

DIGITALISATION

booster la reprise!

 CLEON
MARTIN
BROICHOT

EXPERTS COMPTABLES / COMMISSAIRES AUX COMPTES

Nos **recommandations** pour se lancer !

reprise

visible

4

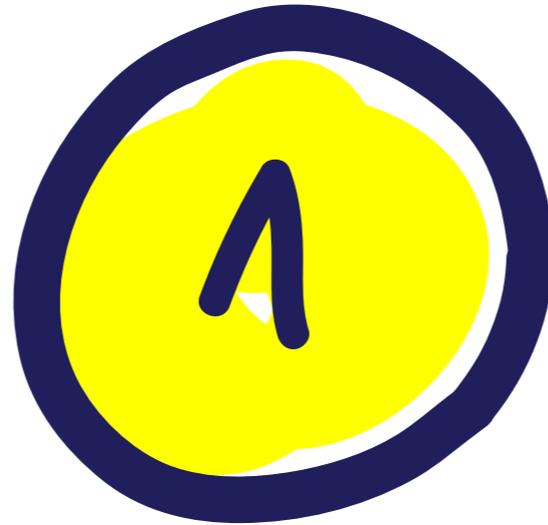
bouche-à-oreille

5

6 *Fidéliser*

7

et demain ?



Comment le Digital peut-il aider mon entreprise pour sa reprise post-confinement ?

1

2

3

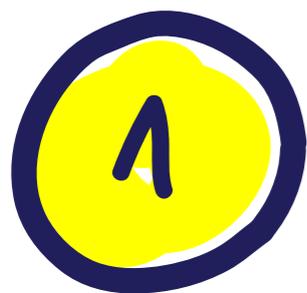
4

5

6

7

8



Comment le Digital peut-il aider mon entreprise pour sa reprise post-confinement ?

Une étude récente montre qu'au cours des confinements a eu lieu un bond en avant de 5 ans des usages du digital, tant pour les particuliers que pour les professionnels.

Comment en faire un atout pour la sortie de crise de votre entreprise ?

Quelles actions concrètes mener, avec quelles priorités ?

1

2

3

4

5

6

7

8



Comment le Digital peut-il aider mon entreprise pour sa reprise post-confinement ?

Quelle que soit la taille ou l'activité d'une entreprise ou d'une profession libérale, le digital peut avoir plusieurs objectifs :

- A** Trouver de nouveaux clients
- B** Vendre ou accroître ses ventes
- C** Proposer de nouveaux services à ses clients existants
- D** Fidéliser ses clients existants
- E** Economiser des coûts

Dans la majorité des cas, seuls 2 à 3 de ces objectifs sont traités de façon simultanée. Bien sûr ces objectifs doivent être **SMART** : **S**pécifiques (clairs, précis), **M**esurables (quantifiables ou qualifiables), **A**tteignables (accessibles, acceptables et ambitieux), **R**éalistes, **T**emporellement définis.

Car si le digital offre bien des possibilités, **il faut prendre garde de ne pas se disperser**. Quelle que soit la taille de votre structure ses ressources sont limitées. Il est essentiel de ne pas saupoudrer ses efforts sur trop d'objectifs car le digital nécessite, comme tous les champs d'activité, de l'attention, des efforts, du temps et un investissement financier.

Le Digital peut vraiment aider votre entreprise mais il n'a rien de magique : il est nécessaire de se fixer des objectifs et, pour les atteindre, consentir des efforts significatifs.



2

*Que dit-on de mon entreprise sur Internet ?
(et pourquoi c'est important)*

1

2

3

4

5

6

7

8

2

Que dit-on de mon entreprise sur Internet ? (et pourquoi c'est important)

Avant de débiter toute action dans le digital, il est essentiel que vous sachiez ce que l'on y dit de votre entreprise, de votre marque, de vous.

En effet vos prospects mais aussi vos clients peuvent être amenés à saisir sur un moteur de recherche (Google dans 93% des cas) le nom de votre entreprise et ou de son dirigeant. Pour vous contacter, pour savoir ce que vos clients disent de vous.



