



# Kino

**Comment utiliser Twitter dans votre stratégie marketing ?**





**médias sociaux - blog - fan page - twitter - viadeo - netlinking  
animation de communautés - forum - chaîne youtube - buzz -  
e-réputation - formation**



**└ Une présentation de Twitter, l'oiseau qui monte**

**Comment démarrer sur Twitter ?**

**Les différentes stratégies Twitter**

**Success stories et exemples pratiques**

**L'offre Kinoa**

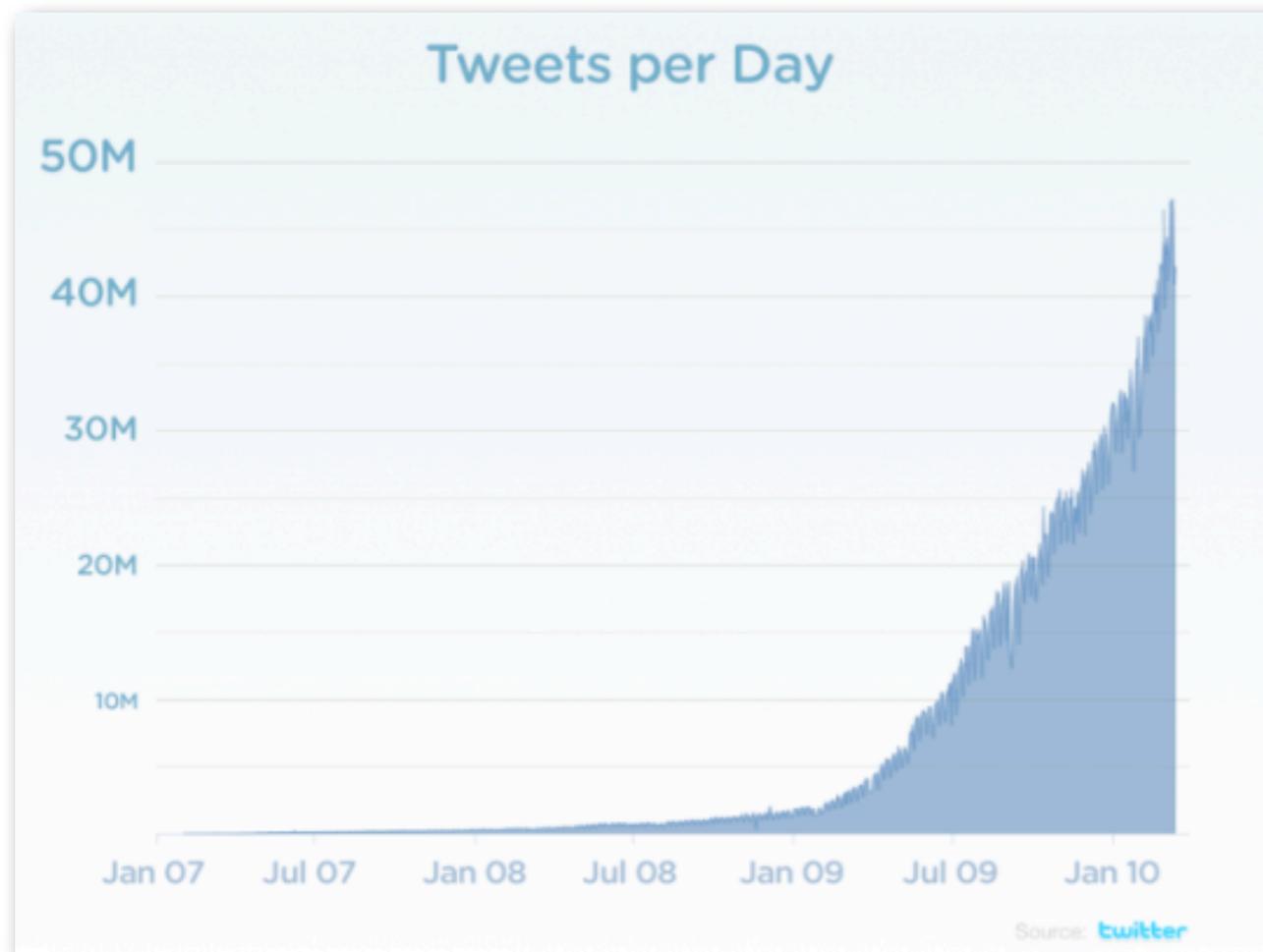


## Le petit lexique Twitter

- ┌ Twitter est un outil de micro-blogging : envoi de messages courts limités à 140 caractères
- ┌ Twitter est un réseau social **ouvert et public**
- ┌ **Tweet** = Message envoyé sur Twitter
- ┌ **Abonné** (Follower) = Une personne qui vous suit
- ┌ **Abonnement** (Following) = Une personne que vous suivez
- ┌ Message privé (DM) = d nomutilisateur
- ┌ Réponse = @nomutilisateur
- ┌ **Retweet (RT)** = Tweet relayé à vos abonnés
- ┌ **Hashtag (#)** = Créer un espace de conversation et regrouper des tweets connexes



## Twitter en chiffres...



- **105 millions d'utilisateurs inscrits** dans le monde
- **1500%** de croissance annuelle
- **180 millions de visiteurs uniques** par mois
- **50 millions de tweets** par jour dans le monde
- **500 000 tweets** par jour en France
- **65%** des utilisateurs Twitter se connectent tous les jours



## Twitter en chiffres... la suite



- ┌ **600 millions de recherches** effectuées sur Twitter par jour (soit 20% de Google)
- ┌ **51% des utilisateurs** de Twitter suivent des marques Edison Research 2010
- ┌ **41% des utilisateurs** de Twitter donnent leur avis sur des produits et services Edison Research 2010
- ┌ **41% des entreprises US** utilisant Twitter ont converti des leads Twitter en clients Hubspot 2010
- ┌ 73% des 100 plus grandes entreprises mondiales ont un total de **540 comptes Twitter**



## Pourquoi être présent sur Twitter ?

- Développer et **promouvoir** votre marque
- **Interagir** avec vos clients et vos prospects
- **Ecouter** ce qui est dit sur votre entreprise et vos produits
- Créer du **buzz** autour d'événements
- Générer du **trafic sur votre site**, blog...
- Promouvoir vos contenus (articles de blogs, vidéos, webinars, podcasts...)
- **Se créer un réseau** et dialoguer avec les influenceurs et journalistes de votre secteur



