

5 étapes pour modérer un webinaire

Par James Hilliard, modérateur professionnel

Introduction

En 2007, lorsque vous organisiez un séminaire Web en direct, vous sortiez clairement du lot. De nos jours, ce n'est plus le cas. Les outils étant devenus plus faciles à utiliser et moins coûteux, les entreprises de toutes tailles ont adopté les séminaires Web comme un élément efficace d'une stratégie de marketing globale, conduisant à un raz de marée de webinaires. Tous les mardis, mercredis ou jeudis, généralement à 10 ou 11 h, vous pouvez trouver des centaines de sociétés hébergeant des séminaires Web en direct.

Alors, comment faire pour que votre séminaire Web se démarque des autres et soit vu et entendu par les bonnes personnes ? Est-ce que la réponse est d'utiliser de meilleurs outils d'automatisation du marketing ? Probablement. Une autre réponse est-elle d'avoir des titres et des résumés plus concis qui répondent davantage aux besoins de vos utilisateurs ? Oui. Devez-vous réfléchir à des contenus plus courts et changer d'horaires ? Absolument. De nombreux aspects dans le cycle de vie d'un séminaire Web ont un impact sur l'attrait de l'événement et sur la façon dont il parle au public. Nous nous concentrerons cependant dans ce document sur la façon dont l'événement est mené. En effet, vous pouvez bien bénéficier de la meilleure technologie, des titres les plus accrocheurs et du bon créneau dans la journée, votre événement peut quand même échouer lamentablement si vous n'avez pas consacré suffisamment de temps à sa préparation.

J'assiste à environ 3 séminaires Web par mois en tant que participant et à environ 20 autres par mois en qualité d'hôte et de producteur. Mes expériences m'ont amené à constater que la réussite d'un événement doit beaucoup à la façon dont il est mené, et cela ne vaut pas seulement pour la réussite de cet événement spécifique, mais de tous les événements produits et partagés par une équipe avec un public. Une bonne modération permet à vos participants de se sentir utiles et valorisés dans le cadre du séminaire Web. Une bonne modération fait ressortir les qualités professionnelles et la compétence du modérateur et des présentateurs. Une bonne modération crédibilise votre société en qualité de partenaire de confiance véritable. Une mauvaise modération fait exactement l'inverse, laissant les participants indifférents ou sceptiques.

Au cours des pages suivantes, je vais partager avec vous cinq éléments qui vous aideront à créer une base solide à partir de laquelle vos séminaires Web peuvent se développer et réussir. Si vous recherchez des conseils pour vous ou pour les modérateurs que vous recrutez, toutes les idées que je vais partager dans ce document donnent de très bons résultats. Je les ai mis en pratique au cours des sept dernières années et les ai utilisées sur plus de 1 000 séminaires Web en direct. Commençons tout de suite.

Exemples de résultats dans la recherche Google pour : « Webinaire en direct 18 septembre »*

RMM Webinaire de présentation en direct – 18/09/12 11h00 (HAP)

18 septembre : Webcast en direct sur l'accélération de l'innovation : Stockage de l'énergie

18-09-2012 – Webinaire – Présentation de l'effet d'ilot de chaleur Séminaire Web de 10h00 à 11h00

Webinaire en direct – 18 septembre 2012 : 7 étapes pour démarrer une organisation à but non lucratif

* Quelques résultats seulement parmi les 66 000 000 obtenus de la recherche Google

1. Find your voice.



Votre objectif en tant que modérateur est de rendre un séminaire Web attrayant et intéressant. Mais votre tâche consiste principalement à faciliter le bon déroulement du séminaire. Quand un problème survient, vous êtes la personne qui est censée assurer le bon déroulement de l'événement jusqu'à ce que les choses soient rétablies, et la meilleure façon d'y parvenir, c'est avec votre voix. Si un participant est déconnecté, vous devez intervenir et prendre la parole. Si une diapositive ne se présente pas correctement, déclenchant l'agacement d'un participant, vous devez intervenir et prendre la parole. Vous devez être capable de gérer ces situations avec sang-froid. Et pour ce faire, vous devez trouver votre voix. En ce sens, je ne parle pas du son provenant de votre larynx, mais de votre personnalité et de votre confiance en vous.