C'EST IMPORTANT : 88% des clients ont déjà recherché des avis en ligne afin d'apprécier la qualité de service proposée par un commerçant ou un fournisseur de service local.

1

2

3

4

5

6

7

8

2

Que dit-on de mon entreprise sur Internet ? (et pourquoi c'est important)

Il vous faut alors :

1

Saisir le nom de votre entreprise ou votre nom sur **Google** et voir ce qui y apparaît,

3

Si des avis sont portés sur votre entreprise, répondez-y par courtoisie et **pour prouver que vos clients (et leurs avis) sont importants pour vous :**

- Pour les positifs**, remerciez les auteurs
- Pour les négatifs**, répondez factuellement
- Demandez à vos clients satisfaits de témoigner**

2

Vérifier si les informations portées sur les 2 premières pages de résultat sont exactes (adresse, numéro de téléphone, heures d'ouverture, localisation géographique...). Les faire modifier ou compléter par l'éditeur de ces informations ou les modifier vous-mêmes si vous en avez la possibilité.

4

Mettez en place une alerte sur le nom de votre entreprise et vos marques avec Google Alertes : **la prochaine fois que quelqu'un parlera de vous, vous serez averti !**

1

2

3

4

5

6

7

8



Comment rendre visible mon entreprise sur le Web ?

1

2

3

4

5

6

7

8



Comment rendre visible mon entreprise sur le Web ?

Vous n'apparaissez pas sur Google quand on y saisit le nom de votre entreprise ou de votre marque.

Ce qui y apparaît est parcellaire ou n'incite pas à entrer en contact avec vous.

Il existe un moyen gratuit et très efficace pour y remédier :



Il s'agit d'un excellent outil de mise en visibilité de votre entreprise sur Internet. Dans bien des cas, il rend inutile le fait d'avoir un site Internet.

1

2

3

4

5

6

7

8

3

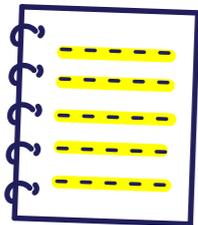
Comment rendre visible mon entreprise sur le Web ?



Vous y présentez votre entreprise, vos actualités.

Choisissez soigneusement les images que vous utilisez, elles représentent votre entreprise.

N'hésitez pas à **les faire évoluer en fonction de vos actualités.**



Décrivez vos produits et services de façon attrayante et complète.

Il s'agit pour vous non seulement d'informer mais également de susciter de l'intérêt, de **motiver une prise de contact** pour des personnes qui ne vous connaîtraient pas.



Vérifiez bien votre localisation, c'est important !



Tout aussi important, **publiez vos actualités**, au moins une fois par mois. Promotions, nouveautés, nouveaux clients... tout ce qui peut **démontrer votre dynamisme, vos réussites, votre attractivité.**



Vos clients peuvent publier leur avis : incitez-les à contribuer. Comme nous l'avons vu précédemment répondez systématiquement, y compris aux avis négatifs.



Vos clients peuvent également échanger avec vous via le « chat » et réserver vos services.

Enfin, si vous avez déjà un site Internet, mentionnez-le ! (même si vous avez un site Internet ne négligez surtout pas Google My Business, car Google privilégie toujours ses propres outils dans l'affichage des résultats sur votre entreprise...).

1

2

3

4

5

6

7

8



Réussir son bouche-à-oreille digital

1

2

3

4

5

6

7

8

4

Réussir son bouche-à-oreille digital

Les réseaux sociaux sont un bouche-à-oreille à grande échelle qui facilite l'échange d'informations et la proximité avec les clients.

3 points sont à identifier et quelques options sont pertinentes pour optimiser votre présence sur les réseaux sociaux.

Les 3 clefs pour optimiser vos réseaux sociaux

1

Connaître votre audience

Vos publications doivent être pensées pour votre audience et lui apporter des informations pertinentes. Posez-vous toujours les questions suivantes : **"Quelle est notre cible ?"** et **"Intéressant pour mon audience ?"**. Vous pouvez rédiger des publications sur l'activité de votre entreprise ou bien partager des sujets qui peuvent susciter de l'intérêt pour votre public.