**Une présentation de Twitter, l'oiseau qui monte**

**└ Comment démarrer sur Twitter ?**

**Les différentes stratégies Twitter**

**Success stories et exemples pratiques**

**L'offre Kinoa**



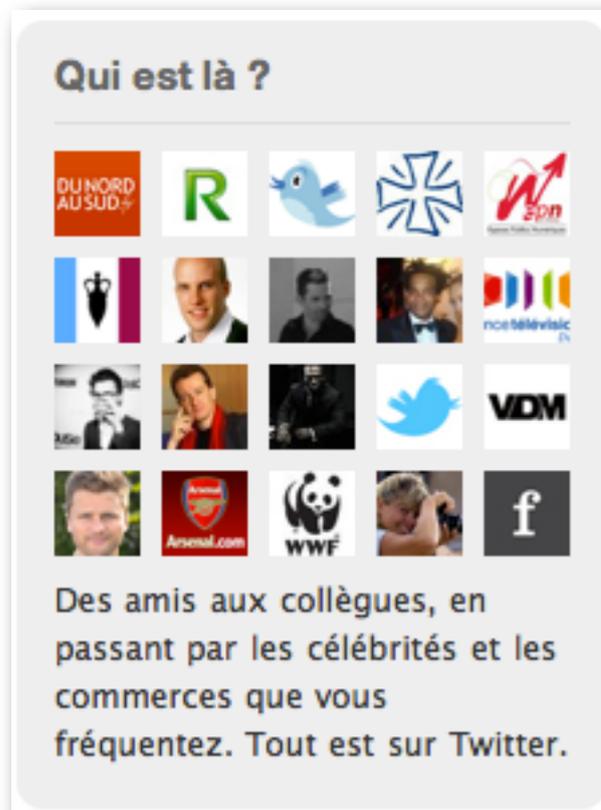
## Les premiers pas sur Twitter



- Créer compte personnel ou compte d'entreprise sur <http://twitter.com>
- Choisir le bon nom d'utilisateur
- **Personnaliser** sa biographie, sa photo et son image d'arrière plan
- Installer un client Twitter (ex : Seesmic, Tweetdeck...)
- **Participer**... être à l'écoute et prendre part aux conversations



## Comment trouver et être trouvé sur Twitter ?

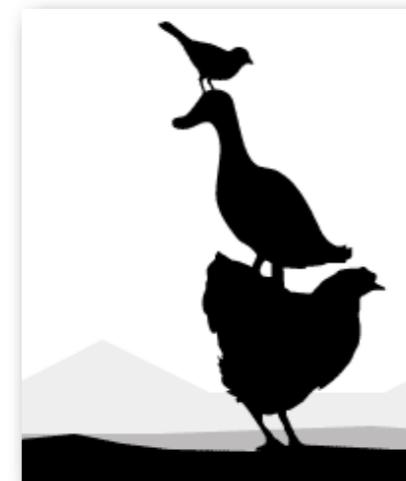


- Chercher dans «**trouver des gens**» et «suggestions»
- Ajouter vos contacts email sur Twitter
- Identifier les **twittos influents** de votre secteur
- Utiliser **Twitter Search**, pour trouver des twittos par mot clé
- Se servir des listes twitter avec des outils comme Listorious et TweepML
- S'inscrire à des annuaires Twitter comme Quitwitte.fr, Twibs...



## Les outils Twitter indispensables

- **100 000 outils** et applications Twitter
- **Annuaire d'outils** : Oneforty, twtbase
- **Statistiques** : Twitalyzer, Klout, Twittercounter, TweetStats...
- **Redirections de flux RSS** : Twitterfeed
- **Plugins Firefox** : Twitterbar, Power Twitter
- **Alertes Twitter** : Tweetbeep
- **Image & Vidéo** : Twitpic, Twitvid, Yfrog
- **Gestion d'abonnés** : FriendorFollow, Qwitter, SocialOomph



