

RÉUSSIR SON ENTREPRISE

Comment créer
et pérenniser
votre entreprise



Rémy Bigot

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

SOMMAIRE

Table des matières

Qui suis-je?.....	3
Introduction.....	4
Pourquoi créer une entreprise?.....	5
La création de votre entreprise.....	6
Le business plan.....	7
Les outils indispensables pour votre entreprise.....	9
MonAE, logiciel internet pour suivi client, création de devis, factures.....	9
1&1 pour l'hébergement ou nom de domaine de vos sites internet.....	10
Aweber, relancer vos prospects par mail.....	10
Fotolia, pour illustrer vos sites web, vos flyers.....	10
Ranks.fr, pour suivre le référencement de votre site internet.....	10
Dropbox, logiciel de sauvegarde en ligne.....	10
Edwards, créer des campagnes Adwords facilement.....	10
Comment se faire connaître?.....	11
Votre trafic est inutile !.....	12
Comment se démarquer de la concurrence?.....	14
Comment créer et développer votre réseau.....	15
Le financement de votre business.....	16
Les problèmes liés à l'entrepreneuriat.....	19
Comment gérer les réclamations de vos clients?.....	20
Comment vendre sur Facebook ?.....	23

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Qui suis-je?



Je m'appelle Rémy Bigot, j'ai 28 ans, et je travaille dans le marketing sur internet depuis 2003. J'ai travaillé dans plusieurs agences web et je suis, depuis 2009, **entrepreneur indépendant dans ce domaine.**

J'ai accompagné plusieurs entrepreneurs dans leurs démarches pour créer et pérenniser leur entreprise.

Je ne me suis jamais imaginé rester salarié toute ma vie, ayant un besoin important d'indépendance et d'aventure entrepreneuriale.

Ma passion principale reste donc l'entreprise, trouver l'idée, créer l'entreprise et parvenir à devenir un acteur important, c'est très intéressant.

J'aime partager des informations et **[des méthodes efficaces pour permettre aux entrepreneurs de réussir, comme ici.](#)**

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Introduction

Etant passionné par l'entrepreneuriat, c'est avec plaisir que je vous offre ce petit guide pratique pour **vous aider à vous lancer et à pérenniser votre entreprise.**

Les temps sont durs actuellement, vous le savez bien, la crise par ci, la crise par là...

Mais saviez-vous que c'est toujours dans les périodes les plus difficiles de l'économie que les entreprises les plus pérennes se développent?

Savez-vous pour quelles raisons? Parce que tout le monde a peur, et tout le monde tente de faire des économies.

La plupart des entreprises **réduisent tous leurs budgets communication et marketing, ce qui est d'ailleurs complètement absurde !**

Le marketing, c'est la moelle d'une entreprise ! Le plus important ! Loin devant tout le reste...

En période difficile, vous aurez moins de concurrence, plus de peur autour de vous, et donc le champ libre pour créer et vous développer, sachez en profiter !

[Je vous invite ici à découvrir une méthode intéressante pour trouver de nouveaux clients pour votre entreprise.](#)

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Pourquoi créer une entreprise?

1. **Faire ce que vous aimez**

Plutôt que de faire un travail que l'on apprécie pas forcément, ce qui est le cas de beaucoup de français, vous pouvez avec votre entreprise choisir un secteur et une activité qui vous plairont. Vous pourrez ainsi vous épanouir !

2. **Travailler en accord avec ce que vous êtes**

Ce point est très important. J'ai souvent été dans l'obligation de travailler contre mes principes lorsque j'étais employé, c'est terminé!

3. **La liberté, sortez de la matrice**

Le film Matrix, est, je trouve, à peine exagéré. Nous vivons dans une vraie matrice, loin de la réalité globale du monde. De plus, nous sommes enfermés dans une routine. Métro, boulot, dodo. Maison, voiture, chien... Pas vous?

4. **Comprendre qu'une autre vie que celle qu'on vous impose est possible !**

Créer notre entreprise nous permet de voir qu'un autre choix de vie est possible. Nous pouvons être différents de nos aînés, amis ou autre.

5. **Vous lever le matin avec envie**

Vous saurez pourquoi vous vous levez, vous travaillez pour vous ! Vous devriez être donc très motivé. En toute logique, vous devriez avoir moins de mal à vous lever.

6. **Donner du sens à votre vie**

Vous allez pouvoir donner du sens à votre travail, et donc à votre vie. Vous aurez des objectifs clairs (c'est préférable en tout cas). Vous donnerez une vraie valeur à vos actions et à votre travail.

7. **Vivre plus d'expériences intéressantes en 1 an d'entrepreneuriat qu'en 10 ans de salariat**

Le fait de créer votre entreprise va vous obliger à apprendre très vite dans de nombreux domaines. Vous ne pourrez pas dire: « Ce n'est pas à moi de faire ça », en tout cas, pas au début. Vous allez ainsi apprendre énormément de choses en très peu de temps, une vraie école de la vie.

8. **La fierté d'avoir réussi (ou tout du moins d'avoir essayé!)**

Vous ressentirez une certaine fierté, d'avoir réussi ou tout tenté pour créer une entreprise viable et pérenne. Même si vous échouez, vous serez plus grand ! **L'échec n'est pas une fin en soi, il ne vous empêche pas de recommencer dans une autre voie, ne l'oubliez jamais!** L'échec ne prouve pas que vous ne réussirez pas un jour. Edison a échoué plus de 1000 fois avant d'inventer l'ampoule électrique !

9. **Réussir à transformer votre métier en business**

Si vous parvenez à bien démarrer votre activité, et à la lancer convenablement, vous pourrez ensuite penser à déléguer, recruter et ainsi faire en sorte de développer de manière importante votre entreprise. Les prémices d'un très beau succès !

