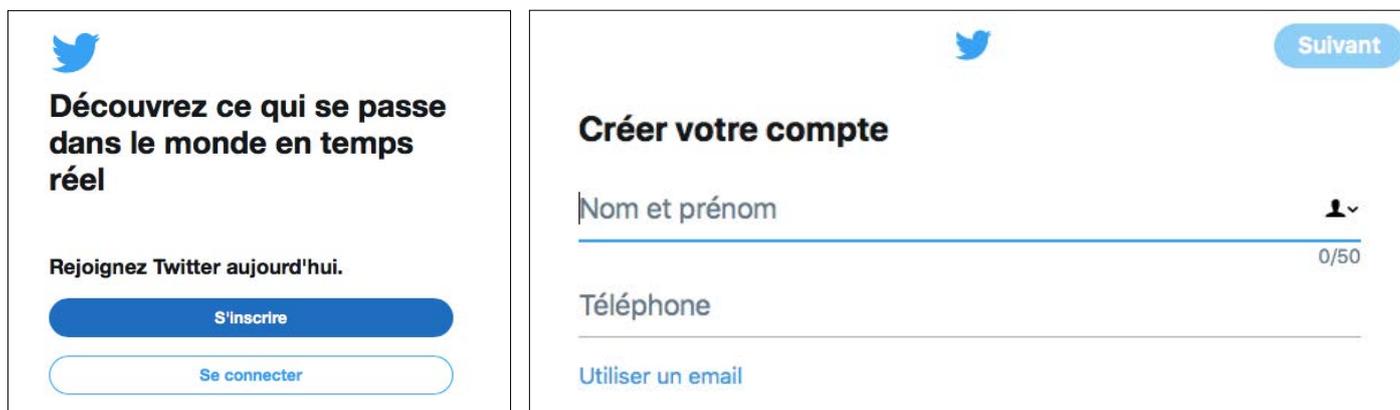
UTILISER TWITTER POUR VOTRE ENTREPRISE

Si vous êtes convaincu que votre entreprise a intérêt à avoir son compte Twitter, parce que c'est pertinent et que vous avez un objectif précis à réaliser, nous allons maintenant passer à la pratique.

Votre compte Twitter doit être intégré à votre dispositif internet global, il faut bien définir ce que vous souhaitez y faire avant de le mettre en place et de l'animer efficacement.

Créer un compte Twitter

Rendez-vous sur [cette page](#) pour créer votre nouveau compte.



Cliquez sur **S'inscrire** puis renseignez vos Nom et Prénom. Vous avez ensuite la possibilité d'utiliser votre numéro de portable ou votre mail pour vous connecter. En cas de perte du mot de passe, vous pourrez le réinitialiser grâce à votre mail ou numéro.

Cliquez ensuite sur **Suivant**, choisissez vos préférences et validez votre inscription.

Par défaut, votre pseudo est créé automatiquement par Twitter avec vos Nom et Prénom.

Vous avez la possibilité de le modifier en allant dans les **paramètres de votre compte**.

Pour votre pseudo, votre **nom commercial** sera parfait. Évitez d'y adjoindre des chiffres (sauf si c'est pertinent) ou d'utiliser un nom complètement fictif (type CaptainSpoke).



Attention! Vous ne pouvez pas utiliser de «.». Cependant vous pouvez différencier les mots avec des majuscules.

Personnaliser son profil



Lorsque vous créez votre compte Twitter, il vous faut définir une photo de profil. Pour cela, choisissez plutôt le logo de votre entreprise ou un de vos portraits. Cela rendra votre compte plus personnalisé et prouvera que quelqu'un s'en occupe bel et bien. Intégrez également une photo de couverture représentative de votre société ou de votre activité.

Pour personnaliser votre profil, cliquez sur le bouton [Éditer le profil](#)

Vous pouvez alors remplacer le nom qui s'affiche sous votre photo de profil par celui de votre entreprise, changer vos photos de profil et de couverture, votre site web, le lieu de votre activité...

