

Les fonctionnalités de la Page Facebook Professionnelle

1. Avant-Propos

Aujourd'hui Facebook est bien plus qu'un simple réseau social, c'est un véritable outil de communication. Cette plateforme vous propose une multitude d'opportunités notamment pour les petites structures :

- Augmentation de votre visibilité sur le Web.
- Création d'une relation de confiance et d'un capital sympathie avec vos clients pour les fidéliser.
- Traitement des réclamations et des demandes de vos clients.

La création d'une **Page Facebook Professionnelle destinée aux entreprises gratuitement.**

L'animation de votre page Facebook n'est pas à sous-estimer : *Rédaction et publication des posts, interaction avec une communauté, analyse des statistiques ...* Ce qui nécessitera cependant du temps.

Vous pouvez acquérir de nouveaux abonnés ou faire la promotion de votre activités grâce à la fonctionnalité publicité « [Facebook Ads](#) » qui représente un coût selon l'action et le budget que vous souhaitez mettre en place.

Profil ou Page Facebook ?

Les conditions générales de Facebook à ce sujet sont formelles : *"Vous n'utiliserez pas votre journal personnel principalement à des fins commerciales. Si vous souhaitez vous livrer à des activités commerciales par le biais de Facebook, vous devrez utiliser une Page Facebook spécialement conçue à cet effet."*

Attention, si vous ne respectez pas ces conditions d'utilisation, Facebook se réserve le droit de fermer votre compte sans préavis.

Les différences entre un « profil » et « une page » Facebook

	Le Profil	La Page
Nature	Est destiné strictement à un usage individuel , non commercial ou promotionnel	Permet de constituer une véritable communauté sur le Web avec laquelle vous pourrez interagir.
Qui ?	Concerne un particulier.	Concerne une entreprise, une organisation ou une personnalité, un représentant officiel de la personne ou de l'entité (sauf page communautaire).
Publique	Libre choix de paramétrer les publications en « privé » ou « publique ».	<ul style="list-style-type: none"> • Tout le monde a accès au contenu de votre page, même pour les personnes qui ne sont pas connectées à Facebook. • Vos publications sont référéncées les moteurs de recherches Google et Bing comme un site internet.
Relations	<ul style="list-style-type: none"> • Des « ami(e)s ». • Toutes les demandes d'ajout « d'amis » nécessitent de votre part une validation. • Vous pouvez échanger avec d'autres profils en créant des groupes Facebook. • Vous pouvez chercher de nouveaux contacts. • Vous pouvez directement interagir sur les publications des profils personnels. • Vous pouvez envoyer des messages en privé (via Messenger). 	<ul style="list-style-type: none"> • Des « j'aime ». • Toute personne ayant un compte Facebook peut « aimer » votre Page. • <i>Vous ne pouvez pas chercher de nouveaux contacts directement</i> il faut attendre que les fans viennent jusqu'à vous. • Vous ne pouvez pas interagir sur les publications d'une page Pro. • <i>Vous pouvez envoyer des messages en privé (via Messenger) uniquement aux personnes qui « aiment »</i> votre Page.
Applications et fonctionnalités	Possibilité de lier Twitter ou Instagram à votre Profil.	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'ajout et de création d'applications sur votre Page. • Accès aux statistiques et indicateurs clés concernant vos publications, afin de mesurer l'efficacité de votre activité sur le réseau. • Vous pouvez programmer vos publications, promouvoir votre page, votre site, une offre et cibler une audience en particulier grâce au service de publicité de Facebook. • Vous pouvez organiser des jeux concours.
Limites	<ul style="list-style-type: none"> • Maximum 5 000 « amis ». • S'abonner à 5 000 personnes. • Avoir un nombre d'abonnés limités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune limite sur le nombre de « j'aime ». • La page peut être gérée par plusieurs administrateurs simultanément.