Permettez-moi de vous confier un secret : N'importe qui peut être modérateur ! Homme ou femme, jeune ou vieux, avec un accent ou pas. N'importe qui peut être modérateur ! Je crois que la clé c'est d'être vrai. Nous nous identifions plus facilement à des gens « vrais ». La publicité Dove célébrant des femmes de toutes formes, tailles et couleurs est une campagne vraie. Elle nous éloigne de l'image du modèle inaccessible. Alors, lorsque vous recherchez votre voix en tant que modérateur, n'essayez pas de prendre modèle sur un animateur radio des années 1950 avec le creux de la main derrière l'oreille, donnant à entendre des mots du plus profond de son registre vocal. Soyez vrai. Soyez vous-même.

Même si je veux que vous restiez vous-même, il y a des choses que vous pouvez apprendre des autres et la première étape est l'écoute. Je vous encourage donc à :



« GoToWebinar est une solution à toute épreuve. Leur outil de conférence Web sécurisé et fiable est la solution idéale pour assister nos clients et partenaires à l'échelle mondiale ainsi que nos employés internes ».

Denny Michael
Vice-président du Marketing,
AVST

- **écouter d'autres séminaires Web.** Si vous n'appréciez pas les longues introductions monotones au webinaire, alors n'agissez pas de même lors de vos propres événements. Écoutez comment les gens parlent lors de vos réunions hebdomadaires. Si le modérateur de la réunion omet d'inclure d'autres voix, faites le contraire lors de votre séminaire Web et soyez plus inclusif des autres participants.
- **écouter des discussions à la radio.** Dans le domaine de la radio, permettez-moi de suggérer l'émission de [Ronn Owens](#) sur KGO 810AM à San Francisco. Il a toujours été un de mes animateurs préférés. Il anime son émission d'une façon que beaucoup d'entre vous emploieront peut-être lorsque vous dirigerez vos séminaires Web, en agissant à la fois comme modérateur et comme expert. Ronn a un style familier, il ne prend pas position vis-à-vis des auditeurs et ne leur impose pas une idée contre leur gré. Les auditeurs ont envie d'appeler son émission - l'équivalent pour le séminaire Web de lever la main ou d'envoyer une question par SMS ou chat. Il fait aussi ce que font tous les grands modérateurs : il s'assure de donner la parole à tout le monde et que tout le monde soit inclus dans la conversation, et il le fait quel que soit le format de l'émission, en animant l'émission en solo, en partageant ses opinions ou des faits sur un sujet ou avec un invité (ce que nous appellerions un expert en la matière). En tant que jeune producteur et animateur de radio aspirant à la fin des années 90, j'ai écouté Ronn souvent. Cela m'a fortement aidé à trouver ma voix. De même, que vous écoutiez Ronn ou quelqu'un d'autre, écoutez les professionnels.
- **Je crois aussi que pour trouver votre voix, il est important d'être à l'écoute de vous-même.** Cela signifie qu'il faut s'exercer. Pour ceux d'entre vous qui pensez être de bons orateurs, je pense que vous avez probablement raison. Mais vous pouvez toujours vous améliorer. Alors exercez-vous. Cela ne vous fera pas de mal et ne prendra pas beaucoup de temps. Vous pouvez pratiquer la lecture de tout ou presque à haute voix. Les communiqués de presse de la société, les notes de réunion de votre équipe, les articles de magazine, les livres blancs ou les scripts d'ouverture et de clôture de la diffusion Web que j'ai inclus comme exemple dans ce document.
- **Et si parler à haute voix est bien, vous enregistrer, c'est encore mieux.** Vous n'avez pas besoin de quelque chose de compliqué ici. Vous pouvez vous enregistrer grâce au micro interne de votre PC (Windows Démarrer/Programmes/Accessoires/Divertissement/Magnétophone) ou même en utilisant votre iPhone ou un appareil photo numérique. L'idée est de vous entendre comme les autres vous entendent. Et encore, je ne parle pas du son réel - je parle du ton et du style. Est-ce que vous avez l'air de réciter ? Avalez-vous la dernière syllabe de chaque phrase ? Avez-vous un ton monotone ? Ce sont toutes des caractéristiques que vous pouvez ajuster, pratiquer et finir par éliminer de votre prestation au fil du temps. Si vous avez des problèmes pour faire votre auto-critique, demandez à quelqu'un de donner son avis sur votre son.

Et ne faites pas seulement ça deux ou trois fois avant votre prochain séminaire Web en pensant que c'est suffisant. J'ai animé plus de 1 000 séminaires Web au cours des sept dernières années. Ma version de cet exercice est d'écouter la version archivée et d'essayer de l'améliorer. Une des choses que je recherche, c'est la rapidité de la prestation. J'ai tendance à parler vite, mais cela peut m'amener à bafouiller. Alors, quand j'entends cela, je prends des notes pour me rappeler de ralentir lorsque je parle. La leçon retenue de cette auto-évaluation fonctionne bien en général pour les événements qui la suivent, mais avant que je m'en rende compte, je le fais à nouveau. Ces séances d'évaluation me permettent de me corriger régulièrement.

