

16. Connaissez-vous un moyen de récolter des témoignages de clients ?
 Oui (2) Non (0)
17. Savez-vous à quoi pourraient vous servir ces témoignages ?
 Oui(2) Non (0)
18. Avez-vous mis en place un système de vente complet, de la publicité au SAV, en passant par la livraison ou l'enquête satisfaction ?
 Oui (3) En partie (1) Pas vraiment (0)
19. Proposez-vous une solide garantie dans chacune de vos offres ?
 Oui (2) Non (0)
20. Testez-vous régulièrement votre "pitch", votre brochure, votre discours ou votre page de vente ?
 Jamais (0) De temps en temps (2) Régulièrement (4)
21. Connaissez-vous votre taux de conversion ?
 Oui (2) Partiellement (1) Pas du tout (0)
22. Savez-vous combien vous coûte l'acquisition d'un client et investissez-vous effectivement cette somme pour en acquérir de nouveaux ?
 Non (0) Partiellement (2) Oui (4)
23. Avez-vous une offre unique (un produit ou un service principal) ou proposez-vous plusieurs offres ?
 Une offre seulement (0) 2 ou 3 (2) 4 et plus (4)
24. Connaissez-vous les offres de vos concurrents ?
 Oui(2) Non (0)
25. Combien de ces facteurs-clés testez-vous ?
 Aucun (0) Titre et descriptif (1) Titre et descriptif, offre (2) Titre et descriptif, offre, garanties (3)
26. Ecrivez-vous et distribuez-vous des articles, des petits rapports, des pages web, etc...pour vous positionner sur le marché et marquer votre spécificité ?
 Oui (3) Non (0)
27. Faites-vous des cadeaux à vos prospects ?
 De temps en temps (1) Régulièrement(2) Jamais (0)
28. Est-ce important de faire des cadeaux ?
 Pas important (0) Moyennement important (1) Très important (2)
29. Récompensez-vous vos clients les plus fidèles ?
 Oui(2) Non(0)
30. Avez-vous une méthode pour fidéliser votre clientèle ?
 Oui(2) Non (0)
31. Je veux investir dans une entreprise de votre domaine d'activité. Pouvez-me dire en une phrase pourquoi je dois vous choisir ?

Oui(2) Non(0)

32. Pensez-vous vraiment que votre offre est suffisamment irrésistible pour que la majorité de vos prospects y succombe ?

Oui(2) Non(0)

33. Avez-vous un auto-répondeur d'emails et gérez-vous votre propre mailing-list ?

Oui(2) Non(0)

34. Votre approche publicitaire est focalisée sur :

Les caractéristiques de votre produit/service (1) Les bénéfices/avantages de votre produit/service (2) Rien de particulier (0)

35. Connaissez-vous deux raisons/contraintes qui empêchent certains de vos prospects d'acheter votre produit/service ?

Oui(2) Non(0)

36. Utilisez-vous des tactiques pour éliminer/limiter ces deux contraintes ?

Oui(2) Non(0)

Voilà, c'est fini ! J'espère que la nature même des questions posées a généré en vous quelques idées nouvelles. En fait des points fondamentaux ont été abordés dans ce questionnaire et si vous les négligez dans votre activité commerciale de tous les jours, je peux vous assurer que vous allez perdre beaucoup des clients...en supposant que vous en ayez déjà ! J'ai bien conscience que cette remarque est un peu dure, mais je retiens qu'à l'issue de la première année de mise en place, seulement 50000 auto-entrepreneurs sur presque 300000 ont déclaré un chiffre d'affaire, et sur ces 50000, seuls 1/3 ont déclaré 1000 euros ou plus par mois ! Ce n'est pas normal, vous en conviendrez.

D'un point de vue personnel, je pense que cela vient du fait que les personnes qui se sont lancées dans l'auto-entreprise ont été aveuglées par les facilités administratives du statut. Et c'est un fervent défenseur de ce statut qui vous dit cela : j'ai la chance de faire parti du 1/3 cité plus haut !

Avoir un produit/service, même le meilleur du monde, ne vous rapportera rien si vous ne savez pas le vendre, si vous ne savez pas à qui le proposer, si vous ne savez pas comment et où le présenter.

Sans objectif clairement défini, sans stratégie commerciale, sans ligne directrice, tout simplement sans projet réfléchi, sans étude de marché, sans marketing, sans internet, (etc...la liste est malheureusement longue), toute auto-entreprise est vouée à l'échec. Vous ne me croyez pas ? Relisez les chiffres que j'ai donnés plus haut.

Voyons maintenant où vous en êtes : comptez les points accumulés en fonction de vos réponses à chacune des questions posées.

- Si votre total est inférieur à 20, cela signifie que vous n'avez pas vraiment réfléchi à établir une vraie stratégie de compétitivité commerciale. Vous n'avez pas de notion de marketing alors que c'est un point crucial de la réussite d'une entreprise. J'ai une bonne nouvelle ! Vous avez une marge de manœuvre assez considérable pour progresser mais il vous faudra de l'aide, une bonne dose de travail et de la motivation. Votre projet est à définir, tout reste à faire.
- Si votre total est situé entre 20 et 60, vous avez déjà réfléchi à la manière d'évaluer votre activité pour l'améliorer. Vous avez des connaissances utiles et faites preuve de motivation. Vous avez la volonté de réussir, vous avez donc la *possibilité* de réussir. Vous pouvez probablement augmenter votre chiffre d'affaire de plus de 80% juste en découvrant et en appliquant les règles et les techniques existantes de vente et de marketing.

- Si votre total dépasse 60, vous avez une très bonne connaissance de certains des outils indispensables à la réussite d'une auto-entreprise. Vous avez soigneusement mûri votre projet avant de vous lancer et conduit une étude de marché sérieuse. Vous avez de l'ambition et c'est une source de réussite connue. Il faut poursuivre vos efforts car vous avez le potentiel pour maximiser vos performances dans de nombreux domaines. Vous faites parti du 1/3 ;o) ???