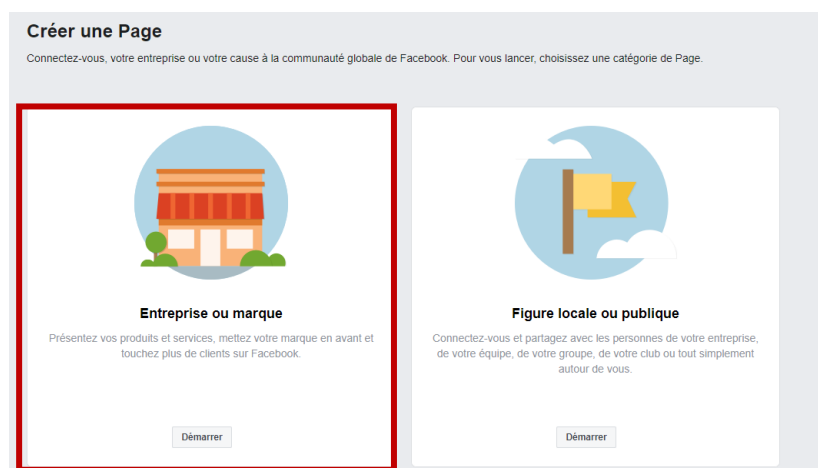
2. Comment créer ma « page Facebook Entreprise »

Il est possible de :

- [Transformer un Profil en Page](#), si vous avez créé un profil pour votre entreprise au lieu d'une Page.
- [Fusionner deux Pages](#).
- Créer une Page Facebook sans avoir de profil personnel (pas conseiller car il vous manquerait certaines options)
- Si vous avez créé une Page sans avoir de profil Facebook, vous pouvez créer votre profil et de vous nommer comme administrateur de la Page.

1. **Connectez-vous à votre profil personnel Facebook.** Si vous n'avez pas de profil Facebook, créez-vous-en un avant de pouvoir créer votre page pro.

2. Une fois connecté à votre profil personnel, sélectionnez le menu déroulant à droite puis cliquez sur « **créer une page** ».



Entreprise ou marque
Connectez-vous à vos clients, développez votre audience et présentez vos produits grâce à une Page professionnelle gratuite.

Nom de la Page
Donnez un nom à votre Page

Catégorie
Ajoutez une catégorie pour décrire votre Page

Quand vous créez une Page sur Facebook, les Règles relatives aux événements, aux groupes et aux Pages s'appliquent.

Continuer



3. Les fonctionnalités de base à ne pas négliger

Écrivez votre histoire !

Depuis l'onglet à propos, cliquez sur **“Décrivez votre entreprise”** et la rubrique **« A propos »** : décrivez votre activité.

Accordez une importance particulière à la description ce sera l'un des éléments de présentation visible directement sur votre page en dehors de votre photo de profil.

Eviter le fameux copier-coller entre les deux rubriques !

Pourquoi ajouter les membres de votre équipe ?

Pour une vraie marque de confiance et de proximité avec vos clients. Les membres de votre équipe peuvent promouvoir votre page par leurs propres réseaux.

The screenshot shows the Facebook Business Page for 'La bonne adresse'. On the left is the navigation menu with 'À propos' highlighted in red. The main content area is divided into sections: 'GÉNÉRAL' (Category: Shopping et vente au détail, Name: La bonne adresse, Username: Créer un nom d'utilisateur de Page), 'INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE' (Modify professional info, Start date, Modify types of businesses), 'COORDONNÉES SUPPLÉMENTAIRES' (Add email, Add website, Modify other accounts), and 'PLUS D'INFORMATIONS' (Modify 'À propos', Modify legal mentions, Add menu, Modify privacy policy, Page ID: 109313887381391, Category: Shopping et vente au détail). On the right, the 'Notre histoire' section is visible with a red box around '+ Décrivez votre entreprise' and another around 'MEMBRES DE L'ÉQUIPE'. A blue tooltip reads: 'Une nouvelle manière de raconter votre histoire. Ceci est un nouvel espace pour partager des informations spéciales sur votre entreprise. Cliquez n'importe où sur la fiche pour commencer les modifications.'

Facebook vous permet de choisir un **nom d'utilisateur pour votre page**.

