Diagnos’ TIC

Développement web

ENTREPRISE :
Activité principale :
Ville :

Travail	Durée	Rendez-vous	Durée

Chambre de commerce et d'industrie de l'Oise
Pôle commerce et action collective
Actions Numériques

Pont de Paris – BP 60250 – 60002 BEAUVAIS CEDEX

03 44 79 80 76

1 - L'ENTREPRISE

1.1 - Présentation de l'entreprise

Raison Sociale : .....
Forme juridique : .....Numéro SIREN : .....
Nom et prénom du dirigeant : .....

Date de création / reprise : .....
Descriptif des activités : .....

Évolution du Chiffre d'affaire H.T. : .....
Évolution de la rentabilité et du résultat : .....
Évolution des effectifs : .....

Répartition de l'effectif ? .....

	Temps plein	Temps partiel %
Chef d'entreprise		
Conjoint		
Permanent		
Saisonnier		

1.2 – Objectifs stratégiques

Envisagez-vous des développements dans les années à venir ? Si oui lesquels ?
.....
.....
.....

Cherchez-vous à recruter ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, avez-vous pensé à diffuser les offres sur Internet ? ..... ☐ Oui ☐ Non

2 – STRATEGIE COMMERCIALE

Disposez-vous d'une liste de vos clients ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Disposez-vous d'une base de données de vos clients ?..... ☐ Oui ☐ Non
Avez-avez effectué une déclaration auprès de la CNIL ?..... ☐ Oui ☐ Non
Est-elle mise à jour régulièrement ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Quelles utilisations en faites vous ?.....
Avez-vous un suivi client ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Sous quelles formes? .....

Effectuez-vous des actions commerciales ? ..... ☐Oui ☐Non
Lesquelles ? .....
Si oui, évaluez-vous l'impact ? ..... ☐Oui ☐Non

Y a-t-il une fidélisation de la clientèle ? ..... ☐ Oui ☐ Non
☐ Newsletter ☐ Points fidélité ☐ Bon de réduction
☐ Mailing ☐ SMS ☐ Autres .....

Effectuez-vous des enquêtes de satisfaction client ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, sous quelles formes ? .....

Avez-vous besoin d'actions publicitaires ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Participez-vous à des foires, salons, expos ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Répondez-vous aux marchés publics ? ..... ☐ Oui ☐Non ☐ Projet
Si oui, comment en avez-vous connaissance ? .....
Comment répondez-vous ?.....

De quels outils de communication disposez-vous ?
☐ Plaquette/cartes de visite ☐ Réseaux sociaux ☐ Site Internet
☐ Autres .....

Proposez-vous les services digitaux suivants en magasin ?
Drive ? ..... ☐ Oui ..... ☐ Non ..... ☐ Projet
Click and Collect ? ..... ☐ Oui ..... ☐ Non ..... ☐ Projet

Disposez-vous d'une stratégie cross-canal ? ..... ☐ Oui ..... ☐ Non ..... ☐ Projet

3 – CONNAISSANCES INFORMATIQUES

3.1 – Bureautique

Utilisez-vous un traitement de texte ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, êtes-vous à l'aise avec cet outil ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Utilisez-vous le publipostage ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Utilisez-vous un tableur ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Réalisez-vous des tableaux de bord ? .....
Si oui, êtes-vous à l'aise avec cet outil ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Utilisez-vous des présentations powerpoint? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, êtes-vous à l'aise avec cet outil ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Réalisez-vous des documents commerciaux ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Avec quel outil ? .....

Connaissez-vous les mentions obligatoires sur les documents ? ☐ Oui ☐ Non
Comment gérez-vous l'encaissement de vos clients ? .....

3.2 – Messagerie

Possédez-vous une adresse mail à titre personnel ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Possédez-vous une adresse mail à titre professionnel ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Possédez-vous une adresse gmail pourl'entreprise ?..... ☐ Oui ☐ Non

3.3 – Réseaux sociaux

Possédez-vous une page Facebook personnelle ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Etes-vous actif sur d'autres réseaux sociaux à titre personnel ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui lesquels ? .....

Possédez-vous un compte Facebook professionel ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, qui l'anime ? .....

