



Renforcez votre relation avec vos clients par internet

Guide pour les Pompes Funèbres



L'auteur :

Adrian Measures



Adrian Measures est responsable du marketing sur internet et fondateur de Neocamino. Il accompagne des entreprises dans la découverte du potentiel d'internet pour leur activité. Avant Neocamino, Adrian a travaillé dans les médias, la photographie, et les nouvelles technologies. Il est ingénieur INPG.

Vous pouvez le contacter par email :

adrian@neocamino.com

<http://www.neocamino.com>

INTRODUCTION

Nous vous félicitons d'avoir téléchargé ce guide. Si vous lisez ce guide c'est que vous êtes conscient du changement dans la manière dont les gens vivent leur deuil et achètent des prestations de pompes funèbres aujourd'hui.

Vos pompes funèbres doivent manier leur communication habilement, vous traitez d'un sujet sensible. Internet est un outil qui offre des opportunités intéressantes pour y arriver. Sur internet, vous pouvez **présenter une image positive de votre entreprise, montrer votre différence par rapport à vos concurrents et proposer un meilleur service à vos clients.**

La manière de créer une relation forte avec vos clients et d'en trouver des nouveaux est en pleine évolution. **Vous avez le choix entre vous adapter ou rester derrière.**

Une personne en deuil va se tourner vers internet aujourd'hui pour trouver des informations pour mieux vivre son deuil et bien sûr organiser les obsèques de ses proches. Elle va se tourner tout d'abord vers un acteur, vous le connaissez, vous l'utilisez : Google, mais pas seulement. On en parle plus en détail dans la suite de ce guide.

Vous trouverez des **actions tout au long de ce guide**. Mettez-les en place pour bénéficier des avantages d'internet ou contactez-moi pour toute question : 09 70 44 00 70 (prix d'un appel local).

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Créer un site internet est la première étape. C'est le centre de votre dispositif internet.

TABLE DES MATIERES

Attirez des visiteurs

- ✓ Google, LA porte d'entrée d'internet.....6
- ✓ Choisissez les mots clés pertinents.....7
- ✓ Le contenu est roi.....8
- ✓ Soyez généreux, internet vous sourira.....9
- ✓ Médias sociaux.....10

Convertissez vos visiteurs en clients

- ✓ Incitez à l'action.....12
- ✓ Vos pages d'accueil.....13
- ✓ Prenez soin de vos prospects et clients.....14

Tenez bon ! (et mesurez)

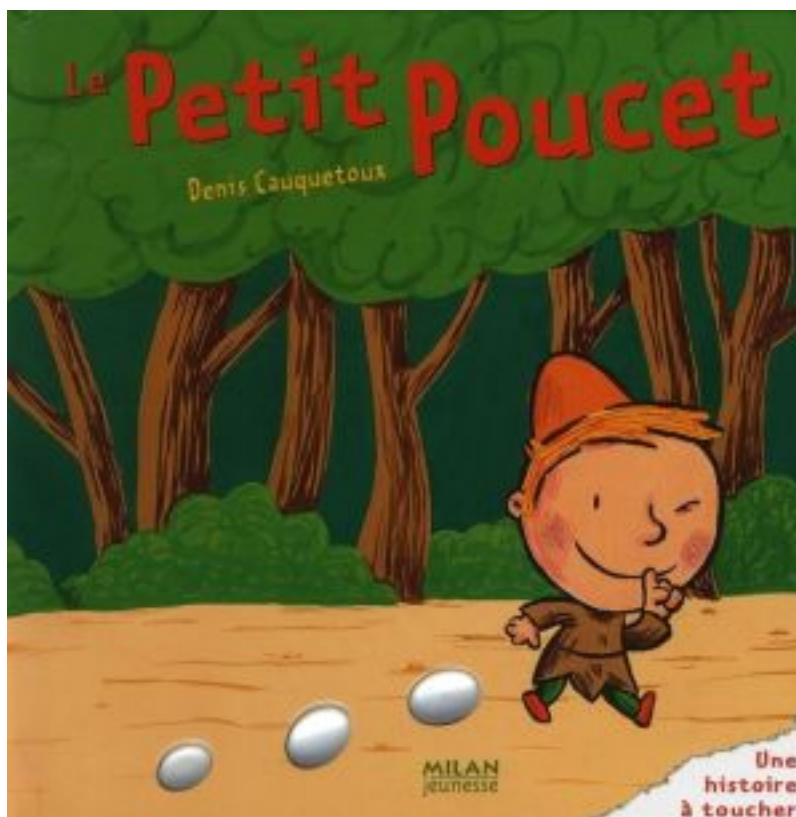
- ✓ Mesurez votre progrès.....16
- ✓ Patience et tenacité.....17