10. **Choisir vos collègues de travail**

Vous allez pouvoir choisir vos partenaires et accepter de ne travailler qu'avec les bons et ceux que vous appréciez vraiment. Ce rarement le cas lorsque vous êtes salarié.

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

La création de votre entreprise

La création d'une entreprise peut paraître complexe au premier abord, mais ne l'est pas tant que cela en réalité.

A travers mes différentes activités, je rencontre régulièrement des entrepreneurs, des futurs créateurs ou simplement des personnes qui souhaitent un jour lancer une entreprise.

Je suis toujours amusé par les croyances et à priori liés à ce sujet, il y en a beaucoup !
Seraient-ce des excuses toutes trouvées pour ne pas se lancer?

Voici les principales croyances que j'ai pu rencontrer:

- **Créer une entreprise, c'est long et difficile**
Créer une entreprise, ça peut prendre 5 minutes montre en main pour une [auto-entreprise](#) ! Certes, il est préférable de mûrir son projet et de préparer sa stratégie, mais la création en elle-même peut être très rapide, et très simple.
- **Pour lancer une entreprise, il faut beaucoup d'argent**
Je pense que c'est ma préférée, car je réponds souvent: « Ah bon, pour quoi faire? », j'ai souvent un blanc de plusieurs secondes après ma question. En effet, à part si vous voulez monter une grande surface ou une usine, la plupart des idées d'entreprise peuvent se contenter du strict minimum, au moins pour débiter ! Il n'est pas toujours nécessaire d'avoir beaucoup d'argent, certains conseillent même d'en avoir le moins possible pour être bon !
- **Les impôts et les charges vont m'écraser très rapidement**
La France a en effet cette réputation, ce qui est vrai parfois. Ceci dit, lorsqu'on débute, on peut facilement obtenir des réductions voire exonération de charges les premières années. On peut aussi démarrer petit avec le régime micro ou l'auto entreprise, et payer finalement un pourcentage de nos recettes, ce n'est donc pas si difficile.
- **Trop de paperasse, encore plus si je monte une entreprise**
Oui, c'est vrai, vous aurez une gestion supplémentaire. Cependant, vous pouvez tout à fait sous-traiter une bonne partie de ces tâches. Sinon, ce n'est pas plus compliqué que de gérer ses papiers classiques.
- **Il y a déjà des entreprises dans le secteur d'activité que je vise**
J'ai envie de répondre: heureusement ! Cela signifie qu'il y a un marché. A vous d'être capable de vous différencier en apportant une approche nouvelle (et pas en cassant les prix... [Formez-vous au marketing](#) !)

Vidéo: « [Entreprendre et devenir riche](#) »

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Le business plan

Voici une interview que j'ai réalisée récemment sur le blog et qui traite du fameux « business plan ».

Axel bonjour, peux-tu te présenter en quelques mots aux lecteurs de montersonbusiness.com?

Bonjour Rémy,

Après quelques années en tant que Chef de Produit dans l'industrie de l'électronique grand public (Siemens, TomTom, LaCie), j'ai fondé Yoocasa (<http://www.yoocasa.com>). L'idée m'est venue du constat personnel que les liens familiaux sont de plus en plus difficiles à entretenir dans notre société qui est devenu très mobile (mobilité géographique, expatriation, familles recomposées). Nous apportons donc une solution simple aux familles, grâce aux technologies du Web moderne et de la réunion en ligne.

J'ai également créé le vidéo blog StartupSchoolTV (<http://www.startupschool.tv>) où je rassemble des vidéos dans lesquelles des entrepreneurs parlent aux entrepreneurs de création d'entreprise : conseils, lessons learned, éléments clé de succès...

Pour toi, en quoi un business plan est-il primordial pour la réussite d'une entreprise?

Le **business Plan** est indispensable principalement pour 3 raisons :

- Il est indispensable pour présenter sa société en détails aux investisseurs et banquiers
- Il permet de mettre des chiffres derrière une idée et d'avoir un aperçu de la viabilité du business model choisi
- Il permet de prendre du recul par rapport à l'opérationnel et de définir une vision pour son entreprise

De ces trois raisons, les 2 premières sont les moins importantes. En effet, même si beaucoup d'entre nous devons lever de l'argent, c'est en général bien longtemps après avoir écrit la première version du Business Plan. Ensuite, le modèle économique est au début construit de manière tellement empirique qu'il n'est vraiment pas fiable. Il est tout au plus rassurant s'il permet d'envisager une entreprise rentable.

Mais, **le Business Plan est crucial au créateur d'entreprise car il va y mettre noir sur blanc l'intégralité de sa vision et ainsi prendre du recul par rapport à son projet.** Le Business Plan et les relectures par les associés/amis/conseils, vont permettre d'identifier les forces et faiblesses réelles du projet.

C'est donc le travail d'introspection plutôt que le résultat qui est important dans le Business Plan.

Quelles sont d'après toi les étapes à respecter pour réussir son business plan?

Pour les amateurs de chiffres et de finance (c'est souvent celui-là qui rédige le business plan dans une équipe de fondateurs), une erreur assez courante est de se jeter dans les chiffres pour répondre aux 2 objectifs les moins importants : vérifier la viabilité et répondre aux investisseurs. Mais comme je le disais plus haut, le plus important est le long travail d'introspection préparatoire qui permet de mettre à nu son projet et de regarder en face tout ce qui devra faire le succès du projet :

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

ses forces et faiblesses face au marché...

Quels sont les freins que les créateurs risquent de rencontrer pendant la réalisation de leur business plan?