4 – RESEAUX SOCIAUX

4.1 – Google

Trouve-t-on facilement le magasin ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Sur quel annuaire/ portail est-il présent ?

A quel rang apparaît le facebook magasin ?.....
A quel rang apparaît le site internet ? .....

4.2 – Google My Business

La fiche Google my business est-elle présente ? ..... ☐ Oui ☐ Non
La fiche Google my business est-elle revendiquée ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Ce contenu est-il affiché ?				**Si oui**, l'information est-elle exacte ?	
Photo	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Localisation	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Horaires	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Avis	☐ Oui		☐ Non	.....	
Réponses aux avis	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Lien vers facebook	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Lien vers le site	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non

L'entreprise est-elle mise en valeur ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Etes-vous propriétaire de la fiche de votre entreprise ?	☐ Oui	☐ Non
Si oui, savez-vous y accéder ?	☐ Oui	☐ Non
Répondez-vous aux avis laissés par les internautes ?	☐ Oui	☐ Non

4.3 – Pages jaunes

Le magasin apparaît-il ? ..... ☐ Oui ☐ Non
La fiche du magasin est-elle revendiquée ?..... ☐ Oui ☐ Non

Sur quelle page de la recherche Google apparaît-elle ?.....

Ce contenu est-il affiché ?				**Si oui**, l'information est-elle exacte / adaptée ?	
Photo	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Localisation	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Horaires _____	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui ☐ Non	
Avis	☐ Oui		☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Réponses aux avis	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Lien vers facebook	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Lien vers le site	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non

Quelle prestation sur les pages jaunes ?
☐ Gratuit ☐ Pack photo ☐ Pack premium
Quelles informations generales ?

L'entreprise est-elle mise en valeur ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous souscrit une prestation payante ?	☐ Oui	☐ Non
Si oui, savez-vous accéder à votre compte ?	☐ Oui	☐ Non
Répondez-vous aux avis laissés par les internautes ?	☐ Oui	☐ Non

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

4.4 – Facebook

Le magasin apparaît-il ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Sur quelle page de la recherche Google apparaît-elle ? .....

Est-ce ? ☐ Un profil perso ((bouton « ajouter)
☐ Une page pro (bouton « j'aime » ou « s'abonner »)

Ce contenu est-il affiché ?				**Si oui**, l'information est-elle exacte / adaptée ?	
Photo de couverture (bandeau)	☐ Oui	☐ Non		☐ Oui	☐ Non .....
Photo de profil (côté gauche)	☐ Oui	☐ Non		☐ Oui	☐ Non .....
Localisation	☐ Oui	☐ Non		☐ Oui	☐ Non .....
Horaires	☐ Oui	☐ Non		☐ Oui	☐ Non .....
Avis	☐ Oui	☐ Non		.....	
Réponses aux avis	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non .....
Lien vers d'autres réseaux	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non .....
Lien vers le site	☐ Oui	☐ Nc	☐ Non	☐ Oui	☐ Non .....

Cette page est-elle validée ?
(notée « Page non officielle. Est-ce votre entreprise ? ») ..... ☐ Oui ☐ Non

Combien de likes a-t-elle reçu ? .....
Combien d'avis apparaissent ? .....
Y-a-t-il des avis très négatifs ..... ☐ Oui ☐ Non
L'entreprise y-a-t-elle répondu ? ..... ☐ Oui ☐ Non

La page est-elle visuellement qualitative?
☐ Médiocre ☐ Moyenne ☐ Bonne ☐ Très bonne

La page intègre-t-elle...
Un call to action ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Un Bouton messenger ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Quand les dernières publications ont-elles été faites ?

Date	Heure	Objet de la publication	Nbre like	Nbre partage	Republications

A quelle fréquence publiez-vous sur cette page ?

