

3ma'group

L'ARCHITECTE DE VOTRE COMMUNICATION

| Agence | { Lab' } [MANUFACTURE]



BOOSTEZ LA VISIBILITÉ

DE VOTRE COMMERCE GRÂCE À UNE
COMMUNICATION EFFICACE!

UN GUIDE CRÉÉ POUR VOUS, COMMERÇANTS.

Ce guide a pour objectif de vous aider à optimiser votre communication pour :



Développer la notoriété de votre commerce :

gagner en visibilité dans un marché de plus en plus concurrentiel.



Fidéliser votre clientèle :

renforcer la relation avec vos clients et encourager leur fidélité.



Transformer vos actions de communication en résultats concrets.

Créé par **3ma group**, ce livre blanc vous propose des **astuces concrètes et des outils pratiques** pour développer votre **communication print et digitale**.



01

LES OUTILS INDISPENSABLES POUR RENFORCER LA VISIBILITÉ DE VOTRE COMMERCE.

Dans cette première partie, découvrez les outils et stratégies essentiels pour accroître votre visibilité, renforcer vos liens avec vos clients et stimuler leur fidélité.

De l'optimisation de votre fiche Google à une utilisation efficace des réseaux sociaux, ces conseils transformeront votre communication en un véritable levier de croissance.

01. Créez une identité visuelle forte et cohérente.

Votre charte graphique définit l'identité visuelle de votre commerce (couleurs, polices, logo, visuels, photos).

Une image cohérente sur tous vos supports (site web, réseaux sociaux, imprimés) renforce votre impact et votre notoriété.

POURQUOI CRÉER UNE CHARTE GRAPHIQUE ?

Une identité visuelle forte permet à votre commerce de marquer les esprits et d'être immédiatement reconnaissable.

COMMENT CRÉER UNE IMAGE FORTE ET COHÉRENTE ?

Définissez une charte graphique avec des règles précises sur l'utilisation des couleurs, typographies et logos.

Déclinez votre charte graphique sur tous vos supports de communication pour une image cohérente et professionnelle.

Utilisez des outils gratuits comme Canva ou Adobe Spark pour créer des visuels adaptés à la charte graphique de votre commerce, sur tous vos supports de communication (site web, réseaux sociaux, print).



Astuce : chaque couleur que vous choisissez influence la perception qu'auront vos clients envers votre commerce. C'est ce qu'on appelle la psychologie des couleurs.

Voici un schéma explicatif pour vous guider :

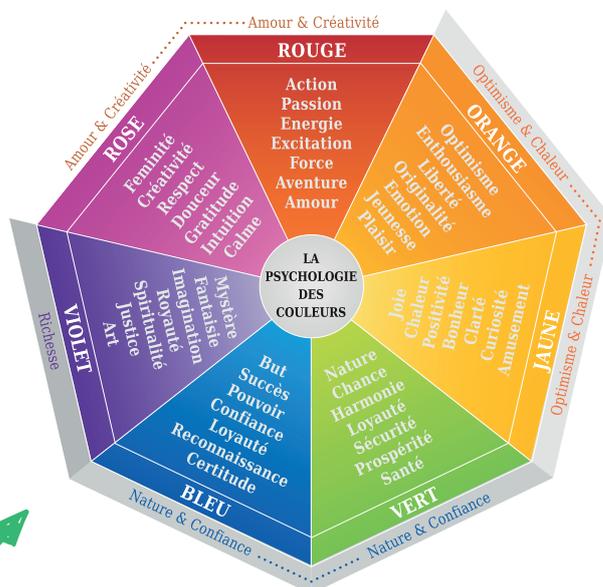
CHIFFRES CLÉS

85%

des acheteurs affirment que **la couleur** est la première raison qui **le pousse à acheter un produit** ².

65%

des consommateurs se souviennent d'un contenu visuel, **3 jours après l'avoir vu** ¹.



VOTRE CHECK-LIST POUR UNE IMAGE DE MARQUE PERCUTANTE :

- ✓ Définir une charte graphique (si ce n'est pas encore fait).
- ✓ L'appliquer à tous vos supports de communication digitaux et imprimés (site web, signature mail, réseaux sociaux, etc.).
- ✓ Tester et ajuster les visuels auprès de vos clients les plus fidèles : vos ambassadeurs !
- ✓ Créer un guide interne pour garantir une application cohérente de votre charte graphique par tous les collaborateurs (ex : modèles de posts, signatures mail, templates de documents).