Votre Page sera plus facile à trouver si elle a un nom d'utilisateur unique. Les Pages avec des noms d'utilisateur peuvent aussi créer des URL (Adresse d'un site ou d'une page sur Internet) personnalisées qui permettent aux internautes d'y accéder rapidement.

Cliquez sur l'onglet **“À propos”** dans le menu de gauche, puis sur **“Créez un nom d'utilisateur de page”**.

Exemple pour cet exemple de page : @labonneadresse

Communication – Les fonctionnalités d'une page Facebook Professionnelle

© FNCV – 50 rue Raymond Poincaré – 54000 NANCY – contact@fncv.org – Tél. 03 83 41 87 33

Inciter les visiteurs de votre page !

Le **bouton call to action** d'une page professionnelle est la meilleure opportunité de **capter des clients prospects et de fidéliser vos clients**.

Vous avez **d'autres options** en cliquant sur **"Ajouter un bouton"** en haut à droite de votre écran :

- *Réserver chez vous*
- *Vous contacter*
- *En savoir plus sur votre entreprise*
- *Acheter chez vous*
- *Télécharger votre app ou jouer à votre jeu*

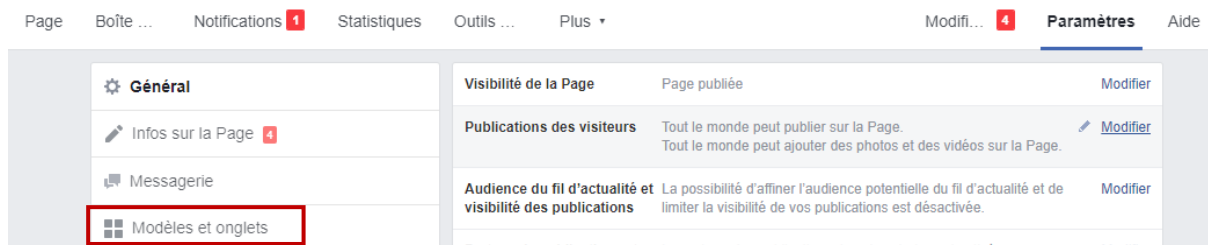


Personnaliser votre page Facebook professionnelle

Facebook propose **10 modèles de page différents** pour répondre au mieux aux besoins de votre activité :

- *Page standard*
- *Entreprise*
- *Lieux*
- *Organisation à but non lucratif*
- *Personnalités politiques*
- *Services*
- *Restaurants et cafés*
- *Shopping avec la possibilité de créer votre boutique via Facebook (voir notre fiche « vendre sur Facebook »)*
- *Page vidéo*

Pour accéder à ces modèles, cliquez sur **« Paramètres »** en haut à gauche de votre page puis **"Modèles et onglets"** dans le menu de gauche, puis sous **"Modèles"**, cliquez sur **"Modifier"**.



Communication – Les fonctionnalités d'une page Facebook Professionnelle

© FNCV – 50 rue Raymond Poincaré – 54000 NANCY – contact@fncv.org – Tél. 03 83 41 87 33

Page Boîte d... Notifications 1 Statistiques Outils ... Plus Paramètres Aide

Général
Messagerie
Infos sur la Page
Modèles et onglets
Billetterie de l'évènement
Attribution des publications
Notifications
Messagerie avancée
Rôles de la Page
Personnes et autres Pages
Audience de Page préférée
Autorisations
Contenu de marque
Instagram
À la une
Crosspostage

Modèles et onglets

Configurer des actions et des onglets pour votre page

Modèles

Choisissez un modèle avec des boutons et des onglets par défaut conçus pour aider votre Page.

Modèle actuel : **Standard** [Modifier](#)

Onglets

Faites un glisser-déposer des onglets par leur nom pour les réorganiser. L'ordre des onglets détermine également l'ordre des sections que les personnes voient tout en haut de votre Page.

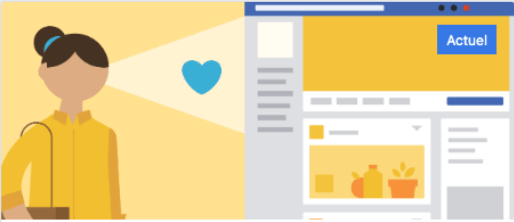
Utiliser les onglets par défaut OUI

Activez les onglets par défaut pour utiliser ceux qui selon nous seront les plus performants pour votre type de Page.

