



La réussite numérique de votre PME en 5 étapes

Trouvé • Vu • Réservé • Acheté • Liké

Voici le marketing aujourd'hui.



localsearch

Le succès des PME dans le monde numérique

La transition numérique: un passage obligé

La Suisse est prête pour le digital, mais ses PME ne le sont pas encore. C'est ce que montre clairement l'étude actuelle «PME Digital Pulse 2025».

Les chiffres obtenus parlent d'eux-mêmes: 82% de la population s'informe en ligne sur des services, 77% des Suisses souhaitent réserver directement en ligne. Mais seulement 3% des PME répondent à ces besoins. Cette lacune n'est pas seulement un manque, c'est un risque. En tant que CEO de localsearch, je vois chaque jour comment la visibilité numérique détermine la réussite ou l'échec. Sans présence en ligne,

vous perdez de la clientèle. Sans possibilité de réservation en ligne, vous perdez des commandes. Et si vous êtes introuvables dans des outils basés sur l'IA, tels que ChatGPT, vous disparaîtrez du jour au lendemain. En fin de compte, la réussite dépend de la capacité des PME à appliquer la règle marketing des 5 étapes: une PME doit être trouvée, vue, réservée, achetée et likée.

Ce que souhaite la clientèle

82 %

veut s'informer en ligne sur des services des PME, mais seulement 33 % des PME ont un site.

77 %

souhaite pouvoir prendre rendez-vous avec les PME directement en ligne, mais seulement 3 % des PME le proposent sur leur site.

56 %

est influencé par les avis au moment de réserver.

56 %

n'achète que si les prestations des PME sont réservables en ligne.

env. 50 %

de la population suisse prévoit d'utiliser à l'avenir l'IA pour rechercher des services de PME.



«5 étapes pour réussir dans le numérique.»

Stefano Santinelli, CEO de localsearch
(Swisscom Directories SA)

Ces 5 étapes essentielles définissent si l'entreprise est pertinente sur le plan digital. C'est aujourd'hui, une qualité indispensable. Car l'époque où être uniquement hors ligne suffisait est révolue. Surtout à l'heure où l'IA révolutionne la recherche numérique. La bonne nouvelle: la transition numérique est faisable, même pour les micro-entreprises de 1 à 9 personnes. Avec des solutions, telles que digitalONE, les PME automatisent leur présence en ligne, leur

réservation et leur communication avec la clientèle. Sans agence, sans connaissances techniques préalables. Elles gagnent ainsi du temps, de la confiance et, au bout du compte, une nouvelle clientèle. Mon message à toutes les PME: n'attendez pas. Soyez visibles, réservables et pertinentes en ligne. En agissant avec détermination aujourd'hui, vous vous assurez une longueur d'avance décisive pour demain.

«Les infos numériques doivent être là où cherche la clientèle»

Thomas Wozniak de la Haute école de Lucerne est co-auteur de l'étude «PME Digital Pulse 2025». Voici les recommandations qu'il en tire pour les PME.

De nombreuses clientes et clients veulent s'informer en ligne. Qu'est-ce que cela signifie pour les PME?

Toutes les informations sur leurs offres de service doivent être là où cherche le groupe cible. Tout doit être compréhensible, actuel, clair et complet.

Qu'attend la clientèle d'une prise de rendez-vous en ligne?

Elle doit être simple et sans erreurs et garantir la sécurité des données. La disponibilité des créneaux libres doit être actualisée en temps réel.

Les avis en ligne influencent les réservations. Qu'est-ce qui compte?

Les avis sont des opinions concrètes de la clientèle basées sur l'expérience, une base de décision centrale pour la clientèle potentielle. Votre impact dépend de votre crédibilité.



Comment les PME augmentent-elles leurs chances d'apparaître dans les recherches des outils d'IA comme ChatGPT?

Un profil d'entreprise complet, optimisé pour les moteurs de recherche, sur différentes plateformes est primordial. Le site doit contenir des données de contact actuelles, lisibles par machine, des informations sur les produits et les services ainsi que les évaluations de la clientèle. Les contenus de spécialistes augmentent la visibilité.

