



Ma boutique, *mes Solutions*

**Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER,
OU RESTAURATEUR ?**

**Venez découvrir des solutions
pour BOOSTER VOS VENTES**

**LUNDI 12 OCTOBRE
SAINT-RAPHAËL**

**Salle Félix Martin
186 Boulevard Félix Martin
de 9h30 à 19h00**

#MaBoutiqueMesSolutions





JE GAGNE EN VISIBILITÉ SUR LE WEB





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

ATELIER 1 - JE SUIS VISIBLE SUR INTERNET

Si vous vous êtes lancés sur Internet ou que vous souhaitez très fortement vous lancer, c'est que vous souhaitez décrocher de nouveaux clients.

Promouvoir sa marque, vendre des produits ou services, générer des prospects et même fidéliser sa clientèle... les possibilités offertes par Internet sont nombreuses.

Aujourd'hui **90 % du parcours d'achat se passe sur internet**, il est indispensable d'occuper l'espace sur la toile.

Nous allons donc voir ensemble comment rendre son activité visible sur Internet ?



Mon identité





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

POURQUOI UNE IDENTITÉ VISUELLE ?

#1 Mon Identité visuelle

L'identité visuelle, c'est l'ensemble des symboles visuels qui représentent votre commerce.

Logo, topographie, papier cadeau, cartes de visite, mobilier et muraux, présentoirs, décoration ..

C'est votre façon d'exprimer votre personnalité à vos clients.

Votre identité visuelle est importante pour :

- donner **du caractère et de la personnalité** à votre boutique et vous démarquer,
- créer une image qui vous permet **d'être facilement identifiable**,





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MON IMAGE DE MARQUE

#1 Mon Identité visuelle

L'image d'un produit, d'une marque ou d'une société correspond à la façon dont celle-ci est perçue par les consommateurs.



Cette perception peut se faire sur des critères objectifs (image de produit haut de gamme à prix élevé) ou subjectifs ("produit de vieux"). L'image de marque est la résultante des caractéristiques du produit ou de la marque considérée, mais elle est également largement influencée par les actions publicitaires.

Lorsque la perception de la marque est positive elle favorise la commercialisation. C'est cette personnalité apportée à la marque que le public percevra en décodant les signes spécifiques de la marque.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MISE EN PRATIQUE

Pour créer son identité,
encore faut-il savoir qui l'on est ...**[histoire]**

... à qui on s'adresse **[personae]**

Quelles sont **[vos valeurs, vos convictions]** ?

Citez des **[mots/adjectifs]** qui définissent votre entreprise :

Comment définiriez-vous votre **[raison d'être]**

Promesse de marque : [Ce que l'entreprise promet d'être
pour ses clients cibles et ce qu'elle s'engage à leur apporter
en matière de bénéfices]



Mon site





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SITE INTERNET : MARCHAND OU VITRINE ?

#2 Ma présence web



Un site vitrine est un site internet qui **présente les produits et services de votre activité**. Le **site vitrine ne permet pas la vente en ligne**. Il a donc pour objectif d'apporter une présence en ligne à un commerçant, un artisan, une entreprise afin d'acquérir des contacts, prospects et clients via internet. C'est votre nouvelle vitrine !

Un site e-commerce ou site marchand permet de vendre vos produits et services en ligne.

Accessible de partout et 24h/24, il représente un nouveau canal de distribution et offre ainsi plus d'opportunités de ventes.

C'est votre nouvelle boutique !

#2 Panorama de la présence web

À la différence d'un site internet, qui correspond à la vitrine d'une entreprise, un blog d'entreprise ou professionnel est **un espace d'expression** plus informel qui a **pour objectif de présenter des sujets sur son univers professionnel, répondre à des questions ou aider les internautes.**



Le blog n'a pas pour but de se substituer à votre site internet mais de positionner votre société comme un expert/une référence dans un domaine précis.