Pour ceux d'entre vous qui détestent le son de leur voix et qui ont une peur bleue de parler en public, mais sont obligés de le faire à cause des projets webinaires de vos entreprises, je suggère ce qui suit : rejoignez un groupe Toastmasters (<http://www.toastmasters.org/>), la National Speakers Association (<http://www.nsaspeaker.org/>) ou renseignez-vous auprès des associations et universités locales pour suivre des cours sur la prise de parole en public ou, pour les audacieux, inscrivez-vous à un cours d'improvisation ou de théâtre. Toutes ces idées vous aideront à développer votre confiance en vous, l'un des ingrédients que je crois nécessaire pour être un bon modérateur (et ami et conjoint et collègue et parent , etc.)



2. Trouver la voix de votre invité

Pour trouver la voix de votre invité, vous devez discuter avec lui et l'écouter. Faites une session d'entraînement. J'essaie de faire cela pour chaque événement sur lequel je travaille, même si j'ai travaillé avec le conférencier invité une douzaine de fois par le passé. Le but est de vraiment écouter et entendre l'invité, afin que vous, en tant que modérateur, puissiez procéder aux ajustements appropriés à votre modération qui viendra apporter un plus à l'intervenant sans pour autant rien lui enlever. Un modérateur ne doit pas être la star. Un modérateur doit être un acteur secondaire.

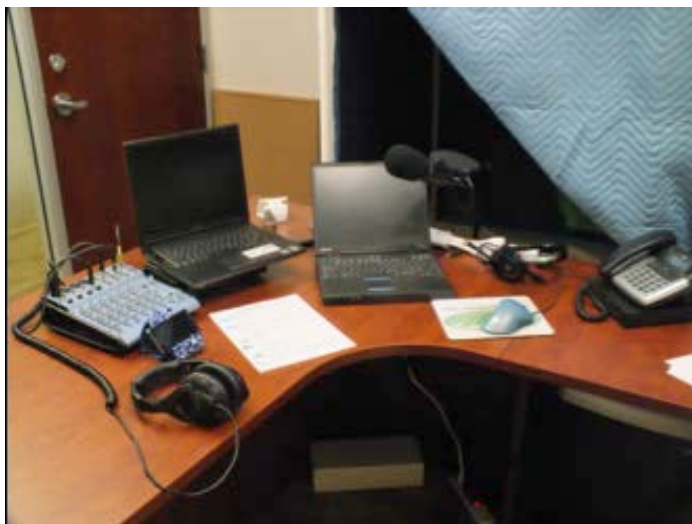
Lorsque je suis le modérateur et que je m'adresse à un présentateur dans la session d'entraînement, je commence souvent par parler de quelque chose de personnel et sans rapport avec le sujet qui fera l'objet du séminaire Web : voyage récent, événement sportif, parcours universitaire, famille. (Il n'est pas conseillé de parler de religion ni de politique sauf si vous avez prévu d'organiser votre séminaire Web comme un débat !) J'écoute ensuite. J'écoute le ton, le sourire derrière l'histoire. Je suis à l'écoute de la personnalité de la personne. Est-elle légère et pétillante ou plus sérieuse ? Après un moment, nous entrons dans le vif du sujet du séminaire Web et je lui pose des questions à ce sujet. Souvent, en raison de l'atmosphère agréable créée par la discussion personnelle, le contenu professionnel est également abordé avec enthousiasme. Cependant, il arrive à de nombreuses reprises que le ton de l'intervenant change lorsque nous arrivons au cœur du contenu du séminaire Web. Il adopte alors un ton très professionnel. Ou bien elle prend un ton formel. Il lui arrive même parfois de lire plutôt que de parler. C'est alors que j'essaie d'intervenir en douceur et de mentionner que j'ai remarqué que le ton avait changé. Souvent cette simple mention suffit pour aider l'intervenant à se reprendre, à adopter le ton amical du début de l'entraînement et à trouver une belle voix de présentateur.