CHAPITRE 1 :

Aidez vos clients à vous trouver

Pour qu'internet soit utile pour votre entreprise de pompes funèbres, il faut d'abord que vos clients trouvent votre site, la représentation de votre entreprise sur internet.

Ce premier chapitre présente différentes façon d'utiliser tout le potentiel d'internet pour faire venir vos clients ou futurs clients sur votre site internet.



Google, LA porte d'entrée d'internet

L'incontournable Google

Le site le plus visité en France aujourd'hui est Google. Chaque mois plus de 44 millions de français l'utilisent pour accéder aux sites qui les intéressent et trouver les bonnes informations.

44 660 000 visiteurs sur Google en France

Source : comScore en juin 2012

Google est notamment utilisé dans le domaine des pompes funèbres. **Tous les mois plus de 200 000 personnes recherchent le terme « obsèques » et 110 000 le terme « pompes funèbres ».**

Votre présence sur Google devient nécessaire pour trouver des nouveaux clients et les accompagner au mieux dans leur deuil.

Votre proximité est un atout sur Google

Votre proximité à vos clients est un facteur important sur internet. **Google favorise dans ses résultats les sites des pompes funèbres proches de la personne qui recherche.** Vos clients seront plus à même de vous trouver si vous êtes géographiquement proche d'eux et vous serez le mieux placé pour les accompagner. Votre concurrence sur internet sera donc la même que dans la vie réelle.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Inscrivez gratuitement votre entreprise sur Google Adresses.

[**En savoir plus...**](#)

Soyez pertinents pour vos clients

Mettez-vous à la place de vos clients

Quels mots et expressions vont rechercher vos clients sur internet ? C'est important d'**être présent là où ils vous attendent**. Nous appelons pour cela ces expressions les « mots-clés ».

Les mots-clés que vos clients vont rechercher sont ceux qui doivent figurer sur les pages de votre site internet. Vos clients s'y retrouveront bien et Google pourra ainsi bien comprendre sur quelles pages de résultats de recherche placer les pages de votre site.

Les trois facteurs de choix des mots clés

Votre site n'est utile que si vos clients le trouvent. Pour être trouvé par le plus grand nombre de clients, le choix des mots clés doit prendre en compte la **concurrence** pour arriver sur la première page des résultats de recherche en plus de la **pertinence** pour votre activité, et aussi le **volume de recherche** sur le mot clé.

Une étude des mots clés permet de déterminer les meilleures expressions à utiliser sur votre site internet et pour votre entreprise. Certains mots clés sont très recherchés, mais ils demandent aussi beaucoup de travail de votre part pour être sur la première page des résultats de recherche. Une étude simple permet de déterminer les expressions à utiliser pour toucher le plus grand nombre de clients.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Faites une liste des mots que vos clients peuvent chercher et [demandez une étude gratuite](#) par Neocamino.

Sur internet, le contenu est roi

Votre contenu prolonge votre service

Vous proposez un **service de qualité** à vos clients. C'est important et votre présence sur internet doit refléter votre **expertise**, quelle qu'elle soit : obsèques, gestion d'un deuil, embellissement de tombe, ...

Vous devez vous assurer que vos clients viennent sur votre site pour **trouver des réponses à leurs questions et des solutions** à leurs demandes d'informations. Votre site sera ainsi un environnement de qualité pour les accompagner sereinement dans leur épreuve et vous serez présent physiquement pour prendre le relai lorsqu'ils le décideront.

Vos clients vous trouvent par le contenu

Que ce soit par les moteurs de recherche, les médias sociaux ou tout site internet, **vos contenus permettront à votre client de vous trouver**. Il sera analysé par Google pour déterminer les recherches sur lesquelles le présenter. Il sera partagé par email ou sur les médias sociaux par ceux qui l'auront trouvé intéressant pour eux. Il fera revenir vos clients qui savent qu'ils peuvent compter sur votre contenu de qualité.