02. Boostez votre visibilité locale avec Google.

La fiche d'établissement Google (ex-Google My Business) est un outil gratuit essentiel pour apparaître dans les résultats de recherche Google et sur Google Maps. En l'optimisant, vous améliorez votre visibilité locale et facilitez l'accès à vos informations clés : horaires, avis clients, adresse, contact, etc.

POURQUOI OPTIMISER VOTRE FICHE D'ÉTABLISSEMENT GOOGLE ?

C'est l'outil indispensable pour vous assurer d'être trouvé facilement par vos clients, à la recherche de vos produits ou services dans votre région. Une fiche d'établissement Google bien complétée permet de :

- Renforcer votre crédibilité
- Attirer plus de clients en ligne et en magasin.



CHIFFRES CLÉS

70 %

des clients sont plus susceptibles de se rendre en magasin grâce à une fiche optimisée, doublant ainsi leurs chances de passer à l'achat.

36 %

du référencement naturel local provient de son optimisation, en faisant le premier facteur du Local Pack.

COMMENT CRÉER ET OPTIMISER VOTRE FICHE D'ÉTABLISSEMENT GOOGLE ?

Créez votre compte sur Fiche d'établissement Google et connectez-vous avec un email professionnel.

Ajoutez vos informations : nom, adresse, téléphone, site web, catégorie.

Vérifiez votre fiche selon les instructions de Google.

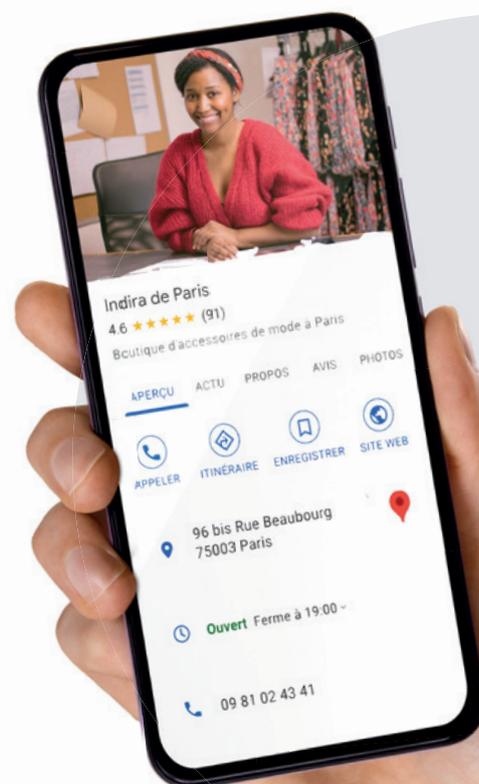
Ajoutez des photos attractives de votre commerce.

Publiez des mises à jour (offres, événements) pour dynamiser votre fiche.

Gérez vos avis : encouragez vos clients à laisser des avis et répondez-y.

VOTRE CHECK-LIST POUR UNE FICHE D'ÉTABLISSEMENT OPTIMISÉE :

- ✓ Créer ou mettre à jour les informations de ma fiche d'établissement.
- ✓ Ajouter des photos attractives de mon commerce.
- ✓ Partager ma fiche, récolter des avis et répondre aux avis de mes clients.



(3) «Google My Business : le guide complet», Digitaléo, 2023, lien source. (4) « Google My Business : le guide complet », Digitaléo, 2023, lien source.

(5) Le Local Pack est un bloc de résultats locaux affiché par Google, incluant des entreprises proches de l'utilisateur avec des infos comme l'adresse et les avis.

03. Développez votre présence sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des outils puissants pour créer une communauté, échanger avec vos clients et renforcer votre visibilité. Une gestion régulière et adaptée à votre cible renforce leur engagement.

CHOISISSEZ LES BONS RÉSEAUX



Facebook : touche une large audience (35-65 ans), idéal pour promouvoir vos offres locales.



