

# Le Guide pour booster votre visibilité et votre fréquentation avec Instagram/Facebook

À destination des artisans-commerçants



**Un guide et des exercices pratiques  
pour apprendre à booster  
la visibilité et la fréquentation de votre commerce  
avec les réseaux sociaux.**

# Qui suis-je ?



Bonjour,

Je suis Olivia CHARRADE,

La fondatrice de Commerce d'Exception,

Formatrice et conseil en marketing et communication digitale.

J'accompagne les artisans-commerçants dans la simplification et la mise en œuvre de leur communication numérique afin de leur permettre de gagner en visibilité et fréquentation.

**Mail :** [olivia@commercedexception.fr](mailto:olivia@commercedexception.fr)

**Téléphone :** 06 70 45 89 80

**Suivez-moi sur Instagram :** [@commercedexception](https://www.instagram.com/commercedexception)

# De quoi on va parler ?

## **Des fondamentaux pour optimiser votre communication sur les réseaux sociaux :**

- 1- Réaliser votre état des lieux
- 2- Définir vos personas (cibles clients)
- 3- Personal Branding : Qui êtes-vous ?
- 4- Définir votre identité visuelle
- 5- Créer du contenu pertinent
- 6- Utiliser les différentes surfaces
- 7- Optimiser les légendes de vos posts
- 8- Développer votre communauté
- 9- Transformer vos abonnés en clients

**Pour chaque point abordé, je vous propose**

**1 exercice pratique à mettre en place !**

# 1- Réaliser votre Etat des lieux

Où en êtes-vous dans votre communication ? : analyser vos axes d'amélioration

**Vous avez un engagement faible et pas impact :**

- Soit vous ne vous adressez pas au bonnes personnes
- Soit votre contenu n'est pas adapté à votre cibles/abonnés

**Exercice : Réalisez un état des lieux de vos réseaux sociaux en complétant ce tableau**

	Facebook	Instagram
Nombre d'abonnés et évolution sur 30 derniers jours		
Nombre de posts en moyenne par mois		
Taux d'engagement Moyen (like + commentaires + partages + enregistrement) /couverture*		
Formats (vidéos, lives, reels, stories ???)		
Ton/style (humour, décalé, ???)		
Thèmes		
Localisation de vos abonnés % d'hommes et % de femmes		
Meilleurs posts (performance)		

**Puis Fixez vous des objectifs : réaliste, ambitieux, réalisable et chiffrés**

**Et dites comment vous allez faire pour y parvenir**

**Cela vous permettra d'évaluer votre progression**

**Par exemple : je souhaite augmenter ma communauté de 50 abonnés qualifiés par mois en publiant 3 fois par semaine sur le feed**

## 2- Définir vos personas

S'adresser à tout le monde c'est s'adresser à personne ! Donc qui sont vos clients, ceux qui consomment régulièrement qui réalisent une part importante de votre chiffre, ceux que vous appréciez et que vous aimeriez clowner !

**Persona** : personnage imaginaire représentant un groupe ou cible de client. Le persona est doté d'une personnalité et de caractéristiques sociales et psychologiques.

**Exercice** : Définissez 2 à 3 personas (clients types) en répondant à ces questions :

Prénom



### 1- Données socio démographiques :

- Âge
- Profession
- Situation matrimoniale
- Localisation
- Revenu

### 2- LA PERSONNE :

- Qui est-elle ?
- Quel est son rôle dans le processus d'achat ?
- Ses Motivations ? Son Budget dédié à vos produits (arbitrage) ? Son statut social ?

### 6- Ce qu'ils entendent :

- De la part de leurs amis, famille, environnement professionnel
- Personnes qui les influencent

### 3- De quoi a-t-elle besoin :

- Envie d'être
- Envie d'avoir
- Envie de faire

### 7- Ce qu'ils disent :

- Ce que vous avez entendu dire
- Leurs objections
- Ou ce qu'elle pourrait dire

### 4- Que pensent-ils et que ressent-ils ? :

#### 1- Problèmes

Peurs/inquiétudes, frustrations, freins, souffrance, obstacles

#### 2- Aspirations

Souhaits, rêves, désirs, critères de réussites

> préjugés, croyances ?

### 8- Ce qu'ils voient (sources d'information):

- Environnement familial, amical, professionnel
- TV, lectures, films
- Offres du marché

### 5- Ce qu'ils font :

- Attitude et comportement, manies/routines
- Ce qu'ils pourraient faire

### 9- Votre offre, votre solution :

Quoi mettre en avant (offre) ? Comment le valoriser ? Vos valeurs /engagements ?