Un autre élément très important de votre profil est la description. Elle permet aux autres membres du réseau de choisir de vous suivre... ou non. L'idée est de dire qui vous êtes en quelques mots et surtout d'indiquer la teneur de vos prochains tweets : allez-vous parler de produits de beauté ou de moto-cross, d'événements dans une région ou de bons plans pour un secteur d'activité ?

À vous de jouer !

Après avoir finalisé vos réglages, **écrivez votre premier tweet**. Par exemple : "Venez découvrir notre site internet sur www.votreadressedesite.com cc @neocamino" - en remplaçant avec l'adresse de votre site internet.



Suivre les comptes de son secteur... et ses prospects !

Votre compte Twitter peut vous permettre de lier connaissance avec des **potentiels partenaires** et, à ce titre, il est bon de suivre des personnes de **votre réseau ou des gens influents** dans votre domaine.

N'oubliez pas les contacts qui pourraient devenir des **clients** !

Lier son compte et son site

Pour faire bénéficier à votre site de l'apport que peut avoir votre présence sur Twitter en terme de référencement, vous pouvez **intégrer un widget Twitter** directement sur votre site. Il vous suffit d'intégrer l'adresse URL de votre compte au widget et le tour est joué.

Tout est prêt ... et maintenant ?

Avant de suivre des comptes de partenaires ou de clients, commencez par poster quelques tweets. L'information que vous partagez est ce qui vous permettra d'**acquérir de la visibilité** et d'avoir des **contacts utiles pour votre entreprise**.



Pour commencer, voici des exemples de tweets que vous pouvez poster :

- 1) Une constatation : tweetez à propos de **ce que vous faites, pensez ou ressentez** ;
- 2) Un article : vous pouvez parler d'un article de presse ou de blog que vous avez trouvé intéressant ;
- 3) Une vidéo sur Youtube : vous avez aimé une vidéo rigolote ou intéressante sur votre secteur d'activité ? Partagez-la avec vos abonnés !
- 4) Un événement : vous organisez ou participez à un événement ? C'est le moment d'en parler autour de vous :)
- 5) Un lien vers **votre contenu** : parlez de votre site internet et des articles de votre blog, en indiquant ce que vos abonnés peuvent y trouver comme information ;
- 6) Un tweet d'un de vos abonnements : sélectionnez un tweet qui vous a donné une information intéressante et retweetez-le !



Astuce : #hashtag Oui mais combien ?

Pour rendre vos tweets efficaces et visibles par tous, vous devez y intégrer des **#hashtags**. Vous savez, ces petits mots précédés de #. Grâce au #hashtag, votre tweet sera référencé parmi ceux d'une même thématique. Ainsi, les personnes tweetant ou lisant à ce sujet pourront voir votre publication.

Il faut donc faire attention de **choisir les bons mots clés** à mettre en avant. Selon les statistiques, il **ne faut pas utiliser plus de 3 hashtags** au risque de perdre en visibilité.

Faire la promotion de son compte

Maintenant que vous avez un compte Twitter pour votre entreprise, il faut le dire autour de vous et impliquer vos contacts dans sa promotion ! Voici 3 idées pour y arriver :

1. **Envoyez un mail** à toute votre famille et à vos amis

Par exemple, avec ce texte :

"Bonjour,

J'ai récemment créé un compte Twitter pour mon activité professionnelle, , à l'adresse :

Si vous possédez vous-même un compte sur cet outil, pouvez-vous m'aider en vous abonnant à mon flux et en diffusant à vos propres abonnés l'information qui vous paraît pertinente parmi ce que je diffuse, s'il vous plait ?

Merci et bonne journée"

2. **Invitez tous vos contacts**

Dans votre signature d'email, indiquez que vous avez un compte Twitter et que les destinataires de vos messages peuvent y trouver de l'information intéressante.

3. **Intégrez un petit oiseau sur vos supports !**

Il faut utiliser toutes les possibilités de faire la promotion de votre compte Twitter : vous pouvez en parler autour de vous quand l'occasion se présente ... ou afficher votre pseudo dans les lieux où vous savez qu'il y a du passage.

Comment obtenir et garder des abonnés ?

1. **Rester raisonnable** : Tweetez plusieurs fois par jour mais pas 4 fois par heure. Si vous voulez discuter, envoyez des messages directs.