**Une présentation de Twitter, l'oiseau qui monte**

**Comment démarrer sur Twitter ?**

**└ Les différentes stratégies Twitter**

**Success stories et exemples pratiques**

**L'offre Kinoa**

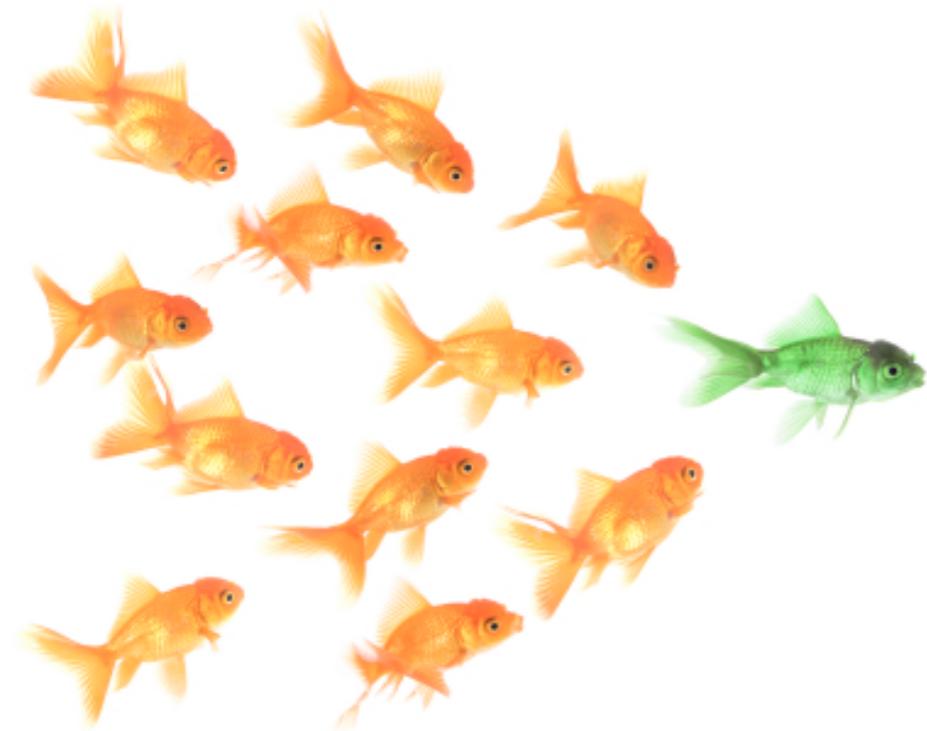


## Twitter dans votre stratégie de communication

- Twitter permet la **génération de trafic** vers votre site/blog
- **Identifiez les personnes** qui parlent de votre marque, de vos produits
- Utilisez Twitter pour promouvoir vos **événements**
- Utilisez les widgets et boutons Twitter sur vos sites et autres médias sociaux



## Utiliser Twitter pour votre notoriété



- Devenez un **influenceur** sur Twitter et une source d'informations
- Entrez en contact avec les **décideurs, blogueurs et journalistes** de votre domaine
- Tweetez du **contenu à valeur ajoutée**
- Interagissez avec votre communauté
- **Retweetez** les tweets de valeur de vos abonnements
- Aidez, et répondez aux questions...

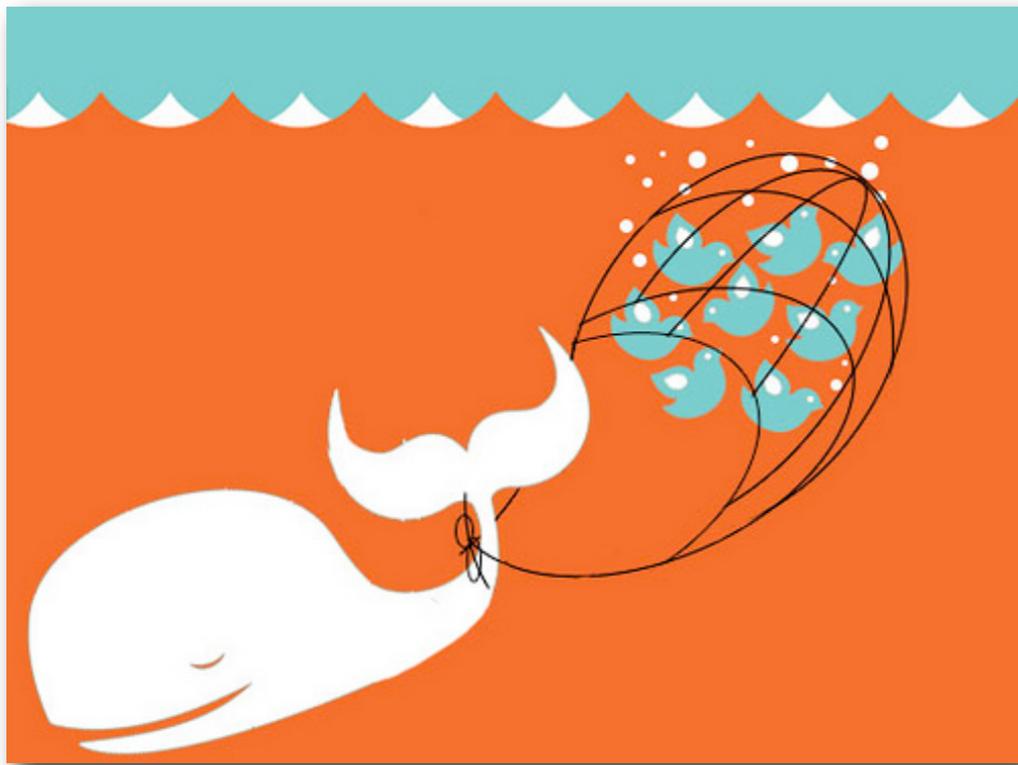


## Utiliser Twitter en tant que service client



- Identifiez les utilisateurs qui ont des **problèmes en temps réel**
- Soyez **réactif** et transparent
- Alertez vos utilisateurs avec **les dernières actualités** de votre entreprise
- Ne spammez pas vos abonnés !
- Suivez les personnes qui suivent votre compte d'entreprise

