

Café outils #72

Les outils digitaux au service
de votre relation client

Marie Massiani | Jean-Philippe Falavel



janv 2023



Un programme cofinancé par l'Union Européenne



Agenda



jeudi 19 janvier - 12h / 13h30

PITCH PRESQUE PARFAIT #20 - 2 STARTUPS

jeudi 19 janvier - 18h30 / 20h

JEUDI DE LA FABRIQUE - LINKEDIN

Le chat LinkedIn

...

A vous de jouer !



La relation client

Pas encore



Déjà

...

ou presque



Le digital pour vos clients



Votre fiche établissement Google

Pour les infos pratiques

Votre site web

Pour l'offre de services / Pour se rassurer

Vos réseaux sociaux

Pour de l'actu / pour de la réactivité

Le digital pour VOUS



Emailing

Pour fidéliser

Gestion de la relation client (CRM)

Pour personnaliser

SMS

Pour la plus value de service

Selon les pros

Quel outil préférez vous utiliser pour échanger avec une marque / entreprise?

Vous pouvez voir comment les personnes votent. [En savoir plus](#)



48 votes • Sondage fermé

Mes clients sont très téléphone et mail et ça me va assez bien aussi au fina

J'ai coché web parce qu'il n'y avait pas téléphone mais le lien direct, l'échange concret, une rencontre de voix sont vraiment primordiaux pour moi 😊

Messengerie Instagram (en tant que particulier) et Slack (pour le pro).

Ne pas délaiss

- Le téléphone
- Le mail
- La vraie vie

Les objectifs



#convertir



#entretenir

Autrement dit



Transformer l'hésitation

Ca va le faire

Ne pas être oublié

Coucou c'est moi

Etre différent

C'est juste pour toi !

par...

- Des conseils
- De l'écoute
- Du service



Le digital

comme un moyen de:

SE DIFFERENCIER

INNOVER

PERSONNALISER

Fiche établissement

Google

Activez la fonction

qui ne l'est pas par défaut

← Paramètres de chat



Activez le chat

Offrez aux clients la possibilité de vous envoyer gratuitement des messages via Google



Envoyer des confirmations de lecture

Indiquez aux clients si votre établissement a lu leur message



Message d'accueil

Bonjour, comment pouvons nous vous aider ?