Le plus grand frein est intérieur. Comme tout travail d'introspection, la rédaction d'un business plan est un exercice difficile. Il faut savoir garder l'enthousiasme du projet malgré les faiblesses que font apparaître les différents chapitres du Business Plan. Et pour ça, il est important de le rédiger ensemble avec les autres associés qui si ils sont complémentaires, le seront aussi dans la rédaction. Si certaines compétences manquent lors de la rédaction, il est important de bien s'entourer mais aussi de prévoir de compléter l'équipe pour répondre à ce besoin en compétence pendant l'exécution.

Un autre frein, plus technique celui la, est que dans les entreprises innovantes, le business model lui même peut être innovant. Il est alors difficile de trouver des éléments de comparaison dans l'industrie. **En effet, pour tous business plan, le plus important est d'être cohérent avec les standards de l'industrie quand ils existent.**

As-tu des sites ou des outils à conseiller pour aider les créateurs à réaliser leur business plan?

Le site de Guilhem Bertholet, le Directeur de l'incubateur d'HEC, est une vraie mine d'or. Il a d'ailleurs écrit un bon eBook gratuit à propos du Business Plan.

Sinon, le site de l'APCE est aussi très fourni, mais encore une fois, les conseils et modèles de Business Plan très génériques ne sont pas toujours adaptés aux entreprises innovantes.

De la même manière, les outils de calcul de Business Plan (chez SAGE, Ciel...) peuvent apporter une aide si votre business model entre dedans. Sinon, Excel a très bien fait l'affaire pour moi. Mais encore une fois, la phase de calcul vient après le travail de rédaction et après avoir poser toutes les hypothèses du Business Model.

L'aide apporté par les incubateurs comme ceux d'Advancia ou de HEC sont aussi très efficaces car elle permet de se poser les bonnes questions.

De manière plus générale, quels sont les 5 conseils que tu donnerais aux futurs créateurs pour réussir leur entreprise?

- **Garder la foi pendant les moments de doute** (qui viendront surement) et pour ça une équipe d'associés soudés est primordiale.
- **Gardez le cap** : comme beaucoup d'entrepreneurs, vous avez surement 100 idées à la seconde. Et toutes les nouvelles idées sont excitantes. Mais il faut les sacrifier pour garder le focus sur celle qui compte vraiment : votre entreprise.
- **Ne pas hésiter à parler de votre projet aux autres entrepreneurs autour de vous** (sauf à votre concurrent direct bien sûr) car il en sortira toujours de bons conseils, de bons retours d'expérience ou de bonnes mises en contact.
- **Réseauter autant que vous pourrez.** Et pour cela, ne pas hésiter à donner des conseils, des tuyaux : le réseau vous le rendra au centuple.

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Entourez vous bien : pour profiter des conseils et compétences mais aussi pour éviter la solitude du créateur : vous ne pourrez pas tout partager avec vos salariés ou avec vos investisseurs...

Les outils indispensables pour votre entreprise

Il y a un moment que je voulais faire ce billet sur les outils que j'utilise tous les jours pour gagner du temps, développer et protéger mon entreprise.

Je voulais partager avec vous tous ces outils, qui font souvent gagner un temps fou, une denrée très importante pour la réussite de votre entreprise!



Gagnez du temps avec ces outils indispensables !

[MonAE, logiciel internet pour suivi client, création de devis, factures...:](#)

J'utilise ce logiciel avec bonheur depuis plus de deux ans ! Ne vous fiez pas à son nom, il n'est plus dédié qu'aux auto-entreprises, et fonctionnent également très bien pour les EURL et autres SARL. Ce logiciel vous permet de gagner un temps fou dans la création de vos devis, factures, notes de frais.... Il vous donne aussi un aperçu clair et précis des résultats de votre entreprise, graphiques à l'appui.

[Faites-vous votre propre idée de l'outil pendant un mois GRATUITEMENT ici !](#)

[1&1 pour l'hébergement ou nom de domaine de vos sites internet](#)

Ces deux hébergeur sont parmi les plus efficaces et sont ceux que j'utilise pour tes mes projets web. Ils sont peu chers et fiables.

[Des offres très intéressantes ici !](#)

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Aweber, relancer vos prospects par mail

La plupart des entrepreneurs sous estiment la puissance de l'email sur internet. Parce qu'ils ont eu de mauvaises expériences ou entendu dire que ce n'était pas efficace, ils ne vont pas plus loin, quelle erreur !

70% de mon chiffre d'affaires réalisés sur mes blogs viennent des emails, 70% !

Il faut juste savoir comment utiliser et comment collecter les emails.

Testez le logiciel vous-même pour seulement 1 dollar pendant un mois ici !

Fotolia, pour illustrer vos sites web, vos flyers...

Comme le disait Confucius: "1 image vaut 1000 mots !"

Pour votre communication, que ce soit sur le web ou ailleurs, vous devez utiliser des images de qualité professionnelle. Fotolia est l'une des plus grandes banques d'image sur internet.

Vous y trouverez forcément votre bonheur !

Accès ici

Ranks.fr, pour suivre le référencement de votre site internet:

Je ne le dirai jamais assez, mais le référencement de votre site web est important si vous souhaitez trouver des prospects et des clients sur le web.

Ranks vous permet, de façon très simple, de suivre l'évolution de votre site internet sur vos mots clés importants, et de voir aisément si votre travail ou celui de votre prestataire est efficace.

1 mois de test du logiciel gratuit en cliquant ici

Dropbox, logiciel de sauvegarde en ligne

La sauvegarde de vos données doit être une priorité ! Imaginez la catastrophe si vos données d'entreprises ou les infos sur vos clients disparaissaient? Ce serait une catastrophe pour vous ! Pour éviter cela, voici mon conseil, ayez toujours au moins 2 sauvegardes de vos données sur deux systèmes distincts. Exemple: une sauvegarde sur votre disque dure + une sauvegarde en ligne sur le web.

