

# Guide d'utilisation de médias sociaux des gares CFF

Équipe Social Media,  
21 février 2019



## Table des matières.

1. Concept Médias sociaux Gares
2. Exemple de la gare de Berne
3. Participation des locataires
4. Bon à savoir
5. Contact





# 1. Concept de «story hub» des gares.

## **Notre idée**

Notre positionnement «Des gares ouvertes à tous», nous communiquons à toutes les personnes en gare de Bâle CFF, Berne, Lucerne et Genève Cornavin l'impression, qu'elles peuvent faire des achats en gare à tout moment.

## **Notre mission**

Faire en sorte que les gens considèrent les gares comme des lieux incontournables de shopping et de détente.

## **Nos histoires**

Présenter des histoires passionnantes des locataires: offres, avantages, événements, actions.

## **Chaînes**

Pour chaque gare, nous publions des histoires sur les sites locaux de Facebook, Instagram et Ron Orp.





# 1. Concept de publication d'histoires sur les gares dans les médias sociaux.

## Lancement

Parallèlement à **Berne**, les gares de **Bâle**, **Lucerne** et **Genève** lanceront en mars 2019 leur propre «story hub» sur les médias sociaux.

## Équipe Social Media

Avec le soutien des spécialistes de Ron Orp, l'équipe Médias sociaux élabore, gère et publie des histoires via les médias sociaux propres à la gare, à savoir Instagram, Facebook et Ron Orp.

## Prestation de l'équipe Social Media

Nous produisons des concepts et des contenus (photos, vidéos, textes) intéressants proposés par les locateurs, les publions sur les médias sociaux et via d'autres points de contact numériques, analysons leur succès et encadrons tous les locataires sur les réseaux sociaux.





# 1. Notre philosophie dans le domaine des médias sociaux.

- ✓ Chaque offre de locataire est un contenu pensé et réalisé comme une histoire.
- ✓ La gare vit grâce aux locataires et aux idées qu'ils proposent tous les mois pour les médias sociaux.
- ✓ Tous les locataires sont invités à partager leurs histoires via leurs propres canaux sur les médias sociaux.
- ✓ Les histoires sont publiées selon un ciblage géographique local, en fonction du groupe cible visé, par l'intermédiaire d'une distribution organique et payée.
- ✓ Ensemble, nous faisons de la gare une destination shopping majeure de la ville.





## 2. Exemple de la gare de Berne.

### Planification continue

L'équipe Social Media planifie chaque mois les histoires du mois suivant avec les locataires de la gare de Berne.

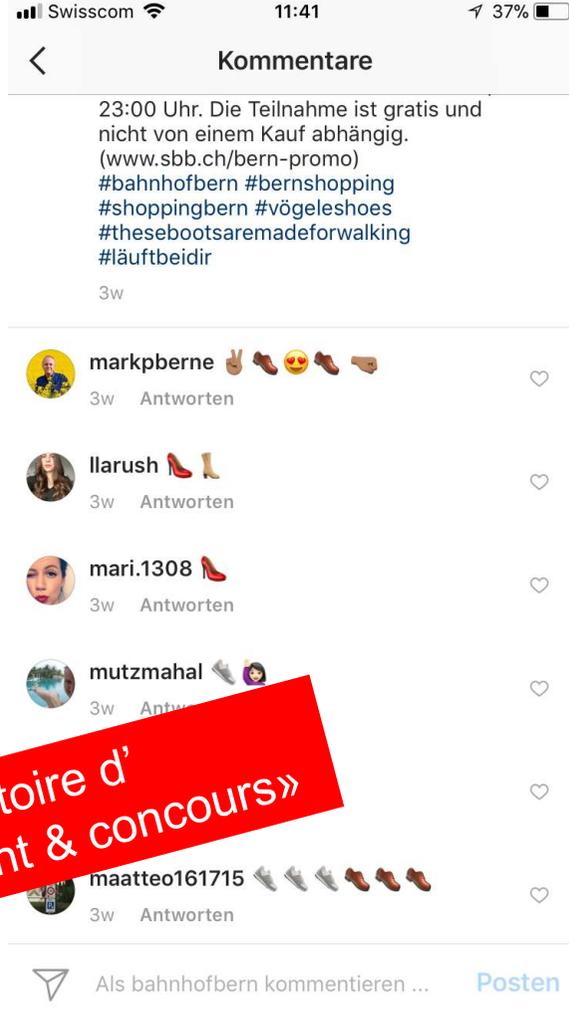
### Participation mensuelle des locataires

Tous les locataires sont invités à communiquer leurs promotions, leurs idées et leurs nouveautés à l'équipe Médias sociaux.