Accueil [Paramètres](#)

Modèles

Choisissez un modèle avec des boutons et des onglets par défaut conçus pour aider votre Page.



Standard [Voir les détails](#)

[Annuler](#)

Ajouter et organiser les onglets

Vous pouvez **changer ici l'ordre de vos onglets ou en ajouter d'autres en fonction de vos besoins**. Ces onglets apparaissent dans le menu de gauche de votre page sous votre photo de profil.

Accéder à cette fonction de la même manière que pour modifier les modèles (voir ci-dessus)

Utiliser les onglets par défaut OUI

Activez les onglets par défaut pour utiliser ceux qui selon nous seront les plus performants pour votre type de Page.

Accueil	Paramètres
☰ Publications	Paramètres
☰ Évènements	Paramètres
☰ Avis	Paramètres
☰ Vidéos	Paramètres
☰ Photos	Paramètres
☰ À propos	Paramètres
☰ Communauté	Paramètres
☰ Groupes	Paramètres

Ajouter un onglet

Vous pouvez « ajouter un onglet » dans la liste ci-dessous :

- **Services** : pour ajouter un espace où mettre en avant les services que vous proposez.
- **Live** : pour afficher des vidéos en direct relatives à votre Page.
- **Articles** : pour mettre en avant des articles pour votre Page.

Connectez votre compte Instagram directement sur page Facebook

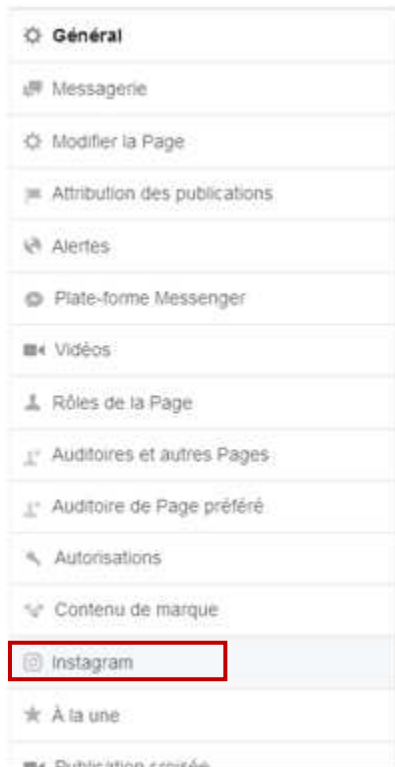
Le fait de partager chacun de vos posts Instagram sur Facebook vous permettra d'**augmenter votre visibilité**. Les personnes qui vous suivent sur Instagram et les personnes qui vous suivent sur Facebook ne sont pas forcément les mêmes. Ainsi les personnes qui ne vous suivent pas sur Instagram pourront tout de même voir vos posts.

C'est aussi un gain de temps, vous n'aurez qu'un seul post, celui d'Instagram. Le fait de le partager sur Facebook anime automatiquement votre page en même temps **un post en moins à faire sur Facebook**.

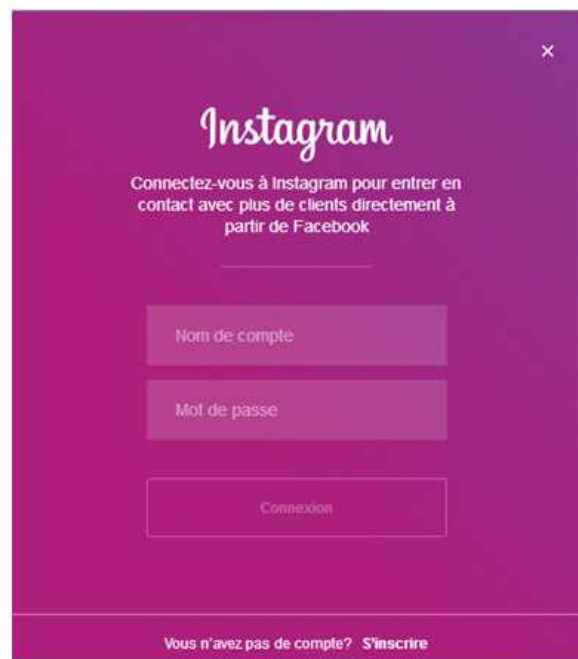
Choisissez l'onglet Instagram dans le menu de gauche et appuyez sur « **Se connecter** »