Dropbox propose cette deuxième solution ici, et le premier compte est gratuit ! Profitez-en, c'est ici !

Edwards, créer des campagnes Adwords facilement

Google Adwords est un outil utile pour tout entrepreneur souhaitant gagner des visiteurs ciblés grâce à Google.

Cet outil permet de créer des campagne plus rapidement et facilement, pourquoi vous en priver?

Il est disponible ici et peut vous faire gagner un temps précieux !

Tous ces outils vont vous permettre de gagner du temps dans le suivi et le développement de votre entreprise.

Testez-les, en oubliant jamais que le temps est le bien le PLUS précieux pour un entrepreneur !

Découvrez comment faire de Facebook votre allié !

Comment se faire connaître?

Voici 10 façons de faire parler de votre entreprise:

- Utilisez en premier lieu vos amis et connaissances. Ça paraît tout bête, mais peu de gens y pensent. Prenez le temps de leur présenter correctement votre entreprise, et demandez leur d'en parler autour d'eux.
- [Apprenez des méthodes efficaces pour devancer vos clients et développer votre entreprise plus rapidement que les autres.](#)
- **[Formez-vous au marketing !](#)**
- [Rendez vous à des apéros d'entrepreneurs, des salons professionnels et des rencontres d'entrepreneurs.](#) Vous pourrez y faire des rencontres intéressantes et nouer des relations durables avec de futurs partenaires. Vous ferez aussi parler de vous.
- Utilisez les moyens modernes de communication pour toucher vos prospects. Emails ciblés, les réseaux sociaux (si votre activité s'y colle) et autre [Adwords](#). Ces outils, bien utilisés, permettent de faire parler de vous sur internet, et donc de toucher un nombre important de potentiels clients.
- Organisez des événements autour de votre secteur d'activité.
Exemple: vous vendez des produits bio, tentez de créer un marché bio dans votre ville, ou d'y participer activement s'il existe déjà.
- **Proposer un échantillon gratuit de vos produits ou services.** C'est encore très efficace et les retours sont excellents. (Plus efficace et simple pour des produits)
- Identifiez près de chez vous des partenaires potentiels non concurrents.
Exemple: Vous créez des robes de mariée, contactez les organisateurs de mariage ou les personnes qui louent des salles de mariage, et proposez-leur un partenariat gagnant-gagnant!
- **Utilisez votre [base clients](#) !** Si vous avez déjà eu des clients, n'hésitez pas à les relancer de temps en temps, en leur proposant des offres intéressantes. Il est plus facile de faire revenir un client que d'en trouver un nouveau, ne l'oubliez pas.
- Mettre en place un système simple de parrainage pour accentuer le bouche à oreille, vous allez mettre à contribution vos clients en échange de cadeaux. **Exemple:** Vous vendez des produits de beauté. Vous dites à vos clients que pour tout nouveau client amené, ils auront un bon de réduction sur leurs prochains achats.
- Distribuer des tracts sur la voie publique ou dans les boîtes aux lettres. C'est peu cher, mais il faut le faire en masse pour espérer des résultats.
- Contacter les journalistes locaux et régionaux. Pour cela, vous devez avoir quelque chose d'original à proposer, pour espérer une communication.

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Rappelez-vous qu'il est essentiel lorsque vous communiquez de vous **différencier de vos concurrents**, c'est primordial ! (autrement que par le prix, c'est encore mieux!)

N'oubliez pas non plus de bien cibler vos communications vers votre cible de clients.

Exemple: Si vous vendez des formations de golf à 300 euros de l'heure, n'allez pas communiquer dans un supermarché low cost, ce serait du temps perdu.

Votre trafic est inutile !

Derrière ce titre un peu provocateur, se cache une vérité que je rencontre souvent dans mon métier de [consultant marketing aux entreprises](#).

Une véritable obsession pour le trafic, et tous les moyens d'en obtenir (référencement, Adwords, réseaux sociaux...).



Beaucoup d'entrepreneurs se battent pour avoir plus de trafic. Une fois que ce trafic arrive sur leur site ou leur boutique, ils ne s'en préoccupent plus.

Que le visiteur devienne client ou prospect dans 1 ou 20 % des cas, on ne sait pas et on s'en moque, belle erreur !

Posons-nous une question simple :

Est-il plus simple de passer de 100 à 500 visiteurs uniques ou d'augmenter son taux de conversion de 1 à 5% ?

Le taux de conversion, je le rappelle, est le pourcentage de personne qui effectue l'action souhaitée (acheter, renseigner son email...)

Ces constats sont également visibles sur les points de vente traditionnels comme les boutiques ou les ateliers.

On pense souvent à faire venir du « monde », on se préoccupe peu ensuite de récupérer les coordonnées et d'offrir une expérience différente et inoubliable à son prospect.

Comment faire pour que votre trafic ne soit plus inutile ?

Dans le cadre d'un site internet :

1/ Récupérez le maximum d'informations sur vos visiteurs.

L'email est la base, et un peu plus si possible. Pour motiver les personnes à laisser leurs coordonnées, soyez convaincants, offrez quelque chose qu'elles auront du mal à refuser ! Éviter le

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

simple : « Inscrivez-vous à la newsletter », qui donne tout sauf envie !

2/ Mettez en place une vraie discussion avec eux

Incitez-les à commenter ou à vous contacter. Le système de commentaires d'un blog peut-être très utile dans ce cas là.

3/ Rassurez vos prospects

Un site internet est froid et inhumain, vous devez rassurer vos prospects sur votre activité. Montrez-vous (vous ou quelqu'un de votre équipe), mettez en avant votre numéro de téléphone et vos mentions légales.