Pour avoir du bon contenu c'est important :

- d'être **intéressant** pour vos clients
- d'être **utile** en prolongeant votre service
- d'être **régulier** dans la publication de contenu.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Ecrivez un petit guide sur "Les 10 raisons pour souscrire à un contrat obsèques" par exemple.

Soyez généreux, internet vous sourira

Faites le premier pas...

Vos clients viennent sur votre site pour y trouver la solution à leur demande d'information. **A travers tout le contenu que vous créez et mettez à disposition vous montrez à vos clients que vous pouvez les aider.**

Cette générosité vous permet non seulement d'**engager la conversation** avec ces clients mais aussi, lorsque votre contenu est remarquable, de **faire parler de vous** et d'attirer plus de gens sur votre site.

... le pas d'avance

En faisant ce premier pas, vous rendez un vrai service à vos clients. Vous leur faciliter la vie à travers un service gratuit pour eux et peu coûteux pour vous et vous prenez un pas d'avance sur vos concurrents en créant une relation avec votre client.

Vous êtes intéressant !

Vous avez un **savoir faire**, un **caractère**, une **expertise** qui vous rend **unique** et **remarquable**. Vous avez sûrement des concurrents oui, mais vous avez votre façon de faire, votre ton. Tout cela vous l'offrez tous les jours à vos clients ou aux personnes qui rentrent dans votre boutique. Sur internet il faut en faire de même !

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Ecrivez la réponse aux questions les plus fréquentes de vos clients sur votre site internet.

Les médias sociaux : nouvelle porte d'internet

Facebook, géant d'internet

24 millions de Français sont sur Facebook à l'heure où je vous parle. Facebook est le **2^{ème} site le plus visité en France** en 2012, derrière Google. Être présent sur Facebook devient tout aussi important que sur Google pour votre entreprise de pompes funèbres.

Les réseaux sociaux sont un vrai média, une source d'information et aussi un espace d'expression. Chacun devient un média pour son entourage. Ils sont des espaces pour vivre son deuil et le partager avec ses proches. **Vos pompes funèbres peuvent aider vos clients jusque sur ces réseaux sociaux.**



Twitter



Participez à la conversation

Lancez-vous et osez contacter des gens, échanger et répondre quand vous avez quelque chose d'intéressant à dire. Votre utilisation des réseaux sociaux doit se faire selon quelques principes :

- **L'honnêteté** : utilisez votre marque ou votre nom pour interagir ;
- **L'ouverture** : soyez authentique et osez parler de ce que vous faites ;
- **L'absence de promotion** : soyez généreux et les réseaux sociaux vous le rendront bien.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Créez une page Facebook pour vos pompes funèbres

[En savoir plus...](#)

CHAPITRE 2 :

Faites agir vos clients pour vous rapprocher d'eux

Une fois sur votre site, il faut **faire agir vos clients** ou futurs clients afin qu'ils se rapprochent de vous. Pour cela il faut leur **proposer des actions intéressantes** et faire en sorte d'établir un contact, le début d'un échange.



Incitez à l'action

Votre site doit rapprocher vos clients

Oui, **il vous faut un site, mais pas n'importe quel site**. Un site « vitrine » ou « carte de visite » ne vous aidera pas à rapprocher vos clients ou améliorer votre service. **Votre site doit convaincre votre client** d'aller plus loin, de vous contacter par exemple afin que vous puissiez le servir au mieux.

Le but de votre site est d'**inciter à l'action**. Le visiteur de votre site doit réaliser une action qui vous permettra d'**engager un échange** avec lui et mieux le servir. Vous devez donc en apprendre plus sur votre visiteur, à commencer par son adresse email, et lui donner envie d'en savoir plus sur vous.

Vous aimez ce guide ?
Aimez Neocamino sur Facebook

Proposez quelque chose de valeur

Votre client n'est pas toujours prêt à vous contacter directement. Il se renseigne, compare. Internet n'inspire pas confiance comme une rencontre physique peut le faire.

Il faut **proposer au client sur votre site quelque chose de valeur qui l'aide à résoudre son problème**. Présentez clairement l'intérêt pour le client et mettez l'action en relief comme le gros bouton ci-dessus.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Ajoutez un gros bouton d'action sur votre page d'accueil : "Contactez-nous" ou "Demande de devis" ou ...