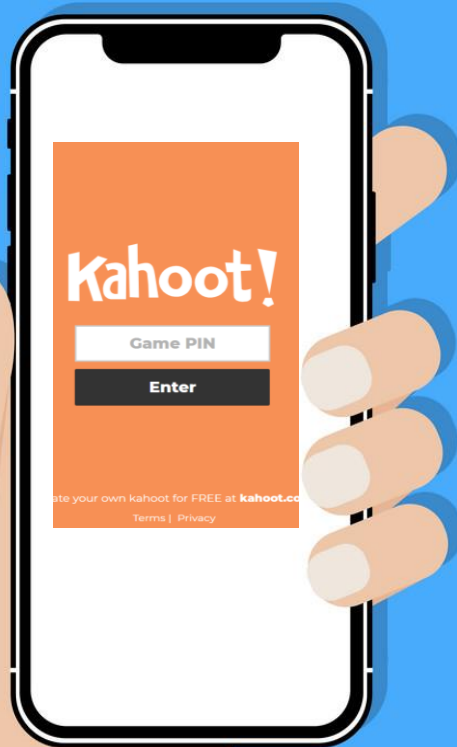
Avec plus d'articles et donc plus de contenu, **vos pages de site seront plus visibles et le trafic de votre site web augmentera naturellement si vous êtes capables de créer du contenu original, pertinent et optimisé** pour les moteurs de recherche. Le blog vous offre un avantage concurrentiel.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour **BOOSTER VOS VENTES**

À vous de jouer !



SCAN ME





Les réseaux sociaux





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

RÉSEAUX SOCIAUX : FACEBOOK, INSTA, PINTEREST, LINKEDIN...

#2 Panorama de la présence web



Les réseaux sociaux sont des **outils puissants pour vous faire connaître et développer votre entreprise.**

Les **6 principaux médias sociaux du marché : Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn, Twitter et Pinterest.** Chaque réseau social poursuit des objectifs spécifiques et permet d'atteindre une population ciblée (jeunes, cadres, CSP+, femmes...).

Nous allons vous les présenter pour vous aider dans votre sélection. Il est recommandé de cibler 2 à 3 réseaux sociaux sur lesquels assurer une présence forte

L'exploitation des réseaux sociaux pour les entreprises est devenue **un facteur majeur de compétitivité.**



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

FACEBOOK

#2 Panorama de la présence web



6 raisons de posséder une page **Facebook** pour les entreprises :

1. Augmenter la **notoriété** et la **visibilité** de votre entreprise
2. **Fédérer** une communauté, **fidéliser** vos clients et **communiquer**
3. **Connaître** vos clients
4. Une **offre publicitaire** attractive et performante
5. **Inciter** les clients à passer à l'action
6. **Déployer** une stratégie locale

Cible :

Cible grand public
Activités concernées



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

YOUTUBE

#2 Panorama de la présence web



6 raisons de posséder une page Youtube pour les entreprises :

1. Youtube est le second plus grand moteur de recherche
2. Peu coûteux et facile à prendre en main
3. Bénéficier d'une grande opportunité de publicité
4. Créer une affinité
5. Renforcer le SEO
6. YouTube génère des ventes



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

INSTAGRAM

#2 Panorama de la présence web



5 raisons de posséder une page **Instagram** pour les entreprises :

1. Développer une **image de marque**
2. Accroître la **visibilité** et les **ventes**
3. Un **engagement** très élevé
4. Une offre publicitaire **efficace** et **ciblée**
5. Un **marketing d'influenceur** très développé

Cible :

15-35 ans
Prêt à porter, restaurant,
décoration, esthétique, ...



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LINKEDIN

#2 Panorama de la présence web



5 raisons de posséder une page **LinkedIn** pour les entreprises :

1. Un véritable **vivier d'informations**
2. Acquérir de la **visibilité** et de la **popularité**
3. **Dynamiser** le trafic de votre site web
4. Faire des **ventes** grâce à LinkedIn
5. Se faire **connaître** par les médias

Cible :

B to B



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

TWITTER

#2 Panorama de la présence web



5 raisons de posséder une page **Twitter** pour les entreprises :

1. **Développer** votre réseau
2. **Communiquer** avec vos clients de manière directe et efficace
3. **Surveiller** vos concurrents
4. Faire de la **veille en temps réel**
5. Une « **formation quotidienne** »



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

PINTEREST

#2 Panorama de la présence web



6 raisons de posséder une page **Pinterest** pour les entreprises :

1. **Mettre en avant** vos produits
2. Améliorer votre **référencement naturel**
3. **Shop the Look** : une fonctionnalité shopping efficace
4. Une mise à jour **rapide**
5. Pinterest propose un **compte Business**
6. Plus de conversions grâce à un **meilleur ciblage**

93% des gens utilisent Pinterest pour trouver des inspirations d'achats et 87% des utilisateurs ont acheté quelque chose grâce à Pinterest.