## Les autres utilisations possibles de Twitter...



- Faire de la **veille concurrentielle** avec Twitter Search et s'abonner au flux Twitter de vos concurrents
- Proposer des tchats ou sessions de questions-réponses
- **Tweetup** : Réunion ou rassemblement en personne d'une communauté Twitter
- Outil de **gestion de crise**
- Outil de **vente et de buzz** : jeux, concours, promotions...

## Analyser et mesurer le succès de votre présence sur Twitter

- Se fixer des **objectifs** en amont : visibilité, participation, trafic, ventes...
- Mesurer ses **statistiques** via :
  - Outils Twitter (ex : TwitterCounter...)
  - Outils analytics (ex : Google Analytics)
  - Boutons Retweet (ex : Tweetmeme...)
  - Raccourcisseurs d'URLs (ex : Bit.ly...)
- Ajuster la participation en fonction des résultats



**Une présentation de Twitter, l'oiseau qui monte**

**Comment démarrer sur Twitter ?**

**Les différentes stratégies Twitter**

**└ Success stories et exemples pratiques**

**L'offre Kinoa**



## Voyages SNCF



## La Poste

The image shows a screenshot of a Twitter profile for 'lisalaposte'. The profile picture is a yellow circle with a blue and red stylized 'L' logo. The header includes the Twitter logo and navigation links: Accueil, Profil, Trouver des Gens, Paramètres, Aide, Déconnexion. The profile information on the right side is as follows:

- Nom: La Poste laposte
- Localisation: France
- Web: <http://www.laposte...>
- Bio: A votre service ! ...pour tout savoir sur l'actualité des produits, des services et des offres en ligne du Groupe La Poste
- Abonnements: 341
- Abonnés: 681
- Listé: 62
- Tweets: 534

The main content area shows a tweet from @BaptisteBlock: "@BaptisteBlock nos engagements sur ce type de pdt sont de 48h. Vs pouvez suivre l'acheminement de votre colis sur laposte.fr (fixe et mobile)". Below it are several promotional tweets for 'Solutions Courrier' and 'offre de réexpédition simple', each with a tinyurl link and a timestamp. The bottom right corner shows a grid of avatars for users who follow the profile and an RSS feed link for tweets from 'lisalaposte'.



# SFR

The image shows a laptop screen displaying the Twitter profile of SFR (@SFR\_fr). The profile header includes the SFR logo, the name 'SFR\_fr', and a 'Suivre' button. The bio states: 'Suivez toutes les actualités de SFR sur notre fil officiel Twitter !'. Statistics show 1,201 Abonnements, 1,374 Abonnés, and 108 Listés. The main content area features several tweets, including one from @Fiuuu about a fiber optic repair in Orléans, and another from @L\_Awesome about iPhone 4 availability. A sidebar on the right contains navigation links for Tweets (1,007), Favoris, Listes, Actions, and Abonnés. A left sidebar lists various SFR-related accounts like @SFR\_Boutique, @SFR\_Lucie, and @SFR\_Minimag.

**twitter** Accueil Profil Trouver des Gens Paramètres Aide Déconnexion

**SFR** **SFR\_fr**

Suivre Listes Paramètres

**Nom** SFR.fr  
**Localisation** Paris  
**Web** <http://www.sfr.fr>  
**Bio** Suivez toutes les actualités de SFR sur notre fil officiel Twitter !

