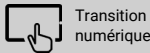


E1101

COMMUNITY MANAGER



Transition
numérique

Autres emplois décrits

- Animateur / Animatrice de communauté virtuelle
- Animateur / Animatrice de forum sur internet
- Animateur / Animatrice web
- Chargé / Chargée des relations avec les internautes
- E-commercial / E-commerciale
- Game master jeux online
- Modérateur / Modératrice web
- Web commercial / commerciale
- Webmaster animateur / animatrice
- Web vendeur / vendeuse

Définition

- Réalise l'animation d'un site multimédia (forum, chat, jeu, vente, emploi, administration, ...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes.
- Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (technologique, professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, L2, ...) dans les secteurs commercial, de l'information et de la communication.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle sur des thèmes spécifiques (cinéma, jeu, musique, ...) sans diplôme particulier.

La pratique d'une langue étrangère peut être requise.

Compétences

Savoir-faire

Communication, Multimédia	Concevoir des supports de communication et d'image
	Concevoir un site web
	Rédiger du contenu web
	Mettre en oeuvre des actions de communication
	Réaliser la mise à jour d'un site web
	Créer des documents numériques
Recherche, Innovation	Réaliser des enquêtes et des sondages en ligne
Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Identifier, traiter une demande client
Développement commercial	Suivre une audience Web

Stratégie de développement	Améliorer le positionnement d'un site web Maîtriser la e-réputation d'une entreprise Mettre en place une solution de web Analytics Négocier des partenariats
Management	Animer un réseau, une communauté
Conseil, Transmission	Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement
Gestion administrative et comptable	Effectuer le suivi des commandes, la facturation Administrer une vente E-commerce
Pilotage et maîtrise des coûts	Contrôler la réalisation de pages Web
Maintenance, Réparation	Réaliser un diagnostic technique
Organisation	Appliquer les règles de diffusion de l'information et de la communication
Communication	Utiliser les réseaux sociaux
Data et Nouvelles technologies	Analyser des échanges communautaires en ligne Évaluer l'e-réputation d'un site web Analyser le trafic d'un site web
Animation	Animer des jeux en réseau

Savoir-être professionnels



Prendre des initiatives et être force de proposition
Faire preuve de rigueur et de précision
Faire preuve de curiosité

Savoirs

Domaines d'expertise	Conception et analyse d'enquête Logiciel de gestion clients Logiciels d'édition multimédia Logiciels de gestion de base de données Outils de web analyse - web analytics Search Engine Marketing (SEM) Approvisionnement en ligne / E achat E-commerce Webmarketing
----------------------	---

Normes et procédés	Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD)
	Réglementation des jeux et loteries
	Réglementation du commerce électronique
	Référencement naturel (SEO)
	Référencement web

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
		En ligne ou ilot de production
		Possibilité de télétravail
	Horaires et durée du travail	Travail le week-end

Secteurs d'activité

• Informatique et télécommunication