

L'importance des messages automatiques sur Facebook

Dans ce petit tutoriel, nous allons vous aider à comprendre l'intérêt de bien mettre en forme vos messages automatiques, envoyés depuis votre page Facebook.



Pour qui ? Ce tuto s'adresse à l'ensemble des socioprofessionnels du tourisme possédant une page Facebook.

1 Pourquoi le faire ?

“Quelle est l'utilité de bien soigner mon message automatique sur ma page Facebook ?”

Votre page Facebook représente la vitrine de votre activité. Que vous soyez restaurateurs, hébergeurs ou que vous proposiez des activités de loisirs, il est important de donner une bonne image de vous dès la première prise de contact entre vos clients et vous. Les pages Facebook sont de plus en plus consultées par les utilisateurs, avant même qu'ils aient mis un pied dans votre structure. Les utilisateurs recherchent régulièrement des informations sur la structure, telles que l'adresse, l'adresse mail, le numéro de téléphone ou encore les nouveautés et les produits/services proposés, sont tout autant d'informations à communiquer de façon claire.

2 Comment le faire ?

“Comment savoir si mon message est le bon ?”

Pour savoir si votre message est clair, inversez les rôles. Demandez-vous comment, en temps que client, vous souhaiteriez que l'on vous accueille et que l'on vous parle, quand vous prenez contact avec une marque.

Alors on commence par les formules de politesse ! Conversation en ligne, ne veut pas dire qu'il faut en oublier les bonnes manières !

- Pour **débuter le message** : “Bonjour / Bienvenue chez [nom de l'entreprise]”, “Merci de nous avoir contacté / Je vous remercie d'avoir pris contact avec nous”.
- Ensuite, assurez à votre client que vous allez **apporter une réponse** à sa demande dans les plus **brefs délais** et / ou lui **indiquer de vous contacter par un autre moyen** de communication (mail, téléphone) si vous préférez un autre mode de contact.
- En plus de votre numéro de téléphone/mail, n'hésitez pas à **rappeler vos jours et horaires d'ouverture** (pour les établissements physiques).
- Si **vous possédez un site internet**, vous pouvez indiquer le lien URL de celui-ci, par exemple “En attendant un retour/une réponse de notre part, nous vous invitons à consulter notre site internet pour découvrir nos prestations/services/produits.”
- Enfin, **signez** par votre nom/prénom, votre rôle au sein de la structure ou au nom de votre équipe.



Essayez d'apporter une **réponse rapidement** à votre interlocuteur (~24h). Si vous n'êtes pas à l'aise avec Messenger proposez à la personne de vous rappeler sur un créneau horaire ou prenez ses coordonnées pour la recontacter.

3 L'objectif

L'objectif, vous l'aurez compris, est de soigner l'image du premier contact avec votre clientèle. Un **message sympathique renverra une bonne image** de vous et votre entreprise auprès du client. Il sera donc plus **enclin à découvrir vos services et vos produits**, et donc potentiellement consommer chez vous.

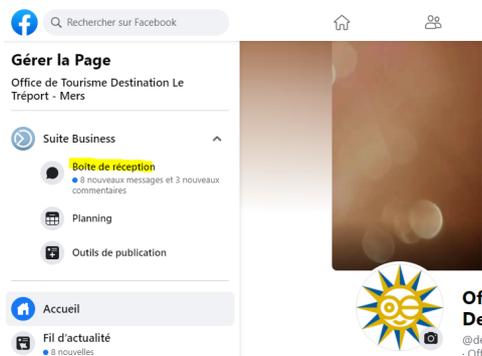


Les consommateurs favorisent l'achat d'un produit par rapport à un autre, pour la qualité mais aussi pour les valeurs défendues par la marque et ce que le produit/service va leur apporter, notamment en terme de bien-être.

Et en pratique, comment modifier ou écrire ce message ?