Instagram : attire les 18-34 ans, en mettant en avant vos produits avec des visuels attractifs.



TikTok : touche les 13-24 ans avec des vidéos courtes et créatives.



LinkedIn : idéal pour le BtoB et le partage d'expertise entre professionnels.



Pinterest : cible une audience principalement féminine (25-54 ans) en quête d'inspiration et d'idées.



WhatsApp : outil simple pour informer vos clients ou gérer le Service Après-Vente.



YouTube : présente votre savoir-faire ou vos produits en vidéos.

CHIFFRES CLÉS

Le **Top 10** des réseaux sociaux préférés en France :

- | | |
|---------------|--------------------|
| 1- Facebook, | 6- Messenger, |
| 2- Instagram, | 7- X (ex Twitter), |
| 3- WhatsApp, | 8- Pinterest, |
| 4- TikTok, | 9- iMessage, |
| 5- Snapchat, | 10- Discord |

78,2%

des français sont sur les réseaux sociaux d'après le Digital Report 2024

CRÉER VOS COMPTES PROFESSIONNELS :

Créer un **compte professionnel** sur les réseaux sociaux est essentiel pour tout commerçant souhaitant gagner en **visibilité, interagir avec ses clients et promouvoir efficacement ses produits ou services.**

En plus d'offrir **des outils d'analyse et de gestion adaptés**, cette démarche est totalement **gratuite.**

ANIMEZ VOS RÉSEAUX :

Planifiez vos publications : utilisez des outils comme Buffer ou Hootsuite pour planifier vos publications à l'avance et maintenir une présence régulière.

Variez vos contenus : alternez entre publications visuelles (photos, vidéos), témoignages clients, articles, et promotions pour **capter l'attention de votre audience.**

Organisez votre communication : définissez une ligne éditoriale et un calendrier de publication pour structurer vos posts et **maintenir une cohérence dans vos messages.** Utilisez le **calendrier marketing de 3ma group** pour planifier vos communications sur les temps forts de l'année.

MESURER ET OPTIMISEZ VOS PERFORMANCES

Utilisez **Facebook Insights** et **Instagram Analytics** pour **mesurer l'engagement et ajuster vos contenus** en fonction des résultats.

VOTRE CHECK-LIST :

- ✓ Créer un compte sur les réseaux sociaux adaptés à votre activité.
- ✓ Définir une ligne éditoriale et un calendrier de publications.
- ✓ Publier régulièrement pour maintenir l'engagement.
- ✓ Interagir activement avec votre audience pour renforcer la relation client.
- ✓ Utiliser des contenus dynamiques (vidéos, sondages, etc.) pour diversifier l'expérience.
- ✓ Exploiter des outils comme **Meta Business Suite**, **Meta Business Manager**, et **Facebook Insights** pour optimiser vos campagnes, analyser votre audience et optimiser vos publicités.



Une ligne éditoriale, qu'est-ce que c'est ?

C'est un ensemble de règles qui définissent le ton, les sujets et le style des publications pour assurer une communication cohérente et adaptée à l'image de marque et à la cible.

04. Site web et SEO

Le **SEO (référencement naturel)** est essentiel pour améliorer le positionnement de votre site sur Google, afin d'attirer plus de visiteurs qualifiés. Un site rapide, adapté au mobile (responsive) et bien référencé, augmente vos chances d'être trouvé par vos clients.

POURQUOI OPTIMISER VOTRE SITE WEB ?

Un site web optimisé permet non seulement **d'attirer un trafic qualifié**, mais également **d'améliorer vos chances de conversion**.

Un site bien structuré et adapté au mobile, assure également **une meilleure expérience utilisateur** en permettant de **trouver rapidement et facilement les informations recherchées**.

COMMENT LE METTRE EN PLACE ?

Optimisez la structure de votre site : assurez-vous que votre site est **responsif** (adapté aux mobiles) et améliorez la vitesse de chargement en optimisant les images* (Google PageSpeed Insights).

Optimisez le contenu : intégrez les mots-clés dans vos titres, sous-titres, textes et meta descriptions pour améliorer la visibilité sur les moteurs de recherche.