Ils doivent savoir facilement qui vous êtes et comment vous joindre pour être en confiance.

4/ Sondez vos prospects !

Ceux qui vous ont laissé leur mail ont fait un effort supérieur à la moyenne à votre égard. Posez-leur les bonnes questions ! Leurs réponses seront une véritable mine d'or et une mini étude de marché terrain.

5/ Impliquez vos prospects dans le processus de création des produits ou services.

A faire dans la mesure du possible. Ils deviendront ainsi de vrais fans voire même des ambassadeurs.

6/ Utilisez Facebook pour développer plus rapidement votre base clients, comme indiqué ici.

Dans le cadre d'une boutique réelle :

1/ Posez des questions aux personnes qui rentrent dans votre boutique,

Trouvez un moyen de converser avec eux autrement que par le : « Je peux vous aider » ou « je peux vous renseigner », sortez un peu de l'ordinaire !

2/ Mettez en place un concours,

pour inciter les visiteurs d'un jour à donner quelques coordonnées intéressantes, et pouvoir les relancer facilement.

3/ Organisez des cocktails pour vos meilleurs clients,

ou pour les plus motivés de ceux qui passent votre porte.

4/ S'ils deviennent client,

offrez-leur un bon de réduction pour le prochain achat, dans un but de fidélisation.

5/ S'ils ne deviennent pas client de suite,

Deux possibilités sous utilisées à tester chez vous :

A/ Leur demander leur avis : « Que pensez-vous de notre boutique? », « Avez-vous trouvé ce que vous veniez chercher ? »

B/ Offrez-leur un avantage : « Tenez, je vous offre un bon d'achat pour votre prochaine visite ».

Idéalement, ce bon d'achat serait derrière votre carte de visite ou votre flyer.

Que devez-vous faire immédiatement pour améliorer les choses dans votre entreprise ?

Si vous avez un site internet :

Demandez à quelqu'un de votre entourage, qui connaît peu votre site, de naviguer dessus, et de se mettre à la place d'un prospect potentiel à la recherche de votre produit ou service.

Demandez-lui de se poser ces quelques questions :

Trouvez-vous ce site web professionnel et sérieux ?

Accédez-vous facilement au formulaire de contact ?

Savez-vous chez qui vous êtes ?

Découvrez comment faire de Facebook votre allié !

Pouvez-vous interagir avec l'entreprise d'une manière simple et rapide ?

Si vous avez une boutique :

Votre objectif est simple, trouver un moyen de faire revenir un maximum de personnes dans votre boutique.

Réfléchissez à comment mettre en place un système pour récupérer les coordonnées des prospects de passage chez vous.

Testez ensuite différentes approches, différentes phrases pour les amener à l'action désirée.

C'est en essayant plutôt qu'en ne changeant rien que vous parviendrez, petit à petit, à récupérer des données précieuses et faire revenir des personnes qui ne seraient pas revenues d'elles mêmes !

Comment se démarquer de la concurrence?

Dans de nombreux domaines d'activité, la concurrence est de plus en plus forte, ce qui ne veut pas dire que vous ne pourrez pas réussir. Certains disent même que s'il y n'y a pas de concurrents, c'est qu'il n'y a pas de marché !

Pour réussir à se démarquer, beaucoup pensent qu'il faut proposer un produit moins cher que les autres, c'est une grave erreur, pour de multiples raisons:

- Vous allez renier sur vos marges
- La valeur perçue de vos produits sera moindre que celle de vos concurrents
- Un concurrent plus gros que vous n'aura aucun mal à baisser ses prix momentanément pour faire disparaître

Tout, sauf la bonne solution !

L'avantage concurrentiel

Vous devez trouver un angle d'attaque du marché différent, proposer un meilleur service, ou innover, un véritable avantage par rapport à vos concurrents.

La meilleure chose à faire est d'étudier ce que reproche les clients à vos concurrents, pour trouver un avantage concurrentiel efficace.

Quelques exemples:

Se différencier par le produit

- Mettez en avant une qualité que vous êtes le seul à offrir, ou bien encore augmenter la valeur de votre produit grâce à un service ou produit additionnel.
- Simplifier votre produit ou service pour le rendre plus attractif. Donnez une réponse simple à un besoin clairement identifié de vos clients plutôt qu'une fiche technique incompréhensible.
- Relooker le produit ou service

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Se démarquer par les services associés

- Mettez en place un service client de grande qualité dans votre secteur, avec des réponses rapides et adaptées.
- Proposez une livraison gratuite si vous vendez des produits
- Facilitez l'utilisation du produit ou service par votre client

Voici une stratégie très efficace pour vous démarquer

Comment créer et développer votre réseau

Connaissez-vous la théorie des six degrés de séparation? Cette théorie du hongrois Frigyes Karinthy en 1929 évoque la possibilité que toute personne sur le globe peut être reliée à n'importe quelle autre, au travers d'une chaîne de relations individuelles comprenant au plus cinq autres maillons.

Créer son réseau de connaissances

Rien de plus efficace que de créer un réseau de personnes de qualité autour de vous. Ces personnes doivent connaître votre entreprise, savoir ce que vous proposez et vous faire confiance. Ainsi, lorsqu'ils entendront parler d'un besoin que vous pouvez combler, il pourra sans problème vous recommander, et la vente sera beaucoup plus aisée ensuite.

La chose la plus importante pour créer son réseau est à mon avis l'état d'esprit. Vous devez être ouvert, en permanence à l'écoute, et réellement pro-actif. Vous devez également vaincre votre timidité, être capable de prendre la parole de manière efficace et pouvoir donner avant de recevoir. Une fois cet état d'esprit acquis, vous allez tout mettre en œuvre pour créer et développer votre réseau.