Chacune de vos pages est une page d'accueil

Chaque page doit proposer une action

Votre site à plusieurs audiences, tous vos clients n'ont pas les mêmes besoins. **Chaque audience doit trouver facilement sur votre site une page dans laquelle elle se reconnaît.** Sur chacune de ces pages il faut proposer une action pertinente au client concerné.

Une action... et une seule ! Si vous proposez plusieurs actions le client sera confus et pourra décider de ne pas choisir. Il ne passera pas à l'action et vous ne pourrez vous rien y faire.

Concevoir chaque page autour d'un message

Votre site doit être constitué de pages qui incitent à agir et **chaque page est construite autour d'une audience, une action, un message.** Votre visiteur n'a pas besoin de tout savoir et sûrement pas tout de suite. Il faut lui transmettre la bonne quantité d'information pour qu'il agisse. Vous aurez alors tout le loisir de lui en dire plus sur vous.

Une fois le bouton d'action cliqué, veillez à ce que la page proposée présente **un message cohérent et une proposition claire** (et une seule) pour que vos visiteurs se sentent en confiance et vous laissent des informations personnelles.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Créez une page d'accueil pour permettre le téléchargement de votre petit guide.

Prenez soins de vos prospects et clients

Un email ca se mérite !

Vos clients et les visiteurs qui ont agi sur votre site, vos prospects, ne sont peut être pas prêts à aller plus loin avec vous. Leur faire une proposition commerciale peut être très mal venu. Il faut bien **penser les communications** que vous pouvez leur faire.

Vous pouvez mettre en place une série d'emails qui permet à votre prospect de **se rapprocher de vous, pas à pas**, et à votre client d'avoir un **meilleur service**. Ces emails vous permettent de garder le contact avec votre client tout en lui offrant un service supplémentaire. Vos clients seront ainsi plus à même de vous recommander ou de venir vous voir quand ils en auront besoin.

L'email est un outil formidable pour développer et **maintenir votre relation avec un client ou un prospect**. C'est un outil peu coûteux et qui ne nécessite pas de temps de votre part s'il est bien mis en place.

Exemples de bonnes pratiques

Un prospect vous a communiqué son adresse email pour recevoir un de vos guides. Vous pouvez lui envoyer le lendemain un email lui demandant si le guide lui a été utile et le remerciant de l'avoir téléchargé. Vous pouvez lui envoyer un second email lui proposant un autre de vos guides. Puis un troisième proposant un rendez-vous pour déterminer les possibles contrats obsèques qui se présentent à lui.

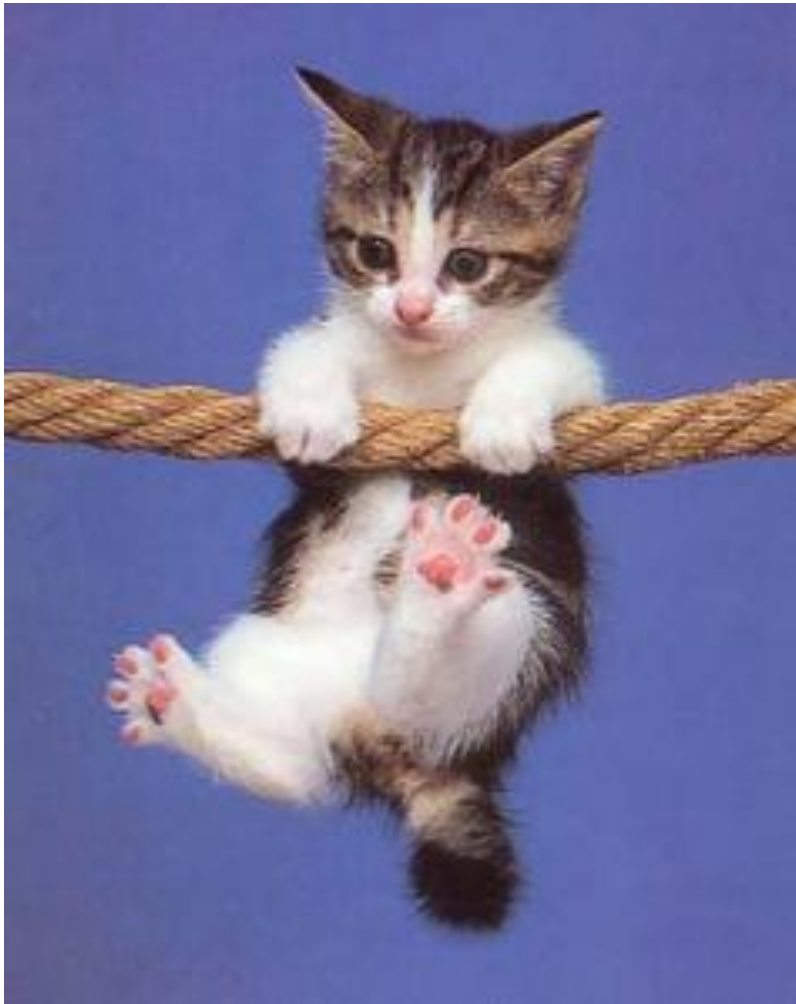
Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Demandez systématiquement un email à tous vos clients et gardez-les dans un fichier.