1,201 Abonnements 1,374 Abonnés 108 Listés

Tweets 1,007

Favoris

Listes @SFR\_fr/sfr Tout afficher

Actions bloquer SFR\_fr signaler en spam

Abonné

Flux RSS des tweets de SFR\_fr

**@Fiuuu** Une pelleteuse aurait coupé accidentellement des fibres optiques à Orléans. Tout a été réparé et sera rétabli rapidement.  
Il y a environ 3 heures via CoTweet en réponse à Fiuuu

**@L\_Awesome** Apple nous précise que les # iPhone 4 blanc seront livrés très prochainement <http://bit.ly/dcm1xt>  
Il y a environ 3 heures via CoTweet en réponse à L\_Awesome

L' #iPhone4 sera disponible la semaine prochaine en Espace SFR et sur [sfr.fr http://bit.ly/duLMrr](http://bit.ly/duLMrr) - Attention le stock est limité ! [2/2]  
5:32 PM Jul 2nd via CoTweet

Les quantités d' #iPhone4 livrées par Apple ne suffisent pas à satisfaire vos demandes ! Nouvelles disponibilités : semaine prochaine [1/2]  
5:32 PM Jul 2nd via CoTweet

Venez regarder le match Argentine-Allemagne en 3D! Samedi

**@SFR\_SAV** Accédez au portail du Service Après-Vente mobile

**@SFR\_Minimag** Découvrez le magazine des clients SFR

**@SFRmusic** Suivez l'actualité musicale

**@AtelierSFR** Vos idées feront la mobilité de demain

**@SFRtd** Restez connecté avec SFR Jeunes Talents Développeurs

**@SFR** Et le monde est à vous. Vous invite aussi à suivre ses autres fils Twitter

**@SFR\_Boutique** Tenez vous informé des offres et promos de la boutique en ligne

**@SFR\_Lucie** Dialoguez avec l'assistance SFR



# Dell

The image shows a screenshot of the DellOutlet Twitter profile page. The page is in French and features the following elements:

- Header:** The Twitter logo and navigation links: Accueil, Profil, Trouver des Gens, Paramètres, Aide, Déconnexion.
- Profile Card:** Dell Outlet logo, name 'DellOutlet', and a 'Suivre' button.
- Account Info (right sidebar):** 'Compte Vérifié' (verified account), name 'Dell Outlet', location 'Localisation For USA customers', website 'http://Dell.com/O...', bio 'Bio Refurbished Dell™ computers, electronics. Question/comment? Contact Stefanie Nelson at @StefanieAtDell. More Dell Twitter accounts at www.Dell.com/Twitter', 33 abonnements, 1,558,991 abonnés, and 3,605 listes.
- Tweets:** A list of tweets, including a tweet from @avenger510 about a coupon and a tweet from @BodhiAgency about a coupon code.
- Footer (left sidebar):** Dell logo, text 'Dell Outlet US sells certified refurbished, scratch & dent and previously ordered new Dell products at great prices.', 'Managed by @StefanieAtDell', and links to other social media pages.



## La Mie Bretonne

The image shows a screenshot of a Twitter profile for the account **lamiebretonne**. The profile picture is a close-up of several golden-brown, crusty bread rolls. The Twitter interface includes a navigation bar at the top with links for 'Accueil', 'Profil', 'Trouver des Gens', 'Paramètres', 'Aide', and 'Déconnexion'. The profile header shows the name 'lamiebretonne' and a 'Suivre' button. The main content area displays a tweet from July 4th: 'Je veux souhaiter officiellement la bienvenue à Amélie, notre nouvelle boulangère qui donnera de l'aide au Breton... http://fb.me/AS1oiuRa'. Below this are two retweets: one from @michelleblanc and another from GrandQuebec. The right sidebar provides account statistics: 330 Abonnements, 181 Abonnés, and 19 Listés. It also lists several 'Listes' the user is part of, such as '@lamiebretonne/mediasocial' and '@lamiebretonne/bretagne'. At the bottom, there is an 'Abonné' section showing a grid of user avatars.



## Uniqlo