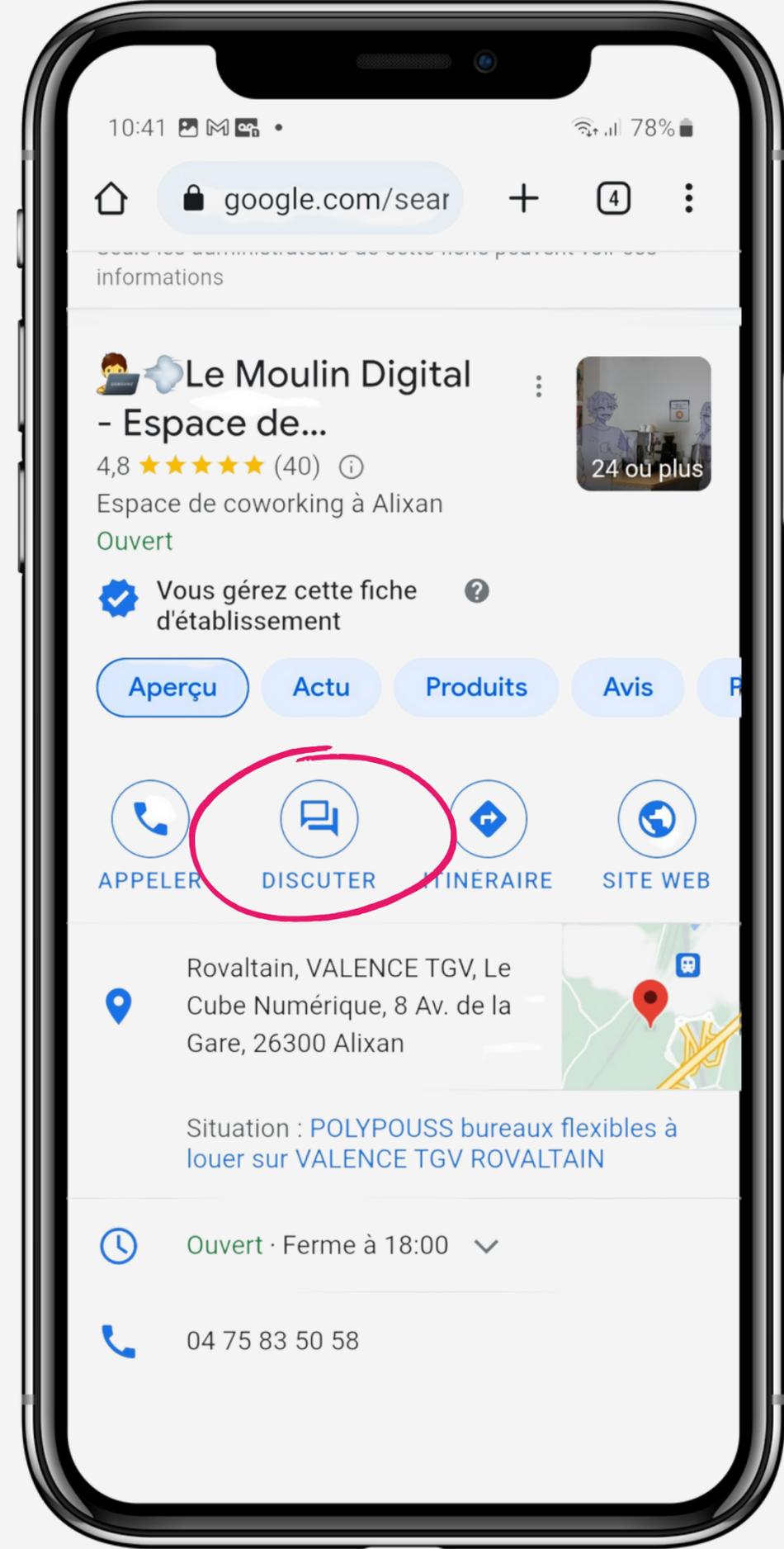
Ajouter des questions fréquentes

Créez des réponses automatiques aux questions les plus fréquentes



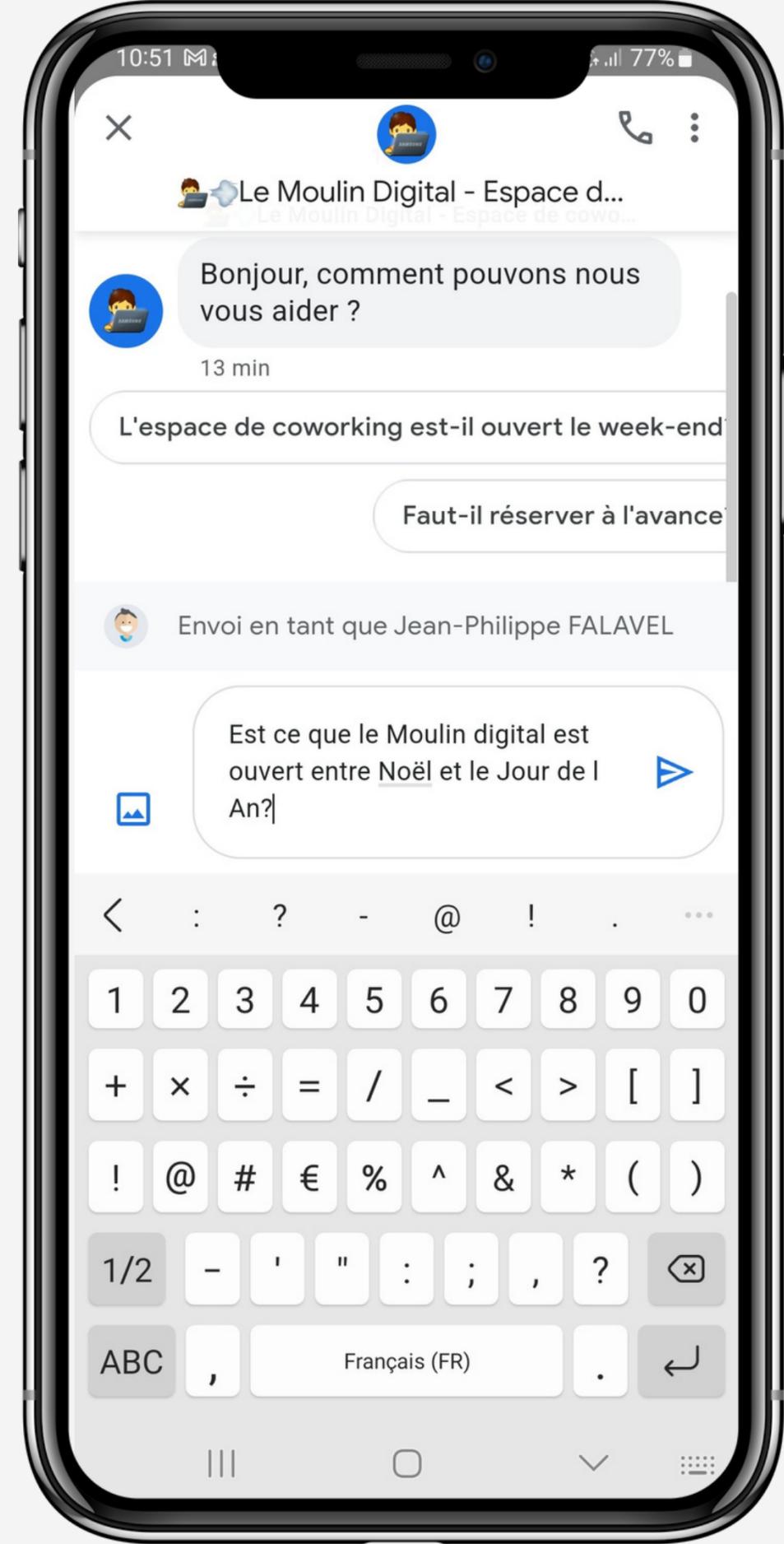
Fiche établissement

Google



Fiche établissement

Google



Fiche établissement

Google

Message de Jean-Philippe Falavel Boîte de réception x

oogle Business Profile <businessprofile-noreply@google.com> [Se désabonner](#)
moi ▾

11:43 (il y a 0 minute) ☆ ↶

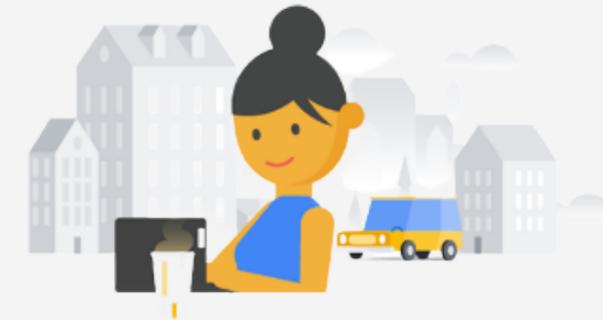
Fiche d'établissement

Google



Le Moulin Digital - Espace de coworking
et conseil numérique po...

Le Cube Numérique, 8 Avenue de la Gare Rovaltain, VALENCE
TGV, 26300 A...



Jean-Philippe Falavel vous a envoyé un message
depuis la fiche de votre établissement.

Répondre

Fiche établissement

Google

mer 11:43

Jean-Philippe Falavel

Est ce que le moulin digital est ouvert entre Noël et le Jour de l an?

mer. 11:43

[Ajoutez cette question à vos questions fréquentes](#)

Envoi en tant que  Le Moulin Digital - Espace de coworking et conseil numérique pour les pro

 Oui, le Moulin Digital sera ouvert entre Noel et Jour de l'An et nous aurons le plaisir de vous accueillir 😊

Fiche établissement



← Questions fréquentes



Suggérez des questions que les utilisateurs peuvent poser à votre établissement lorsqu'ils démarrent une discussion, puis créez des réponses automatiques.