Qu'est-ce qui compte pour entretenir le contact avec la clientèle?

La communication par e-mail occupe la première place sur les canaux numériques. Les messages doivent être aussi compréhensibles que possible et répondus rapidement.



Voici comment être #TROUVÉ

Vous avez beau proposer le service le plus rapide ou les meilleurs produits: si la clientèle n'a pas connaissance de votre offre, elle ne peut l'envisager.

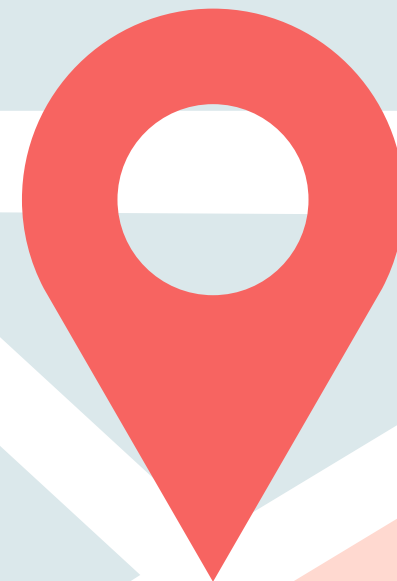
Être trouvé au moment où la clientèle en a besoin, c'est la base, surtout dans le monde numérique, où la concurrence est énorme et toujours disponible. Mais comment attirer l'attention sur son offre en ligne le plus simplement et le plus efficacement possible? Que faut-il faire, à quoi faut-il penser et faire attention? Et quelle est la charge de travail?

De nombreux indépendants capitulent face à de telles questions parce que le temps manque en plus de leur travail et de leur famille. Ou parce qu'ils n'aiment pas les «questions liées à l'ordinateur». Mais c'est comme avec la machine à laver en panne: on ne doit pas tout faire soi-même.

Il y a des spécialistes. Surtout pour tous ceux qui ne peuvent pas se contenter d'un ami ou d'une équipe de jeunes chevronnés.

SOLUTION TOUT-EN-UN

Start-up, petite société ou entreprise en pleine croissance: digitalONE de localsearch se charge de votre marketing. Vous décidez de ce dont vous avez besoin: de la présence en ligne au suivi de votre clientèle et des campagnes en passant par la prise de rendez-vous. Tout au même endroit. Entièrement automatisé. Voilà le marketing aujourd'hui.



Check-list – Vos besoins

- Votre entreprise est-elle présente sur toutes les plateformes numériques pertinentes?
- La clientèle peut-elle vous trouver via Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook et Instagram?
- Les gens qui utilisent uniquement des assistants IA, tels que ChatGPT peuvent-ils vous trouver?
- Apparaissiez-vous dans les systèmes de navigation?

Voici comment être #VU

**Attirez l'attention de la clientèle sur vous.
N'oubliez pas: c'est la première impression
qui compte. D'autant plus en ligne.**

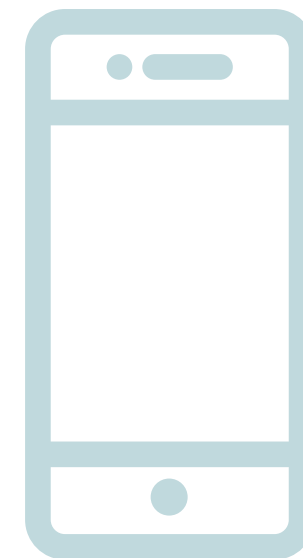
Avant d'entrer dans un magasin, la clientèle aime se faire une première impression en regardant la vitrine. Si ce qu'elle voit lui plaît, elle entre et achète peut-être quelque chose. Dans le monde numérique, les entreprises ont autant de vitrines qu'il y a de plateformes. Les possibilités vont d'annonces à votre propre site en passant par Google Ads ou les réseaux sociaux. Être vu est essentiel, tout comme l'impression que laisse une entreprise. Si un site est bâclé, la clientèle en déduira que les méthodes de travail du fournisseur le sont tout autant. Faites donc bien attention aux fautes de frappe. Et répondez à toutes les questions importantes.



