



RESSOURCE PREMIUM · BIZ CONSULTING
GUYANE

Comment de nouveaux clients peuvent-ils découvrir votre entreprise ?

Cartographier les portes d'entrée existantes vers votre entreprise.

bizconsulting-guyane.com · service@bizconsulting-guyane.com · 0694 14 20 53

Introduction

Quand on veut davantage de clients, le premier réflexe est souvent de penser :

« Il faut que je communique davantage. »

Ou :

« Il faudrait que je sois plus présent sur Instagram. »

Mais avant de choisir où investir plus de temps ou d'argent, il faut comprendre une chose :

un nouveau client peut découvrir votre entreprise de plusieurs manières.

Il peut vous chercher directement sur Google, tomber sur une publication, entendre parler de vous par quelqu'un, voir votre établissement, découvrir une publicité ou encore être orienté vers vous par un partenaire.

Et surtout :

Être présent quelque part ne signifie pas forcément y être réellement visible.

Avoir un compte Instagram qui publie rarement, une fiche Google peu travaillée ou un site que personne ne trouve ne crée pas automatiquement de nouvelles opportunités.

Cette ressource va vous permettre de faire une première photographie de vos différentes portes d'entrée.

1. Les 5 grandes façons de découvrir une entreprise

1 — Être recherché

Le client a déjà un besoin et cherche une solution.

Il peut utiliser :

Google · Google Maps · un annuaire · une plateforme spécialisée · une recherche locale

Exemple :

« climatisation Cayenne »

« restaurant Matoury »

« expert-comptable Guyane »

Ici, le client **cherche déjà quelque chose**.

La question est donc : peut-il tomber sur vous ?

2 — Être découvert

Le client ne vous cherchait pas nécessairement.

Il découvre votre entreprise grâce à :

Instagram · Facebook · TikTok · publicité · contenu · vidéo

Votre entreprise entre dans son champ de vision.

Il peut alors découvrir une offre ou même prendre conscience d'un besoin qu'il n'avait pas encore formulé.

3 — Être recommandé

Quelqu'un parle de vous.

Cela peut venir :

d'un client · d'un proche · d'un partenaire · d'un professionnel · d'une communauté

Le bouche-à-oreille reste donc lui aussi une porte d'entrée.

Mais une recommandation ne termine pas nécessairement le parcours : la personne peut ensuite rechercher votre entreprise sur Google ou consulter vos réseaux avant de vous contacter.

4 — Être vu dans la vie réelle

Selon votre activité, un client peut vous découvrir grâce à :

votre emplacement · votre devanture · un véhicule · un événement · un salon · votre réseau professionnel

Le digital n'est donc pas la seule manière d'être découvert.

Et le physique et le digital peuvent se renforcer mutuellement.

5 — Être redécouvert

Tous vos futurs clients ne sont pas forcément des inconnus.

Il peut également s'agir :

d'un ancien client · d'un ancien prospect · d'une personne qui vous suit déjà · de quelqu'un qui avait demandé des informations plusieurs mois auparavant.

Développer son activité ne consiste donc pas uniquement à toucher toujours plus de nouvelles personnes.

2. Quelles portes d'entrée existent réellement chez vous ?

Faites maintenant le point.

Porte d'entrée	Existe chez moi	Réellement active	Peu exploitée	Je ne sais pas
Recherche Google / Maps				
Instagram				
Facebook				
TikTok				
Site internet				
Publicité digitale				
Recommandations clients				
Partenaires / prescripteurs				
Présence physique				
Événements / réseau				
Anciens clients / prospects				
Autre : _____				

3. « J'ai Instagram » ne suffit pas

Prenons un exemple.

Deux entreprises peuvent répondre :

« Oui, nous sommes sur Instagram. »

Pourtant :

Entreprise A

- possède un compte ;
- publie occasionnellement ;
- présente peu ses offres ;
- montre rarement son activité ;
- n'indique pas clairement comment la contacter.

Entreprise B

- utilise réellement son compte ;
- montre régulièrement son activité ;
- permet de comprendre ses offres ;
- apporte des éléments de confiance ;

- facilite le passage vers une prise de contact.

Sur le papier, les deux entreprises « ont Instagram ».

Dans la réalité, elles n'en font pas le même usage.

C'est valable également pour Google, Facebook, un site internet ou même votre réseau de partenaires.

4. Regardez maintenant vos principaux canaux

Pour chacun de ceux que vous utilisez, répondez simplement.

Canal	Nous y sommes présents	Il est réellement actif	Notre offre y est compréhensible	Un client peut facilement poursuivre vers nous
Google				
Instagram				
Facebook				
Site internet				
Autre : _____				

Ne cherchez pas à obtenir un bon résultat.

Ce tableau n'est pas un score.

Il sert simplement à faire apparaître une différence souvent invisible :

avoir un canal, l'utiliser et en tirer quelque chose sont trois choses différentes.

5. Ce que cette première photographie peut déjà vous apprendre

À ce stade, plusieurs situations sont possibles.

Vous pouvez découvrir que :

- votre entreprise dépend essentiellement d'une seule porte d'entrée ;
- plusieurs canaux existent mais sont peu exploités ;
- vous consacrez beaucoup d'efforts à certains endroits sans savoir ce qu'ils produisent ;
- certaines manières d'être découvert sont complètement absentes ;
- vous êtes présent à plusieurs endroits mais sans savoir lesquels participent réellement à l'arrivée de nouveaux clients.

Aucune de ces situations ne permet à elle seule de conclure :

« Vous devez faire plus d'Instagram. »

ou :

« Vous devez investir dans Google Ads. »

Ce serait aller trop vite.

Parce qu'il reste maintenant une question beaucoup plus importante.

D'où viennent réellement vos demandes ?

Vous venez d'identifier **comment un client peut vous découvrir** et les portes d'entrée que votre entreprise exploite aujourd'hui.

La prochaine étape consiste à confronter cette impression à quelque chose de beaucoup plus concret :

vos vraies demandes clients.

Car le canal auquel vous consacrez le plus de temps n'est pas nécessairement celui qui vous apporte le plus de demandes.

Et celui qui génère le plus de demandes n'est pas nécessairement celui qui génère le plus de clients.

Ressource suivante

D'où viennent réellement vos nouvelles demandes ?

Passer à l'étape suivante