2

Fidéliser vos clients

Vos publications doivent encourager votre audience à donner son avis et à interagir avec vous. La proximité vous permettra de répondre instantanément et d'avoir une connaissance fine de votre communauté.

3

Produire du contenu régulièrement

Le secret d'une communication réussie, c'est la fréquence. **La publication régulière de contenu** vous permettra de créer un rythme et de constater les effets attendus. Vous pouvez utiliser certaines applications tels que **Buffer** pour **planifier vos publications** et mesurer leur impact.

1

2

3

4

5

6

7

8

4

Réussir son bouche-à-oreille digital

Quelles options activer pour optimiser vos réseaux sociaux ?



LinkedIn est le réseau social incontournable pour les opportunités professionnelles en B2B.

Vous pouvez inviter vos salariés et/ou partenaires à partager vos contenus sur la plateforme : **ils deviennent de vrais ambassadeurs pour votre marque.**



Facebook dispose d'une option de **publicité géolocalisée** pour les TPE et PME : l'objectif est de faire connaître votre activité et de permettre à l'interlocuteur de pouvoir vous contacter dans un **périmètre ciblé.**



Sur Twitter, deux options sont parfaitement adaptées aux TPE et PME :

Sponsoriser un tweet afin qu'il soit plus largement diffusé (intéressant lors de l'organisation d'un événement par exemple).

Inviter des utilisateurs préalablement ciblés à suivre votre compte.



Instagram a mis au point une **fonctionnalité Shopping** permettant aux comptes professionnels de réaliser des **campagnes de publicité.**

1

2

3

4

5

6

7

8



*Comment trouver de nouveaux clients
avec le Digital ?*

1

2

3

4

5

6

7

8

5

Comment trouver de nouveaux clients avec le Digital ?

Si votre présence sur



est correctement réalisée, elle colle à l'actualité et donne envie de vous contacter.

Cette fiche apparaîtra si l'on cherche de l'information sur votre entreprise.

Si vous avez complété de façon exhaustive la partie présentation de votre entreprise, de vos services et produits, vous apparaîtrez également sur Google pour des personnes cherchant non seulement votre entreprise mais également votre activité.

Sur la page de résultat de Google, vous serez positionné sur la carte de votre localité, avec un accès à votre fiche Google My Business.

Vos avis clients seront mis en avant avec votre adresse, votre numéro de téléphone, vos horaires d'ouverture, votre site Internet si vous en avez un, ainsi que l'itinéraire pour arriver chez vous.

Votre entreprise sera d'autant plus mise en avant par Google auprès des personnes à la recherche d'une entreprise telle que la vôtre, que vous aurez détaillé votre activité sur votre fiche et que vous y publierez régulièrement des actualités (notre conseil : au moins une fois par mois).

1

2

3

4

5

6

7

8

5

Comment trouver de nouveaux clients avec le Digital ?

Maintenant que vous êtes mis en avant par Google, il s'agit de faire en sorte que **les prospects** intéressés par votre entreprise ou votre activité **soient incités à vous contacter**, vous plutôt que vos confrères.

Le meilleur moyen pour y arriver est que vous ayez **un nombre significatif d'avis** (plus de 15) et que votre moyenne soit **supérieure à 4/5** (et dans tous les cas supérieure à celle de vos confrères).

Pour y arriver, il n'y a pas de secret : **incitez tous vos clients satisfaits à écrire un avis sur Google, dès aujourd'hui !**

Puis, une fois que votre entreprise est crédible sur la base des avis clients, c'est **votre contenu** (notamment vos images) et **la pertinence de vos offres et de votre actualité** qui inciteront au contact.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



Fidéliser mes clients grâce au Digital !