### Processus de réalisation

Après avoir reçu les informations à l'adresse [socialmedia.immobilier@cff.ch](mailto:socialmedia.immobilier@cff.ch), l'équipe élabore la planification de la rédaction, coordonne les délais, réalise des contenus photo, vidéo et texte et publie des histoires via les canaux locaux de Berne sur [Facebook](#), [Instagram](#) et [Ron Orp](#).







**Bahnhof Bern**  
16. Juni um 07:00 · 🌐

Heute startet die Live Band SBB ihre diesjährige musikalische Reise durch die Schweiz. Um 17.00 Uhr und um 18.30 Uhr bieten dir die rund fünfzig SBB Mitarbeitenden auf dem Galeriegeschoss einen Mix von Unterhaltungsmusik mit Rock & Pop über Bläserorchester-Originalwerke bis hin zur leichten Klassik.  
Mehr Infos: <http://livebandsbb.ch/>



Exemple d'histoire d'événement

Gefällt mir  
Du, Oh Mela, ... und 196 weitere Personen  
21 Mal geteilt  
Alle 9 Kommentare anzeigen

Donnerstag 08.06.17 #2550  
**RON ORP** **Bern**  
*Inspiriert dein Stadtleben*

**GUTEN MORGEN**

Wie du sicherlich gemerkt hast, erstrahle ich seit Kurzem **in neuem, aufgepimpten Gewand**. Zur Feier des Tages werfe ich einen Blick zurück auf die Entwicklung meines virtuellen Spielplatzes. **Hier findest du alle Stationen**, die meine Webseite in den letzten 13 Jahren durchlaufen hat. Happy Weekend!

Ron

**BERNPHOTOTRIP** → Stadtgespräch



Exemple d'histoire photo

Bild von Bahnhof Bern | Eigene Bilder hochladen

Swisscom 14:54 35%

Beitrag

bahnhofbern



Exemple d'histoire d'involverment / participation

Stat [Erneut hervorheben](#)

👍 💬 📍 ... 📌

Gefällt **diamondfashionloves** und 22 weiteren Personen

**bahnhofbern** Die einen hassen sie, die anderen lieben sie. So oder so, die Mom Jeans ist zurück! Im **@chicoreefashion** im Bahnhof Bern findest du eine tolle Auswahl, vom Retro Look bis hin zu high-waist Modellen. Was hältst du vom Trend? 🤖👉 (<http://bit.ly/2xbcYUh>).  
**#bahnhofbern #bernschopping #chicoree #chicoreefashion**





14. Juni um 11:30 · €

Dir fehlt noch das passende Schuhwerk für den Sommer? Dann ist heute dein Glückstag: Vögele Shoes verlost 3 Mal je ein Paar dieser hübschen Sandalen.

Was du tun musst: Gib unten im Kommentarfeld bis zum 18. Juni 2017 deine Schuhgröße an und tagge deine beste Freundin. Viel Glück!  
<http://bit.ly/Vögele-SBB...> Mehr anzeigen



Exemple d'histoire concours d'été

Gefällt mir · Teilen

Du, Andrea Scherer und 215 weitere Personen · Chronologisch

26 Mal geteilt

Vorherige Kommentare anzeigen · 2 von 308



Statistiken anzeigen · Erneut hervorheben

Gefällt diamondfashionloves, voegeleshoes und 131 weiteren Personen

**bahnhofbern** Dir fehlt noch das passende Schuhwerk für den Sommer? Dann ist heute dein Glückstag: @voegeleshoes verlost 3 Mal je ein Paar dieser hübschen Sandalen.