Refléter leur style d'élocution est une autre façon de faire briller les voix de vos invités. S'ils parlent plus rapidement, augmentez votre rythme de parole pour être à leur niveau. S'ils parlent doucement, veillez à ne pas hausser la voix. En revanche, s'ils parlent avec un accent de Marseille, n'essayez pas de les imiter ! Je n'ai jamais vu ce genre de scénario avoir de bons résultats. L'idée est de laisser cette voix être le centre de l'attention et d'effectuer les ajustements nécessaires afin de ne pas l'éclipser.

Dans le cas où vous êtes à la fois le modérateur et le présentateur de contenu, il est souhaitable de travailler davantage votre voix pour la faire correspondre à celle de votre auditoire. Une partie de ce travail porte sur des éléments comme le ton et le rythme, mais cela intègre également l'auditoire. Si c'est un groupe de techniciens, assurez-vous d'utiliser le langage adapté et qu'ils utilisent. Débarrassez-vous de ces acronymes. Si c'est un groupe commercial, laissez un peu de côté le jargon technique. Si vous avez affaire à un groupe multinational, il vaut mieux pêcher par excès de lenteur dans le sens du contenu et de la modération de façon à ne pas perdre ceux dont la langue maternelle diffère de la vôtre.

3. Préparez votre environnement.

J'ai constaté que cette partie du livre blanc est une section que la plupart des gens apprécient vraiment et dont ils tirent le meilleur parti. C'est aussi la partie que j'ai abrégée dans un véritable guide de poche (fiche distincte) que vous pouvez imprimer et avoir à vos côtés pendant la préparation et la prestation de votre prochain séminaire Web.



Aménagement du studio à Productions Hilly à San Ramon, en Californie.

L'emplacement est capital. Comme l'a demandé une fois l'excellent D. Seuss, (paraphrasé) « Le feriez-vous, pourriez-vous dans une boîte ? Le feriez-vous, pourriez-vous avec un renard ? Dans un cube, avec un ignorant ? » La réponse est NON ! Surtout pas dans le cube. Déplacez-vous dans une salle de conférence ou un bureau vide, ou bien votre bureau à domicile. Où que vous soyez - au bureau, votre domicile - trouvez un endroit calme, sans distraction, afin de pouvoir vous concentrer. Un bon modérateur s'assurera également que ses clients sont aussi dans un endroit où ils peuvent se concentrer et être présents sans distraction. Je recommande également d'avoir plusieurs téléphones et ordinateurs, des diapositives imprimées et les numéros de téléphone des invités à portée de main. Je veux une copie de tout ce dont je pourrais avoir besoin en cas de mauvais déroulement d'un webcast en direct. J'aime même inclure une diapositive dans le cadre de la présentation PowerPoint que vous partagez qui dit quelque chose comme : « Nous rencontrons actuellement des difficultés techniques, veuillez patienter ». Utilisez un langage adapté à l'auditoire et tâchez de le garder de bonne humeur. Un groupe de techniciens peut apprécier un message du type « Erreur 406. Le webcast ne répond plus. Nous exécutons un algorithme pour déterminer l'origine du problème. Émoticônes, etc. » C'est un moyen de communiquer à vos participants qu'un invité s'est déconnecté d'une ligne téléphonique ou a fait une autre erreur qui vous empêche de parler à l'auditoire.



« GoToWebinar est simple à utiliser, rapproche les gens et permet de contrôler facilement qui a accès à nos présentations. »

Aaron Havens
Directeur du service d'assistance technique, CSI Software

La prochaine technique de préparation de l'environnement peut sembler évidente, mais je l'ai vue trop souvent négligée. En tant que modérateur du séminaire Web, vous devez connaître l'outil que vous utilisez. Et je ne parle pas de connaissance générale. Je parle de le connaître si bien que vous pourriez former un employé du fournisseur de la plate-forme sur l'outil de façon à ce qu'il apprenne de vous quelque chose de nouveau ! Je reviens à une partie précédente de ce document où je parlais de votre responsabilité quant au maintien du bon déroulement du séminaire Web. Pour y parvenir efficacement, vous devez connaître la solution de séminaire Web sur toutes les coutures. Savoir comment passer du contrôle organisateur au contrôle présentateur. Comprendre comment mettre l'écran en pause et afficher une nouvelle présentation. Captiver son auditoire en étant en mesure de créer une question de sondage instantanément afin d'obtenir des indications précieuses de la part des participants.