[Ajouter une question](#)

Questions fréquentes actuelles

L'espace de coworking est-il ouvert le week-end?

Bonjour, L'espace de coworking du Moulin Digital n'est pas ouvert les samedi et dimanche ni les jours fériés. Il vous accueille avec plaisir tous les jours de semaine de 9h à 18h. N'hésitez pas à nous appeler au 04.75.83.50.58 pour les périodes de vacances scolaires Merci et à bientôt



Faut-il réserver à l'avance?

Bonjour, Concernant l'espace de coworking partagé, il n'y a pas de nécessité de réserver en avance. Pour la location de bureaux, il est préférable de réserver avant de venir au 04.75.83.50.58 ou par mail contact@lemoulindigital.fr Merci et à bientôt

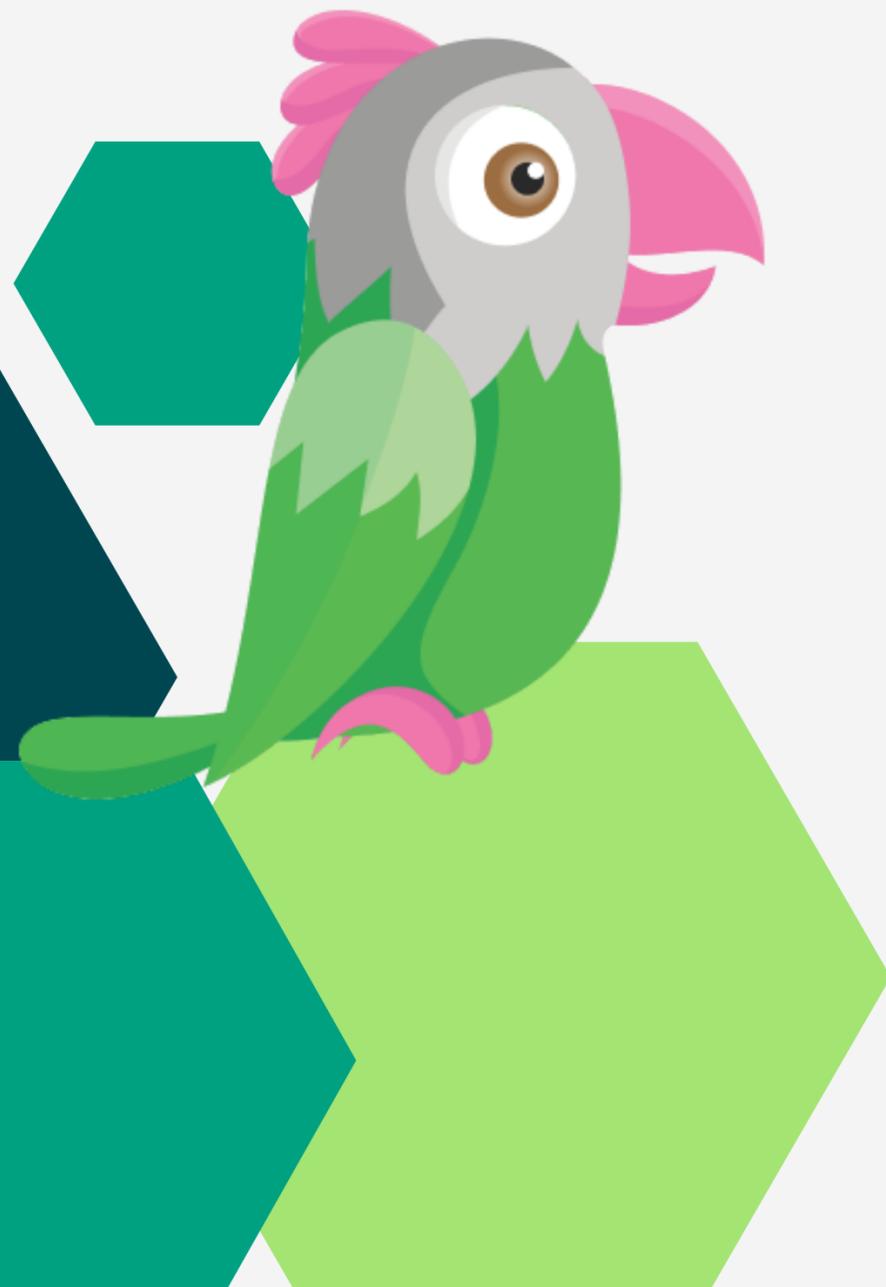


Un outil de discussion en direct sur son site

Chat



Chat de discussion



Répondre aux questions de vos visiteurs

Avant vente / SAV / Conseil => se rapprocher d'une vraie boutique

Quelques fonctionnalités intéressantes

Installation-paramétrage / Questions types / Horaires / Helpdesk

De nombreux outils disponibles

Crisp (FR) / Tawk.to (Complet) / Botnation (Hypercomplet)



crisp



BOTNATION AI



Ouvert à tous les métiers, le Moulin Digital est un lieu d'échanges, d'innovation et de coworking.

Son équipe accompagne tous les acteurs du territoire dans leur transition numérique.



Agenda

Vendredi 6 janvier 2023, 09h00
Café-Outils : Les outils digitaux au service de votre relation client



Le Moulin Digital

Jeudi 19 janvier 2023, 12h00
Pitch Presque Parfait #20



Ponant

Jeudi 19 janvier 2023, 18h30
Boostez votre utilisation de LinkedIn !



La Fabrique

Conversation Articles



Des questions ? Discutons !

Support en ligne

Le Moulin Digital

Bonjour ! Comment puis-je vous aider ? 😊

Entrez votre message...



We run on crisp



Whatsapp Business

Généralités

- Côté pro: objectif satisfaction client
- Côté utilisateur: objectif service client
- Instantanéité

- Whatsapp: appli de messagerie instantanée
la + utilisée (*2 milliards util. mensuels -
ouvert 23 fois par jour -*)
