



Booster l'activité commerciale de votre entreprise

Par Dr. FIRAS
Docteur.firass@gmail.com
<https://www.dr-firas.com>

Resources

La boîte à outils du management de la relation client.

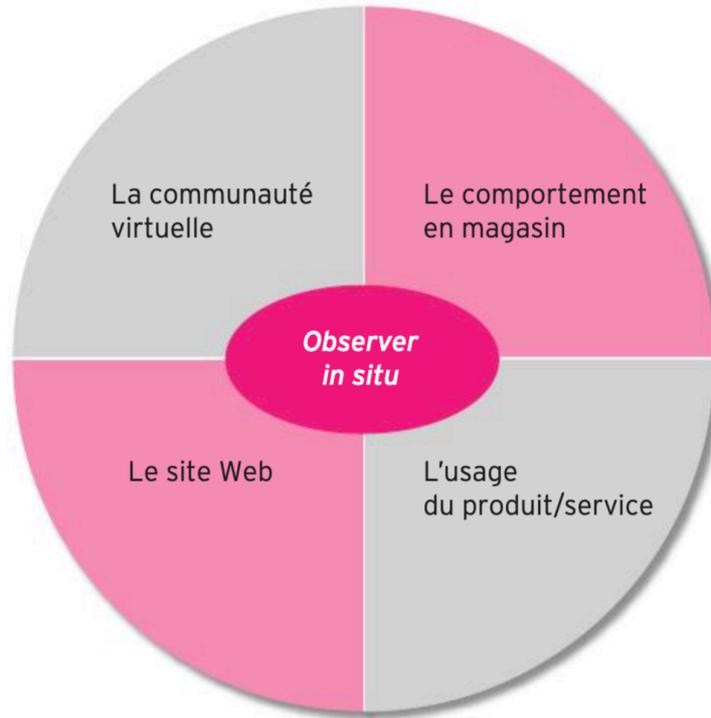
- Auteur(s): Chabry, Laurence Gillet-Goinard, Florence Jourdan, Raphaëlle
Editeur: Dunod. Année de
Publication: 2017

Un marketing « one-to-one »



SOURCE : La boîte à outils du management de la relation client.

Eye-tracking



SOURCE : **La boîte à outils du management de la relation client.**

E-réputation

- 78 % des clients consultent les avis des internautes sur les entreprises avant d'acheter
- 60 % en déposent régulièrement
- 75 % des Français priorisent les entreprises, professionnels ou commerces qui disposent déjà d'avis sur Internet
- 62 % pensent qu'un professionnel qui possède des avis positifs ET négatifs gagne en crédibilité par rapport à ceux qui ne possèdent que des contributions positives

Quels sont les critères des internautes lorsqu'ils choisissent une entreprise sur Internet ?



La mesure de l'e-réputation

Réseaux sociaux	En France par mois	Source	Dans le monde par mois	Source
Facebook	31 millions d'utilisateurs actifs	Facebook - mars 2016	1,86 milliard d'utilisateurs actifs	Facebook - février 2017
Facebook Messenger	-	-	1,2 milliard d'utilisateurs actifs	Facebook - avril 2017
YouTube	27,7 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	1 milliard d'utilisateurs actifs	YouTube - mars 2013
Twitter	13,9 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	319 millions d'utilisateurs actifs	Twitter - février 2017
Instagram	13,6 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	600 millions d'utilisateurs actifs	Instagram - décembre 2016
Snapchat	11,4 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	160 millions d'utilisateurs actifs	The Information - février 2017
LinkedIn	11 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	106 millions d'utilisateurs actifs	LinkedIn - octobre 2016
WhatsApp	9,5 millions de visiteurs uniques	Médiamétrie - février 2017	1 milliard d'utilisateurs actifs	WhatsApp - février 2016
Pinterest	6,7 millions de visiteurs uniques*	Médiamétrie - février 2017	150 millions d'utilisateurs actifs	Pinterest - octobre 2015

SOURCE : La boîte à outils du management de la relation client.

La mesure de l'e-réputation

- Google Alerts
- Talkwalker
- Mention
- Alerti
- Digimind
- Synthesio

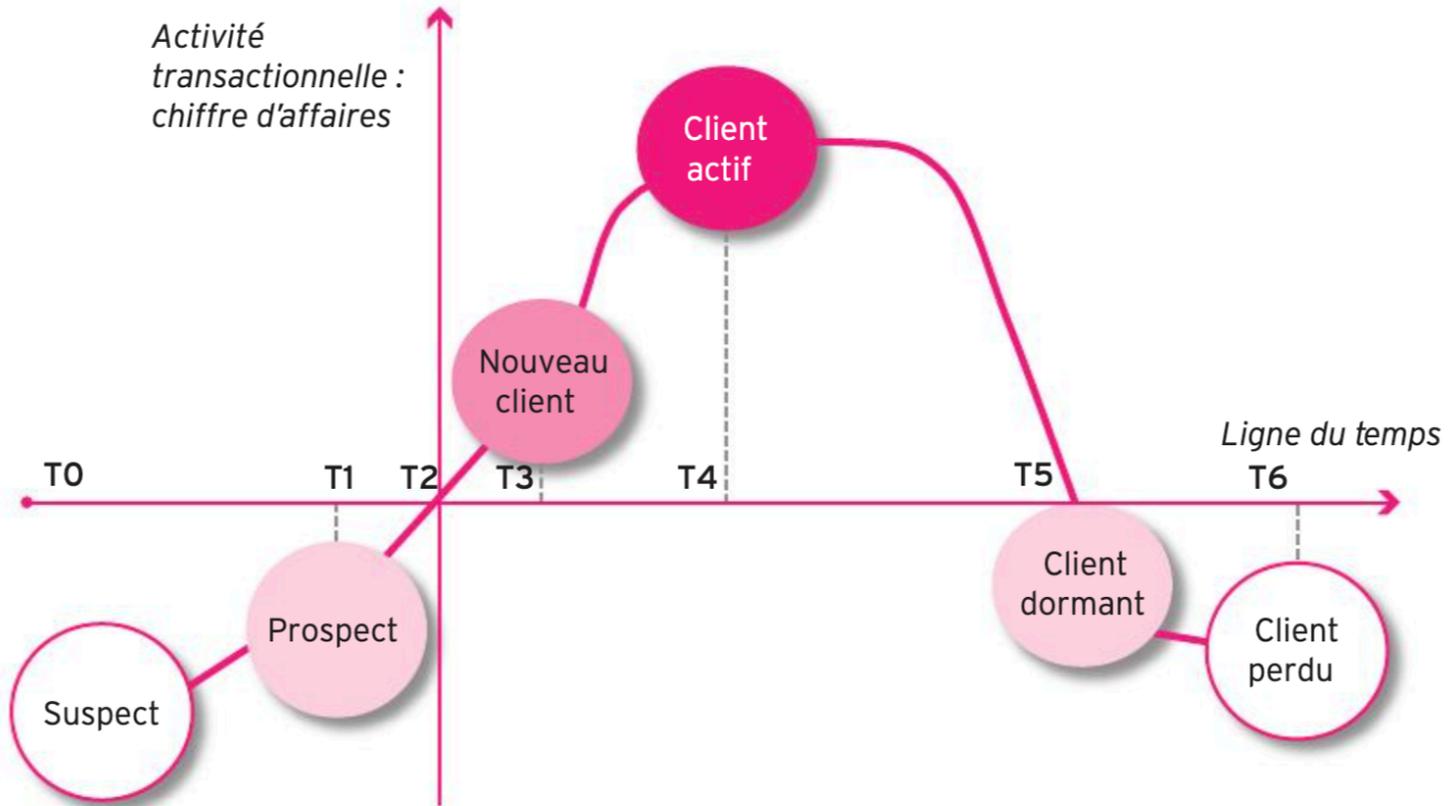
Les remontées clients digitalisées



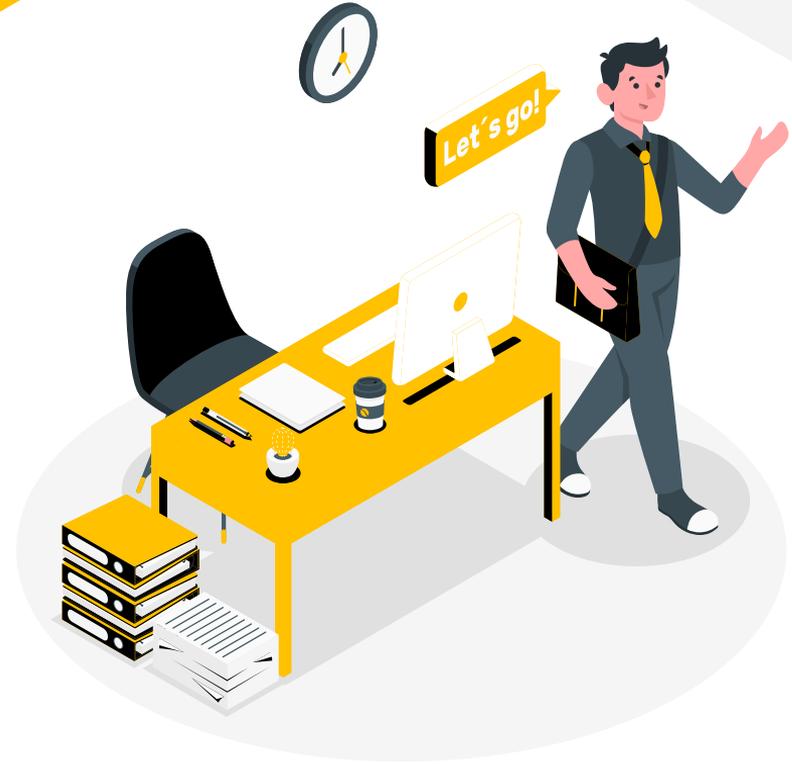
EXEMPLE de Dispositif de capture des remontées clients

Date	Emetteur	Site émetteur
.. / .. / ..	ID personnel	ID site
N° Client	Téléphone	Interlocuteur
ID Client	00 00 00 00 00	M. XX
Verbatim client		Satisfaction
		Oui <input type="checkbox"/>
		Non <input type="checkbox"/>
Objet	Destinataire	Qualification
Offres : A, B, C <input type="checkbox"/>	Sce Mkg <input type="checkbox"/>	Réclamation <input type="checkbox"/>
Vente-conseil <input type="checkbox"/>	Sce Commercial <input type="checkbox"/>	Compliment <input type="checkbox"/>
Commande <input type="checkbox"/>	Sce Clients <input type="checkbox"/>	Incident <input type="checkbox"/>
Livraison <input type="checkbox"/>	Sce Gestion <input type="checkbox"/>	Suggestion <input type="checkbox"/>
Facturation <input type="checkbox"/>	Sce Qualité <input type="checkbox"/>	Critique <input type="checkbox"/>
Recouvrement <input type="checkbox"/>	Sce Informatique <input type="checkbox"/>	
Communication <input type="checkbox"/>	... <input type="checkbox"/>	
Relation <input type="checkbox"/>		
Contrat <input type="checkbox"/>		
Concurrents <input type="checkbox"/>		
... <input type="checkbox"/>		

DU SUSPECT AU CLIENT PERDU



MERCI !



Dr. FIRAS
Docteur.firass@gmail.com
<https://www.dr-firas.com/>