

AUDIT ENTREPRISE MONSIEUR BARBIER

Réalisé par: Bouziane Amine

PERSONNA

Quentin, 40 ans.

Vit à lyon

Technicien support client

Célibataire



POURQUOI QUENTIN ?

Quentin l'interaction régulière avec les clients, lui impose une correcte forme représentable soit vestimentaire soit bonne hygiène, un proverbe “Dis-moi comme tu te présente, je te dirai comment tu diriges”, auprès d’une étude les gens avec une barbe taillée sont les gens avec plus de chances de réussir leur entretien d’embauche référence:
<https://www.bigmoustache.com/blog/quelle-barbe-entretien-embauche/>

ANALYSE QUENTIN

HABITUDE CONSOMMATION

- Aime comparer entre les offres avant d'acheter
- Préfère les produits efficaces sans se soucier du prix.

MOTIVATION ET ATTENTES

- Prendre soin de sa peau
- Information sur les différents composants des produits

QUICK WINS

UTILISATION

Mettre en place un service d'inscription, pour les nouveaux membres, on n'arrive pas à distinguer le comment faire, pour avoir les informations(mail) du client pour pourquoi pas se faire un newsletter derrière.

PERFORMANCE

Améliorer la performance/temps de chargement des pages, pour améliorer l'expérience client.

FONCTIONNELLE

Les boutons d'information sur les prix d'abonnés concernant les produits/services ne sont pas fonctionnels, pour plus d'informations sur les tarifs.

AUDIT SEO HOMEPAGE

- L'ordre défini n'est pas vraiment le meilleur, normalement la présentation de l'entreprise/services doit se mettre juste après la barre de navigation.
- Bouton pour accepter les cookies est caché sous le bouton aide, faut le mettre comme alert (pop-up).
- Pas de balise meta Keyword.
- Du code js sur la balise script, vaut mieux le mettre dans un fichier js et l'appeler après.

PLAN D'ACTION ACQUISITION

EXTRACTION DES SOLUTIONS

- Mettre en place un questionnaire pour les clients, après leur expérience.
- Mettre en place un FAQ.

METTRE EN ACTION DES SOLUTIONS

- Se mettre des améliorations en utilisant les avis clients détenus du questionnaire.
- Régler les problèmes les plus posés sur le FAQ.

PLAN D'ACTION ACQUISITION

MES SOLUTIONS

ARCHITECTURE

**Mettre en place
une application
mobile pour
viser les
différents types
de clients.**

COMMERCIAL

- **Mettre en place des comparateurs de prix**
- **Adresser par mail les nouvelles offres.**

PLAN D'ACTION FIDÉLISATION

METTEZ EN PLACE UN PROGRAMME DE FIDÉLISATION:

- **Offre des récompenses, donne aux utilisateurs une raison tangible de continuer à revenir sur le site et de faire des achats à répétition.**
- **Gamification : les utilisateurs ne sont pas seulement récompensés pour certaines actions, mais ils sont effectivement en mesure de progresser d'une manière ou d'une autre. Par exemple, un tel système pourrait contenir des « niveaux » ou des « niveaux », chacun d'eux accordant des privilèges permanents lorsque l'utilisateur y accède.**

PLAN D'ACTION FIDÉLISATION

- **essais gratuits:** Cela agit non seulement comme une récompense pour la fidélité de la clientèle, mais aussi comme une tactique de marketing qui prépare vos clients pour un appel de vente futur.