**Réponses aux objections**

# 3- Personal Branding : Qui êtes-vous ?

Lorsque vous communiquez, vous devez incarner votre marque/entreprise et prendre la parole pour créer du lien avec vos clients et vous abonnés. Vous devez donc travailler sur votre image et apprendre à formuler et à transmettre le bon message à la bonne personne à savoir votre cible clients.

VOUS êtes un « élément » important de différenciation pour votre entreprise.

**1 exercice pratique > Répondez à ces 3 questions :**

Pourquoi faites vous ce que vous faites ? (en dehors de gagner votre vie, cela va de soi on travaille tous pour gagner notre vie mais pas que ... ) :

Quelles sont vos valeurs professionnelles ? Celles sur lesquelles vous ne transigerez jamais et que vous souhaitez que vos clients perçoivent dans votre communication :

Quels sont vos points forts et vos points faibles ? :

**Vous pourrez à présent utiliser ces informations pour votre communication pour donner du sens à vos abonnés, pour humaniser vos posts !**

# 4- Définir votre identité visuelle

**Considérez votre entreprise comme une marque pour en adopter les codes.**

Ça commence par votre identité visuelle  
Avez-vous un logo ? Si oui est-ce que l'ensemble de vos supports de communication sont harmonisés à savoir même code couleurs et polices d'écriture sur l'ensemble de vos supports.

Même codes : sur votre logo, enseigne, carte de visite, packaging, étiquette, flyer, communication site web et réseaux sociaux

Si vous n'avez pas de logo et si vous n'avez pas défini votre identité visuelle je vous invite à réaliser cet exercice

## 1 exercice pratique > choisissez vos couleurs et vos polices d'écriture :

**Les couleurs** : en choisir entre 3 et 5 qui se marient bien ensemble + noter leur code (# + 6 chiffres) + faites un copier/coller de votre choix

Outil: [colorcc](#)

**Typographies/Polices d'écriture** : choisir 3 polices

Outil : <https://www.canva.com/font-combinations/> ou [https://www.canva.com/fr\\_fr/decouvrir/typographie-10-combinaisons-gratuites-telecharger/](https://www.canva.com/fr_fr/decouvrir/typographie-10-combinaisons-gratuites-telecharger/)

Ou bien [google fonts](#)

**Consigne** : soyez **COHERENT** entre votre logo, votre enseigne, vos supports de communication actuels

=> En cohérence avec votre cible/ votre positionnement et ce qui vous souhaitez qu'on perçoive de votre entreprise

A partir de maintenant utiliser toujours cette identité visuelle pour votre communication.

# 5- Créer du contenu pertinent

## Réaliser 4 types de posts :

### PROMOUVOIR :

- Produits
- Services
- Actualité de l'entreprise
- Avis clients

### INSPIRER & CONSEILLER :

- Conseils
- Lifestyle
- Engagements
- Marronniers (noël, saint valentin etc..)

### HUMANISER :

- Coulisses de l'entreprise
- Vous => personal branding
- Votre équipe
- Partenaires

### DIVERTIR :

- Jeux concours,
- Jeux (quiz...),
- animations
- =>varier les formats (vidéos, gifs...)

**Faire tous les types de posts : mixer et varier !  
Sans jamais perdre de vue votre activité**

**Exercice : lister des idées de posts pour chaque thème**



# 6- Utiliser les différentes surfaces

Publiez régulièrement et sur toutes les surfaces disponibles,  
voici quelques recommandations :

Surfaces	Fréquence de publication	Quoi poster ?
<b>Fil d'actualité (Feed)</b>	2 à 3 fois par semaine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Photos ou vidéos</li><li>• Pensez aux carrousels photos</li><li>• Suscitez l'interaction et les réactions en posant des questions à vos abonnés</li></ul>
<b>Stories</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si possible tous les jours un enchainement de 5 à 8 stories pour raconter une histoire</li><li>• Si impossible pour vous de poster tous les jours alors alterner avec les jours où vous ne postez pas sur le feed</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des contenus spontanés (coulisses...)</li><li>• Utiliser stickers interaction (question, quiz, emoji slider, compte à rebours)</li></ul>
<b>Instagram Vidéo (remplace IGTV)</b>	1 fois toutes les 2 semaines	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le format vidéo est en plein boom (+60% sur Instagram)</li></ul>
<b>LIVE (+ diffusion en Replay)</b>	1 à 2 fois par mois	<ul style="list-style-type: none"><li>• Format en plein boom (+60% sur Instagram)</li></ul>
<b>REELS &gt; permet d'accroître votre visibilité au-delà de votre audience</b>	1 fois par semaine ou 1 fois toutes les 2 semaines si ce n'est pas possible pour vous	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divertir vos abonnés en utilisant de la musique, challenge danse mais aussi les outils REELS pour réaliser des effets</li></ul>

Bien entendu vous pouvez poster simultanément 1 REEL à la fois sur le feed, sur REEL et en Story : cela vous permettra d'accroître sa visibilité.