2. **Parler de choses intéressantes** et pas que de soi : Sur Twitter, diffusez l'information intéressante. Si elle vient des autres, c'est celle-là qu'il faut tweeter : des conseils, des astuces, des bons plans. En tout cas, un contenu qui apportera à vos abonnés.

3. **Être original** : Si vous pouvez utiliser plusieurs fois un contenu, privilégiez une information différente au cours d'une même journée.

4. **Être humain** : Soyez vous-même et répondez (correctement et avec le sourire) aux personnes qui vous posent des questions ou parlent de votre entreprise. Évitez de tout automatiser car l'intérêt serait perdu.

5. **Donner avant de demander** : Twitter peut être utilisé pour demander un service, à partir du moment où, de votre côté aussi, vous vous montrez prêt à aider lorsque c'est nécessaire.

6. **Assurer une présence RÉGULIÈRE** : Les discussions et les échanges sont la base de Twitter : chaque semaine, envoyez quelques nouveaux tweets pour construire étape par étape votre visibilité.



Astuce : identifiez les @personnes

Vous pouvez augmenter la visibilité de vos tweets en **identifiant les personnes** que vous citez ou qui ont un lien avec votre publication. Il vous suffit de placer un @ avant le nom compte Twitter. Elles recevront une notification leur indiquant que vous parlez d'elles et seront plus enclines à aimer ou partager votre Tweet.

Attention, l'identification est décomptée du nombre de caractères de votre tweet. Si vous avez beaucoup de personnes à identifier, vous pouvez le faire **sur la photo** que vous partagez.



Astuce : utilisez la recherche avancée

The image shows two side-by-side screenshots from Twitter. The left screenshot is the 'Recherche avancée' (Advanced Search) form. It includes sections for 'Mots' (Words) with fields for 'Tous ces mots' (containing 'cosmétiques bio'), 'Ce groupe de mots exact', 'N'importe lequel de ces mots', 'Aucun de ces mots', and 'Ces hashtags'. There is a 'Rédigé en' (Written in) dropdown menu set to 'français (français)'. The 'Personnes' section has fields for 'Depuis ces comptes', 'À ces comptes', and 'Mentionnant ces comptes'. The 'Lieux' section has a field for 'À proximité de ce lieu' set to 'Paris'. The 'Dates' section has 'Depuis cette date' set to '2018-01-01' and 'à' set to '2018-10-12'. A 'Recherche' button is at the bottom. The right screenshot shows the search results for 'cosmétiques bio'. It features a 'Personnes' section with profiles for 'EFBIO Cosmétiques' and 'Les Happycuriennes'. Below that is a tweet from 'Le Parisien' about 'Cosmétiques bio : une norme internationale fait polémique' with a photo of a store aisle. A 'Tendances : Monde' section is also visible.

Pour vous assurer une régularité de publication et partager du contenu pertinent, vous pouvez utiliser l'outil de **Recherche avancée** de Twitter.

Sous-utilisée et assez peu connue des twittos, la recherche avancée vous permet de trouver des Tweets et des personnes sur des thématiques précises grâce à l'utilisation de **mots clés, d'une zone géographique, d'une période donnée, de la langue...**

Grâce à cet outil, vous n'avez plus besoin de remonter tout votre fil d'actualités pour retrouver un tweet qui vous a intéressé. Vous pouvez ainsi **comparer différentes publications et partager la plus pertinente.**

Cela vous permet également de réaliser une veille vis à vis de vos concurrents et de votre secteur d'activité.

Messages directs

Pour communiquer de façon plus personnelle avec un prospect, un client, un partenaire ou tout simplement un contact, vous pouvez utiliser les **messages directs**. L'intérêt est qu'ils ne sont pas publics.

Ces messages correspondent à des mails internes à Twitter. Auparavant, vos messages étaient, comme vos tweets, limités à 140 caractères. Ils ne sont aujourd'hui plus limités en nombre de caractères ce qui rend les **échanges plus pratiques** !

De même, vous n'êtes plus obligés de suivre votre interlocuteur pour discuter avec lui et inversement...

