

Internet aujourd'hui en FRANCE



A. Quel pourcentage de la population est connectée ?



B. Quelle est la part qui se connecte à partir d'un mobile ? (%)



C. Quel est l'âge moyen d'un abonné Facebook ?



D. Quel temps passé en moyenne sur internet chaque jour ?



E. A quelle heure se situe le pic de connexion sur les réseaux sociaux ?

Réponse A >

Réponse B >

Réponse C >

Réponse D >

Réponse E >

Si nos clients sont digitalisés, qu'en est-il des PME ?

- Quel est le pourcentage de PME françaises possédant un site internet ?
- Quel est le pourcentage de PME françaises utilisant un outil digital « d'efficacité » (production, commercial, relation client, comptabilité) ?
- Quel est le pourcentage de PME, vendant à l'international, grâce au digital ?

Et vous :

- > Possédez-vous un site internet qui vous satisfait (apportant des contacts) ?
- > Possédez-vous un outil digital d'efficacité et est-il utilisé au quotidien ?
- > Avez-vous une personne dédiée au digital dans l'entreprise ?
- > Avez-vous des contacts commerciaux à l'international grâce au digital ?

La puissance de Google

Que l'on parle d'un consommateur particulier cherchant à acheter un produit, ou d'une entreprise achetant un produit ou un service à une autre entreprise, tout commence sur le net. Complétez cette affirmation.

Aujourd'hui

.....ventes sur 10 se font à partir d'une information recherchée sur le moteur de recherche Google.

Les 6 étapes du parcours client

Objectif de l'entreprise	Etape	Besoin Client / consommateur		Quelles actions ou canaux sont en place dans votre entreprise pour cette étape ?
ATTIRER (se faire connaître, être visible)	1	Apparition du besoin exprimé	Inconnu	
	2	Besoin d'informations et renseignements	Visiteur (du site, du magasin, appel...)	
CONVERTIR (donner les bonnes informations avant-vente, inspirer confiance, mettre en valeur son offre,)	3	Besoin de comparaison et de preuves.	Prospect	
CONCLURE (être compétitif, enchâter son client, qualité du service commercial et service client)	4	Achat	Client	
FIDELISER (savoir fidéliser, inciter à recommander, garder le contact, se faire « aimer », se faire recommander)	5	Besoin de SAV ou de formation, tutoriel, notice	Client utilisateur	
	6	Emergence d'un nouveau besoin ou recommandation à un tiers	Client fidèle Ambassadeur	