

EN ROUTE VERS  
LES VILLAGES DU FUTUR

FICHE

COMMERCANTS  
& ARTISANS  
DE DEMAIN

N°7



# UTILISER DES OUTILS DE CONQUÊTE DE CLIENTÈLE INDIVIDUELS



15%

C'est le taux de retour d'une campagne d'envoi de SMS contre 1% pour l'envoi d'un mailing ou 0,1% pour de la distribution en boîtes aux lettres d'un prospectus.

**AVEC L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX HABITANTS SUR LE TERRITOIRE, il va falloir renouveler les actions de communication pour être connu, pour être visible.**

La fidélité est moins naturelle qu'avant. En plus, avec le développement du e-commerce, le consommateur est régulièrement sollicité par des offres nouvelles. Alors comment réagir ? Ne rien faire en se disant que le consommateur est suffisamment sollicité ou agir en mode conquête ?



SMS, email, promotion sur Facebook, les outils digitaux permettent enfin de communiquer gratuitement ! Fini les achats d'encarts publicitaires qui coûtent sans certitude de retour positif...

La communication change et ce n'est plus le journal quotidien que l'on regarde en premier chaque matin mais bien souvent son téléphone portable. Parfois, on se dit que ce réflexe est avant tout urbain mais peu présent en milieu rural ou que la clientèle âgée n'est pas équipée de smartphone. Attention à ne pas se mettre des barrières qui n'existent pas !

Primo : le taux de possession de téléphone portable est le même en urbain et en rural. Secundo : la clientèle âgée n'est pas uniforme : les jeunes seniors (60/70 ans) sont très équipés et les plus âgés sont souvent naturellement fidèles au commerce local sans avoir besoin d'opérations promotionnelles.

Enfin, pensons toujours que faire de la promotion ce n'est pas obligatoirement faire une remise... c'est aussi annoncer l'arrivée d'une nouveauté !

### La Fraîcheur Desprez

*La famille Desprez a lancé son activité il y a quelques mois dans une petite commune.*

Son métier : vendre des produits bien frais issus de producteurs de proximité.

Ses outils de communication : Facebook... ou quand le digital se met au service de la proximité.

### 1 Le Gendre Idéal à Lamballe

Un envoi de SMS régulier et des taux de retour de l'ordre de 15 %. C'est toujours très efficace à condition de faire preuve de mesure dans le rythme d'envoi des SMS. Un par mois c'est suffisant !

### Boulangerie Dessainjean

A Arnas la Boulangerie Dessainjean soigne sa page Google My Business sur Google ! C'est la première vitrine du commerce dans cette petite commune du Beaujolais. Des photos attractives et des informations réellement fiables.

Et vous comment vous gérez votre page Google My Business ?



## IDÉES PRATIQUES

Pour générer des envois de SMS plusieurs petits logiciels libres de droits existent sur Internet.

EN QUELQUES CLICS, C'EST ENVOYÉ...

À CONDITION DE CONCEVOIR

UN FICHER-CLIENTS AVANT EN S'APPUYANT, PAR EXEMPLE, SUR UN JEU CONCOURS EN MAGASIN.



## POUR ALLER PLUS LOIN

La mission numérique du Pays Nivernais Morvan propose des formations et un soutien numérique et informatique aux entreprises. [www.nivernaismorvan.net](http://www.nivernaismorvan.net)

Bénéficier du chéquier-conseil : une prestation de coaching pour améliorer votre communication et la fidélisation de la clientèle.

Contactez l'agent de développement économique de votre communauté de communes ou le Pays Nivernais Morvan [pays@nivernaismorvan.net](mailto:pays@nivernaismorvan.net) ou 03 86 22 45 51

PUBLICATION SOUTENUE PAR :