Surveillez et optimisez avec des outils SEO : utilisez Google Search Console pour surveiller votre référencement. Utilisez des outils comme **Ubersuggest** ou **SEMrush** pour rechercher les mots-clés pertinents à intégrer dans vos pages.

Assurez-vous que **la navigation sur le site soit simple et intuitive pour l'utilisateur**.



POUR ALLER PLUS LOIN

Vérifier le référencement : utilisez Google Search Console pour repérer les pages à améliorer.

Mesurez votre impact : suivez le comportement des visiteurs via Google Analytics et ajustez le contenu en fonction des résultats.

Testez différents éléments tels que le titres, CTA et images pour améliorer l'engagement et la conversion.

CHIFFRES CLÉS :

53,3%

en moyenne, du trafic d'un site provient de la recherche organique⁷.

68 %

des expériences en ligne débutent par l'utilisation d'un moteur de recherche⁸.

VOTRE CHECK-LIST SEO :

- ✓ **Rechercher des mots-clés :** trouvez les mots-clés pertinents avec Ubersuggest ou SEMrush.
- ✓ **Optimiser la vitesse du site :** testez la vitesse avec Google PageSpeed Insights et réduisez le poids ou compressez les images (avec IlovePDF, par exemple).
- ✓ **Assurer la compatibilité mobile :** vérifiez que votre site est responsive sur tous les appareils et navigateurs.
- ✓ **Mettre à jour les balise title :** insérer les mots clés pertinent pour votre activité.
- ✓ **Ajouter des Call To Action (CTA) :** placez des appels à l'action pour encourager l'engagement. Exemples : « Contactez-nous », « Je suis intéressé ».
- ✓ **Ajouter des éléments de réassurances :** exemples : « Service client disponible 7j/7 », « Service sur mesure », « Conseil et accompagnement », etc.
- ✓ **Analyser les résultats :** suivez les performances via Google Analytics et ajustez le contenu en fonction des résultats observés.

(7) Les statistiques SEO à connaître en 2024», Consultant Marketing, 2024, lien source. La recherche organique désigne les résultats de recherche gratuits sur les moteurs de recherche, obtenus grâce à l'optimisation du site (SEO), sans publicité payante. Ces résultats sont classés en fonction de la pertinence et de la qualité du contenu par rapport à la recherche de l'utilisateur. (8) source : BrightEdge.

05. Les supports de communication imprimés

Les supports imprimés (flyers, brochures, affiches) viennent compléter votre stratégie digitale et renforcent votre communication. Ils offrent un moyen tangible et efficace pour attirer l'attention de vos clients, tout en renforçant votre notoriété.

POURQUOI LES OPTIMISER ?

Bien que le digital occupe une place majeure, les supports imprimés restent des outils puissants, surtout lorsqu'ils sont associés à des **offres personnalisées**.

Une communication ciblée et bien pensée capte plus facilement l'attention de vos clients et les incite à agir.

COMMENT METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE PRINT EFFICACE ?

Réflexion stratégique : identifiez et segmentez précisément vos clients avec des messages personnalisés.

Design cohérent : assurez une identité visuelle homogène en utilisant des outils comme **Canva**.

Engagement écoresponsable : optez pour des **matériaux durables** (papiers PEFC/FSC, encres végétales) pour minimiser votre impact écologique.



CHIFFRES CLÉS

60%

des personnes recherchent une marque en ligne après avoir reçu un courrier (source).

+29%

de de retour sur investissement (ROI) supplémentaire lorsque les entreprises font appel au courrier publicitaire ⁹.



PERSONNALISEZ POUR CAPTIVER !

Un support imprimé bien conçu crée un lien fort avec vos clients. En intégrant des éléments personnalisés (nom du client, offre exclusive), vous montrez que vous prenez en compte leurs besoins spécifiques. Par exemple, une carte de fidélité ou un flyer avec une offre sur mesure peut inciter à l'achat plus rapidement. **Un petit détail qui fait toute la différence !**

VOTRE CHECK-LIST

- ✓ Analyser votre cible et segmenter votre marché pour des promotions personnalisées.
- ✓ Respecter votre charte graphique pour garantir une communication cohérente.
- ✓ Créer des supports print adaptés qui répondent aux besoins de vos clients.
- ✓ Privilégier des matériaux écoresponsables pour réduire votre empreinte écologique.

