

Community Management avancé et animation de communautés privées (WhatsApp, Telegram, Discord) pour les marques

Lien : https://innov-maroc.com/formation/community-management-avance-et-animation-de-communautes-privees-whatsapp-telegram-discord-pour-les-marques

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MAR132

CATÉGORIE
Social Media, Influence & Creator Economy

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les principes avancés du Community Management appliqués aux communautés privées.
- Comprendre les spécificités de WhatsApp, Telegram et Discord pour développer des communautés de marque.
- Concevoir une architecture communautaire adaptée aux différents personas et objectifs marketing.
- Développer des stratégies d'animation capables d'augmenter durablement l'engagement des membres.
- Mettre en place des parcours de fidélisation et d'activation adaptés au cycle de vie communautaire.
- Maîtriser les techniques de modération, de gestion des conflits et de protection de la réputation.
- Exploiter l'automatisation, les bots et l'IA pour améliorer l'efficacité du Community Management.
- Définir et analyser les KPI permettant de mesurer la performance et la valeur économique des communautés.
- Développer des programmes d'ambassadeurs, de recommandation et d'advocacy.
- Construire une stratégie communautaire scalable transformant les communautés privées en véritables actifs marketing et commerciaux.

👥 POUR QUI ?

- Community Managers et Social Media Managers.
- Responsables Marketing Digital et stratégie sociale.
- Responsables CRM, Customer Experience et fidélisation.
- Responsables Communication et Brand Management.
- Responsables Community Marketing et Community-Led Growth.
- Responsables WhatsApp, Telegram, Discord et plateformes communautaires.
- Responsables Engagement, Advocacy et programmes ambassadeurs.
- Entrepreneurs, startups et dirigeants souhaitant créer des communautés propriétaires.
- Agences digitales, agences Social Media et consultants en Community Management.
- Managers souhaitant transformer les communautés privées en leviers d'engagement, de fidélisation et de croissance.

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Fondamentaux du Community Management avancé

- Comprendre les mécanismes de construction, d’animation et de fidélisation des communautés digitales privées.
- Distinguer les objectifs et usages de WhatsApp, Telegram et Discord dans une stratégie communautaire de marque.
- Construire une stratégie de communauté alignée sur les objectifs marketing, commerciaux et relationnels de l’entreprise.

2 / Stratégie et architecture des communautés privées

- Définir les personas, objectifs, règles d’accès et proposition de valeur de chaque communauté.
- Concevoir une architecture permettant de segmenter les membres selon leurs profils, intérêts, comportements et niveaux d’engagement.
- Déterminer les formats, rythmes d’animation et parcours communautaires adaptés à chaque audience.

3 / Animation, engagement et création de valeur

- Concevoir des contenus, discussions, événements et activations favorisant la participation des membres.
- Développer des mécanismes d’engagement : sondages, challenges, exclusivités, récompenses et contenus réservés.
- Transformer une communauté passive en communauté active, participative et créatrice de valeur pour la marque.

4 / WhatsApp Community Management

- Maîtriser les fonctionnalités de groupes et communautés WhatsApp pour organiser des audiences segmentées.

INNOV MAROC

- Concevoir des campagnes conversationnelles, notifications, contenus exclusifs et activations communautaires.
- Mettre en place des règles d'animation permettant de préserver la qualité des échanges et l'expérience des membres.

5 / Telegram et Discord : communautés à forte interaction

- Structurer des canaux, groupes, salons et espaces thématiques adaptés aux différents objectifs communautaires.
- Exploiter les bots, rôles, automatisations et fonctionnalités natives pour améliorer l'animation et la modération.
- Construire des environnements favorisant l'échange, l'entraide, l'expertise et le sentiment d'appartenance.

6 / Engagement, fidélisation et Community Lifecycle

- Identifier les facteurs influençant l'acquisition, l'activation, l'engagement et la rétention des membres.
- Concevoir des parcours communautaires permettant d'accompagner les membres sur l'ensemble de leur cycle de vie.
- Développer des programmes d'ambassadeurs, membres VIP et contributeurs afin de renforcer la fidélité à la marque.

7 / Modération, gestion des conflits et réputation

- Définir une charte communautaire, des règles de conduite et des procédures de modération.
- Gérer les comportements toxiques, conflits, spam, désinformation et situations sensibles au sein des communautés.
- Mettre en place des mécanismes d'escalade et de gestion de crise protégeant la réputation de la marque.

8 / Automatisation, IA et Community Management à grande échelle

- Automatiser les tâches répétitives : onboarding, réponses fréquentes, notifications, segmentation et relances.
- Exploiter l'IA pour analyser les conversations, identifier les tendances et détecter les signaux faibles.
- Construire des workflows combinant CRM, marketing automation, bots et intelligence artificielle pour industrialiser l'animation.

INNOV MAROC

9 / Data, KPI et mesure de la performance communautaire

- Définir les indicateurs de performance : croissance, engagement, activité, rétention, contribution et conversion.
- Mesurer la valeur économique des communautés à travers les leads, ventes, recommandations et fidélisation générés.
- Construire des tableaux de bord permettant d'identifier les communautés, contenus et actions les plus performants.

10 / Monétisation, ambassadeurs et stratégie communautaire de marque

- Transformer les communautés privées en leviers d'acquisition, de fidélisation, de recommandation et de croissance.
- Développer des programmes d'ambassadeurs, referral, advocacy et contenus générés par les membres.
- Construire une stratégie communautaire durable permettant de créer une relation directe et à forte valeur entre la marque et ses membres.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel -
25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC