



Cinq étapes vers le succès numé- rique de votre PME

Trouvé, vu, réservé, acheté, liké

Nous vous expliquons à quel point le marketing en ligne est aujourd'hui simple et efficace.



localsearch

Erfolg für KMU in der digitalen Welt

Le monde tourne en ligne. Et vous ?

La pandémie de coronavirus l'a prouvé : avoir une bonne présence en ligne, c'est être paré à toute éventualité. On peut en effet agir au lieu de simplement réagir. En tant que PME, prenez les devants maintenant, car vos clients sont engagés sur la voie du numérique !

De nos jours, le premier réflexe pour chercher un produit ou un service est de se rendre sur internet. Une opportunité pour vous si vous avez votre propre commerce. En effet, si vous vous adressez de manière professionnelle aux internautes, ceux-ci peuvent devenir vos clients. Vous vous assurez de remporter des mandats et ainsi de garantir votre avenir tout comme celui

de vos employés. Si vous laissez passer cette occasion, le prochain prestataire n'est qu'à un clic. Si cela survient trop fréquemment, vous courez le risque d'être évincé par vos concurrents. Sur internet justement, la concurrence est féroce – également parce que de nombreuses PME maîtrisent déjà très bien le numérique. En matière d'e-commerce, les règles du



« Cinq étapes simples pour atteindre le succès numérique »

Stefano Santinelli, CEO de localsearch (Swisscom Directories SA)

jeu sont plus simples que ce que l'on pense : mettez-vous à la place d'un client. Où cherchez-vous quand vous avez besoin d'un produit ou d'un service ? Quand est-ce que les réseaux sociaux sont une source d'inspiration pour vous ? Quel est pour vous l'élément déterminant pour cliquer ou non sur le bouton validant un achat ou une réservation ?

Il est également essentiel que vous parveniez, avec votre entreprise, à susciter la confiance sur le plan numérique. Si vos clients vous considèrent comme un partenaire sérieux, ils solliciteront volontiers à nouveau vos services lorsqu'ils en auront besoin. Il est donc indispensable d'avoir une présence en ligne professionnelle sur tous les canaux.

Celle-ci doit donner aux clients une bonne impression de votre entreprise et de votre offre et répondre à toutes les questions importantes. Elle doit aussi permettre aux clients de traiter tout le nécessaire en un seul endroit. Au final, votre succès effectif dépend de la manière dont vous répondez à la règle d'or du marketing en cinq clés : Être trouvé. Être vu. Être réservé, acheté et liké. Découvrez dans ce guide ce que signifient précisément ces cinq étapes et comment vous pouvez les franchir plus facilement. Ne craignez pas d'aborder ces questions. Le temps presse, car l'époque à laquelle il suffisait de posséder un commerce hors ligne est révolue. Définitivement.

80%

de tous les consommateurs suisses s'informent d'abord en ligne sur les entreprises, les prestations et les produits, avant de se rendre en magasin.

39%

des consommateurs suisses aimeraient aussi pouvoir commander en ligne auprès de leur magasin de quartier.

4,4 millions

de Suissesses et Suisses utilisent les réseaux sociaux, mais seulement 20% des PME suisses ont un profil sur les réseaux sociaux.

35 000

demandes de clients sont transmises chaque mois par local.ch et search.ch à des entreprises suisses.

77%

des Suissesses et Suisses font des achats sur internet tous les mois ou plus fréquemment.

1/3

de tous les Suissesses et Suisses se fient aux évaluations en ligne pour choisir un commerce ou une prestation.

« Ne pas être vu dans le monde numérique signifie ne pas exister dans les esprits. »

Darius Zumstein est professeur à l'Institut de Marketing Management à la ZHAW – et il est l'auteur du sondage auprès des commerçants en ligne. Voici ses conseils pour les PME.

Les grandes entreprises doivent s'adresser à leurs clients sur internet. Est-ce aussi important pour les PME ?

Ça l'est même encore plus, car elles sont moins connues et disposent de budgets plus modestes. Elles doivent donc démarcher de nouveaux clients de manière efficace et performante.

Qu'attendent les clients ?

Ils veulent comprendre rapidement les informations publiées sur un site internet. Et ils attendent des solutions à leur problème, donc des contenus et offres pertinents de leur point de vue.

Trouvé, vu, réservé, acheté, liké : pourquoi ces cinq clés sont-elles décisives pour les entreprises ?

Ne pas être trouvé ou vu dans le monde numérique signifie ne pas exister dans les esprits. Or, une entreprise qui ne propose pas de réservations ou de possibilités d'achat va être confrontée à des problèmes d'ordre



économique. Et sans « likes », il est aujourd'hui compliqué de se constituer une communauté, une clientèle de base fidèle ou tout simplement de susciter la confiance.

Dans quelle mesure l'importance des cinq clés est-elle avérée économiquement ?

Elles reflètent les cinq principaux objectifs en matière de marketing numérique que se fixent la majorité des PME : établir le contact, informer de manière ciblée, communiquer et interagir, générer des leads, c'est-à-dire des démonstrations d'intérêt, et réaliser des ventes correspondantes.

Quel service faut-il proposer sur le plan numérique afin d'avoir du succès ?

Proposer le plus de possibilités d'entrer facilement en contact avec le client : formulaire de contact, newsletter, service clients et service de rappel, chat ou boutique en ligne.



Voici comment être #TROUVÉ

Vous aurez beau proposer le service le plus rapide ou les meilleurs produits : si les clients n'ont jamais entendu parler de votre offre, ils ne vont pas pouvoir y recourir.

Être trouvé, et ce, au moment précis où les clients en ont besoin, est essentiel. Dans le monde numérique en particulier, la concurrence est féroce et toujours prête à vous remplacer. Mais comment attirer l'attention en ligne sur sa propre offre de la manière la plus simple et efficace possible ? De quoi a-t-on besoin, à quoi faut-il penser et à quoi faut-il prêter garde ? Et combien cela coûtera-t-il ? De nombreux indépendants, confrontés à de telles questions, baissent les bras. Car le temps leur fait défaut, en plus de celui qu'ils consacrent à leur travail et à leur famille. Ou parce qu'ils ne disposent pas des « compétences informatiques ».

Au final, le principe dans ce domaine est le même que celui appliqué à un lave-linge défectueux : il

n'est pas nécessaire de savoir tout faire soi-même. Des spécialistes peuvent vous prêter main-forte. Ce point est important pour toutes celles et tous ceux qui ne peuvent se fier simplement à un bon ami ou à une jeune relève plus expérimentée.

SOLUTION TOUT-EN-UN

digitalONE de localsearch permet aux PME suisses de relever avec succès les défis du monde numérique. L'offre virtuelle propose aux commerçants un site internet optimisé pour les appareils mobiles, qui assure une meilleure présence et visibilité sur toutes les plateformes importantes. Qu'il s'agisse des réservations ou des commentaires sur les réseaux sociaux, il est possible de tout gérer à partir d'un seul endroit. Se connecter et se lancer.

Liste de contrôle – De quoi a-t-on besoin ?

- Êtes-vous présent, avec votre commerce, sur toutes les plateformes importantes dans le monde numérique ?
- Les clients peuvent-ils vous trouver par le biais de services comme Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook et Instagram ?
- Les personnes qui utilisent les assistants vocaux comme Siri, Alexa ou Google Assistant vous trouvent-elles également ?
- Apparaissiez-vous dans les systèmes de navigation ?
- Votre site internet est-il optimisé pour les smartphones ?

Voici comment être #VU

Attirez l'attention des clients. Mais n'oubliez pas que c'est la première impression qui compte. En ligne, ce principe est d'autant plus vrai, car il n'y a pas de rencontre personnelle.

Avant de passer la porte d'un magasin, les clients aiment regarder la vitrine pour se faire une première idée. Si ce qu'ils voient leur plaît, ils entrent et achètent alors peut-être quelque chose. Dans le monde numérique, les entreprises ont autant de vitrines que le nombre de plateformes sur lesquelles elles sont présentes.

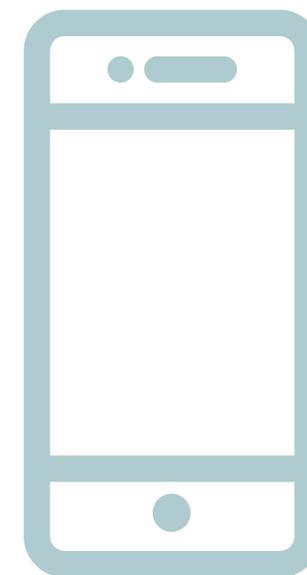
Les possibilités vont de la publication d'annonces à la création de son propre site internet en passant par l'utilisation de Google Ads ou des réseaux sociaux. Être vu de cette manière est déterminant – de la même manière que l'impression donnée alors par l'entreprise. Les négligences décelées par exemple sur le site internet donnent vite aux clients une indication sur le professionnalisme du prestataire. Évitez donc les fautes de frappe. Et répondez à toutes les

questions essentielles. Que proposez-vous ? Combien cela coûte-t-il ? Quelles sont les conditions de livraison ? Quelles sont vos heures d'ouverture ? Les clients veulent accéder aux informations les plus importantes d'un seul coup d'œil – et consulter des photos et vidéos qui leur permettent de se forger une opinion.



SITE INTERNET COMPRIS

Le pack digitalONE de localsearch comprend un site internet commercial gratuit et optimisé pour les smartphones. Si des changements sont effectués, par exemple en ce qui concerne les heures d'ouverture, les inscriptions sont mises à jour automatiquement sur toutes les plateformes en ligne sur lesquelles l'entreprise peut être trouvée. Pratique et professionnel.



Liste de contrôle – Quelle image renvoyez-vous ?

- Votre site internet est votre carte de visite. Dégagent-ils l'impression de professionnalisme et de compétence que vous souhaitez démontrer ?
- Les clients peuvent-ils se faire une idée précise de votre offre ?
- Les données comme les prix et heures d'ouverture sont-elles tenues à jour sur toutes les plateformes en ligne ?
- Toutes les données importantes sont-elles disponibles ?
- Votre site internet correspond-il aux normes de sécurité les plus récentes ?
- Vos annonces sont-elles bien visibles ?

Voici comment être #RÉSERVÉ

Qu'il s'agisse d'un coiffeur ou d'un installateur en chauffage : après avoir opté pour une offre, il est nécessaire de prendre rendez-vous. En ligne, c'est simple – pour tout le monde.

« As-tu déjà appelé ? » – « Oui, mais je suis tombé sur le répondeur. » Ou :

« Ils doivent me rappeler. »

Ou encore : « Le magasin était déjà fermé. » Ou :

« Mince, je n'y ai plus

pensé. » En tant que client, il peut être relativement pé-

nible et compliqué de prendre rendez-vous par téléphone. Il en va de même pour les commerçants : être seul dans le magasin, en train de servir un client, et là le téléphone sonne... Les systèmes de réservation en ligne facilitent considérablement la vie de tous. Ils allègent la charge de travail des prestataires de service et permettent aux clients de prendre rendez-vous quand cela leur convient, indépendamment des heures d'ouverture. Grâce à une confirmation

écrite et à un rappel électronique, par exemple par SMS, les malentendus sont moins nombreux. Les no-shows

énervants diminuent ainsi, et vous n'avez pas de perte de chiffre d'affaires. Il y a aussi

moins de risque d'avoir des rendez-vous qui se chevauchent.

RÉSERVATION COMPRISE

Le pack digitalONE de localsearch vous propose, outre de nombreuses autres caractéristiques comme un site internet commercial et une optimisation pour les moteurs de recherche, une solution de réservation intégrée. Vous pouvez ainsi gérer vos rendez-vous de manière simple et fiable – de quoi vous assurer un quotidien professionnel sans accroc.



Liste de contrôle – Rendez-vous sous contrôle ?

- Devez-vous souvent interrompre votre activité pour convenir d'un rendez-vous par téléphone avec un client ?
- Recevez-vous souvent des commentaires de la part de clients souhaitant réserver en ligne mais ne pouvant pas le faire faute de solution adéquate ?
- Avez-vous déjà subi des pertes financières suite à des rendez-vous non honorés ?
- Avez-vous déjà énervé vos clients en enregistrant un rendez-vous de manière erronée ?
- Si vous disposez d'un système de réservation : comment vous en sortez-vous et correspond-il aux normes (de sécurité) modernes ?

Voici comment être #ACHETÉ

Le shopping en ligne est en plein boom – pour les PME également. Il est judicieux de proposer une solution d'e-shopping à ses clients. Que ce soit sur un site internet et/ou sur des plateformes tierces.

Les spécialistes estiment qu'en Suisse, le commerce en ligne a généré en 2020 une hausse du chiffre d'affaires entre 22% et 30%. Des achats numériques sont effectués non seulement auprès de grandes entreprises mais aussi, de plus en plus, auprès de prestataires de taille modeste. Et ce, sur tous les canaux : de la boutique en ligne sur un site internet à WhatsApp ou des plateformes suisses comme ricardo.ch ou brack.ch, en passant par Amazon, Google ou Facebook. Des sondages indiquent que 39% des Suissesses et des Suisses aimeraient également commander en ligne auprès de leur magasin de quartier. Toutefois, les petites entreprises renoncent souvent à créer une boutique en ligne – notamment en raison des incertitudes qui y sont liées. À quel point est-il compliqué de gérer le système ? Qu'en est-il du paiement ? Et

quelle solution d'e-boutique choisir ? Ici aussi : il existe des possibilités techniques simples, même pour les prestataires de taille modeste, ainsi que des professionnels qui prodiguent volontiers des conseils. Si vous proposez des produits ou services qui peuvent aussi être vendus en ligne, vous ne devriez pas hésiter longtemps avant de chercher la solution qui vous convient.



SOLUTION SIMPLE DE COMMERCE

MyCOMMERCE de localsearch propose des solutions de shopping en ligne pour tous les besoins, du pack gratuit pour ceux qui se lancent au pack complet. Selon l'offre choisie, avec assistance par e-mail ou aussi sur rappel. La connexion à un système de caisse existant est aussi possible. Tous les moyens de paiement courants sont acceptés.



Liste de contrôle – Comment vendez-vous ?

- Des clients vous ont-ils déjà dit comment se passaient pour eux le processus de commande en ligne auprès de votre entreprise ?
- Avez-vous des produits que vous pouvez proposer en ligne ou pourriez-vous compléter votre offre dans ce sens ?
- Surmonteriez-vous plus facilement une période comme celle de la pandémie de coronavirus si votre commerce proposait le shopping en ligne ?
- Si vous disposez d'une boutique en ligne : les clients peuvent-ils régler leurs achats avec les moyens de paiement les plus courants, et les normes de sécurité les plus récentes sont-elles alors respectées ?

Voici comment être #LIKÉ

Les évaluations en ligne peuvent être impitoyables, mais aussi très positives. Ces diverses éventualités dissuadent nombre d'entreprises de proposer cette fonction. Et elles ratent ainsi une opportunité.

Les « likes » sont un Graal sur internet. Si leur nombre est suffisant, il est possible d'en vivre, comme le montrent certains influenceurs. Si leur nombre est faible, on est hors du coup – telle est en tout cas ce qui est craint. Lorsque l'on gère un commerce, il est important de savoir ce que les clients pensent, que leur avis nous plaise ou non. Ce n'est qu'ainsi qu'il est possible d'améliorer certains points ou d'orienter son offre de manière plus ciblée en fonction des souhaits et besoins de la clientèle. Dialoguer avec ses clients et aborder les critiques, mais aussi les louanges, de manière constructive permet de sortir vainqueur. Cela renforce la relation, contribue à fidéliser la clientèle et assied la réputation. Les évaluations en

ligne sont un moyen simple d'y parvenir – et grâce aux nouvelles possibilités techniques, il est nettement moins coûteux de les gérer que ce que beaucoup pensent. Saviez-vous par ailleurs que les entreprises qui gèrent activement les évaluations en ligne de leurs clients enregistrent 60% d'accès en plus sur leur site internet ?



FEED-BACK RAPIDEMENT TRAITÉ

Le pack digitalONE de local-search vous permet de gérer les évaluations des clients de manière simple et centralisée. Vous gagnez ainsi du temps et avez l'assurance de ne rater aucune réaction.

Dans le dialogue avec le client, il est particulièrement important d'être un interlocuteur fiable.



Liste de contrôle – Feed-back possible ?

- Avez-vous mis à disposition un espace dans lequel les clients peuvent donner un feed-back ?
- Avez-vous déjà amélioré un point de votre service suite à un avis utile d'un client ?
- Consultez-vous vous aussi les commentaires et évaluations d'autrui afin de vous faire une idée avant de procéder à un achat ou une réservation ?
- Avez-vous déjà perdu vos nerfs en devant répondre sur chaque réseau social aux feed-back individuels de vos clients ?

Mieux vaut acheter un bon produit que d'en faire un mauvais soi-même

Votre propre site internet ? Votre propre système de réservation ? Votre propre boutique en ligne ? Si de telles questions vous donnent la migraine, sachez qu'il existe une solution professionnelle complète.

Les clients s'étant engagés sur la voie du numérique y cherchent des informations, veulent y effectuer des réservations, acheter et donner leur avis. Pour un propriétaire d'entreprise, cela signifie devoir proposer de nombreuses options techniques. Mais comment les trouver ? À qui se fier ? Quelles sont les solutions adéquates ? Et dans quelle mesure faut-il s'impliquer pour en assurer le suivi ?

Si vous préférez vous concentrer sur votre activité professionnelle plutôt que de fouiller sur internet à la recherche de potentielles réponses à des questions techniques et que de traiter pendant des heures des détails d'ordre numérique, vous devriez savoir une chose : avec digitalONE de local-search, vous disposez désormais d'une solution simple et professionnelle qui vous propose l'essentiel

d'un seul tenant. En combinaison avec MyCOMMERCE de local-search (pour plus d'informations, voir p. 12/13), les commerçants sont ainsi parés à toute éventualité. Qu'il s'agisse du site internet de l'entreprise, d'optimisation pour les moteurs de recherche, de prise de rendez-vous en ligne, de règlement des achats ou de feed-back par les clients : les PME ont ainsi tout sous contrôle de manière centralisée – et elles peuvent mettre en œuvre avec succès les cinq clés.

Le succès est ainsi quantifiable et peut faire l'objet de rapports. Si des améliorations sont nécessaires, les professionnels de localsearch fournissent volontiers des informations – par le biais d'une hotline ou en personne sur place. Pour en savoir plus, consultez le site www.localsearch.ch



Préférez-vous vous occuper de votre cœur de métier plutôt que des tendances numériques ?



Avez-vous déjà dû essayer des critiques concernant la présence en ligne de votre entreprise ?



Vous sentez-vous parfois dépassé par des questions d'ordre technique ?

Il est temps d'opter pour une solution professionnelle !



Manquez-vous d'intérêt et de patience pour passer des heures derrière un ordinateur ?



Manquez-vous de temps, en plus de celui que vous consacrez à votre travail et à votre famille, pour vous pencher en détail sur les questions d'e-commerce ?

5 raisons de choisir digitalONE

Le passage en revue des listes de contrôle a-t-il mis en évidence des points que vous n'avez pas encore clarifiés pour votre commerce ou que vous souhaitez améliorer ? Alors, digitalONE peut vous être utile – grâce à une solution tout-en-un.



SIMPLEMENT TOUT-EN-UN

Seul digitalONE vous le propose : aucun autre produit ne regroupe autant de plateformes dans un pack tout en proposant une solution adéquate pour tous vos besoins ou presque en matière de marketing. Vous gagnez ainsi du temps et ménagez vos nerfs. L'utilisation de digitalONE est simple et ne nécessite aucune connaissance préalable. Concentrez-vous sur votre activité pendant que nous soignons la présence professionnelle et numérique de votre entreprise.



CONSEIL PROFESSIONNEL

Faites-nous confiance, nous sommes là pour vous. Nous vous aidons à développer votre activité en ligne avec succès et à attirer de nouveaux clients. Notre service de conseil inclut notamment l'optimisation de votre profil et de votre classement dans les résultats des moteurs de recherche. Tout vous est proposé d'un seul tenant, y compris une hotline ainsi qu'un conseil personnalisé sur place. Attendez de nous une qualité de service suisse.



VU, RÉSERVÉ, LIKÉ

Un clic suffit : grâce à une présence commerciale attrayante et à un site internet optimisé pour les appareils mobiles, vous vous présentez partout de manière professionnelle auprès de votre clientèle en ligne. Vous apparaissez sous votre meilleur jour même sur les téléphones portables. Grâce à une solution de réservation simple, votre agenda se remplit de rendez-vous et vous vous épargnez une charge de travail administratif. Soignez votre bonne réputation. Près de 80% des consommateurs considèrent que les évaluations des clients sont tout aussi fiables qu'une recommandation personnelle provenant d'un proche. Les entreprises avec des évaluations de clients en ligne génèrent donc environ 60% d'accès en plus sur leur site internet. Grâce à digitalONE, vous pouvez en tout temps consulter vos évaluations en ligne et y répondre simplement et rapidement.



TROUVÉ SUR TOUTES LES PLATEFORMES EN LIGNE

Un seul produit pour une présence incontournable. Avec digitalONE, vous avez l'assurance que votre entreprise sera trouvée partout où cela compte : sur Google, Bing, Apple et d'autres plateformes en ligne majeures, et évidemment aussi sur les réseaux sociaux comme Instagram et Facebook ou dans des systèmes de navigation. De plus, vous bénéficiez d'une inscription sur local.ch et search.ch, qui, avec plus de 4,4 millions de visiteurs suisses par mois, figurent parmi les annuaires les plus populaires du pays.



TOUT SOUS CONTRÔLE

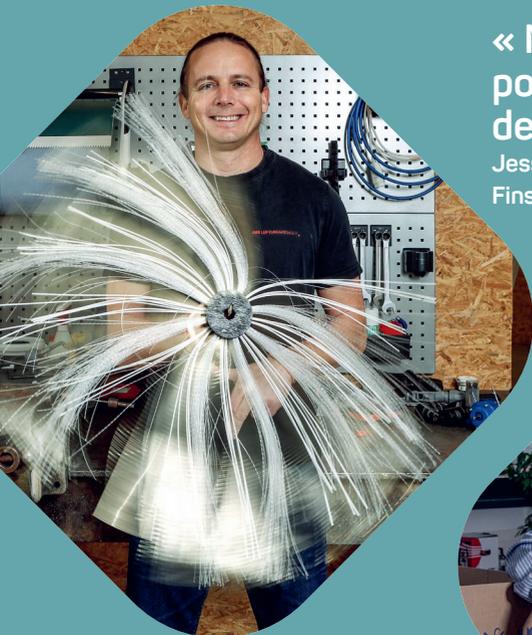
Proposez un service parfait à vos clients, également en ligne. Avec digitalONE, les informations affichées sur votre entreprise sont toujours cohérentes sur toutes les plateformes, tout en étant protégées contre les manipulations par des tiers. Vous avez ainsi à tout moment le contrôle sur la performance de vos profils en ligne et l'activité en ligne de vos clients.

Informations complémentaires sur www.digitalone.ch



« Les PME doivent aujourd'hui être trouvées sur tous les canaux. digitalONE nous facilite la tâche. »

Christian Müggler, Die Lüftungsreiniger Schweiz GmbH, Saint-Gall



« Nous misons sur digitalONE pour améliorer la performance de notre marketing numérique. »

Jessy Colaone, responsable Marketing Finstral, Poliez-Pittet (VD)



« De nos jours, les spécialistes comme nous sont recherchés sur internet. Une présence performante sur le web, comme celle que propose digitalONE, est donc essentielle. »

Andrée Lannutti, directrice Lannutti SA, Genève



« Je considère localsearch comme un partenaire compétent pour ma présence en ligne. »

Mägi Alder, fleuriste et propriétaire de « Herzblueme », Wittenbach (SG)



Le présent guide est le fruit d'une collaboration entre localsearch (Swisscom Directories SA) et Ringier Brand Studio. Direction de projet localsearch : Vanessa Marr, Harry Meier. Tirage : 230 000 ex. Impression : Druckerei Kyburz AG