Le référencement





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

RÉFÉRENCIEMENT LOCAL, UN TRÈS BON PLAN

#3 Visibilité par le référencement



GoogleMyBusiness : une visibilité et un référencement à portée de main

Peu importe l'excellence des produits que vous proposez, ils ne sont rien s'ils restent dans l'ombre.

Que faites-vous lorsque vous recherchez l'adresse d'un restaurant, une salle de sport ou encore un produit en particulier ?

Vous cherchez sur GOOGLE.

Et bien, la plupart des gens le font également. Ils se renseignent au moins sur les quelques premiers résultats, surtout s'ils ont de bons commentaires.

Nous allons donc voir ensemble **comment être présent et visible sur internet** avec Google My Business.

#3 Visibilité par le référencement

Référencement local, un très bon plan

The screenshot shows a Google search for "TOM ET FLO". The search bar at the top contains "TOM ET FLO" with a clear button (X), a voice search button (microphone), and a search button (magnifying glass). Below the search bar are tabs for "Tous", "Vidéos", "Actualités", "Images", "Shopping", "Plus", "Paramètres", and "Outils". The search results show "Environ 34 400 000 résultats (0,48 secondes)".

The first result is from "fr-fr.facebook.com" for "Chez Tom et Flo - Accueil | Facebook". It includes the address "Chez Tom et Flo - 10 rue de la beilouno, 06510 Carros" and a note "Note de 4.6 sur la base de 7 avis «Tout est bon chez Tom et Flo Je recommande En plus ils sont...»". It also shows a star rating of 4.6 and 7 votes.

The second result is from "www.lafourchette.com" for "Restaurant Chez Tom et Flo à Carros (06510) - Menu, avis ...". It includes the address "Restaurant Chez Tom et Flo à Carros" and a note "20% sur la carte - Restaurant Chez Tom et Flo à Carros : Réservez gratuitement au restaurant Chez Tom et Flo, confirmation immédiate de votre réservation ...". It also shows a star rating of 4.1 and 20 Google reviews.

The third result is from "www.societe.com" for "CHEZ TOM ET FLO (CARROS) Chiffre d'affaires, résultat ...". It includes the address "CHEZ TOM ET FLO à CARROS (06510) RCS, SIREN, SIRET, bilans, statuts, chiffre d'affaires, dirigeants, cartographie, alertes, annonces légales, enquêtes, ...".

On the right side of the search results, there is a Google My Business profile for "Chez Tom et Flo". It features a photo of the restaurant entrance, a map showing the location on "Rue de la Beilouno", and a photo of the exterior. Below the photos are buttons for "Voir les photos", "Site Web", "Itinéraire", and "Enregistrer". The profile shows a star rating of 4.1 and 20 Google reviews. It also lists services: "Repas sur place" (marked with a red X), "Vente à emporter" (marked with a green checkmark), and "Livraison" (marked with a red X). The address is "Adresse : 10 Rue de la Beilouno, 06510 Carros".



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

RÉFÉRENCIEMENT NATUREL (SEO)

#3 Visibilité par le référencement

Pour exister sur internet, il ne suffit pas d'avoir un site internet. **Il faut aussi être visible sur les moteurs de recherche.**