Évitez tout de même les messages à caractère commercial et **préférez des messages personnalisés** qui créent du lien avec votre contact.

The image shows a Twitter profile for 'Geribook Avis beauté blog' (@avisbeaute). The profile bio states 'avis et décryptage de cosmétiques Femme & Homme depuis 2006'. The profile picture is a circular logo with 'GERIBOOK FEMME & HOMME / DE'. The header image features a white flower, green leaves, and a jar of green cream. The navigation bar includes 'Accueil', 'Notifications', 'Messages', and a search bar. The main content area shows a tweet from the profile: '#avis sur 8 #cosmétiques : TOP & FLOP geribook.fr/avis-cosmetiqu... #LePetitMarseillais #KIEHLS #oLUTION #Clarins #SainteVictoire #OriginsFrance @Origins'. A context menu is open over the profile picture, showing options like 'Envoyer un Message Privé', 'Ajouter ou retirer dans les listes...', 'Masquer @avisbeaute', 'Bloquer @avisbeaute', 'Signaler @avisbeaute', and 'Insérer ce profil'.



CHAPITRE 3

POUR ALLER PLUS LOIN

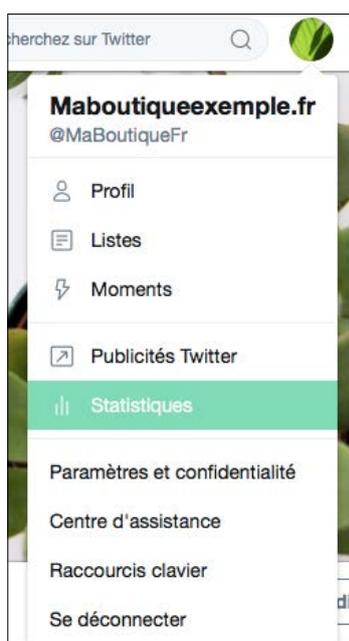
Ça y est, vous tweetez comme un pro et échangez avec des contacts à propos de contenus intéressants que vous diffusez chaque jour sur le réseau social au petit oiseau ?

Dans ce dernier chapitre, nous vous proposons d'aller un peu plus loin en découvrant les outils qui peuvent vous aider à automatiser certaines actions et surtout en vous indiquant comment mesurer votre efficacité et la façon dont vous pouvez optimiser votre action sur Twitter !

Mesurer l'efficacité de son action



Tout ce qu'indique ce guide sera encore plus efficace si vous **analysez régulièrement vos statistiques** et que vous les utilisez pour **peaufiner votre stratégie** de communication web.



Pour cela, vous devez, dès la création de votre compte, **activer les statistiques** en vous rendant dans votre menu.

Une fois vos statistiques activées, il vous faudra attendre d'avoir publié quelques tweets et trouvé des Followers avant de pouvoir les analyser.

Après un mois de présence, vous devriez trouver des informations utiles pour **mieux cerner votre audience** et ainsi **ajuster votre contenu** selon votre cible :

Nombre de followers, sexe, centre d'intérêts, device de connexion, opérateur mobile, langue, pays et même région de connexion !

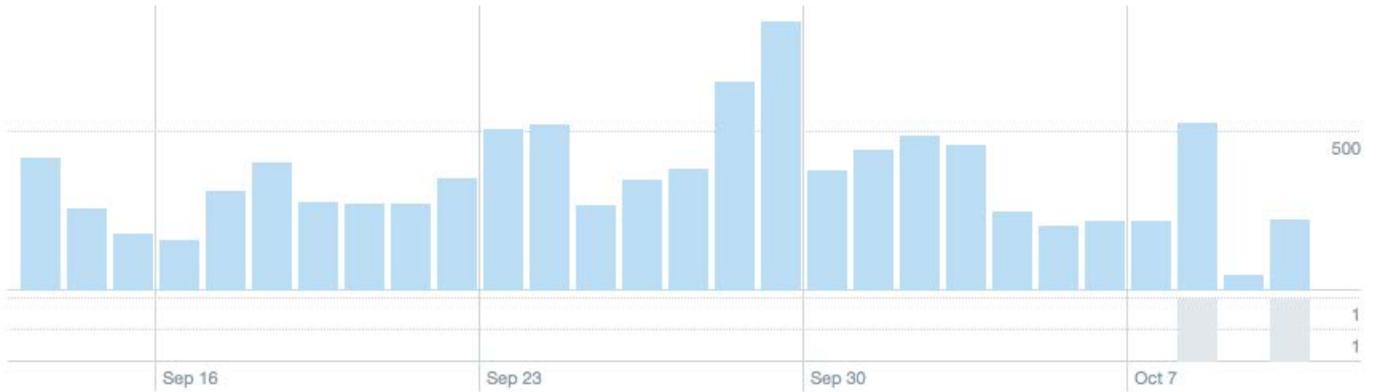
Twitter vous résume chaque mois quels sont vos meilleurs Tweets et ceux dans lesquels vous êtes identifiés qui fonctionnent le mieux. Servez-vous de ces retours précieux pour vos prochaines publications.