Communication – Les fonctionnalités d'une page Facebook Professionnelle

© FNCV – 50 rue Raymond Poincaré – 54000 NANCY – contact@fncv.org – Tél. 03 83 41 87 33

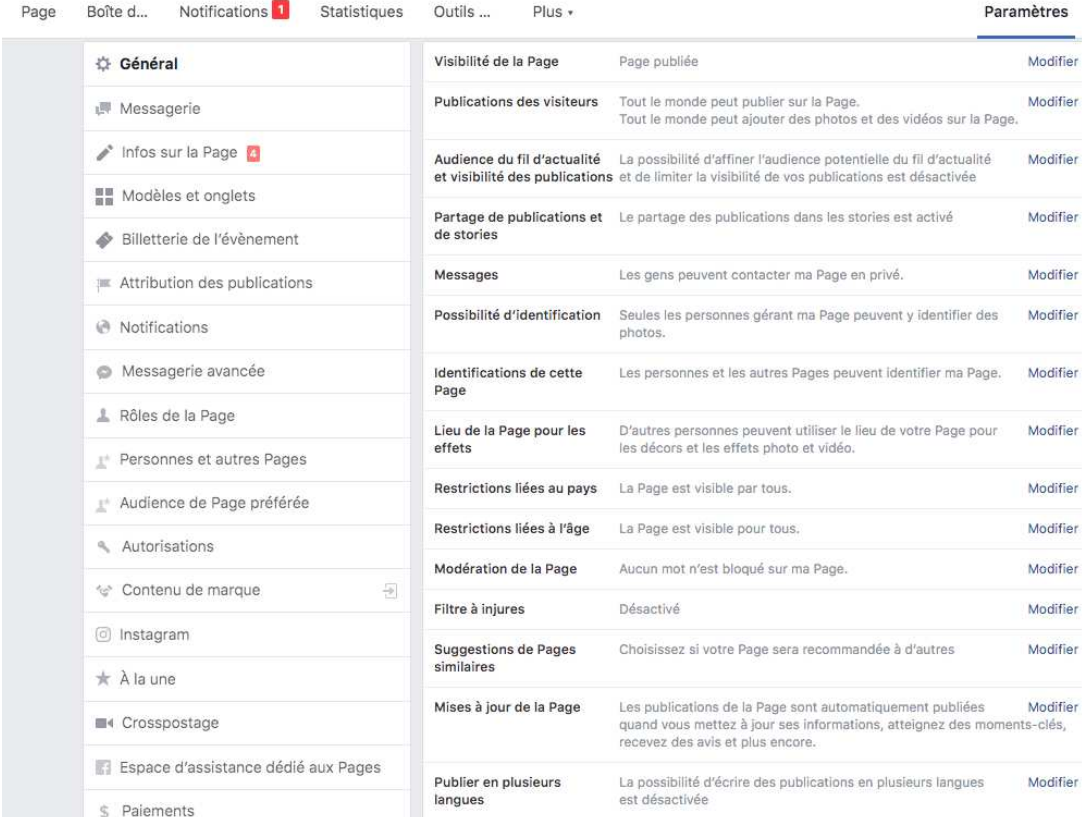


Entrer votre mot de passe et nom d'utilisateur.



Les bons réglages

Dans « **paramètres** ». Vous pourrez laisser la plupart de ces réglages tels quels. Passez-les en revue et changez tout ce qui vous semble pertinent par rapport à votre activité et type de clientèle.