- Whatsapp Business: version pro de
Whatsapp



Whatsapp Business

Fonctionnalités

- Discussions instantanées durant parcours client (info, comparaison, achat, sav)
- Vitrine entreprise
- Présentation offre produits/ services (clic)
- Message accueil / absence
- Etiquettes conversations => segments
- Réponses prédéfinies + raccourcis clavier
- Intégrable site web + Insta + FB
- Gratuit
- Business API: payant / services tiers / GE



Whatsapp Business

Spécificités

- Gratuit => un seul numéro de téléphone
- Taux ouverture 70% (vs 20% emailing)
- RGPD ☹️



L'info push

Attention à ne pas être perçu comme intrusif

Efficace si elle apporte de la valeur ajoutée dans un contexte d'usage pertinent.

actualité / conseil / promotion / alerte

1. répondre au contexte et au profil du destinataire.
2. attirer l'attention (émojis, des images)
3. susciter un passage à l'action call-to-action

L'info push

1. Faites des catégories d'utilisateurs
2. Singularisez le message
3. Programmez les créneaux en fonction des préférences utilisateur
4. Utilisez la géolocalisation si c'est pertinent
5. Choisissez bien le moment d'envoi
6. Incluez le dans le formulaire d'approbation
7. Soyez bref
8. Apportez une vraie valeur ajoutée
9. Ne pas oublier de mettre de l'humain :)

La Newsletter

Caractéristiques

- adressée dans la boîte mail
- relation descendante
- fréquence d'envoi
- traçabilité RGPD

Usages

- véhicule l'univers de la marque (graphiquement)
- permet d'avoir plusieurs contenus en 1 news
- permet les contenus "longs"
- personnalisation en utilisant les segments
- taux faible d'ouverture et désabonnement



CRM

- Customer Relationship Management
- Gestion de la Relation Client
- Enjeu intégration: mail / compta / R.S. / tél
- Enjeu collaboration: centraliser les infos
- Gestion contacts pour segmenter: prospects / fidèles / commandes
- Tableaux de bord de suivi
- Gestion Commerciale: devis / facturation etc.



CAFÉ OUTILS



vendredi 03 février

Rédiger pour le web



Merci, à bientôt !



Un programme cofinancé par l'Union Européenne