Vous pouvez également analyser le taux d'engagement, c'est-à-dire le nombre de clics et de réactions sur votre contenu.

Récapitulatif sur 28 jour(s) avec prise en compte des modifications de la période précédente



Vos Tweets ont obtenu **10.1K impressions** sur cette période de **28 jours**.



Tous ces outils peuvent paraître assez lourds et complexes mais ils sont en réalité assez intuitifs.

Vous n'êtes pas obligés de tout analyser dans le détail mais **sélectionnez l'essentiel** :

Meilleur Tweet du mois et Meilleur taux d'engagement.

Vous pourrez ainsi **adapter au mieux vos publications et avoir plus de visibilité.**

Engagements

Affichage de 28 jours avec fréquence quotidienne

Taux d'engagement

0.8%

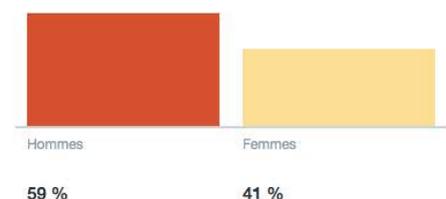
Oct 10
0.9% taux d'engagement



Intérêts

Nom d'intérêt	% d'audience
Actualités technologiques	97 %
Espace et astronomie	96 %
Actualités scientifiques	94 %
Météo	91 %
Gouvernement	73 %
Actualités et informations générales sur l'éducation	72 %
Leadership	71 %
Physique	70 %
Politique	68 %
Géographie	67 %

Sexe



Automatiser ce qui peut l'être

De nombreux outils existent pour automatiser votre présence sur Twitter.

Gardez à l'esprit que votre objectif est de **rester intéressant et utile** pour faire grandir votre **crédibilité et élargir votre audience** sur internet - **ne rendez pas votre compte Twitter indigeste** en laissant la main à des robots pour tout ce qui concerne son animation.

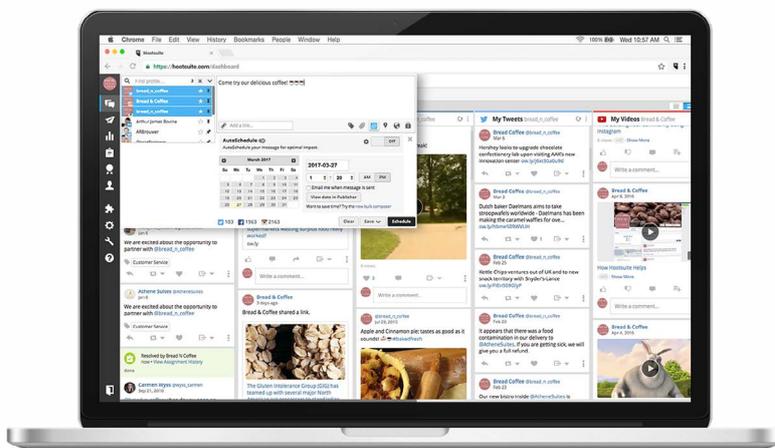
Hootsuite est un outil en ligne, gratuit pour une utilisation simple comme vous pouvez en avoir besoin dans le cadre de votre entreprise.