CHAPITRE 3 :

Tenez bon ! (et mesurez)

Une fois que vous avez tout mis en place, pour que vos clients vous trouvent et se rapprochent de vous, vous devez **évaluer le travail accompli**, afin de **l'améliorer**, et aussi **être patient**. Rome ne s'est pas construite en un jour.



Mesurez votre progrès

Tout se mesure sur internet : chaque clique, chaque action

Les opérations de **communication sur internet se mesurent à 100%**. Vous pouvez savoir si vos efforts sur internet sont rentables pour votre entreprise ou pas, connaître les opérations à prolonger et celle à arrêter.

Il existe plusieurs **éléments clés à mesurer** :

- Le nombre de visiteurs sur votre site
- La provenance des visiteurs sur votre site
- Votre position dans les moteurs de recherche
- Les actions réalisées sur votre site
- La provenance des visiteurs ayant réalisés ces actions
- Les actions qui mènent à une vente

Vous pouvez aussi mesurer beaucoup plus dans les détails : quels sont les emails ou les pages qui marchent bien ou pas, quelles pages sont visités le plus sur votre site, dans quel ordre, quel contenus sont partagés, où, ...

Ne prenez pas de décision sans savoir comment vous mesurerez sa réussite

Lorsque vous communiquez sur internet, c'est important de **définir les éléments de mesure qui vous permettront d'analyser les résultats** de votre communication. Investir dans votre communication sur internet est une décision rationnelle, changer son site aussi.

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Installez Google Analytics sur votre site.

Patience et ténacité

La confiance, la reconnaissance, la notoriété c'est lent

Vous rêvez peut être d'un internet ultra rapide qui peut vous apporter des clients tout aussi rapidement. Nous aussi. Il n'en est rien. La technologie est rapide, la connexion internet, le temps de transmission des données sur votre site.

Les internautes, eux, sont les mêmes internautes qui rentrent dans votre boutique. Ils peuvent avoir **besoin de temps pour choisir**, pour se décider. **La confiance, la reconnaissance et la notoriété sont lent à mettre en place.**

Votre communication sur internet comme ailleurs doit être :

- **Stable**
- **Cohérente**
- **Compréhensible**
- **Permanente**
- **Adaptée**

Il faut persévérer et mesurer

C'est **un travail dans la durée** qui permettra à votre entreprise d'asseoir sa notoriété sur internet et construire un outil efficace pour vendre et améliorer votre service. Le long du chemin il faut **persévérer et mesurer pour avancer dans la bonne direction.**

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Ecoutez de la musique

[En savoir plus...](#)

Lancez-vous !

Renforcez vos relations avec vos clients par internet

Action : Découvrez le potentiel d'internet pour vos pompes funèbres

[Demandez une démonstration gratuite](#)



Contactez-nous !

09 70 44 00 70

contact@neocamino.com

Neocamino propose une offre complète de communication par internet **spécialisée pour les pompes funèbres.**

Entreprise fondée par des experts du marketing sur internet, Neocamino aide des petites entreprises afin qu'elles découvrent et utilisent le potentiel d'internet.

Neocamino organise aussi des formations, notamment avec la CCI de Paris et le CNAM.

Suivez-nous pour recevoir nos articles et guides :

