

LA CHRONIQUE " EXPÉRIENCE CLIENT " DE DR SALES

Les absents ont toujours tort

Dans l'univers des très petites entreprises, le tsunami numérique provoque le succès fulgurant d'une poignée d'audacieux et le lent naufrage d'un nombre colossal de commerçants, d'artisans et de professions libérales qui n'ont pas saisi les dernières occasions de prendre leur place. Cette démarche n'a pourtant jamais été aussi simple. LAURENT HJ DE SMET #DRSALES

L'axiome d'impossibilité "On ne peut pas ne pas communiquer", l'un des cinq axiomes de la communication établis par la célèbre école de Palo Alto, s'applique à présent à l'univers digital. De gré ou de force, vous êtes devenu un acteur du marché numérique. Et quel que soit votre secteur d'activité, vos clients attendent en ligne une extension de leur expérience avec vous. N'en doutez donc plus, ce qui apparaissait comme une lubie ou un luxe est devenu une obligation. Votre invisibilité numérique devient en effet une forme de mépris à l'égard de ceux qui vous font vivre. Imagineriez-vous faire des affaires en refusant de communiquer votre téléphone ou votre adresse postale ? Il en va de même avec votre présence digitale. Vos clients veulent pouvoir vous trouver et interagir avec vous. Votre absence crée donc de facto une expérience client négative. D'ailleurs, en refusant

d'occuper ce terrain numérique, vous subissez sa pression de deux façons. Primo, vous laissez votre place, votre audience, votre part d'attention à tous vos concurrents qui s'y investissent. Secundo, vous êtes à la merci de ce que d'autres auront décidé de communiquer à votre sujet ! Hélas, selon une étude effectuée par *Trends-Tendances* en collaboration avec VOObusiness, les très petites entreprises (TPE) et indépendants sont les grands retardataires de la conversion numérique. A peine 55% des structures francophones de 1 à 5 personnes possèdent un site web. Ce chiffre monte à 66% pour les PME de 6 à 10 personnes et atteint 100% le seuil des 11 personnes franchi. Mais seuls 14% de ces TPE utilisent des outils en ligne de prise de rendez-vous et 12% font de l'e-commerce. Corrélation évidente, les petites structures sont aussi davantage à la traîne sur les médias sociaux. Ainsi, seules 39% des TPE déclarent avoir une page Facebook, 16% un compte Instagram et 3% une présence sur

TikTok. Pourtant, il n'a jamais été aussi facile et peu coûteux de se faire connaître de ses clients cibles.

Tous budgets

La visibilité commerciale a été une simple question de budget pendant 60 ans. Depuis 10 ans à peine, des acteurs minuscules peuvent, sans campagne et sans régie, toucher un public infiniment plus large et mieux qualifié que dans les médias classiques ! Qu'attendent donc les TPE belges pour s'y investir ? Pour commencer, revendez votre existence en ligne grâce à un outil comme Google My Business. La création d'un profil y est gratuite, rapide et simple. Son efficacité est bluffante et vous verrez vite son impact grâce aux statistiques de recherche et d'utilisation de vos coordonnées. Avec ce premier pas, vous allez permettre à ceux qui cherchent activement vos services de prendre immédiatement contact avec vous. Avec quelques photos, actualités, horaires et descriptifs produits ou services, vous allez pouvoir,

A peine 55% des TPE francophones de 1 à 5 personnes possèdent un site web. Et seules 12% font de l'e-commerce.

sans frais, donner une première impression positive de votre établissement. Vous ouvrirez également le dialogue avec toute personne qui déciderait de vous laisser un avis public. Vous trouverez d'excellents tutoriels sur YouTube pour vous aider à paramétrer cet outil indispensable. Google vous offrira également un petit montant à investir en publicité ce qui vous permettra de tester gratuite-