Les fonctionnalités de Hootsuite lui permettent d'abord de **proposer un suivi et une gestion centralisés** de votre compte Twitter (en particulier, puisque vous pouvez également intégrer d'autres réseaux sociaux comme Facebook ou LinkedIn) : découvrez qui parle de vous, qui vous cite, qui cherche à vous contacter et échanger avec ces personnes.

Hootsuite vous permet aussi de **planifier votre activité** sur Twitter. Dès que vous avez défini votre stratégie à appliquer régulièrement, vous pouvez prendre un moment dans la semaine pour programmer vos tweets et ainsi vous dégager une partie chronophage du travail :

celle qui consiste à assurer une activité minimale sur Twitter.



© Hootsuite

Chaque jour, il vous restera à **répondre et à engager la conversation** avec vos abonnés les plus actifs !



Le monde évolue, Twitter aussi.

N'oubliez pas de **suivre les tendances et les mises à jour** de Twitter régulièrement.

Les internautes modifient sans cesse leurs comportements et les innovations technologiques les poussent à cela. Avec les nouvelles fonctionnalités des smartphones, les applications évoluent constamment pour offrir la meilleure expérience possible à l'utilisateur.

Depuis fin 2016, Twitter intègre, par exemple, la possibilité de réaliser des **vidéos en live** sans avoir à quitter l'application mobile. Ainsi, lorsque votre cœur de cible se trouve principalement sur Twitter, vous pouvez privilégier ce réseau plutôt que Facebook pour vos diffusions en direct.

Fin 2017, Twitter a développé la possibilité pour les twittos de publier plusieurs tweets d'un coup grâce au petit + en bas à droite de l'appli mobile.

Depuis mars 2018, il est possible de sauvegarder des tweets qui vous intéressent grâce à l'onglet Signets sans avoir à les « liker ».

[Retrouvez tous nos conseils sur notre blog](#)

Ressources

Retrouvez les articles de notre blog qui traitent du sujet :

- taille des images sur Twitter
- objectif d'une communauté
- Twitter pour des avis client ?

Suivez notre compte Twitter pour retrouver des conseils et les bonnes pratiques sur ce sujet : **@neocamino**

Consultez les fiches de notre Centre de Ressources en ligne, qui vous aident à optimiser votre compte Twitter.

Pour encore plus de conseils, nous vous donnons rendez-vous sur le site des **Foliweb** pour trouver nos **conférences gratuites partout en France** et nos webinars en ligne :)

neocamino
@neocamino
Neocamino accompagne les TPE les PME à réussir au jour le jour grâce à internet avec son logiciel et ses conseils #webmarketing personnalisés.
Paris, FR
neocamino.com
Inscrit en février 2010
Tweets: 30,5 k | Abonnements: 1 799 | Abonnés: 4 779 | J'aime: 11 k | Listes: 6

Tweets | Tweets & réponses | Médias

neocamino a retweeté
Small Business Tech @SmallBiz_Tech · 10 oct.
La conférence @SmallBiz_Tech vient de commencer 🙌
#SDE2018 #Marseille

Suggestions · Actualiser · Tout afficher

- CGTN** @CGTNOfficial · Sponsorisé
- Les Foliweb** @Foliweb
- Camille Blaise** @camblaise

Tendances pour vous · Modifier

- #VendrediLecture** 1 567 Tweets
- #CaMerveilleLesGensQui** 1 452 Tweets
- Emmanuel Maurel** 1 522 Tweets
- #ErasmusDays**

UN FESTIVAL D'ATELIERS POUR RÉUSSIR AVEC INTERNET !

les
FOLIWEB

Avant, Maman

était la seule

à me trouver

sur Google...

Rejoignez-nous sur www.lesfoliweb.fr



LA SOLUTION DE COMMUNICATION DIGITALE POUR LES TPE

FRANCHISSEZ LA PROCHAINE ÉTAPE
DU DÉVELOPPEMENT DE VOTRE
ENTREPRISE !

DÉCOUVREZ VOS 1^{ERS} CONSEILS
GRATUITEMENT

SUIVEZ-NOUS !