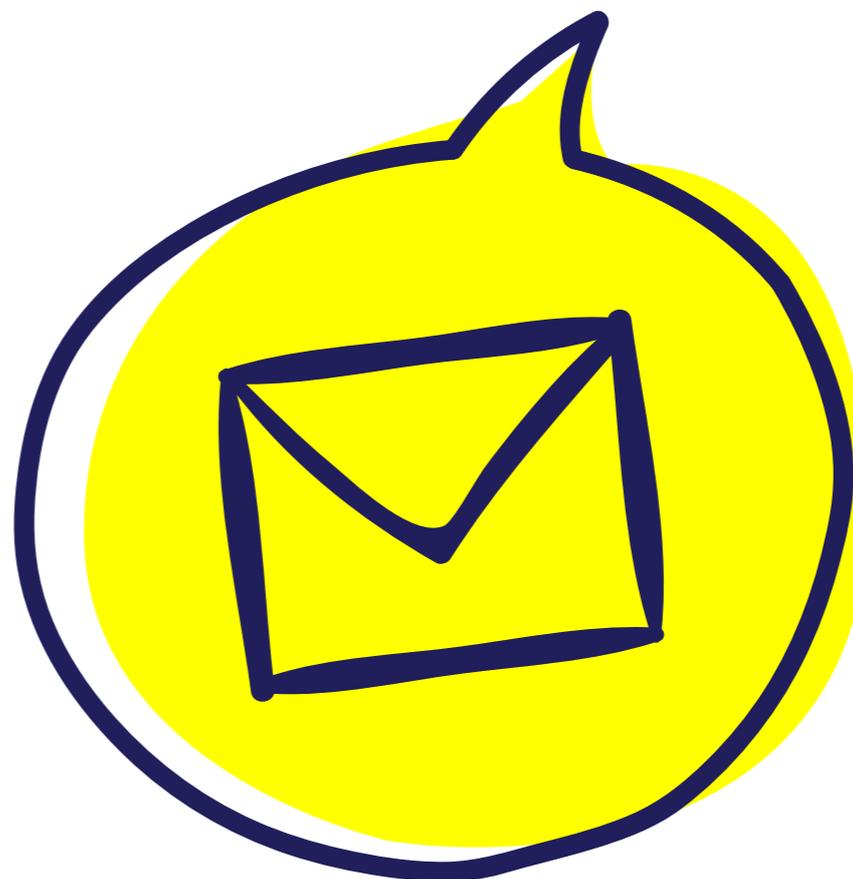


Fidéliser mes clients grâce au Digital !

Le digital vous permet non seulement de répondre aux besoins exprimés par vos clients potentiels,

il vous permet également de mieux les fidéliser.

Garder le contact avec vos clients, leur proposer des avant-premières, les informer sur vos nouveautés ou vos promotions sont des leviers très efficaces pour leur rappeler que vous êtes à leur service. Vous les incitez à passer vous voir plus fréquemment et créez de nouvelles opportunités d'achat.



Avec le digital, vous avez de nombreux outils pour y parvenir, que vous soyez en environnement professionnel ou que vous vous adressiez au grand public.

1

2

3

4

5

6

7

8



Fidéliser mes clients grâce au Digital !

Le premier outil pour communiquer avec vos clients est l'e-mail.

Demandez à vos clients leur adresse e-mail, si vous ne l'avez pas, et demandez-leur de façon explicite (c'est très important) s'ils vous autorisent à ce que vous leur fassiez parvenir des informations régulières qui vont les intéresser.

Puis, au moins une fois par mois, envoyez-leur un e-mail. Vous n'avez pas à faire des e-mails longs et complexes. Le tout c'est que vous présentiez **quelque chose de réellement intéressant pour vos clients**. Ce n'est pas forcément de la promotion ou de la nouveauté, ce peut être des témoignages de clients, des cas d'usage, des photos de vos « coulisses »...

Si vous avez peu d'adresses e-mail (moins de 100) auxquelles envoyer vos messages, vous pouvez utiliser **votre outil de messagerie** Outlook ou Gmail.

Si votre fichier est plus important, il vous faut utiliser **une plateforme d'envoi d'e-mails**. L'une des plus simples à utiliser est  mailjet mais bien d'autres existent.

1

2

3

4

5

6

7

8



Fidéliser mes clients grâce au Digital !

1

2

3

4

5

6

7

8



Un outil qui fonctionne très bien pour garder un contact avec vos clients, s'ils ne sont pas trop nombreux.