**IMPORTANT : Soyez REGULIER, engagez-vous sur un rythme réalisable pour vous et tenez-vous y !**

**Exercice : prenez ici un engagement sur la fréquence de vos publications**

# 7- Optimiser les légendes de vos posts

1

Ne jamais négligez vos légendes (texte qui accompagne vos posts)  
Vous croyez que vos clientes ne les lisent.  
C'est faux ! Ou alors ils ne les lisent pas parce qu'elles ne sont pas intéressantes (désolée...☺)

## 3 conseils pour optimiser vos légendes :

- **Mettez une phrase d'accroche** au début de vos légendes  
Elle doit résumer votre post et donner envie d'en savoir plus
- **Posez systématiquement 1 question facile** à la fin de votre post  
Par exemple : une question fermée par laquelle on peu répondre par oui ou non, proposez qu'on vous réponde avec un émoji
- **Utilisez le storytelling** pour accrocher vos abonnés en leur racontant des histoires à vos clients/abonnés et éviter de faire le copier coller de votre fiche produit...

2

## Bien choisir vos Hashtags :

- Jusqu'à 30 hashtags pour Instagram
- 2 à 3 sur Facebook

Choisir des hashtags pas trop populaires avec moins de 100 000 publications et en lien avec votre publication

Voici 1 outil pour vous aider à chercher des idées de hashtags :  
<https://metahashtags.com/>

3

## Publier régulièrement :

Organisez-vous et Planifiez le calendrier de vos publications  
Pour savoir comment faire télécharger votre Bonus

Bonus, cliquez sur le lien : [calendrier éditorial à télécharger](#)



BONUS

# 8- Développer votre communauté

## 3 principaux leviers :

1

### Mettez en place une routine quotidienne de 30 min par jour :

Sur Instagram allez liker et commenter les publications de clients potentiels, \*  
Ils recevront ainsi une notification ,  
Et ainsi seront susceptibles de consulter votre compte pour voir qui a liké leur compte,  
Si votre compte les intéresse alors ils s'abonneront !

**\*Où trouvez vos clients potentiels ?** : c'est simple, en vous rendant sur le compte de vos concurrents

2

### Organisez des jeux concours :

Associez-vous à un confrère ou à un partenaire local qui a la même cible de clientèle que vous  
Et le même nombre d'abonnés que vous

3

### Lancez des campagnes d'influence marketing :

Cherchez des influenceurs locaux ayant entre 3 000 et 10 000 abonnés

Vous pouvez lancer un jeu concours avec cet influenceur en lui offrant le produit objet du concours  
Ou bien lui transmettre un code promotion pour favoriser vos ventes

# 9- Transformer vos abonnés en clients

## 3 principaux leviers :

1

### Augmentez le nombre d'abonnés à votre newsletter:

Collectez les adresses mails de prospects en proposant des guides à télécharger (comment faire ceci ou cela ?), Ou encore un code promotion en échange d'une adresse mail etc...

2

### Installez un Eshop Facebook/Instagram :

Facilitez le parcours d'achat de vos abonnés en installant les Eshop Facebook et Instagram. Vos clients pourront ainsi consulter directement la fiche des produits et les acheter sans avoir à effectuer une recherche sur votre site web.

3

### Réalisez de la Publicité : pour accroître votre visibilité

2 stratégies de base pour accroître votre visibilité :

- Boostez les publications ayant obtenu le plus de succès (le plus d'engagement/interaction)
- Ou bien boostez vos lives vidéos

Puis reciblez ces audiences avec un **objectif conversion** si vous avez un site web marchand

# Pour aller plus loin ...

- Parce que ce n'est pas facile de réaliser les exercices que nous venons de voir seul
- Parce que vous perdez beaucoup de temps avec les réseaux sociaux ...
- Parce que vous manquez d'impact ...
- Parce que vous rencontrez des difficultés techniques avec les outils (reels etc.)...
- Parce que vous n'avez pas de stratégie : vous publiez quand vous avez le temps ...

PARCE QUE ...