Que proposez-vous? Combien cela coûte-t-il? Quelles sont les conditions de livraison? Quels sont vos horaires d'ouverture? La clientèle veut obtenir les principales informations en un coup d'œil – et des photos ou des vidéos qui leur donneront une idée.

SITE INTERNET INCLUS

Avec digitalONE de localsearch, vous avez un site moderne qui présente vos prestations et vos offres de manière professionnelle et convaincante. Il est inclus dans le pack et extensible à tout moment. Les modifications, par exemple les heures d'ouverture, seront mises à jour sur les plateformes en ligne. Automatiquement.



Check-list – Votre présentation

- Votre site est votre carte de visite. Est-ce qu'il représente votre professionnalisme et vos compétences?
- Peut-on se faire une bonne idée de votre offre?
- Tenez-vous à jour les données, comme les prix et les horaires sur toutes les plateformes?
- Les données pertinentes sont-elles disponibles?
- Votre site répond-il aux dernières normes de sécurité?
- Vos annonces sont-elles visibles?
- Votre site est-il optimisé pour les smartphones?

Voici comment être #RÉSERVÉ

Coiffeur ou monteur en chauffage: une fois qu'on se décide pour une offre, il faut prendre rendez-vous. En ligne, c'est très simple pour les deux parties.

«As-tu appelé?» – «Je l'ai fait, mais il n'y a que le répondeur automatique.» Ou: «J'attends qu'on me rappelle.» Autre possibilité: «Le magasin était déjà fermé.» Ou: «Je n'y avais plus pensé.» Si un client veut prendre un rendez-vous par téléphone, cela peut s'avérer fastidieux. Idem pour les commerçants: on gère le magasin en solo et pile au moment où l'on sert un client, le téléphone sonne...

Les systèmes de réservation en ligne facilitent la vie de tout le monde. Ils soulagent les prestataires et permettent à la clientèle de prendre rendez-vous quand elle le souhaite, indépendamment des heures d'ouverture. Grâce à la confirmation écrite et aux rappels

par SMS par exemple, les malentendus sont moins fréquents. De ce fait, il y a moins de rendez-vous manqués et moins de chiffre d'affaires perdu. Et on court moins de risques que des rendez-vous se chevauchent.

RÉSERVATION INCLUSE

digitalONE de localsearch offre une solution de réservation avec gestion des rendez-vous et de la clientèle. Ainsi, votre clientèle peut réserver vos prestations directement sur votre site Internet, Google, local.ch, search.ch ou les réseaux sociaux. Cela vous permet d'avoir un quotidien professionnel sans accroc.



Check-list – rendez-vous maîtrisés

- Devez-vous souvent interrompre votre travail parce que la clientèle vous téléphone pour prendre rendez-vous?
- Votre clientèle vous a-t-elle déjà dit qu'elle aimerait prendre rendez-vous en ligne, mais que vous ne le proposez pas?
- Avez-vous subi des pertes financières parce que des rendez-vous ont été manqués?
- Avez-vous déjà énervé la clientèle parce que vous avez mal saisi un rendez-vous?
- Votre clientèle va-t-elle chez la concurrence parce qu'elle propose la réservation en ligne?

Voici comment être #ACHETÉ

Les achats en ligne sont en plein essor, y compris pour les PME. Il est bon de proposer à sa clientèle une solution d'e-shopping sur un site et/ou sur des plateformes.

Les achats en ligne ne se font pas seulement chez de grandes entreprises, mais aussi de plus en plus chez les petits fournisseurs. Et ce, sur tous les canaux: de la boutique en ligne sur un site web à WhatsApp ou aux plateformes suisses, telles que ricardo.ch ou brack.ch en passant par Amazon, Google, et Facebook.