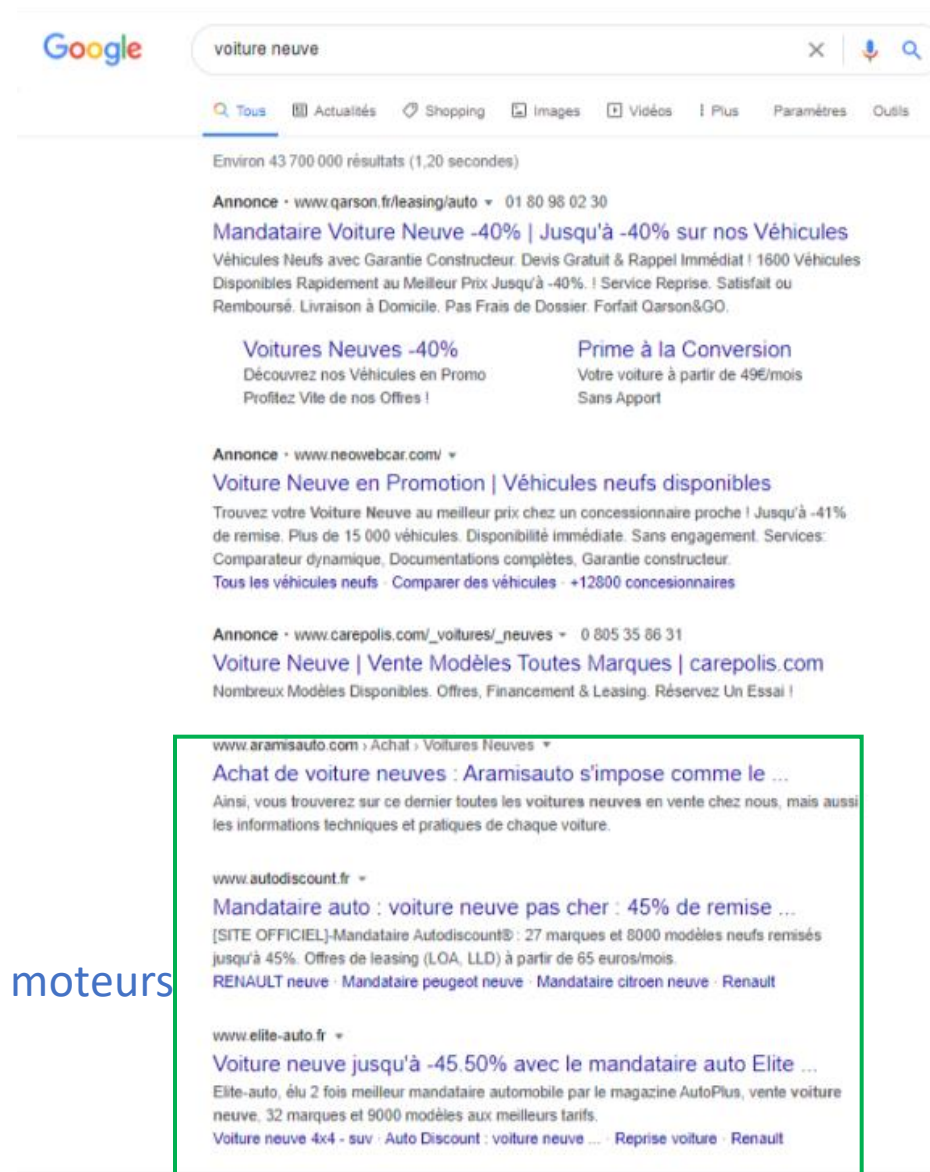
Le **SEO** est un ensemble de pratiques qui visent à rendre un site web le plus visible possible dans les **résultats naturels des moteurs de recherches** >>> Google représente 91% des recherches effectuées.

SEO : un investissement rentable dans la durée.

- Se travaille sur du long terme, mais finit par générer du trafic « gratuitement ».

Le référencement naturel a ses inconvénients.

- Tous les éléments du site doivent être taillés pour performer sur les moteurs de recherche
- Demande un travail long et fastidieux





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

#3 Visibilité par le référencement

Référencement naturel (SEO)



#3 Visibilité par le référencement

Mise en place d'actions payantes visant à améliorer le classement de son site Internet dans les moteurs de recherche, en fonction d'un budget donné.