02

**ALLEZ PLUS LOIN
DANS VOTRE COMMUNICATION**

06. Programmes de fidélité et l'importance de la relation client.

Un programme de fidélité efficace doit être simple, attractif et accessible sur tous les canaux (en ligne, en magasin).

Il doit également être engageant et optimisé grâce à l'analyse des données pour mieux comprendre vos clients et maximiser leur fidélisation.

POURQUOI METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE FIDÉLITÉ ?

Les programmes de fidélité sont un excellent moyen d'encourager vos clients à revenir.

En offrant des récompenses adaptées, vous renforcez la relation client et stimulez l'engagement tout en collectant des insights précieux sur leurs comportements d'achat.

COMMENT LE DÉPLOYER EFFICACEMENT ?

Automatisez les envois d'emails : utilisez des outils comme **Mailchimp** pour envoyer des emails de relance personnalisés (promotions, offres spéciales).

Valorisez les avis clients : avec **Yotpo**, vous récompensez les retours positifs et améliorez ainsi votre e-réputation.

VOTRE CHECK-LIST POUR UNE FIDÉLISATION RÉUSSIE :

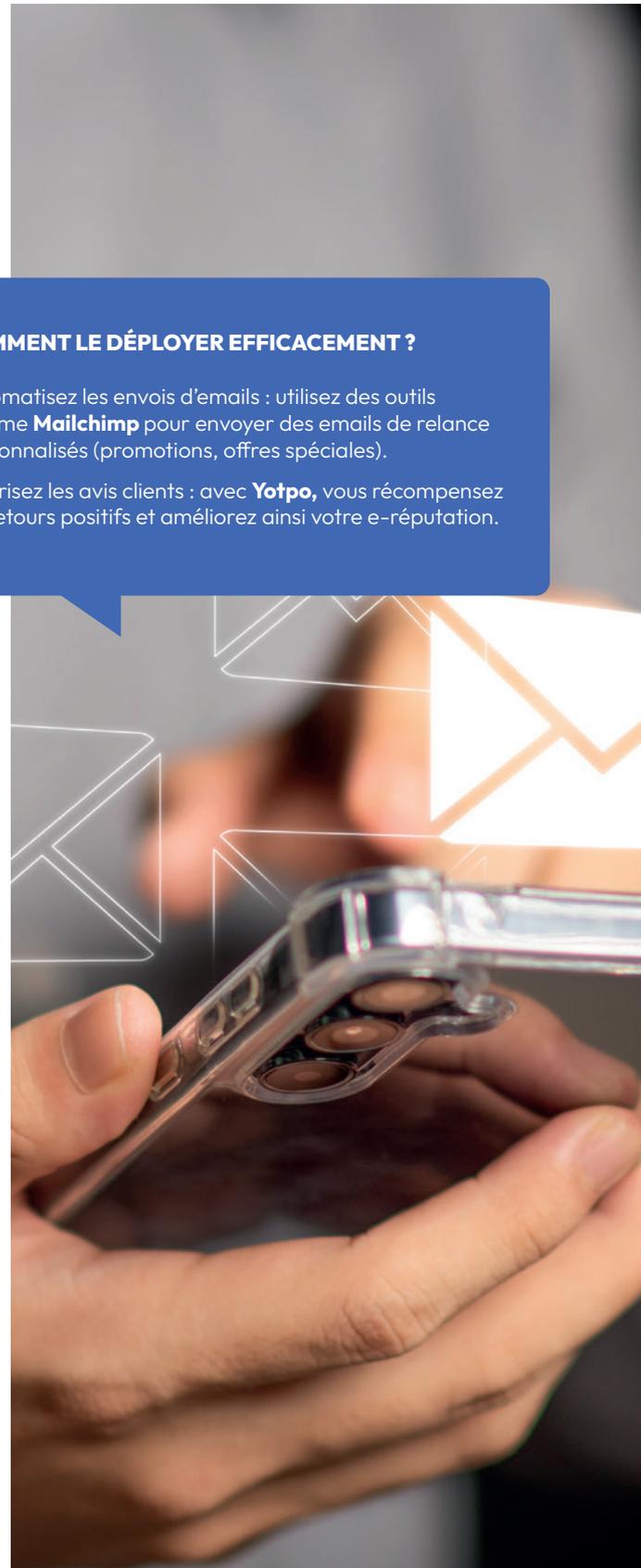
- ✓ Proposez une carte de fidélité ou un programme de points pour récompenser vos clients fidèles.
- ✓ Envoyez des offres personnalisées pour stimuler les achats récurrents.
- ✓ Offrez des avantages exclusifs (remises, cadeaux, accès VIP) pour les inciter à revenir.