J'incite les équipes à créer plusieurs sessions d'entraînement et à jouer avec les boutons, mais sans se contenter de le faire une fois seulement ni juste lorsqu'ils débutent en modération de webinaires. Étudier la plate-forme sur laquelle vous travaillez. Rechercher les dernières mises à jours et les nouvelles fonctionnalités. Comprendre quand il est approprié d'utiliser certaines fonctionnalités plutôt que d'autres. Voici un exemple : l'un de mes clients utilise GoToWebinar pour des événements de génération de prospects avec quelques 350 participants en direct. En utilisant la fonction de sondage de GoToWebinar, je sais que nous aurons un taux de réponse entre 65 et 70 % du nombre total de personnes en une minute environ et que le graphique à barre des réponses qui s'en suivra sera de bonne qualité. Toutefois, avec le même client, lorsque nous organisons des événements plus petits rassemblant 10 participants, nous utilisons simplement la fonction Lever la main à la place. C'est plus rapide à exécuter et cela nous aide à conserver le côté plus intime d'un événement rassemblant 10 personnes par rapport à un événement de 400 personnes. L'approche par tâtonnements est probablement votre meilleur choix au moment de choisir quels sont les outils et les fonctions à utiliser. En tant que modérateur, je crois qu'il est important d'être conscient de la façon dont les participants interagissent avec le contenu et les outils. Utilisez ces informations pour peaufiner les événements futurs.

4. Écoutez activement.

Lorsque j'anime des événements, j'essaie de me concentrer uniquement sur cet événement. Pas de téléphone portable, pas de Facebook, pas de préparation d'un autre événement. Sur certains événements, c'est plus facile à dire qu'à faire. Vous constaterez que vous effectuerez simplement une super présentation du contenu et des intervenants, puis, 40 minutes plus tard, vous clôturerez tranquillement la session et aurez terminé. Même si c'est le scénario qui semble le plus facile, je trouve que c'est le plus difficile. C'est souvent le type d'événement où l'intervenant pense qu'il maîtrise la situation mais, en tant que modérateur, vous ne pouvez pas vous en tenir là. En tant que modérateur, votre devoir est d'être prêt à pallier à toute éventualité ou dysfonctionnement, à tout moment. Vous devez activement être à l'écoute de ce moment de sensation de gorge sèche où l'invité a réellement besoin de boire un verre d'eau. Vous devez être à l'écoute des bruits de fond comme des aboiements du chien de l'intervenant, qui peuvent l'agacer. Vous devez être à l'écoute du moment « Je ne peux pas trouver le sondage que j'avais dit avoir à ma disposition. » En tant que modérateur, c'est à ce moment que vous devez intervenir pour aider cet invité. Voici des choses que j'ai dites ou faites récemment lorsque ces moments surviennent. Et croyez-moi, vous rencontrerez de tels moments.

Scénario n° 1 : gorge sèche

Lorsque j'ai remarqué que la voix d'un intervenant qui commençait à donner des signes de faiblesses, j'ai simplement attendu qu'il termine de formuler sa pensée, puis j'ai sauté sur l'occasion pour faire un contrôle rapide du temps et lancer un appel à l'action. Même si cela ne s'est pas passé littéralement comme ça, voici à quoi cela ressemblait : « Sophie, je viens de voir quelques questions sur l'idée que vous venez de partager. Je tiens à rappeler à Christophe et à Tatiana que nous reviendrons sur ces questions dans 15 minutes environ au cours de notre séance de questions et réponses. Voilà, je vous rends l'antenne. » Sophie a avalé une gorgée d'eau, nous n'avons pas attiré l'attention sur sa sensation de gorge sèche et elle a pu se calmer et poursuivre à nouveau avec un rythme plus lent. Le seul indice que j'avais m'indiquant que Sophie avait besoin d'une pause était que son rythme s'était subitement accéléré et qu'elle semblait, parce que je l'écoutais attentivement, à bout de souffle. C'était un simple détail, mais si je n'avais pas prêté attention, Sophie aurait rapidement perdu beaucoup de confiance et d'énergie et n'aurait pas été en mesure de partager les informations de qualité qu'elle devait encore couvrir. Vous pouvez préparer quelques-unes de ces courtes interruptions pour pouvoir y faire appel, de façon à ce qu'elles fonctionnent pour chaque type d'événement.

Scénario n° 2 : aboiements de chien

En tant que modérateur, vous aurez souligné l'importance de l'emplacement à votre invité, mais des interruptions peuvent arriver. Récemment, une livraison à domicile a rendu deux bergers allemands fous furieux dans le bruit de fond d'un de mes invités. Même si je ne suis pas habituellement partisan d'attirer l'attention sur les problèmes, ces aboiements ne pouvaient pas être ignorés. À cette occasion, j'ai fait référence à un commentaire que j'avais adressé précédemment à l'invité au cours de l'événement lui disant que j'allais lui envoyer un livre. « Thomas, je ne m'attendais pas à ce que ce livre arrive chez vous aussi rapidement. C'est de ma faute. Je propose que vous calmez vos compagnons pendant que je rappelle aux participants que nous avons d'autres livres à offrir. » Je me suis mis à discuter pendant un moment d'une distribution de livres et en moins de 30 secondes, Thomas était de retour et nous avons pu continuer sans problème.