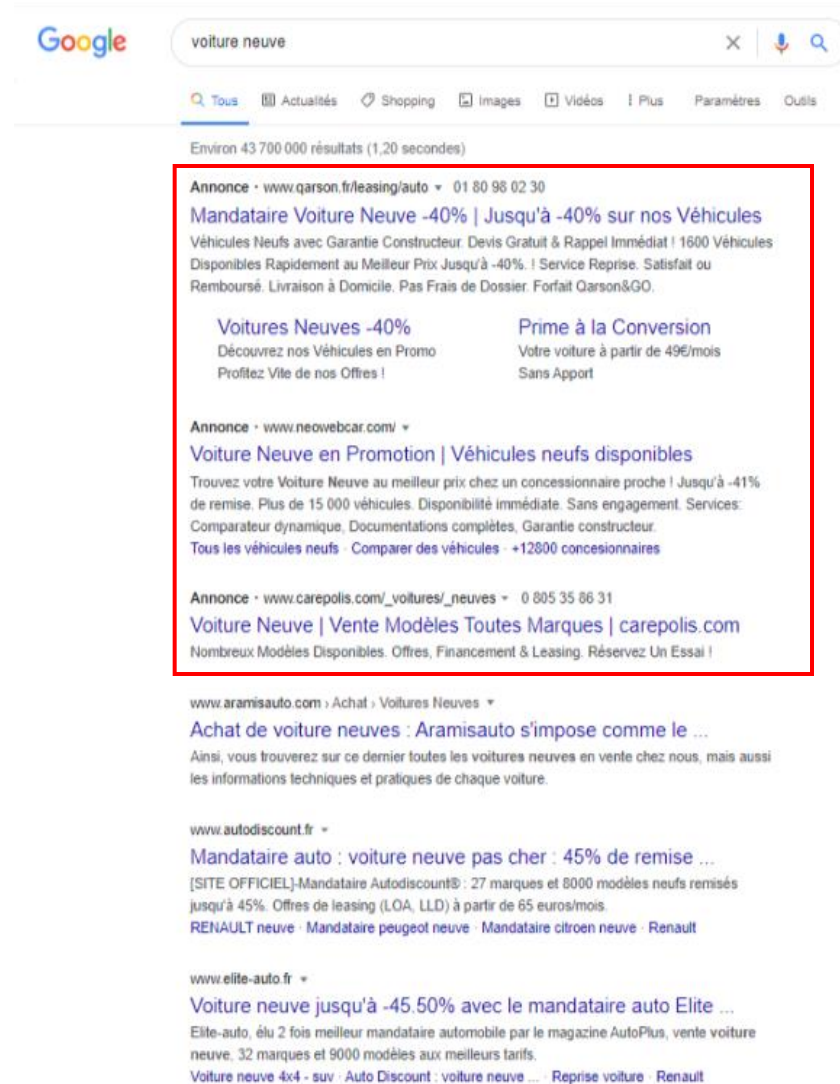
Il désigne la création et l'optimisation des campagnes publicitaires sur les moteurs de recherche

SEA : un investissement rentable dans la durée.

- Si on y met le prix, on est visible sur le mot clé de son choix

Le référencement payant a ses inconvénients.

- Concurrence avec beaucoup d'annonceurs
- Le trafic provenant du SEA disparaît tout de suite à l'arrêt du financement de la campagne





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes

COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?

Venez découvrir des solutions pour **BOOSTER VOS VENTES**

#3 Visibilité par le référencement

Référencement payant (SEA)



#3 Visibilité par le référencement

Avoir un site internet ne suffit pas pour être présent sur le Web. Il faut aussi exister aux yeux des internautes.

Les conseils sont presque identiques :

- Avoir un contenu de qualité
- Avoir des annonces bien rédigées
- Avoir des pages de destinations correctement segmentées

SEO et SEA demandent une **technicité** et une certaine **expérience**.

- L'expérience utilisateur doit être au centre de vos priorités
- La mise en place et les résultats prennent du temps
- **Combinaison de ces stratégies (SEO + SEA) assure la bonne visibilité de votre site Internet**





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MAITRISEZ VOTRE IMAGE

#4 E-réputation



La e-réputation c'est **la perception** qu'ont les internautes de votre entreprise, la **représentation qu'ils vont se constituer** en fonction des flux d'informations qu'ils rencontrent.

→ Il s'agit là d'un **enjeu important** : que faites vous spontanément lorsque vous souhaitez vous renseigner sur une marque ?

Que se passe-t-il lorsque l'on ne maîtrise pas son e-réputation ?