The screenshot shows the Facebook Page settings interface. At the top, there are navigation tabs: Page, Boîte d'envoi, Notifications (with a red notification icon), Statistiques, Outils..., and Plus. The 'Paramètres' tab is selected. On the left, a sidebar lists various settings categories: Général, Messagerie, Infos sur la Page (with a red notification icon), Modèles et onglets, Billetterie de l'évènement, Attribution des publications, Notifications, Messagerie avancée, Rôles de la Page, Personnes et autres Pages, Audience de Page préférée, Autorisations, Contenu de marque, Instagram, À la une, Crosspostage, Espace d'assistance dédié aux Pages, and Paiements. The main content area displays a list of settings, each with a title, a description of the current state, and a 'Modifier' button.

Paramètre	Description	Action
Visibilité de la Page	Page publiée	Modifier
Publications des visiteurs	Tout le monde peut publier sur la Page. Tout le monde peut ajouter des photos et des vidéos sur la Page.	Modifier
Audience du fil d'actualité et visibilité des publications	La possibilité d'affiner l'audience potentielle du fil d'actualité et de limiter la visibilité de vos publications est désactivée	Modifier
Partage de publications et de stories	Le partage des publications dans les stories est activé	Modifier
Messages	Les gens peuvent contacter ma Page en privé.	Modifier
Possibilité d'identification	Seules les personnes gérant ma Page peuvent y identifier des photos.	Modifier
Identifications de cette Page	Les personnes et les autres Pages peuvent identifier ma Page.	Modifier
Lieu de la Page pour les effets	D'autres personnes peuvent utiliser le lieu de votre Page pour les décors et les effets photo et vidéo.	Modifier
Restrictions liées au pays	La Page est visible par tous.	Modifier
Restrictions liées à l'âge	La Page est visible pour tous.	Modifier
Modération de la Page	Aucun mot n'est bloqué sur ma Page.	Modifier
Filtre à injures	Désactivé	Modifier
Suggestions de Pages similaires	Choisissez si votre Page sera recommandée à d'autres	Modifier
Mises à jour de la Page	Les publications de la Page sont automatiquement publiées quand vous mettez à jour ses informations, atteignez des moments-clés, recevez des avis et plus encore.	Modifier
Publier en plusieurs langues	La possibilité d'écrire des publications en plusieurs langues est désactivée	Modifier

Activez un message d'accueil sur Messenger

Facebook permet de **configurer des messages automatiques** dans son système de messagerie Facebook Messenger.


Cliquez sur "**Paramètres**" puis sur "**Messagerie**".


Pour concevoir un message de réponse automatique, cliquez sur **modifier**, rédigez votre message dans « **votre réponse automatique** » puis « **enregistrer** ». Les messages sont automatiquement programmés.

On peut personnaliser les messages de réponse automatique en cliquant sur « **Ajouter une personnalisation** ».

Réponses automatiques

Accueillez les clients	▼
Message d'absence	Non
Réponse automatique	<input type="checkbox"/>
Donnez des informations sur votre Page	▼
Questions/réponses	<input checked="" type="checkbox"/>
Répondre aux commentaires	▼
Page recommandée	<input type="checkbox"/>
Page non recommandée	<input type="checkbox"/>
Communiquer sur les offres d'emploi	▼
Candidature reçue	<input type="checkbox"/>
Communiquer sur les rendez-vous	▼
Rappels	<input checked="" type="checkbox"/>
Messages de rappel	<input type="checkbox"/>

 **Délai**
Envoyée instantanément

 **Message**
Personnalisez le message que vous envoyez.

Texte 393

Bonjour, merci de nous avoir contactés. Nous avons reçu votre message et apprécions votre prise de contact.