Selon les enquêtes, 39% des Suisses souhaitent commander en ligne dans les magasins de quartier. Mais les petites entreprises renoncent souvent à une boutique en ligne, par doute. À quel point est-ce compliqué de gérer un système? Comment ça se passe avec le paiement? Et pour quelle solution de boutique dois-je opter? Là aussi: il existe des possibilités techniques simples, même

pour les petits fournisseurs. Et vous pouvez aussi vous faire conseiller par des pros. Si vous avez des produits ou des services qui peuvent se vendre en ligne, n'hésitez pas à chercher une solution.



SOLUTION DE SHOPPING SIMPLE

Avec digitalONE de localsearch, vendez vos produits en ligne en toute simplicité, même en dehors de vos heures d'ouverture. Créez votre boutique en ligne, sans connaissances techniques préalables. Commencez gratuitement avec les fonctions de base et complétez ultérieurement de manière flexible avec des options supplémentaires, comme la connexion à votre système de caisse.



Check-list – se vendre

- Un client vous avait-il déjà demandé s'il était possible de commander en ligne?
- Avez-vous des produits que vous pouvez proposer en ligne ou pourriez-vous adapter votre offre?
- Avez-vous déjà calculé le chiffre d'affaires que vous pourriez générer en sus grâce aux ventes en ligne?
- Si vous avez une boutique en ligne: la clientèle peut-elle payer avec les moyens les plus courants, tels que Twint, carte de crédit, PayPal ou ApplePay, avec les normes de sécurité les plus récentes?

Voici comment être #LIKÉ

Les avis peuvent être impitoyables, mais aussi géniaux. C'est pour ça que beaucoup hésitent à les proposer. Une occasion manquée.

Les likes sont l'or d'Internet. Si l'on en reçoit suffisamment, on peut en vivre comme les influenceuses et influenceurs. Sans eux, c'est fichu, du moins c'est ce qu'on craint. Lorsque l'on gère une entreprise, il est important de savoir ce que pense la clientèle – le bon comme le mauvais. Ce n'est qu'ainsi que l'on peut s'améliorer et orienter son offre: en ciblant les souhaits et les besoins de sa clientèle. Entamer un dialogue avec sa clientèle, répondre de manière constructive aux critiques, mais aussi aux compliments, c'est progresser. Cela renforce les relations et les liens, et renforce la réputation. Pour ce faire, les avis en ligne sont un moyen simple et, grâce aux nouvelles possibilités

techniques, ils sont beaucoup moins compliqués à gérer qu'on ne le pense. Saviez-vous que les entreprises qui gèrent activement leurs avis clients en ligne enregistrent 60 % de visites en plus sur leur page d'accueil?

FEEDBACK RAPIDEMENT GÉRÉ

Avec digitalONE de localsearch, vous voyez ce que votre clientèle écrit sur vous de manière centralisée. Réagissez directement aux feedbacks et renforcez ainsi la confiance en votre entreprise. Grâce à la messagerie centrale, c'est simple et rapide. Planifiez et publiez également en quelques clics des posts professionnels sur Facebook, Instagram et Cie.



Check-list – feedback

- Avez-vous un espace où la clientèle peut donner un feedback?
- Vous est-il déjà arrivé d'améliorer votre service à la suite de l'idée d'un client?
- Utilisez-vous aussi les commentaires et les avis pour vous orienter lors d'un achat?
- Vous êtes-vous déjà énervé parce que vous deviez gérer les retours clients séparément sur chaque réseau social?

Votre pack sur mesure divisé en modules

Vous décidez des fonctions dont vous avez besoin: digitalONE s'occupe du reste. En quelques clics, vous démarrez et automatisez vos processus. Vous avez ainsi plus de temps pour votre activité.

C'est simple

1

Conseil

Convenez d'un rendez-vous téléphonique avec nos spécialistes et faites-vous conseiller en fonction des besoins de votre entreprise, sans engagement et gratuitement.



3

Commencer

Au travail, vous donnez tout. Et cet engagement doit être récompensé. Grâce à digitalOne, bénéficiez de plus de visibilité, plus de demandes et plus de clientèle. Le premier pas vers le succès.

