

LE SAVIEZ-VOUS ?

Réseaux sociaux : identifier les ambassadeurs et détracteurs de sa marque est aujourd'hui possible !

A l'heure actuelle, les réseaux sociaux sont devenus incontournables pour les marques. Les internautes s'y rendent chaque jour de plus en plus nombreux afin de poster un commentaire, une humeur, un avis. Lieux d'échanges, d'informations, d'appréciations, les internautes s'y sentent libres d'exprimer leurs avis sur tous types de produits. 31,7% des propos sur les médias sociaux concernent les entreprises et leurs offres (*Source Universal Mac Cann*). Les réseaux sociaux reflètent donc l'état d'esprit des consommateurs et leur fidélité à une marque.

Pour s'assurer de donner une image positive, il est essentiel pour les marques de savoir détecter ses ambassadeurs naturels. Non seulement ces clients **défendent** en ligne l'entreprise, sur Facebook, Twitter ou sur les blogs spécialisés, mais ils **font aussi part de leurs conseils** aux autres internautes. Ces ambassadeurs permettent d'assurer **un relais spontané** des efforts de communication. Les identifier permet de leur consacrer un traitement privilégié et les intégrer dans la stratégie marketing ou relation client de l'entreprise. Il n'y a pas de meilleur porte-parole.

De même, pouvoir contrôler les répercussions d'un commentaire d'un détracteur de la marque permettrait souvent de sauvegarder l'image de l'entreprise si difficile à défendre sur les médias sociaux. Il existe aujourd'hui des outils efficaces qui répondent à ces nouveaux besoins.

JeeMeo, éditeur pionnier en Europe de solutions de Social CRM, édite et commercialise des solutions logicielles innovantes dans le domaine de la relation client communautaire. Sa mission principale consiste à accompagner les entreprises dans la mise en place d'**outils permettant une véritable stratégie de gestion de la relation client via les réseaux sociaux**.

Afin de déterminer les ambassadeurs et les détracteurs d'une marque, JeeMeo propose une solution analytique des échanges sur Facebook, Twitter ou les blogs d'entreprise. Cette solution modulaire de Social CRM permet de gérer de façon optimale une communauté de clients sur tout support social et d'intégrer cette connaissance de clients aux outils CRM de l'entreprise.

JeeMeo Fan Box analyse et partage les informations et les commentaires avec chacun des services concernés : marketing, service client, etc. Cela permet à la marque de bénéficier de l'efficacité des internautes pour valoriser son image. L'entreprise peut ainsi saisir l'opportunité de tisser une relation particulière avec ces derniers et d'augmenter la productivité de ces échanges.

Une image d'écoute et de transparence grâce à l'aide de JeeMeo pour identifier les ambassadeurs et détracteurs de sa marque !

A propos de JeeMeo :

Créée en 2009 par 3 experts du CRM et de l'édition de logiciels, JeeMeo, premier éditeur européen de logiciel de SCRUM (Social CRM) en mode Saas accompagne ses clients dans l'exécution de leur stratégie d'intégration des médias sociaux internet dans leur relation client. JeeMeo a déjà obtenu la reconnaissance et le soutien de tout l'écosystème CRM à travers des partenariats stratégiques avec des opérateurs, des intégrateurs, des éditeurs et des agences Media.

JeeMeo est soutenu par Scientipôle, Oseo Innovation et a obtenu le label FCPI de Oseo.

Pour plus d'informations sur JeeMeo, consultez : <http://www.jeemeo.com/>