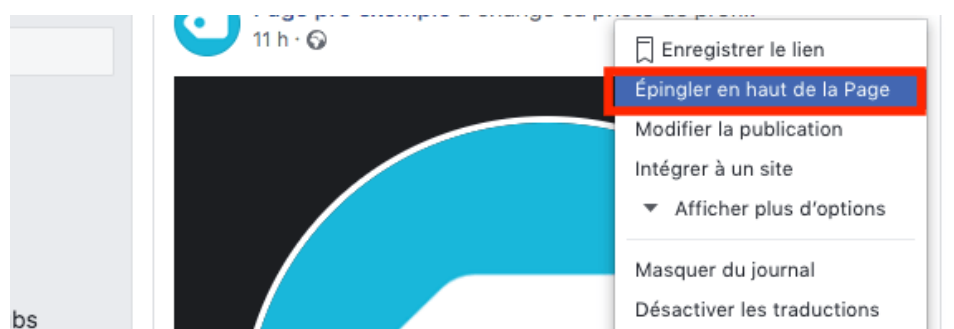
[Ajouter une personnalisation](#)

Créer votre premier post et le mettre en avant sur votre page.

Facebook vous permet de mettre l'un de vos posts en avant en le plaçant en première position du fil d'actualité de votre page. C'est la première chose que les visiteurs voient lorsqu'ils arrivent sur votre page.

Facebook fournit par ailleurs de nombreuses options de publication comme ajouter un événement, une offre, une vidéo...

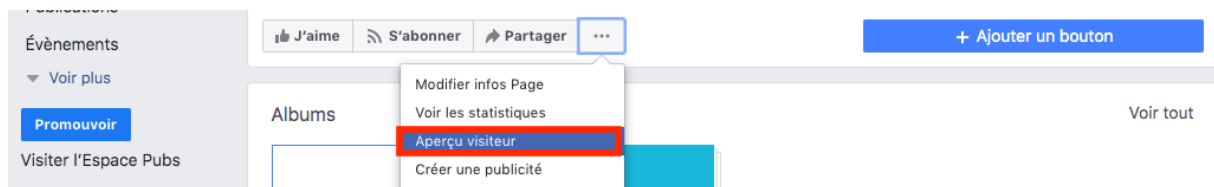
Vous pouvez « épingler » une publication en haut de votre fil d'actualité en cliquant sur les trois petits points en haut du post, et cliquez sur "Épinglez en haut de la page". Vous pouvez vérifier que votre manipulation à fonctionner grâce à l'apparition d'un petit icône punaise bleue.



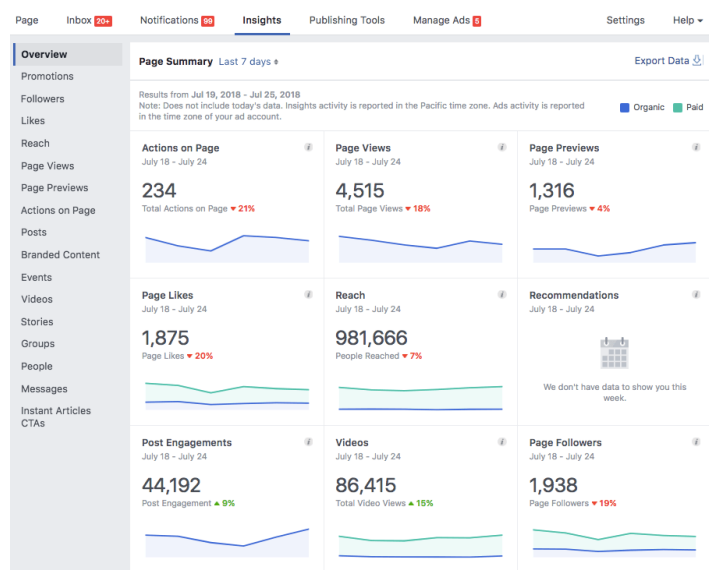
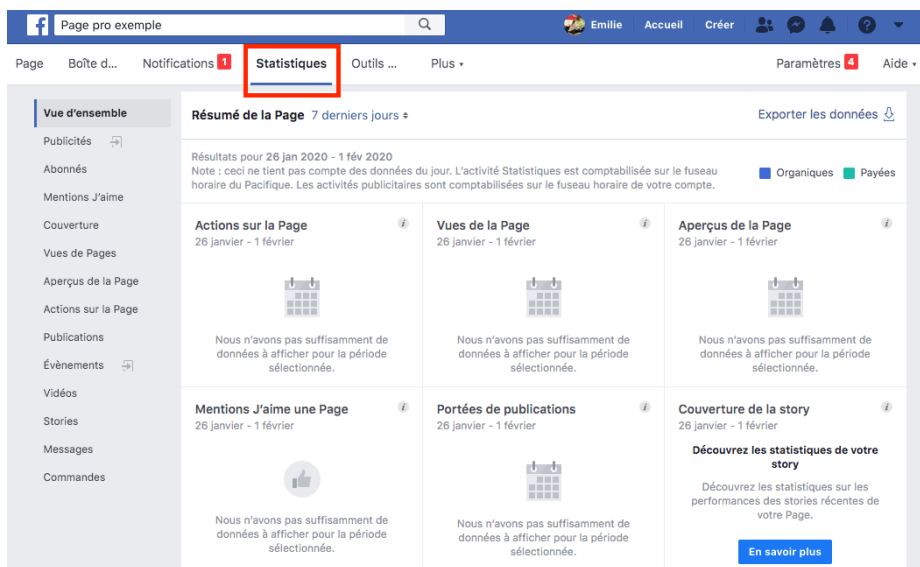
Évaluer votre page