Comment développer son réseau? (Quelques pistes intéressantes)

- Parlez de votre activité à votre famille et vos proches, expliquez-leur ce que vous faites précisément. Ils vous font confiance et pourront parler de vous à leurs connaissances, si l'occasion se présente.
- Demandez aux membres de votre réseau de vous faire rencontrer des membres de leur réseau. Oui, les amis de mes amis sont mes amis !
- Faites des recherches sur le web sur des événements intéressants près de chez vous, où des partenaires et clients potentiels seront présents.
- Lorsque vous rencontrez de nouvelles personnes, pensez à prendre leur carte de visite, et à les noter dans un cahier ou dans votre boîte de contacts mail. N'oubliez pas d'indiquer qui ils sont et ce qu'ils font. Ecrivez-leur un petit mot par mail suite à votre rencontre.
- Venez aux [apéro entrepreneurs](#), vous y trouverez nombre de personnes intéressantes et qui sont de plus entrepreneurs et ont donc les mêmes problématiques que vous.
- Utilisez les réseaux sociaux généralistes ([Facebook](#) et Twitter en tête) ainsi que les réseaux professionnels (LinkedIn et Viadéo). Ces outils sont de véritables accélérateurs de réseau, même si les rencontres réelles restent supérieures.

Découvrez comment faire de Facebook votre allié !

- Proposez à vos clients actuels de devenir vos ambassadeurs, en échange de remises ou d'avantages. Ce procédé est très efficace si vous avez des clients qui aiment vos produits et services et qui sont fidèles, ils seront d'excellents commerciaux pour vous !
- Allez sur les lieux de discussions sur internet (forums, blogs...) qui parlent de votre secteur d'activité ou d'activités complémentaires. Vous pourrez facilement faire des rencontres intéressantes pour votre business.
- Si vous avez un magasin en dur, allez à la rencontre des commerçants autour de vous, et proposez-leur des partenariats gagnant-gagnant (propositions avantageuses pour leurs clients, échanges...)
- Créer un événement qui pourrait vous permettre d'étendre votre réseau. Devenant ainsi l'organisateur, tout le monde vous connaîtra !

Le financement de votre entreprise

Une question que beaucoup d'entrepreneurs ou de futurs créateurs se posent avec intérêt, comment vais-je financer mon entreprise?

Pour répondre à cette question, j'ai décidé d'interviewer un entrepreneur qui a déjà bien étudié le sujet, par son propre projet.

Nicolas bonjour, peux-tu te présenter en quelques mots aux lecteurs de montersonbusiness.com?

Bonjour, j'ai créé il y a 2 ans le site www.ececvino.com, guide gratuit des vins disponibles sur internet. Nous nous positionnons en tiers de confiance totalement indépendant, entre les sites marchands de vin et les internautes qui souhaitent [acheter du vin](#) en ligne. Nos experts journalistes, David Cobbold (In Vino BFM) et Sébastien Durand-Viel, dégustent les vins disponibles sur internet et vous donnent leur avis pour vous accompagner dans votre choix.

D'après toi, quels sont les principaux moyens pour financer le développement d'une entreprise, avec leurs avantages et inconvénients?

Cela dépend beaucoup du besoin en financement de l'entreprise. Bien sûr, l'idéal quand cela est possible, c'est le chiffre d'affaires et la marge. Cela permet d'être totalement indépendant de sources de financement extérieures et surtout, c'est quand même l'objectif à long terme. Donc si on peut l'atteindre tout de suite, on gagne du temps !

Malheureusement, cela n'est pas toujours possible, et il faut souvent pouvoir « amorcer la pompe » par des financements extérieurs, par exemple pour développer un produit innovant et/ou pour financer un important investissement en communication.

S'il s'agit d'un développement de produit innovant, il faut se tourner très rapidement vers OSEO Innovation, qui propose des solutions très intéressantes pouvant aller jusqu'à l'avance remboursable (prêt à taux zéro sans garantie), voire jusqu'à la subvention ! OSEO Innovation présente de nombreux autres avantages, comme le fait de parler à un interlocuteur professionnel qui va vous aider à mûrir votre produit et votre discours (si vous en avez besoin). Ils ont également le mérite de répondre très rapidement, ce qui n'a pas de prix pour un entrepreneur !

Cette piste n'est pas toujours suffisante, et n'aboutit pas toujours bien entendu. En particulier, si vous cherchez à financer un produit non technologique ou des frais de communication, OSEO

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Innovation ne pourra pas vous aider. Selon la région où vous habitez, votre CCI peut vous orienter vers des aides régionales.

Il faut également parler des investisseurs qui, même dans la période actuelle, peuvent participer au financement de votre croissance. Selon vos besoins, il faudra se tourner vers différents types d'investisseurs. Les montants que je cite ici sont tout à fait indicatifs et ne peuvent pas être pris au pied de la lettre. Il s'agit d'une approximation à adapter selon chaque cas particulier.

Le plus souvent, si votre besoin est inférieur à 500 k€, il faudra se tourner vers des particuliers. Si le montant que vous recherchez est très faible, ou si vous avez dans votre entourage plusieurs personnes qui cherchent à défiscaliser leur impôt sur le revenu ou leur ISF, la solution est peut-être dans votre famille ou auprès de vos amis ! En effet il faut savoir qu'un particulier qui investit dans une PME peut défiscaliser 25% (pour l'IR) ou 75% (pour l'ISF) du montant investi. En clair, si votre grand-oncle est soumis à l'ISF et investit 40 k€ dans votre entreprise, il paiera 30 k€ d'ISF en moins !! Il n'est pas forcément au courant, alors informez-le !