Scénario n° 3 : bouton introuvable

Ces situations se produisent fréquemment. Un présentateur ou un invité reçoit une formation sur les outils mais oublie comment accéder à une fonction. Un simple, « Ne vous inquiétez pas, je vais lancer ce sondage pour vous, » dit avec le sourire par le modérateur suffit à désamorcer la situation. L'événement peut continuer et l'invité peut reprendre le cours de son exposé.

Scénario bonus n° 4 : invité manquant ou déconnecté

C'est le pire des scénarios, celui que je ne souhaite à personne. Mais si cela devait arriver, voici deux exemples concrets sur la façon de gérer cette situation. (Remarque : les noms ont été changés pour protéger les fautifs !) J'étais modérateur sur un événement où l'éditeur d'une société de médias en ligne ne s'est pas présenté. Nous avions une liste de numéros de rechange et de téléphone portable, mais nous n'avons pas pu le joindre. Nous ne pouvions pourtant pas reporter la session. Heureusement pour moi (pas nécessairement pour l'auditoire), les diapositives de l'éditeur étaient remplies de texte. Ainsi, lorsque l'événement a commencé, j'ai simplement dit que « l'éditeur était malheureusement indisponible, mais tenait à s'assurer néanmoins que nous échangeons quelques idées clés. » J'ai lu quelques listes à puces par page, en renvoyant les invités à la publication pour plus d'informations sur le sujet et j'ai ensuite passé la main au deuxième présentateur qui a livré sa présentation.

Une variation sur le thème de l'invité manquant est l'invité déconnecté. Au cours de l'été 2012, j'étais en phase d'appel préalable à un séminaire Web. Les deux invités étaient en direct, leur voix claire et sonore sur l'appel téléphonique précédant l'heure de début. L'événement commença à 11 h. À 11 h 02 Je me suis adressé à Mattéo mais il n'était pas là. Silence total. Rien. Nada. La situation était désastreuse. Je ne pouvais pas parler du contenu, car il avait de grandes diapositives remplies d'images qui n'avaient absolument aucun sens sans ses explications. J'ai rapidement appuyé sur l'onglet Chat dans GoToWebinar. Il disait qu'il était en train de parler et que le son n'était pas coupé. J'ai répondu « Je ne vous entends pas. Rappelez. » J'ai donné la parole alors au deuxième invité et j'ai inversé le script. Au lieu d'étudier en premier les informations sur le produit, nous avons examiné les études de cas, pour revenir ensuite au produit. Cela nous a permis de gagner entre 10 et 15 minutes, le temps de retrouver Mattéo. Mattéo a rappelé. J'ai utilisé le chat pour lui dire ce que nous avons modifié le programme et nous avons poursuivi l'événement. Nous n'avons perdu personne en cours de route. L'événement a été un succès. Quant à ce qui est arrivé à Mattéo : figurez-vous que les piles de son casque ont rendu l'âme au cours de ma présentation de deux minutes ! Je souhaite que cela ne vous arrive pas, mais si c'est le cas, j'espère que ces exemples vous aideront à poursuivre l'événement.

5. Connaissez votre rôle.

Alors que je termine ce guide de poche pour modérer un séminaire Web, je pense à beaucoup d'autres histoires et idées que j'aurais pu partager. J'ai vu et entendu beaucoup de choses au cours des 1 000 événements dont j'ai été le modérateur. J'espère que vous trouvez cette liste de vérification utile. J'espère que certains des exemples de gestion de l'inattendu et de préparation de votre environnement vous aideront. J'espère que vous trouverez votre voix et pourrez aider les autres à trouver la leur.