En tant que visiteur : Avant de partager votre page, vérifiez comment elle apparaît pour votre audience. Cette option vous permet d'afficher votre page telle qu'elle est vue par les autres.

Pour revenir en mode normal, cliquez sur "Revenez à votre affichage"



En tant qu'administrateur : Facebook enregistre les interactions avec votre page afin de vous fournir une série d'indicateurs et de statistiques très utiles. Ces données sont accessibles en cliquant sur "Statistiques".



Communication – Les fonctionnalités d'une page Facebook Professionnelle

© FNCV – 50 rue Raymond Poincaré – 54000 NANCY – contact@fncv.org – Tél. 03 83 41 87 33

4. Des petits + pour promouvoir et alimenter votre page

Inviter ses amis à « aimer » votre page pour commencer à promouvoir votre page pour la lancer sur une bonne dynamique.

« Aimer » d'autres pages afin de vous permettre de voir leur contenu s'afficher sur le fil d'actualité de votre profil d'administrateur. Certaines publications d'autre profil peuvent être intéressantes à partager sur le fil d'actualité de votre page professionnelle.

Publier régulièrement sur votre page Facebook. La régularité est la clé du succès ainsi que la qualité des contenus.

Quelques recommandations :

- **Les actualités de votre secteur et les temps forts de la vie de votre activité.**
- **L'annonce des nouveautés** produits ou services.
- **Les projets** sur lesquels vous travaillez ou les clients/fournisseurs qui vous font confiance.
- **Les événements**, salons ou manifestations auxquels vous participez.
- **Des promotions**, concours et actions spéciales.
- **Des invitations** personnalisées (n'hésitez pas à créer des « événements » originaux (défilé de mode, buffets dinatoires, ...)
- **Des sondages**, des questions sur vos produits (actuels et à venir).

Varié les types de publication pour dynamiser votre page, en variant avec :

- **Des photos** qui mettent à l'honneur vos équipes, vos clients ou vos partenaires, etc.
- **Des reportages** photos ou vidéos sur les événements que vous organisez ou auxquels vous participez.
- **Des liens** vers des articles intéressants ou des informations utiles pour vos clients.
- **Des vidéos**
- **Des articles** publiés sur votre site ou directement sur Facebook.
- **Des quizz** et des sondages.
- **Des concours ou des coupons** pour promouvoir votre activité.

Proposez la fonctionnalité « offre » de votre page Facebook

Les offres sont **gratuites et faciles à créer**. Elles peuvent vous aider à faire revenir vos clients actuels et à en attirer de nouveaux en créant **des coupons et des remises directement à partir de votre Page professionnelle Facebook**, et informez-les sur vos offres spéciales et bons plans. Idéal pour **générer des ventes en ligne ou en magasin**. Vous pouvez choisir si les personnes peuvent utiliser votre offre en ligne, en magasin ou les deux.

A vous de jouer !