Was du tun musst: Gib unten im Kommentarfeld bis zum 18. Juni 2017 deine Schuhgröße an und tagge deine beste Freundin. Viel Glück! #bahnhofbern #voegeleshoes #wettbewerb

Alle 73 Kommentare anzeigen

natalia\_mastellaro 37 @sarahperrenoud

lorena\_br @joya\_yarine\_37 🤔🤔🤔🤔🤔

VOR 6 TAGEN

## Vögele Shoes

- Reichweite: 32'758 Pers.
- 362 Teilnehmer Wettbewerb
- Facebook: 523 Reaktionen
- Instagram: 202 Reaktionen

Anzeige



Dir fehlt noch das passende Schuhwerk für den Sommer?

Dann ist heute dein Glückstag: Vögele Shoes verlost 3 Mal je ein Paar dieser hübschen Sandalen.

[zum Wettbewerb](#)

Lancement  
en mars 2019



### 3. Participation des locataires à Berne, Bâle CFF, Lucerne et Genève Cornavin.

#### 1. Soumettre les thèmes pour le mois suivant

- Nouvelle ouverture
- Une promotion dans le point de vente
- Des événements, concours etc

Envoi par e-mail au plus tard le 25 du mois  
précédent Berne, Bâle CFF, Lucerne à:  
[socialmedia.immobilien@sbb.ch](mailto:socialmedia.immobilien@sbb.ch)  
Genève Cornavin à: [socialmedia.immobilier@cff.ch](mailto:socialmedia.immobilier@cff.ch)

#### 2. Plan de rédaction, délais et réalisation

- Élaboration de la planification par l'équipe Social Media
- Date de réalisation et de publication sur les médias sociaux

Délai de publication: jusqu'au  
1<sup>er</sup> du mois pour tous les  
locataires concernés

#### 3. Tirer parti des réseaux sociaux

- Production du contenu / de l'histoire par l'équipe Social Media
- Publication sur Facebook, Instagram, Ron Orp et via les médias de la gare
- Envoi de rapports et présence sur place



## 4. Bon à savoir.

Le hashtag de la gare doit être utilisé pour toutes les publications et mentions.

Toutes les publications et photos apparaîtront ainsi dans les flux automatiques de l'appli «Ma gare» et du WiFi CFF.

Hashtags officiels des gares:

#bahnhofbasel

#bahnhofbern

#garegeneve

#bahnhofluzern

The screenshot shows a mobile app interface for 'Bern'. At the top, there is a red header with a back arrow, the word 'Bern', and a double-headed arrow icon. Below the header, there is a red icon of a shopping bag and the text 'Bahnhof Bern Restaurants & Take Aways'. The main content is a photo of a breakfast spread on a table, including a coffee cup, a plate with two sandwiches, a notebook, and a brown bag. Below the photo, there is a text post in German: 'Das Frühstück ist die wichtigste Mahlzeit des Tages! ☺️👉 Ein Lehrsatz, der bei der @sandwichcompany\_bern nicht nur vermittelt, sondern auch gelebt wird. Darum gibt's beim Kauf eines Heissgetränks bis Ende März ein Silserli mit Schinken oder Emmentaler für nur CHF 2.90 dazu. 🍞 Besser kann der Tag nicht beginnen! 🥰'. Below the text, there are two bullet points and a list of hashtags: '#bahnhofbern #bern #sandwichcompany #food #aktion #silserli #äguete'. At the bottom left, there is a green dot and the text 'Heute bis 23:00 h geöffnet'. At the bottom right, there is a grey button with a person icon and three dots.



## 5. Contact.

Direction de projet médias sociaux Gares  
**Berne, Bâle CFF, Lucerne et Genève Cornavin**



Nadine Läderach



Claudia Sägesser

[socialmedia.immobilien@sbb.ch](mailto:socialmedia.immobilien@sbb.ch)

[socialmedia.immobilier@cff.ch](mailto:socialmedia.immobilier@cff.ch)



**Merci.**

