Le marketing relationnel en ligne

Il fut un temps où le marketing relationnel était mis en œuvre en utilisant des campagnes de publipostage. Les entreprises dépensaient des milliers d'euros pour se connecter à leurs clients directement chez eux via des publicités papier. Avec les progrès d'internet tout cela a changé. Lorsqu'il est effectué correctement, le marketing relationnel online peut être plus efficace que jamais auparavant.

Il existe plusieurs façons d'établir une relation marketing en ligne. Celles-ci incluent l'utilisation :

• de blogs

• d'e-mails

• des réseaux sociaux

• de webinaires

Les réseaux sociaux sont un énorme composant que vous devriez utiliser dans votre entreprise. C'est une plate-forme virtuelle que des millions de personnes utilisent quotidiennement. Si votre entreprise n'a pas de présence sur les réseaux sociaux, vous êtes en train de perdre des prospects, des clients, de l'argent.

Construire une relation avec vos clients est essentiel si vous voulez fidéliser les acheteurs. Quand on commence dans la vente, on a tendance à focaliser son énergie sur la recherche de nouveaux clients. C'est très bien. Mais il faut avant cela savoir à l'avance comment retenir les nouveaux clients pour les fidéliser sur le long-terme.

Ceci peut être obtenu en assurant une bonne présence en ligne, en particulier sur les réseaux sociaux habituels. Sinon, pourquoi pensez-vous que des sociétés comme Coca-Cola créént des pages Facebook ? Parce que c'est la plate-forme idéale pour interaction avec des clients.

Bien sûr, vous ne pouvez pas vous cacher complètement derrière votre site web social. Vous avez toujours besoin de "montrer" un peu de votre visage ou de votre personnalité, et ça peut faire peur. Mais le concept de l'utilisation d'internet comme outil de communication est vraiment évident. Les pages Facebook, par exemple, sont toutes affichées en temps réel. Si un client écrit quelque chose de bon ou de mauvais sur votre page, vous le savez tout de suite. Pour vous permettre de maintenir de bonnes relations avec votre auditoire, vous devez alors répondre à tous les messages que vous recevez…surtout s'ils sont négatifs ! Cela vous aide à construire une relation de confiance basée sur l'honnêteté et la franchise. C'est la meilleure manière d'entretenir une image positive à long-terme.

Sur les réseau sociaux gardez à l'esprit que les gens aiment être engagés, ils aiment partager leurs idées et faire des commentaires. Commentaires qui peuvent être utilisés comme une vraie source d'information, comme un moyen de mesurer la température de l'ambiance que vous générez. Tout message qui vient de vos prospects/clients/followers est bon à prendre et à analyser.

N'oubliez pas de poster régulièrement des informations dans les pages de vos réseaux sociaux. Informez les gens sur ce que vous pouvez leur apportez, présentez des anecdotes, faites preuve d'originalité, et ne centrez surtout pas vos messages sur vos offres commerciales. Alternez information, formation, conseils, et insérez une offre de temps en temps. Les réseaux sociaux prouvent que la communication internet est une voie à deux sens, et c'est pourquoi ces sites sont si populaires.