

## ME POSER LES BONNES QUESTIONS

### Se préparer, quels avantages ?



Gagner du temps  
en définissant  
mes intentions



Travailler sereinement  
avec un prestataire qui  
remplit mon besoin



Rester dans mon  
budget avec un  
résultat optimal

### Par où commencer ?

**Pour comprendre les attentes de vos clients et mieux y répondre : essayez de vous mettre dans leur peau !**



- Interrogez vos clients individuellement, en leur posant des questions ouvertes pour qu'ils aient envie de s'exprimer plus
- Visitez des forums, et suivez des groupes de discussions sur Facebook pour noter les questions des clients
- Quelles sont leurs habitudes, leurs désirs, leurs peurs ?

**Trouvez l'inspiration, allez explorer différents sites en lien avec votre activité ou non**



- Qu'est-ce qui vous plaît ou vous déplaît ? Et pourquoi ?
- Repérez ce qui concerne vos goûts personnels ou ceux de vos clients

**Définissez comment, à l'image de votre boutique, votre site répondra aux attentes des clients**



- Quelles sont les attentes de vos clients auxquelles vous répondez déjà ? Ex. originalité, service, prix, exclusivité, ...
- Quels services supplémentaires proposer ? Comment les aider avec votre site ? Et que pourront-ils y faire ?
- Comment les clients vont arriver votre site : Avec Google ? Facebook ? Votre carte de visite ? ...

### Avant d'aller plus loin...

#### Quel message ?

Votre stratégie globale est le point de départ de votre site.

[Consultez la fiche « rédigez votre plan de communication »](#)



#### Puis-je reprendre les bonnes idées ?

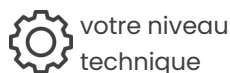
Oui si vous ne copiez pas. Veillez toujours à bien vous différencier de vos concurrents, en apportant votre patte !

#### Qui impliquer ?

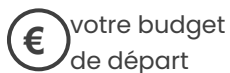
C'est un travail d'équipe : salariés, associés, tous enrichissons votre projet de leurs savoir faire. Ex. gestion des livraisons et commandes, questions fréquentes des clients...

## Comment se lancer ?

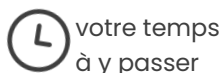
3 exemples de solutions pour créer son site...



votre niveau technique



votre budget de départ



votre temps à y passer



le coût d'entretien



le potentiel futur du site

1. outil en ligne "préfabriqué"



2. logiciel géré vous-même



3. prestataire



## Quel site pour mon commerce ?

Si je veux...

... je peux par exemple...

être trouvé facilement

créer un site d'1 seule page incitant à me rappeler en affichant un numéro de téléphone

être mieux reconnu

utiliser un site simple de 2-3 pages présentant mon histoire, l'équipe, mes coordonnées

mettre en avant certains produits

présenter une sélection d'offres sur un catalogue, pour faire venir en boutique

donner des conseils

ajouter un 'blog' à mon site et inviter les clients à venir me rencontrer en magasin

inciter à réserver \*

proposer aux clients des formulaires pour réserver des services ou des produits

vendre directement en ligne \*

proposer le paiement en ligne avec le retrait de commande en magasin pour multiplier les opportunités



**\*Envie de compléter votre activité avec de la vente à distance ?**

C'est possible, renseignez-vous sur la réglementation auprès de votre CCI et sur [laboutic.fr](http://laboutic.fr)

## Et après ?



Comprendre quelques fondamentaux techniques



Comparer divers devis et s'informer sur l'aide à l'investissement



Analyser le C.A. apporté par rapport à ce que vous allez investir