

Comment conquérir de nouveaux clients grâce aux Réseaux Sociaux ?

Les grandes marques sont présentes sur Facebook, LinkedIn, Viadeo... volontairement ou non. La plupart de leurs collaborateurs et clients utilisent quotidiennement ces nouveaux outils. Peut-on ignorer ce phénomène qui influence sur l'image des sociétés ? Quelle est la bonne stratégie ? Quel est l'impact ?

Valtech Axelboss, cabinet de conseil en management, met à profit plus d'un an de réflexion approfondie sur les réseaux sociaux et lancent l'offre dédiée « Social Media ».

Une tendance liée à l'essor du Web 2.0

L'utilisation d'outils Web 2.0 a considérablement augmenté depuis quelques années, le principal usage étant le « Social networking », largement utilisé aux US. Les marques, face à ce nouveau phénomène, souhaitent se positionner sur ce nouveau créneau, axé sur le « Dialogue » et l'échange avec les consommateurs.

Définir, influencer, adapter

Avec l'utilisation massive des réseaux sociaux, les entreprises ne maîtrisent plus leur communication, mais doivent prendre en compte l'impact sur leurs marques et leurs produits. Pour cela les consultants de Valtech Axelboss proposent une offre complète permettant d'analyser les besoins et proposer une stratégie adaptée à chaque entreprise :

- *Etudier et écouter les réseaux pour se positionner* : analyse des sujets récurrents du marché, des informations recherchés, des tons, des utilisateurs, des impressions, des comportements, etc.
- *Détecter les besoins de l'entreprise afin de créer un projet adapté* : mise en place des outils, validation du positionnement définition d'un contenu de valeur, détection des personnes influentes, etc.
- *Mesurer les résultats et adapter la stratégie* : organisation d'un workflow de réponses en interne, appropriation de l'expérience consommateur, etc.

Une stratégie et des résultats ciblés

Les réseaux sociaux proposent aux entreprises une nouvelle manière d'engager le dialogue avec les consommateurs, les entreprises adaptent donc leurs axes de communication et multiplient ainsi les points de contact. De nombreuses entreprises se positionnent sur ces nouveaux médias : gestion de crise, jeux-concours, tests, etc. Plus proches des marques, les consommateurs deviennent des « Boîtes à idées » : proposition de nouvelles solutions, co-conception de produits, etc.

Quel impact pour les entreprises?

Les marques se montrent prudentes face à ces nouveaux médias, qui modifient les comportements et ont un impact en temps réel sur leurs Chiffres d'Affaires, leurs réputations et l'organisation de l'entreprise. Elles ne peuvent cependant pas ignorer l'intérêt commercial des « Réseaux Sociaux », qui sensibilise directement leurs cœurs de cible.

A propos de Valtech Axelboss

Valtech Axelboss a pour ambition d'améliorer la performance de l'entreprise, d'imaginer et de développer les avantages compétitifs de demain. Véritable partenaire des entreprises, le cabinet accompagne ses clients dans la concrétisation de leurs projets de transformation : création de nouveaux métiers, évolution des organisations, refonte des processus et des systèmes d'information. Valtech Axelboss, fruit de la fusion d'Axelboss Consultants et du groupe Valtech, est le pôle de conseil en management du Groupe. Valtech Axelboss rassemble aujourd'hui 80 consultants en France et réalise en 2008 un chiffre d'affaires de 15 millions d'Euros.