Malheureusement, nous sommes nombreux à ne pas avoir un grand-oncle soumis à l'ISF. **Mais ces personnes sont bien plus nombreuses qu'on ne le croit et elles sont souvent à l'affût de solutions pour défiscaliser, et seront d'autant plus heureuses de pouvoir le faire en aidant un entrepreneur...** et en ayant une chance de faire une forte plus-value à la sortie ! Il faut donc aller les chercher. **Le moyen le plus simple pour trouver ces personnes est de s'adresser à des Clubs de Business Angels, où se regroupent des particuliers souhaitant investir dans des PME.** Ils sont fédérés autour de l'association France Angels. Attention, cette piste demande beaucoup de temps de préparation et de suivi, pour un résultat qui est loin d'être garanti !

Si votre besoin est supérieur à 1,5 millions d'euros, c'est vers les fonds d'investissement qu'il faut se tourner. Ils sont très nombreux et très variés, il faut donc les choisir au cas par cas, en fonction de votre secteur d'activité. Ils ont tous des domaines de prédilection, donc il faut les choisir en fonction de leurs activités, et surtout ne pas les contacter tous de manière systématique, car vous allez vous épuiser inutilement.

Comme vous le remarquez, j'ai « oublié » la tranche entre 500 k€ et 1,5 millions d'euros... En fait ce n'est pas un oubli, c'est une tranche qui, pour diverses raisons, est la plus compliquée en termes de financement d'entreprise... Si vous vous y trouvez (et nous sommes nombreux dans ce cas !), essayez de pencher légèrement d'un côté ou de l'autre... Si vous pouvez « phaser » votre projet, vous pouvez sûrement commencer par une première étape avec un besoin inférieur à 500 k€. En cas de succès, vous trouverez facilement de nouveaux investisseurs, et peut-être même que les premiers investisseurs seront ravis de vous suivre à nouveau ! Si vous ne pouvez pas phaser votre projet de cette manière, demandez-vous bien si le montant recherché est suffisant. **Une erreur classique chez les entrepreneurs est de sous-évaluer le besoin !**

Comment faut-il s'y prendre pour préparer une éventuelle levée de fonds?

[Il faut bien sûr commencer par travailler de manière très précise sur son Business Plan.](#) Vous devez savoir précisément comment vous avez l'intention de croître, où seront vos investissements et d'où viendront vos gains. **L'investisseur veut savoir précisément à quoi servira son argent, ce qu'il apporte, comment il gagnera de l'argent, quand et surtout combien !**

Ensuite il faut choisir soigneusement les investisseurs que vous allez contacter. Chercher des investisseurs peut être très chronophage car chaque contact va vous demander beaucoup de temps, pour ajuster le Business Plan et la présentation en fonction de ce qu'il veut savoir, et pour répondre à ses questions. Si vous ne ciblez pas, vous allez passer votre temps à communiquer avec des

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

investisseurs potentiels (qui n'investiront pas), en oubliant de gérer votre entreprise ! Il faut cibler en fonction du profil d'investissement de chaque investisseur (quels secteurs d'activité, quels montants) et surtout en fonction de tout ce que cet investisseur pourrait vous apporter en plus de son argent (son carnet d'adresses, ses compétences...)

Quels sont les freins que les créateurs risquent de rencontrer pendant leur recherche de financements?

Nous sommes malheureusement dans une période où les montants recherchés par les différentes entreprises sont bien supérieurs aux montants investis... Le principal frein est donc une concurrence exacerbée pour assez peu d'investissements réalisés. **Pour lever de l'argent auprès d'investisseurs actuellement, il faut avoir le meilleur projet, et qu'il soit présenté dans le meilleur dossier. Il faut aussi s'armer de courage et de patience, car ce processus est très long !**

As-tu des sites ou des outils à conseiller pour aider les créateurs à trouver des financements?

Comme je l'ai dit précédemment, cela dépend beaucoup du projet. Un projet technologique devra se tourner vers [OSEO Innovation](#). Pour un projet dont le besoin n'excède pas 500 k€, [France Angels](#) pourra vous fournir des contacts de Business Angels à proximité de votre entreprise.

De manière plus générale, quels sont les 5 conseils que tu donnerais aux futurs créateurs pour réussir leur entreprise?

- 1 – n'oubliez pas le Chiffre d'Affaires et la marge, c'est encore le meilleur moyen de faire croître votre entreprise !
- 2 – ne négligez surtout pas votre [Business Plan](#) ; faites-le pour vous : vous êtes le 1er investisseur de votre entreprise, et vous devez croire dans votre Business Plan avec votre casquette d'investisseur, pas seulement avec celle d'entrepreneur
- 3 – entretenez les réseau : vos premiers clients s'y trouvent souvent, et vous y trouverez peut-être aussi des investisseurs, des partenaires stratégiques, des prescripteurs...
- 4 – Sachez vous entourer : vous serez peut-être sollicité par une armée de consultants qui trouvent tous votre projet génial et qui souhaitent vous aider ; choisissez-les avec soin, et privilégiez la qualité sur la quantité!
- 5 – je ne le dirai jamais assez : privilégiez le Chiffre d'Affaires et la marge !

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Les problèmes liés à l'entrepreneuriat

Bien entendu, il ne faut pas croire que créer son entreprise est tout beau tout rose, c'est absolument faux. Certains adorent ce mode de fonctionnement, d'autres ne le supportent pas.

Voici à quoi il faut vous attendre....

