



grassroots
young entrepreneurs in eco-health tourism

Optimiser les opérations commerciales Gestion de la clientèle

Outils numériques
inclus !



www.ecohealthforyouth.com



This resource is licensed
under CC BY 4.0

This project has been funded with support from the European Commission. The author is solely responsible for this publication (communication) and the Commission accepts no responsibility for any use may be made of the information contained therein. In compliance of the new GDPR framework, please note that the Partnership will only process your personal data in the sole interest and purpose of the project and without any prejudice to your rights therein 2021-2-BE04-KA220-YOU-000050778



Co-funded by
the European Union

Contenu

Défis

- 01** Travailler de manière isolée ou ne pas communiquer
- 02** Ne pas atteindre le bon public
- 03** Ne pas être visible pour les clients
- 04** Un soutien efficace avec des ressources limitées
- 05** Manque d'engagement des clients
- 06** Communication inefficace avec les clients
- 07** Difficulté à coordonner les événements culturels entre les différentes parties prenantes
- 08** Accès limité aux marchés mondiaux pour les kits d'atelier écologiques
- 09** Répondre aux demandes répétées des clients sans Ressources centralisées
- 10** Gérer les demandes de renseignements des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans augmenter la charge de travail



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques



Gestion de la clientèle : Se connecter avec les clients pour construire des relations durables



Défi 1

Travail isolé et manque de communication.

En travaillant de manière isolée ou en ne communiquant pas votre idée, votre équipe, vos partenaires et vos clients se sentent déconnectés ou ne sont pas au courant de vos progrès.

Solution

Restez en contact et communiquez clairement. Faites part de vos efforts en faveur de l'environnement, de vos projets communautaires et de vos pratiques durables afin d'instaurer un climat de confiance et de soutien. En restant en contact et en faisant preuve de transparence, vous pouvez établir des relations plus solides et faire en sorte que votre éco-entreprise se démarque.

Outils d'optimisation

Slack, Microsoft Teams et Mailchimp

Slack ou Microsoft Teams : Utilisez ces outils pour rester en contact avec votre équipe, vos fournisseurs et les autres parties prenantes. Partagez vos objectifs de développement durable, discutez de l'avancement des projets écologiques et remerciez ceux qui vous aident à atteindre vos objectifs. Ces plateformes facilitent l'alignement et l'information de tous. Remerciez-les s'ils vous ont aidé à atteindre vos objectifs. www.slack.com
www.microsoft.com/microsoft-teams

Mailchimp : Envoyez des bulletins d'information ou des mises à jour par courriel sur vos pratiques durables et vos initiatives écologiques à venir. Mettez en avant vos derniers projets écologiques, partagez des histoires d'engagement communautaire ou donnez des conseils pour un mode de vie durable. Encouragez vos clients à s'impliquer ou à soutenir vos efforts. En les tenant au courant, vous renforcez votre marque écologique et obtenez un soutien durable. www.mailchimp.com



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques



Défi 2

Ne pas atteindre le bon public

Difficulté à promouvoir votre initiative auprès du bon public.

Solution

Utilisez les **médias sociaux** et les **outils de création de contenu** pour atteindre les personnes qui apprécieront votre projet. Montrez votre créativité, soulignez votre objectif et invitez les autres à s'engager dans votre travail. *Pour plus d'informations sur le partage et la promotion auprès des publics, consultez la section 5.*

Outils d'optimisation

Outils commerciaux Instagram et Canva

Outils commerciaux Instagram : Partagez des histoires en coulisses, faites la promotion de votre art de rue ou créez des bobines présentant les œuvres d'art ou les sites patrimoniaux que vous souhaitez mettre en avant pour votre entreprise. Utilisez les analyses pour voir ce qui fonctionne le mieux et affiner votre approche. business.instagram.com

Canva : Concevez des affiches accrocheuses ou des messages sur les médias sociaux pour promouvoir les événements de votre idée, les visites d'art de la rue ou les ateliers culturels. canva.com



Défi 3

Ne pas être visible pour les clients

Vous avez du mal à faire connaître vos pratiques écologiques à vos clients.

Solution

Mettez en avant vos efforts en matière de développement durable par le biais de récits et de certifications. Montrez à vos clients pourquoi le fait de choisir votre service ou votre produit contribue à un avenir plus vert.

Pour plus d'informations sur le partage et la promotion auprès des publics, consultez la section 5.



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques

Outils d'optimisation

Clio Muse et Etsy

Clio Muse : Créez une visite numérique de votre processus local de la ferme à la table, en montrant comment vos ingrédients sont obtenus de manière durable. cliomusetours.com

Etsy : Créez une boutique en ligne de produits respectueux de l'environnement, tels que des soins de la peau biologiques ou des articles de cuisine réutilisables. Ajoutez des descriptions détaillées de vos pratiques en matière de développement durable. etsy.com



Défi 4

Un soutien à la clientèle efficace avec des ressources limitées

Fournir une excellente assistance à la clientèle avec des ressources limitées.

Solution

Rationalisez les interactions avec les clients en automatisant les réponses et en utilisant des outils qui garantissent que les clients se sentent soutenus et informés sans surcharger votre petite équipe.

Outils d'optimisation

Zendesk et ChatGPT pour le support client

Zendesk : Gérez les demandes, les réservations et les commentaires des clients en un seul endroit. Utilisez des modèles pour répondre rapidement aux questions les plus courantes. zendesk.com

ChatGPT pour le **support client** : Automatisez les réponses aux questions fréquemment posées sur votre projet, telles que les détails de la visite, les horaires de l'événement ou l'achat de billets. <https://chatgpt.com/>



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques



Défi 5

Manque d'engagement des clients

Les clients ne s'intéressent pas à vos mises à jour ou à vos initiatives.