Vous souhaitez avoir plus de visibilité, plus d'engagement, plus de vente, plus de fréquentation en boutique/sur votre site web

**Je propose donc**

**Une formation individuelle personnalisée complète en 8 modules :**

**« Concevoir et mettre œuvre sa stratégie de communication sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram »**

- **Module 1 : Définir votre stratégie**
- **Module 2 : Définir un positionnement différenciant**
- **Module 3 : Optimiser le profil de vos comptes/pages**
- **Module 4 : Créer des contenus pertinents**
- **Module 5 : Optimiser la rédaction de vos posts et votre organisation**
- **Module 6 : Développer une communauté d'abonnés qualifiés**
- **Module 7 : Convertir vos abonnés en clients**
- **Module 8 : Mettre en place de la publicité**

14h d'accompagnement individuel en visio conférence (ZOOM)

+ 30 heures d'accès aux supports pédagogiques et tutoriels vidéos

avec accès aux mises à jour de la formation post formation

+ Des exercices de mise en application

**La formation est finançable via les droits à formation :**

**CPF, Agefice, OPCO ....**

**Pour vous et vos salariés**

**Ou via les aides régionales à la numérisation**

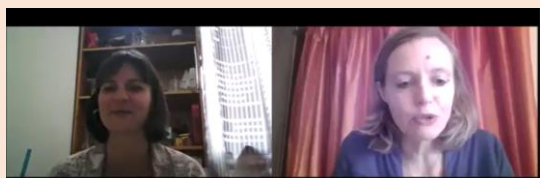
**En savoir plus**  
**Formation individuelle**

**En savoir plus**  
**Formation 100% en ligne**

# Témoignages clients ...

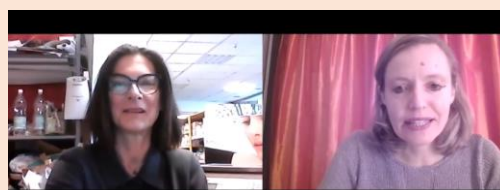
Regardez le témoignage Vidéo de Chloé  
(magasin de prêt à porter)

<https://bit.ly/3xgT1pY>



Regardez le témoignage  
Vidéo de Marie-Agnès (épicerie bio)

<https://bit.ly/3ldeRsm>



## Quelques avis sur Google My Business :



**Quey Maroquinier**

1 avis

★★★★★ il y a 3 mois

**Aspects positifs :** Professionnalisme, Réactivité

J'ai eu la chance de profiter de l'excellente expertise d'Olivia concernant la digitalisation de mon magasin. J'ai particulièrement apprécié ses grandes compétences et ses grandes connaissances sur tous les supports de communication digitaux. Grâce à sa bienveillance et à son énergie positive elle m'a motivé à publier des contenus de qualité sur les réseaux sociaux tout en analysant les performances pour continuer de progresser. Je recommande vivement la formation et l'accompagnement qu'elle propose. Elle s'adapte à votre personnalité, à vos connaissances, à vos envies et vos besoins. Un très grand Merci !

Visité en avril



**STEPHANIE RABALLAND**

1 avis

★★★★★ il y a 3 mois

**Aspects positifs :** Professionnalisme, Qualité, Réactivité

Formation sur « se développer sur les réseaux sociaux » très efficace ! Je recommande vivement Olivia pour son écoute des besoins, son adaptabilité et sa perspicacité ! Je ne suis pas une pro de l'informatique mais j'ai quand même réussi à faire l'essentiel et cela se ressent immédiatement sur mon audience.

La relation par visio et prise de main est aussi très agréable, personnalisée et nous fait gagner beaucoup de temps ! Vraiment ravie de cette formation 😊🙏

Visité en avril



**SARL L'Atipik**

1 avis

★★★★★ il y a un mois

**Aspects positifs :** Professionnalisme, Qualité, Rapport qualité-prix, Réactivité

J'ai suivi une formation "réseaux sociaux" avec Olivia et je recommande vivement.

J'en suis très satisfaite pour les raisons suivantes:

J'ai enrichi mes connaissances sur les différents réseaux, en particulier Instagram.

J'ai mieux ciblé ma communication.

Olivia s'est totalement adapté à mes horaires, mes contraintes, mon métier et ma personnalité; du sur mesure!!

Un grand merci.

Visité en juin

# A votre disposition



**Olivia CHARRADE**  
**Formatrice et Consultante en Marketing Digital**  
**spécialisée dans l'accompagnement des artisans-commerçants**

**Mail :** [olivia@commercedexception.fr](mailto:olivia@commercedexception.fr)

**Tél :** 06 70 45 89 80

**Suivez-moi sur Instagram :** [@commercedexception](https://www.instagram.com/commercedexception)