Comme je l'ai dit en commençant, vous pouvez bénéficier de la meilleure technologie, des titres les plus accrocheurs et du bon créneau dans la journée et votre séminaire Web peut pourtant rencontrer de gros problèmes si vous n'avez pas consacré suffisamment de temps à sa préparation. Et à cette fin, je vous laisse avec cette pensée : Le rôle d'un modérateur peut être considéré comme une police d'assurance. Une bonne police qui met l'accent sur les petits détails, couvre toutes les variables et est là quand vous en avez besoin, cela vaut bien une prime mensuelle. Si votre message mérite d'être partagé avec une audience via un séminaire Web, alors vous et votre équipe devez y consacrer du temps et de l'effort en vous assurant que vous modérez des événements d'une manière qui est attrayante et respectueuse du temps de vos auditeurs et qui laisse circuler votre message sans distractions ni interruptions. Devenir un modérateur est un chemin en soi, un processus. Laissez-vous le temps d'expérimenter les idées que j'ai partagées. Donnez-vous le temps de vous améliorer. Au fur et à mesure, vos événements gagneront en professionnalisme et confort. Ajoutez à ça des diapositives, des intervenants et du contenu de qualité et vous verrez les gens revenir passer plus de temps avec vous lors de vos futurs séminaires Web.

Je termine ce document comme je termine toutes mes diffusions Web « Je suis James Hilliard et j'ai hâte de reparler avec vous tous un jour. »



Exemple de script de présentation et de clôture de séminaire Web – Hilly Productions, Inc.

Les introductions et les clôtures doivent être courtes et agréables. Veuillez utiliser ce qui suit comme guide et l'adapter à votre voix et style, mais gardez votre script sur une seule page, tout ce qui est en plus est trop long.

❖ Introduction : 60 -70 secondes

❖ Diapositive 1 : titre et ouverture

- Bonjour et bienvenue dans (insérer un titre)
- Je m'appelle (votre nom) et je suis le modérateur du séminaire Web d'aujourd'hui.
- Cet événement est sponsorisé/vous est proposé par (société/sponsor de groupe)

❖ Diapositive 2 : infos sur Twitter

- Vous pouvez suivre d'autres participants et partager avec ceux qui vous suivent sur Twitter. Utilisez le mot-clic, ou hashtag, et les titres que vous voyez à l'écran.

Remarque : Pour dire "#ExempleScript," dites "mot-clic exemple script." Pour dire "@HillyProds," dites "arobase hilly prods."

❖ Diapositive 3 : interactions pendant l'événement

- Nous aimerions vraiment vous entendre et souhaiterions inclure votre voix dans la conversation, donc, n'hésitez pas à poser des questions, partager des commentaires, vous pouvez même remettre nos idées en question, et utiliser l'outil de questions/réponses sur le côté droit de votre panneau de configuration GoToWebinar à tout moment pendant le séminaire Web.
- Nous aurons également quelques questions de sondage. Celles-ci apparaîtront sur la partie droite de votre écran. Des informations supplémentaires suivront plus tard à ce sujet.

❖ Diapositive 4 : présentation de l'invité

- À ce stade, je voudrais vous présenter notre conférencier invité afin que nous puissions entrer directement dans le vif du sujet.
- Notre invité est James Hilliard, auteur des 5 étapes pour modérer un webinaire.
- James a hébergé plus de 1 000 séminaires Web et a une passion pour aider les équipes à créer des événements en ligne attractifs qui établissent un véritable lien avec les auditeurs. Aujourd'hui, il va donner quelques conseils qui vous aideront à créer des séminaires Web plus efficaces pour vos équipes. Bienvenue, James !

Remarque : la présentation de l'invité n'est pas un CV lu, ce n'est pas une liste de postes et d'entreprises passés. Personne ne se soucie vraiment de James. Les auditeurs se soucient du sujet du séminaire. Ils se soucient du contenu promis, ainsi, la présentation de l'invité communique une idée sur l'invité et une idée de ce que le séminaire va leur apporter.

❖ Clôture : 25 -30 secondes

- C'était tout le temps imparti pour notre séminaire Web aujourd'hui. Lisez notre e-mail de suivi qui vous informera sur l'état à la demande de l'événement d'aujourd'hui afin de pouvoir examiner tous les documents que vous avez manqués ou tout simplement revoir le séminaire. Veuillez aussi prendre un moment pour remplir notre enquête de clôture en 4 questions.
- Au nom de (insérer le conférencier invité), ainsi que de l'équipe (insérer le sponsor), je vous remercie de vous être joint à nous et d'avoir pris le temps de voir notre présentation. Mon nom est (nom du modérateur) ; passez une bonne journée.

Liste de vérification et guide de référence du modérateur

Une semaine avant le séminaire Web, vous devez avoir...