MESUREZ, AJUSTEZ ET OPTIMISEZ !

Suivez l'impact de votre programme de fidélité avec des outils analytiques comme **Google Analytics** ou **Yotpo**.

Ajustez les offres et les stratégies en fonction des taux de retour et des préférences de vos clients.



07. Les tendances de demain : restez à jour !

Dans un monde en constante évolution, suivre les tendances émergentes en communication est essentiel pour rester compétitif et répondre aux nouvelles attentes des clients.

En anticipant ces évolutions, vous pouvez adapter votre stratégie et exploiter de nouvelles opportunités pour booster votre visibilité et engagement.

POURQUOI C'EST ESSENTIEL ?

Adopter les nouvelles tendances vous permet de **proposer des expériences personnalisées, capter l'attention de vos clients et maximiser l'impact de votre communication.**

LES TENDANCES CLÉS POUR OPIMISER VOTRE STRATÉGIE



1. PERSONNALISATION :

Adaptez vos offres et communications selon les préférences de vos clients pour créer une expérience plus engageante et pertinente.

- **Exemple :** utilisez Mailchimp pour envoyer des emails personnalisés en fonction du comportement d'achat et des préférences de vos clients.
- **Bénéfice :** une communication plus pertinente qui renforce l'engagement et la fidélité.



3. MARKETING VIDÉO :

Boostez votre visibilité avec du contenu vidéo court et impactant pour capter l'attention sur les réseaux sociaux.

- **Exemple :** utilisez Canva Vidéo pour créer des vidéos simples mais captivantes à partager sur vos réseaux sociaux.
- **Bénéfice :** plus d'engagement et une meilleure visibilité de votre commerce sur les réseaux sociaux.



2. E-COMMERCE LOCAL ET CLICK-AND-COLLECT :

Associez les avantages du digital et du commerce physique en facilitant l'achat en ligne avec retrait en magasin.

- **Exemple :** utilisez Shopify pour mettre en place un service de Click-and-Collect simple et efficace.
- **Bénéfice :** pratique et rapide pour vos clients, tout en stimulant votre activité locale.



4. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :

L'IA révolutionne la création de contenu et l'interaction client, en générant des posts, articles, ou en répondant automatiquement aux messages.

- **Exemple :** utilisez ChatGPT pour rédiger le contenu de vos campagnes emailing ou pour vos posts sur les réseaux sociaux.
- **Bénéfice :** gain de temps, créativité boostée et contenu personnalisé et régulier pour dynamiser votre communication.

03

**CONTACTEZ-NOUS
ET PASSEZ À L'ACTION**

FÉLICITATIONS!

Vous avez maintenant toutes les clés en main pour optimiser votre communication et renforcer la visibilité de votre commerce.

Chaque action compte : de la gestion de votre fiche Google My Business à l'exploitation des dernières tendances, ces leviers vous aideront à attirer plus de clients et à fidéliser votre audience.

VOUS AVEZ BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE ?

Chez 3ma group, nous accompagnons les commerçants dans la mise en place de stratégies de communication efficaces et adaptées à leurs besoins.



PRÊT À FRANCHIR UNE NOUVELLE ÉTAPE ?

Contactez-nous dès aujourd'hui pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé et transformer ces conseils en actions concrètes.

Ensemble, faisons décoller votre visibilité en ligne et en magasin !



3ma^ggroup

L'ARCHITECTE DE VOTRE COMMUNICATION

/ Agence / { Lab' } [MANUFACTURE]

9 rue Manfred Behr 68250 Rouffach
Tél. +33 (0)3 89 73 29 73 • contact@3magroup.com
3magroup.com