Solution

Utilisez la narration pour créer des liens émotionnels. Partagez l'impact positif de votre idée de base par le biais de messages et de courriels attrayants.

Pour plus d'informations sur le partage et la promotion auprès des publics, consultez la section 5.

Outils d'optimisation

Canva et Mailchimp

Canva : Concevez des graphiques visuellement attrayants pour raconter votre histoire.
canva.com

Mailchimp : Créez des bulletins d'information qui mettent en évidence les résultats de vos initiatives. mailchimp.com



Défi 6

Communication inefficace avec les clients

Solution

Personnalisez votre communication. Segmentez vos clients en fonction de leurs centres d'intérêt et adaptez votre message.



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques

Outils d'optimisation

HubSpot CRM et WhatsApp Business

HubSpot CRM : Gérer les interactions avec les clients et créer des campagnes de sensibilisation personnalisées. <https://www.hubspot.com/products/crm>

WhatsApp Business : Envoyez des mises à jour rapides ou des messages de remerciement personnels à vos fidèles supporters. <https://business.whatsapp.com/>



Défi 7

Difficulté à coordonner les événements culturels entre les différentes parties prenantes

Coordonner des événements culturels réunissant plusieurs parties prenantes avec une infrastructure de communication limitée.

Solution

Rationalisez la planification des événements grâce à des outils de collaboration qui automatisent les tâches, les mises à jour en temps réel et la clarté de la communication.

Outils d'optimisation

Trello, Slack et **Google Calendar**

Trello : Créez un tableau pour gérer les tâches liées aux événements, telles que les autorisations, les artistes, les ateliers et les bénévoles. Utilisez des listes, des échéances et des étiquettes pour organiser et suivre les progrès de manière efficace. trello.com

Slack : Créez des canaux dédiés aux différentes parties prenantes (par exemple, les bénévoles, les vendeurs et les artistes) afin de garantir une communication et des mises à jour instantanées. slack.com

Agenda Google : Planifiez les réunions, les répétitions et les échéances des événements clés pour que tout le monde soit sur la même longueur d'onde. calendar.google.com



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques



Défi 8

Accès limité aux marchés mondiaux pour les d'atelier ou experiences écologiques

Solution

Créez une boutique Shopify pour vendre du matériel pour les ateliers d'écotourisme, comme des kits de voyage réutilisables ou des guides numériques pour les pratiques durables. Utilisez la gestion intégrée des stocks pour suivre l'évolution des stocks et garantir une disponibilité constante pour les acheteurs du monde entier.

Outils d'optimisation

Shopify, Etsy et Wave

Shopify : Créez une boutique en ligne professionnelle pour vendre des kits d'ateliers d'écotourisme. Utilisez des outils intégrés pour le suivi des stocks et des options de paiement sécurisées afin de garantir une expérience d'achat fluide. shopify.com

Etsy : Élargissez votre champ d'action en proposant des kits d'atelier sur ce marché mondial de produits faits main et écologiques. etsy.com

Wave : Gérez vos finances et suivez vos ventes mondiales efficacement pour assurer la pérennité de votre entreprise. waveapps.com



Défi 9

Répondre aux demandes répétées des clients sans ressources centralisées

Solution

Créez une section FAQ détaillée pour fournir des réponses rapides et claires aux questions les plus courantes, afin de réduire le temps d'attente des clients et d'améliorer leur satisfaction.



Gestion de la clientèle

Défis et solutions numériques

Outils d'optimisation

Instagram Business Tools et **Tidio Chatbots**

Outils commerciaux Instagram : Mettez en avant votre section FAQ en la liant dans votre bio ou en l'épinglant pour garantir un accès facile à votre public. business.instagram.com

Tidio Chatbots : Automatisez les réponses aux questions les plus courantes et guidez les clients vers votre section FAQ pour plus de détails. tidio.com



Défi 10

Gérer les demandes de renseignements des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans augmenter la charge de travail

Solution

Fournir des réponses instantanées et automatisées aux questions des clients 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de garantir une assistance en temps voulu et de maintenir la satisfaction des clients. Automatiser les réponses courantes pour rationaliser les opérations et gagner du temps. Exemple : Si vous vendez des produits artisanaux fabriqués localement, un chatbot Tidio peut répondre aux questions fréquentes sur l'expédition ou le stock de produits, en fournissant des réponses en temps réel, même lorsque vous n'êtes pas en ligne. Cela stimule l'efficacité tout en offrant un excellent service à la clientèle.

Outils d'optimisation

Tidio Chatbots et **Zendesk** ou **Freshdesk**

Tidio Chatbots : Installez-les sur votre site web ou votre page Facebook pour répondre instantanément aux questions courantes telles que la disponibilité des produits ou les délais de livraison. tidio.com

Zendesk ou **Freshdesk** : Automatisez les modèles d'e-mails pour les FAQ, gérez les problèmes des clients et assurez un suivi sans faille, le tout sur une seule plateforme. zendesk.com www.freshworks.com

www.ecohealthforyouth.co



Bravo !

Il est maintenant temps de se plonger dans l'étude des outils et de commencer à les mettre en œuvre. Passez à l'étape suivante et transformez votre vision en réalité en mettant ces outils à votre service.

» Voir nos outils d'optimisation des opérations commerciales [ici](#)

N'oubliez pas de vous connecter avec nous sur...



This resource is licensed
under CC BY 4.0

This project has been funded with support from the European Commission. The author is solely responsible for this publication (communication) and the Commission accepts no responsibility for any use may be made of the information contained therein. In compliance of the new GDPR framework, please note that the Partnership will only process your personal data in the sole interest and purpose of the project and without any prejudice to your rights therein 2021-2-BE04-KA220-YOU-000050778



Co-funded by
the European Union