- Travailler bien plus que 35 heures par semaine (Il faudra faire en sorte de réduire ses heures au fur et à mesure pour grandir)
- Se confronter aux joies de l'administration fiscale et sociale française (I love RSI ^^)
- Ne pas gagner assez d'argent pour se payer convenablement (au départ, c'est souvent le cas)
- Être plus angoissé, un salaire ne tombant pas automatiquement tous les mois
- Se confronter au regard désapprobateur des autres (difficile quand ce sont des gens que vous aimez...)
- [La solitude de l'entrepreneur](#)

L'expérience est ceci dit tellement enrichissante que je conseille aux gens qui ont envie d'y aller, sans hésiter !

Quelques rappels importants: Une entreprise, c'est comme un grand huit.

1. Devenir entrepreneur n'est pas plus simple que de travailler de 9h à 17h pour un employeur. Il ne faut pas croire que vous allez tranquillement choisir vos horaires, ce sera même plus dur que votre boulot de salarié.
2. Les consommateurs vous recherchent pour résoudre leur problème. Soyez vraiment différents de vos concurrents, sinon, les utilisateurs ne vous suivront pas.
3. Vous devez gagner de l'argent. Pensez à votre business model avant le lancement, si vous êtes sur d'avoir un Youtube ou un Google dans les cartons.
4. Il faut donner beaucoup pour obtenir un petit peu. Le monde étant de plus en plus concurrentiel, il vous faudra donner beaucoup à vos clients pour espérer avoir un petit peu.
5. La « cool attitude » est inversement proportionnel au succès (je ne suis absolument pas d'accord sur ce point) l'auteur explique que dans la majorité des cas, les entreprises qui réussissent ne sont pas « cool »
6. Le temps vaut plus que l'argent
Ecoutez les attentes de vos clients, elles valent plus que leur argent !

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Comment gérer les réclamations de vos clients?

Il est primordial de bien gérer la relation avec vos clients, surtout dans un contexte concurrentiel de plus en plus féroce. Comment doit-on s'y prendre?



Prenons un exemple:

Fin Septembre 2010, étant un passionné de la série de jeux vidéos PES (un jeu de foot sur PC créé par KONAMI), je m'offre la nouvelle version comme chaque année.

Problème: leur système pour jouer en ligne sur PC ne fonctionne pas correctement (cela fait des années qu'on leur dit que ce système est ridicule par rapport à la concurrence, mais ils n'écoutent visiblement pas leurs clients).

Je leur envoie donc un **mail complet** expliquant la situation, puis je retourne travailler.

Hier (soit 1 mois et demi après ma demande), je reçois un **mail de réponse de KONAMI !**

Voici le mail en question:

« Cher client,

Merci d'avoir contacté l'équipe de support à la clientèle de Konami.

Malheureusement votre requête était incomplète. Nous aurions besoin de plus d'informations.

Veuillez s'il vous plaît envoyer un nouveau mail en essayant de détailler votre problème le plus précisément possible. Si possible, pouvez-vous nous indiquer les détails suivants :

- * Quelle plateforme utilisez-vous pour jouer à PES ? (PC/PS3/Xbox360)
- * Quel est le message d'erreur que vous recevez ?
- * Depuis quand rencontrez-vous ce problème ?
- * Le problème se produit-il fréquemment ?
- * Avez-vous effacé un ancien compte Konami et/ou essayé d'en créer un nouveau ?
- * Avez-vous déjà vérifié, à l'aide de nos outils en ligne, si tous les ports nécessaires étaient ouverts dans les options de votre routeur et de votre pare-feu ? (Vous pouvez trouver ces outils à l'adresse : <http://www.konami.jp/we/online>)

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Merci beaucoup de votre coopération. »

Incroyable ! On me réponds 1 mois et demi après ma demande pour me dire qu'il manque des informations, inacceptable...

En plus, je leur avait donné un nombre important d'informations, il était très simple de savoir qu'il s'agissait d'un jeu PC avec le numéro de licence...

Heureusement que j'ai réglé le problème seul entre temps, en parcourant pendant des heures les forums de discussion...

Vous venez de lire le parfait exemple de ce qu'il ne faut pas faire pour la gestion de vos réclamations clients.

Sachez qu'un client mécontent est capable aujourd'hui de le dire à la terre entière grâce à internet, et qu'il peut écorner pour longtemps votre image. Soyez réactif et efficace dans la gestion de ces réclamations.

Voici quelques conseils:

- Répondez le plus vite possible, au moins pour dire que vous allez prendre en compte la réclamation (et arrêtez de vous dire que vous n'avez pas le temps, il s'agit d'une priorité absolue!).
- Soyez empathique, essayez de comprendre réellement le souci de votre client, et mettez-vous à sa place.
- Trouvez une solution le plus vite possible, qui saura satisfaire votre client
- Ne rejetez jamais la faute sur quelqu'un d'autre, VOUS êtes responsable, car VOUS représentez votre entreprise et vos services.
- Une fois le problème réglé, offrez quelque chose à votre client (une remise, un petit cadeau...)

Si vous traitez vos clients mécontents de cette manière, ils seront finalement satisfaits de vos services et seront les premiers à vous recommander auprès de leur entourage, pensez-y !

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)

Comment vendre sur Facebook ?

Comme je vous l'ai indiqué dans ma présentation en introduction, je suis webmarketer indépendant. Cela signifie que je conseille les entreprises dans leur stratégie de communication sur internet.

Concrètement, mon but est de les aider à mieux vendre et à utiliser internet efficace pour leurs affaires.

Je vous propose aujourd'hui d'apprendre à utiliser Facebook pour trouver de nouveaux clients et vendre vos produits ou services !

[Une méthode pour apprendre à vendre sur Facebook en 5 étapes](#), expliquée et détaillée de A à Z !

[Découvrez comment faire de Facebook votre allié !](#)