*Gardez le contact avec vos clients grâce au digital, vous serez surpris par l'effet bénéfique pour **votre chiffre d'affaires et surtout votre rentabilité !***



*Les 5 erreurs à ne pas commettre
avec le Digital*

1

2

3

4

5

6

7

8



Les 5 erreurs à ne pas commettre avec le Digital

1

Croire qu'il n'est pas nécessaire de s'impliquer

Toute action dans le Digital nécessite un fort niveau d'implication, la vôtre et celle de vos équipes.

Le Digital vous rend visible et vous permet d'interagir avec vos clients et prospects. Le revers de cette médaille est que vous devez avoir **un fort degré d'exigence** sur ce que vous mettez en place car **le Digital renforce le lien direct avec votre marché que vous ne pouvez pas décevoir.**

1

2

3

4

5

6

7

8



Les 5 erreurs à ne pas commettre avec le Digital

2

Penser que vous pouvez vous en passer

Ce n'est pas vous qui décidez si le Digital est important ou pas. **Ce sont vos clients.** Ils s'attendent à pouvoir **vous contacter**, à **vous trouver** via les outils digitaux, aujourd'hui encore plus qu'hier.

Si **vous n'y existez pas**, si **vous n'interagissez pas** avec eux sur ce canal qu'ils ont choisi, vous prenez de grands risques car **d'autres prendront votre place**, quel que soit votre secteur d'activité, tant en BtoC que BtoB.

1

2

3

4

5

6

7

8



Les 5 erreurs à ne pas commettre avec le Digital

3

Penser que c'est gratuit

Certains outils sont gratuits, nous vous en avons proposé et il en existe des milliers. Mais **ils nécessitent tous un investissement de votre part, en temps, en réflexion, en énergie**. Il s'agit de ressources rares. C'est pourquoi, face au champ des possibles immense du digital, il vous faut bien préciser vos objectifs et circonscrire vos actions pour ne pas vous éparpiller.

1

2

3

4

5

6

7

8



Les 5 erreurs à ne pas commettre avec le Digital

4

Penser qu'il suffit de payer

Prendre une agence de communication digitale ou une web agency pour leur confier votre stratégie digitale et sa mise en œuvre, mettre en place un site Internet, avoir une animation de vos réseaux sociaux, tout cela peut s'avérer pertinent. Mais ce ne sera utile **que si vos objectifs sur le digital sont clairs**, alignés avec ceux de votre entreprise et que vos indicateurs de performance sont robustes et opératoires.

1

2

3

4

5

6

7

8



Les 5 erreurs à ne pas commettre avec le Digital

5

Admettre que vous ne pouvez pas comprendre

Le Digital exige de s'impliquer mais **rien n'y est complexe**. Ceux qui utilisent des terminologies absconses le font à dessein afin de vous masquer une réalité qui, au-delà des aspects techniques dont la maîtrise n'est généralement pas de votre ressort, **est régie par les mêmes règles des affaires**. **N'investissez que là où vous comprenez** et il n'y a aucune raison que ce ne soit pas le cas.

1

2

3

4

5

6

7

8



Et demain ?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



Et demain ?

Le Digital va continuer à faire la une de l'actualité avec des drones, de l'intelligence artificielle et autres 5G.

Il s'agit, dans bien des cas, de visions que la réalité des usages et du marché rendra plus humbles.

Par contre **ce serait une erreur de considérer que le Digital ne continuera pas d'impacter profondément notre société, notre économie et nos entreprises.**

Les vôtres tout comme les nôtres.

Il s'agit, **dès aujourd'hui** si cela n'a pas encore été le cas, d'**amorcer la transformation digitale de vos entreprises**, que la crise rend nécessaire.

Non pas en poursuivant des chimères ou en étant aveuglés par des promesses révolutionnaires mais en mettant ces nouvelles approches et ces nouveaux outils au service de vos clients et de vos entreprises, de façon graduelle et raisonnée.

1

2

3

4

5

6

7

8

DIGITALISATION

booster la reprise!



**CLEON
MARTIN
BROICHOT**

EXPERTS COMPTABLES / COMMISSAIRES AUX COMPTES

cleon-martin-broichot.com

AUDECIA
EXPERTS COMPTABLES
COMMISSAIRES AUX COMPTES