- ✓ Date et heure de l'événement
- ✓ Titre de l'événement
- ✓ Biographie de l'intervenant
- ✓ Sponsors du séminaire Web
- ✓ Numéro de téléphone à composer et URL du séminaire Web
- ✓ Numéro de téléphone et e-mail du ou des invités
- ✓ Numéro de téléphone et e-mail de l'organisateur
- ✓ Terminé l'appel d'entraînement

Une heure avant le séminaire Web, vous devez...

- ✓ Exécuter un test de plate-forme
- ✓ Rejoindre la conférence par téléphone ou VoIP
- ✓ Avoir une copie papier des questions de sondage et des questions source
- ✓ Avoir une copie papier des diapositives de présentation
- ✓ Avoir une copie papier de votre script ou de ses grandes lignes

Pendant le séminaire Web, vous devez...

- ✓ Mettre votre téléphone en mode avion ou le désactiver

Guide rapide pour modérer un séminaire Web

Imprimez ce document et laissez-le sur votre bureau pour référence avant et pendant des séminaires Web.

N°1 : trouvez votre voix.

- Soyez vous-même. Votre timbre de voix est ce qu'il est, n'essayez pas de le changer. Apprenez plutôt à l'utiliser comme un outil.
- Écoutez d'autres séminaires Web et des émissions radio. Inspirez-vous des bonnes choses et ne reproduisez-pas les mauvaises.
- Suivez un cours sur la prise de parole en public ou rejoignez un groupe d'improvisation. Consultez aussi Toastmasters ou la National Speakers Association.

N°2 : trouvez la voix de votre invité.

- Écoutez-le. Posez des questions personnelles et écoutez son ton passionné, puis encouragez-le à utiliser ce ton lors du séminaire Web.
- Procédez à des ajustements pour vous adapter à l'élocution de votre invité. S'il parle rapidement, accélérez votre rythme de parole. S'il parle doucement, veillez à ne pas hausser la voix.
- Soyez un excellent second rôle, pas la star.

N°3 : préparez votre environnement.

- L'emplacement doit être calme, tranquille et libre de distraction pour vous et vos invités.
- Ayez tous vos documents à portée de main. Imprimez les diapositives de présentation (juste au cas où !), ayez des numéros de téléphone de rechange à portée de main, ainsi qu'une copie de sauvegarde de votre script d'introduction.
- Devenez expert dans l'utilisation de la plate-forme de séminaire Web. Soyez capable de former quiconque sur l'outil.

N°4 : écoutez activement.

- Soyez prêt à réagir en cas de coupure de la ligne téléphonique ou si vous constatez un phénomène de gorge sèche.
- Créez plusieurs scripts brefs de 10 à 30 secondes que vous pouvez utiliser pour couvrir les aboiements des chiens ou des défauts de présentation des diapositives.

N°5 : connaissez votre rôle.

- En tant que modérateur, vous êtes la police d'assurance. Préparez-vous, concentrez-vous sur les détails et restez calme.
- Soutenez votre équipe et vos conférenciers invités avec calme et confiance. Ils se tourneront vers vous pour obtenir une direction.
- Être un bon modérateur prend du temps et requiert beaucoup d'expérience. Soyez patient dans votre apprentissage.

À propos de James Hilliard



Depuis 1995, aider les autres à raconter des histoires est la passion de James Hilliard. Il a commencé à San Francisco comme producteur de radio. Au début des années 2000, il passe des coulisses au devant de la scène en tant que journaliste spécialisé dans la technologie. Via Hilly Productions, Inc., il travaille actuellement avec les équipes de Google, d'AT&T, de Citrix Online et de bien d'autres sociétés, dans le cadre de leurs efforts marketing avec un accent sur les séminaires Web et les podcasts. Son expérience de la caméra, dans la salle de montage et du direct à la radio, l'aide à susciter des conversations convaincantes auprès de publics dans le monde entier sur une variété de sujets commerciaux et de technologie.

Hilly Productions, Inc.



À propos de GoToWebinar

GoToWebinar

GoToWebinar est l'outil le plus convivial d'organisation de webinaires conçu pour diffuser votre message auprès de jusqu'à 1 000 participants en ligne. Avec GoToWebinar, vous pouvez réduire vos frais de déplacement, générer des prospects plus qualifiés à moindre coût et améliorer la communication avec les clients, les prospects et les employés. Organisez des webinaires illimités à un tarif forfaitaire économique et offrez aux participants l'option de vous rejoindre depuis un Mac, un PC ou un terminal mobile. GoToWebinar Premier Event offre également des solutions personnalisées pour des milliers de participants et est disponible avec une option de transmission en continu de données vidéo. Pour en savoir plus, visitez www.gotowebinar.fr