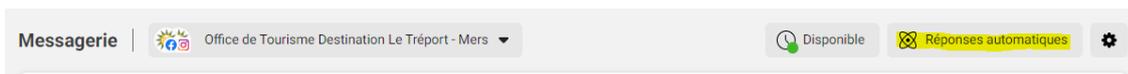
Tuto à réaliser depuis un ordinateur.

Etape 1 :



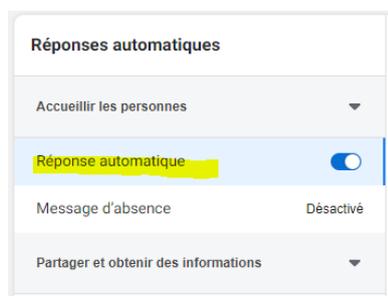
Rendez-vous sur votre **page Facebook**, depuis le **fil d'actualité** (page d'accueil), aller dans le panneau de gauche, dans la rubrique **"Suite Business"**, cliquez sur **"Boîte de réception"**.

Etape 2 :



Vous arrivez sur l'interface **"Messagerie"**, tout en haut à gauche se trouve le bouton **"Réponses automatiques"**, cliquez dessus.

Etape 3 :



Cochez **"Réponse automatique"**, une nouvelle fenêtre va s'ouvrir.

Etape 4 :



Dès que la rubrique **"Réponse automatique"** s'ouvre, cliquez sur le bouton bleu en bas à gauche **"Modifier le message"**.

Sur votre droite, un téléphone est simulé avec votre texte, ce qui vous permet de vous rendre compte de ce que cela donne en cas concret.

Etape 5 :

Plate-forme
Choisissez où Office de Tourisme Destination Le Tréport - Mers envoie les réponses automatiques.

Messenger

Instagram

Délai
Envoyée instantanément

Message
Personnalisez le message que vous envoyez.

Texte 131

Bonjour Maryssia ✕

Merci de nous avoir contacté !

Nous avons bien reçu votre message et nous nous efforçons d'y répondre dans les plus brefs délais, du lundi au samedi de 10h à 12h et de 14h à 17h.

Vous pouvez également nous contacter par :

+ Ajouter un nom de client

Aller dans la rubrique **"Message"**. Dans cette section, vous pourrez **modifier le message**, qui apparaîtra dans sa totalité sur la droite (sur l'écran de téléphone).

Etape 6 :

D
Prénom du destinataire

E
Nom du destinataire

M
Nom complet du destinataire

P
Lien vers la Page Facebook

T
Site web

Numéro de téléphone

Adresse e-mail

Adresse

+ Ajouter un nom de client

Une fois le message formulé, **placez votre curseur dans le texte** en fonction de l'endroit où vous souhaitez **insérer les informations suivantes** : nom / prénom du destinataire, lien vers la page Facebook, site web, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse.

Etape 7 :

Message
Personnalisez le message que vous envoyez.

Texte 167

Bonjour Maryssia ✕

Merci de nous avoir contacté !

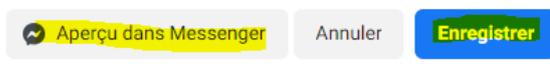
Nous avons bien reçu votre message et nous nous efforçons d'y répondre dans les plus brefs délais, du lundi au samedi de 10h à 12h et de 14h à 17h.

Vous pouvez également nous contacter par :

+ Ajouter un nom de client

Quand vous **cliquez sur une option**, celle-ci **s'insère automatiquement dans le corps du message**. Pour vous donner un exemple, il prendra automatiquement votre nom ou prénom (en fonction de l'option souhaitée) et se modifiera automatiquement en fonction du destinataire.

Etape 8 :



Une fois que votre message vous convient, **vous devez l'enregistrer**. Vous pouvez également procéder à un test en cliquant sur **"Aperçu dans Messenger"**. Un message vous sera envoyé, quelques minutes après, afin de vous donner une idée de la présentation et de ce que verront vos clients, dès lors qu'ils recevront ce message automatique.