☐ Chaque jour ☐ Une fois par semaine ☐ Toutes les deux semaines

☐ Une fois par mois ☐ Moins ☐ Réponses aux avis

Cela vous paraît-il adapté ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Recevez-vous des messages privés de la part de vos clients ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Y répondez-vous ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Sous quel délai ? ..... ☐ Oui ☐ Non

L'adresse Facebook est-visible en magasin?..... ☐ Oui ..... ☐ Non ..... ☐ Projet

L'adresse Facebook est-visible sur les cartes de visite? ..... ☐ Oui ..... ☐ Non ..... ☐ Projet

Organisez-vous des jeux sur Facebook ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Si oui, de quelle nature ?

Autre.....

A quelle fréquence? .....

Quels lots faites-vous gagner ? .....

Connaissez-vous la législation pour les loteries ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Faîtes-vous de la publicité sur Facebook ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Si oui, dans quel but ?

☐ Pour vous faire connaître ☐ Pour recruter de nouveaux clients

☐ Pour vendre sur Facebook Autre……

A quelle fréquence?

☐ En permanence ☐ Pour informer des actions commerciales

☐ Occasionnellement

4.5 – Instagram

L'entreprise dispose-t-elle d'un compte Instagram? ..... ☐ Oui ☐ Non
Combien d'abonnés a-t-elle ? .....
A combien de compte est-elle abonnée ? .....
Combien de publications y-a-t-il sur sa page ? .....

Ce contenu est-il affiché ?			**Si oui**, l'information est-elle exacte / adaptée ?	
Photo de profil	☐ Oui		☐ Oui	☐ Non
Présentation entreprise	☐ Oui		☐ Oui	☐ Non
Lien vers facebook	☐ Oui	☐ Nc	☐ Oui	☐ Non
Lien vers le site	☐ Oui	☐ Nc	☐ Oui	☐ Non

Si non, devrait-elle disposer d'un compte Instagram? ..... ☐ Oui ☐ Non

Si l'entreprise n'est pas abonnée à un réseau et que vous pensez que ce serait utile pour elle :

Connaissez-vous Instagram ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, pensez-vous nécessaire d'être présent sur ce réseau ? ..... ☐ Oui ☐ Non

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

4.6 – Autres réseaux

L'entreprise dispose-t-elle d'un compte Pinterest ?..... ☐ Oui ☐ Non
L'entreprise dispose-t-elle d'une page Youtube ? ..... ☐ Oui ☐ Non
L'entreprise est-elle présente sur d'autres réseaux ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Si l'entreprise n'est pas abonnée à un réseau et que vous pensez que ce serait utile pour elle :

Connaissez-vous Instagram ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, pensez-vous nécessaire d'être présent sur ce réseau ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Connaissez-vous Pinterest ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, pensez-vous nécessaire d'être présent sur ce réseau ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Connaissez-vous Youtube ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, pensez-vous nécessaire d'être présent sur ce réseau ? ..... ☐ Oui ☐ Non

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

5 – LE SITE INTERNET

L'entreprise dispose-t-elle d'un site internet ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Sur quelle page de la recherche Google apparaît-il ? .....
Quel est le nom de ce site ? .....
Est-il bien référencé ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Sur des annuaires ou portails ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Lesquels ? .....

Est-ce un site marchand? ..... ☐ Oui ☐ Non

Votre site est-il utile pour votre activité ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, que vous apporte-t-il ?
☐ Apport de clients/prospects ☐ Vecteur d'image / notoriété
☐ Outils de communication / promotion Autre.....
A-t-il des liens vers d'autres sites ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Demandez-vous le profil des visiteurs ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Contient-il des informations (astuces, conseils, avantages …) ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Publiez-vous des offres d'emploi sur le site ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Avez-vous des statistiques d'activité du site ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Vos concurrents ont-ils des sites ? ..... ☐ Oui ☐ Non

Manque-t-il des éléments manquants? .....

Si oui, réalisé ☐ par vos soins ☐ par un prestataire
Qui en assure les mises à jour ? ☐ Interne ☐ Externe
A quelle fréquence ? .....

Si vous n'avez pas de site :
Jugez-vous utile d'en avoir un ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Est-ce un projet ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Le nom de domaine est-il réservé ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Qui va le préparer ? .....
Qui va le concevoir ? .....
Souhaitez-vous communiquer sur votre métier ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Avez-vous un budget site ? ..... ☐ Oui ☐ Non
Si oui, combien ? .....

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____