GETTY IMAGES

ment son efficacité. Passez ensuite au stade suivant : le site web, devenu une nécessité et un gage de crédibilité. Que vous décidiez de le fabriquer en quelques clics avec des éditeurs en ligne ou d'en confier le développement à un intermédiaire, il permettra à vos clients de vous visiter plus en profondeur, de mieux connaître et comprendre votre offre ou d'acheter immédiatement vos produits ou prestations. Mais un autre impératif doit vous motiver à construire un site dynamique : votre indépendance ! Un réseau social peut venir à disparaître, ou vous exclure, ou rendre payant ses services, ou restreindre l'accès à certains de vos contacts. A l'opposé, sur votre propre site, vous n'avez de compte à rendre à personne. C'est pour cette raison que les entreprises qui ont une stratégie digitale s'évertuent à créer du contact sur les médias sociaux pour ensuite susciter une inscription ou une adhésion sur leur propre site. Il vous faudra en outre réfléchir à la meilleure façon d'y faire interagir vos clients en proposant autre chose qu'une simple vitrine d'information, pour obtenir des informations les concernant sur base volontaire - Règlement général sur la protection des données oblige. C'est un bon début, mais c'est un début seulement. Avoir des "clients" qui se résument à quelques infos, même valides, sur une base de données ou un fichier Excel, reviendrait

📌 PRÉSENCE EN LIGNE
Un réseau social, c'est du travail. Mais la discipline deviendra vite routine et vos efforts se transformeront en résultats conséquents.



en effet à placer tout votre capital sur un compte courant : son intérêt sera négatif compte tenu de l'érosion naturelle de votre portefeuille client. C'est ici qu'entrent en piste les médias sociaux qui vous permettront de transformer vos clients en communauté, autrement dit, en un actif, un *asset*. Interagir avec eux sur ces réseaux est la meilleure façon de faire "travailler" votre capital relationnel, pour qu'il produise plus de visibilité, plus d'attention et plus de commandes, au lieu de le laisser passivement s'éroder. Vous devrez choisir pour commencer un ou deux médias sociaux pour entrer en lien avec votre écosystème. Sondez les comportements de vos clients préférés, ceux que vous voudriez pouvoir cloner et multiplier. Enquêtez sur la façon dont ils préfèrent socialiser et s'informer. Il vous faudra aussi publier régulièrement du contenu attrayant et engager la conversation sur leurs réseaux de prédilection.

Passez à l'action!

On retrouve ici un phénomène connu des investisseurs financiers : les intérêts composés. Au départ vous ne verrez pas grand-chose en retour de vos efforts et

cette frustration est hélas un piège qui pousse de nombreuses TPE à rechercher le buzz immédiat au lieu du succès à long cours. Pourtant, sur le temps, la courbe est exponentielle. Il faut quelques mois, parfois quelques années de discipline et de régularité, pour l'amorcer. Mais l'effet cumulatif des audiences sur les réseaux sociaux est avéré par tous les influenceurs qui tiennent aujourd'hui le haut du pavé. Il y a deux autres avantages à cet investissement en ligne. D'abord vous allez créer une relation d'échange sincère qui vous permettra de détecter très tôt les frustrations, les besoins latents qui pourraient radicalement transformer l'expérience client que vous proposerez demain et faire de vous un leader sur votre marché. Ensuite, cette discipline vous permettra peu à peu de ciseler votre différence, votre particularité, votre "pourquoi?". C'est peut-être la clé la plus importante. L'identité commerciale ne se prépare pas dans une antichambre, elle se forge au contact de vos clients, en communiquant sur ce qui fait votre travail, votre engagement, votre fierté. Abandonnez la perfection, privilégiez l'action ! Osez prendre régulièrement la parole sur les réseaux. La discipline deviendra vite routine et vos efforts se transformeront en résultats conséquents. Votre survie et votre succès dépendent de votre manière de faire fructifier aujourd'hui votre capital relationnel sur les médias sociaux. Ce n'est pas un hasard si "réseau" se traduit en anglais par *network*. Un réseau, c'est du travail. 📌

➡ Retrouvez toutes les deux semaines la **chronique Expérience Client de Dr Sales** à l'occasion du **Trophée de l'Indépendant de l'Année** organisé par **VOObusiness**. www.trophee.business.voo.be