Les internautes prendront alors connaissance de ces informations calomnieuses, ce qui peut avoir **répercussion grave** sur vos activités d'une manière générale, que vous soyez une personne ou une entreprise. **La visibilité sur internet n'est donc pas sans risque**, car elle peut être bonne ou mauvaise, et donc véhiculer parfois des valeurs qui ne sont pas les vôtres.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MAITRISEZ VOTRE IMAGE



#4 E-réputation

Comment répondre à un avis négatif ?

Un client mécontent a laissé un avis négatif sur votre établissement sur internet ? Nous savons que c'est difficile à encaisser, surtout pour des professionnels qui, comme vous, ont à cœur de bien faire leur métier et de satisfaire leurs clients. Comme nous l'avons vu dans un précédent article sur [la façon de réagir à un avis négatif](#), les avis négatifs ne signent pas l'arrêt de mort de votre commerce. Au contraire, ils peuvent paradoxalement devenir un atout pour votre établissement, à condition que vous sachiez comment les gérer. Voici les 4 règles à respecter scrupuleusement pour transformer un avis négatif en opportunité de séduire de nouveaux clients.

- 1/ Ne laissez jamais un avis négatif sans réponse
- 2/ Répondez rapidement mais pas à chaud
- 3/ Restez professionnel en toutes circonstances
- 4/ Entrez en contact directement avec l'auteur de l'avis



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MAITRISEZ VOTRE IMAGE

#4 E-réputation

Alors comment soigner sa e-réputation ?

Il n'est pas possible de contrôler et de modifier ce que l'on dit de vous, mais vous en apprendrez beaucoup en relevant les commentaires qui sont faits.

Pour ce faire, il convient d'analyser les différents canaux : les sites externes, Google, les réseaux sociaux et les commentaires présents sur votre propre site.

Vous pourrez d'une part **traiter les retours et y répondre**, qu'ils soient positifs ou négatifs, mais aussi **mettre en place des améliorations suite aux critiques** négatives ou renforcer vos pratiques positives.

Vous devez donc :

- **Répondre à tous les avis,**
- **Remercier les clients** d'avoir pris le temps de donner leur opinion,
- Apporter une **réponse personnalisée** à chacun,
- Être **réactif**,
- Et surtout, **répondre aux avis négatifs !**



Des solutions





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

QUELQUES EXEMPLES

MA boutique, mes solutions

CANVA : publiez de belles images

MY CIRCLE : je m'inspire et je suis ma communauté

TIME N JOY : j'interagis avec des prospects

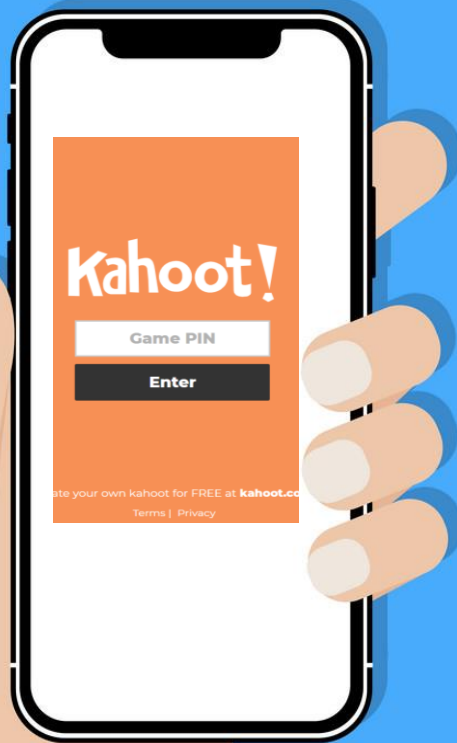
SOCIAL SHAKER : créez des campagnes de jeu marketing

DISHOP : vendez et livrez vos produits alimentaires

WEE Commerce : vendez en ligne avec une synchronisation en boutique

WIZISHOP : vendez en ligne avec des outils marketing

À vous de jouer !



SCAN ME





Ma boutique, *mes Solutions*

**Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER,
OU RESTAURATEUR ?**

**Venez découvrir des solutions
pour BOOSTER VOS VENTES**

**LUNDI 12 OCTOBRE
SAINT-RAPHAËL**

**Salle Félix Martin
186 Boulevard Félix Martin
de 9h30 à 19h00**

#MaBoutiqueMesSolutions