2

Installation

Vous n'avez ni le temps ni l'énergie et les nerfs pour de la technique compliquée? Avec digitalOne, vous n'avez pas besoin de vous casser la tête. En quelques clics, vous démarrez.

«Je n'ai pas le temps pour le marketing.»

→ Nous l'automatisons.

«Je ne suis pas un pro de la technique.»

→ Avec digitalONE, commencez en quelques clics.

«Je suis déjà sur Google.»

→ Vous serez sur plus de 50 moteurs de recherche automatiquement.

Service personnalisé inclus

Notre équipe vous accompagne tout au long du processus: de l'installation au suivi continu en passant par l'assistance à tout moment. Pour que vous vous concentriez pleinement sur votre activité. Tout en ayant plus de temps pour profiter de la vie.



5 raisons de choisir digitalONE

Start-up, PME ou entreprise en pleine croissance, digitalONE offre des packs pour tous les besoins.

Décidez de ce dont vous avez besoin: de la présence en ligne à la gestion de votre clientèle et de vos campagnes en passant par la prise de rendez-vous. Tous les modules se configurent au cas par cas, en fonction de vos besoins, de votre budget et de vos objectifs.



PRÉSENCE EN LIGNE

Vos données commerciales, telles que les horaires ou les services, sont automatiquement publiées sur plus de 50 moteurs de recherche, tels que Google, Bing, local.ch ou search.ch; sur des portails de voyage, comme Booking.com et Tripadvisor; dans des recherches d'IA ainsi que sur les réseaux sociaux et les systèmes de navigation – de manière actuelle, uniforme et professionnelle. Ainsi, votre clientèle vous trouvera rapidement en ligne.



BOUTIQUE EN LIGNE

Vendez vos produits en ligne, même en dehors de vos horaires d'ouverture. La boutique en ligne est facile à utiliser, sans frais supplémentaires et intégrée à votre profil numérique.

digitalONE
localsearch

Plus de
50 000
entreprises suisses
misent sur digitalONE



CLIENTÈLE

Gérez vos données client numériquement et efficacement: contacts, historiques des messages, avis, etc., tout au même endroit. Pour une meilleure vue d'ensemble et des relations à long terme.

RÉSERVATIONS

Grâce à l'outil de réservation intégré, vos clients prennent rendez-vous en ligne via votre site, local.ch, search.ch ou les réseaux sociaux, avec fonction de rappel et calendrier synchronisé.



AVIS

Vous voyez ce que votre clientèle écrit sur vous, de manière centralisée à un seul endroit. Réagissez directement au feedback et renforcez la confiance et votre entreprise.

RÉSEAUX SOCIAUX

Planifiez et publiez sur Facebook, Instagram et compagnie en quelques clics. Grâce au soutien de l'intelligence artificielle et d'une messagerie centralisée, réagissez rapidement aux messages et commentaires.



SITE WEB

Vous bénéficiez d'un Site Web moderne qui présente vos services et offres de manière pro et convaincante – déjà inclus dans le pack et à tout moment extensible.

Plus d'infos sur
www.digitalone.ch



Voici ce que disent les entreprises sur digitalONE.

Imaginez que votre marketing se déroule automatiquement. Avec digitalONE, vous êtes visible, disponible et joignable en ligne. Vous vendez 24 heures sur 24.



«Le système de réservation numérique de localsearch nous permet aujourd'hui de recevoir 5 fois plus de réservations en ligne pour notre entreprise de nettoyage automobile.»

♦ Djalma Stagliano, Swiss Green Mamba



«Grâce à localsearch, les évaluations positives ont plus que triplé sur Google ces derniers mois.»

♦ Jasmin Tweny, Tweny's Beauty Empire

«Malgré la forte poussée de la numérisation, localsearch nous a permis de nous concentrer sur ce que nous faisons le mieux: aider et soutenir nos clientes et clients.»

♦ Andrea et Christian Hischier, Pharmacie Sunne-Märt



Ce guide a été réalisé en partenariat entre localsearch (Swisscom Directories SA) et le Brand Studio Ringier.