

# S comme ... Site Web

---

Avoir un site web pour une entreprise est devenu un prérequis. Cette « obligation » est liée au fait que les modes de communication ont très fortement évolué ces dernières années et que le site web d'aujourd'hui est la plaquette institutionnelle d'il y a 20 ans, avec toutefois quelques différences majeures.

Un des éléments à toujours garder en tête est que le site web est à l'image de l'entreprise. En tout cas, c'est la première image de l'entreprise que les visiteurs en auront. Cela oblige donc l'entreprise à soigner son site et à ne pas le bâcler en se disant que c'est un mal nécessaire ...

## Le Site pour l'entreprise qu'est ce que c'est ?

Comme il vient d'être dit, un site web est souvent le premier contact que le visiteur aura avec l'entreprise. Mieux que cela, c'est en principe un contact interactif ! Cela signifie que contrairement aux plaquettes d'antan, le visiteur va pouvoir communiquer directement avec l'entreprise et donner son avis.

Ce qu'il faut bien comprendre c'est que le visiteur est très exigeant : s'il pose une question il attend une réponse et s'il fait une remarque il attend un retour de la part de l'entreprise !

Le site web d'une entreprise est donc beaucoup plus qu'une plaquette mise en ligne, c'est une part importante de son image.

## Cas pratique

En ayant en tête ce qui vient d'être dit, pour avoir un site qui relaie une image positive et constructive de l'entreprise, il va falloir qu'il réponde à quelques critères.

Premièrement, il doit permettre au visiteur d'entrer en contact avec l'entreprise. Que cela soit par le biais d'un formulaire de contact ou par un blog qui autorise les commentaires, le visiteur doit pouvoir poser des questions ou faire des remarques directement à l'entreprise. Cela suppose donc deux choses : tout d'abord que l'entreprise va répondre et ensuite que l'entreprise va accepter de recevoir des remarques négatives.

## ABECEDAIRE PRATIQUE DE L'ENTREPRENEUR

Deuxièmement, un site doit être vivant. Il n'y a rien en pire en effet que de voir un site dont la dernière mise à jour date d'il y a 3 ans ... Si vous pensez que vous ne serez pas capable de faire vivre votre site, mieux vaut éviter les rubriques du type « actualités » ...

Troisièmement, un site doit refléter l'image de l'entreprise. En tout cas il doit donner une image qui soit la plus positive possible et l'entreprise devra en tenir compte pour la suite : rien ne sert en effet de vanter par exemple la qualité de l'écoute client sur son site et d'avoir un accueil téléphonique calamiteux. Ainsi, le site doit permettre à l'entreprise de s'améliorer et de devenir la plus performante possible.

Quatrièmement, un site doit permettre de développer la notoriété de l'entreprise. Il doit donc s'accompagner d'une communication plus globale intégrant des outils comme les blogs, la présence sur les réseaux sociaux, etc.. Ces éléments pourront ensuite faire converger la « communauté » vers le site web qui sera en quelque sorte le vaisseau amiral de l'entreprise.

Cinquièmement, un site web doit d'abord présenter les besoins du client visé plutôt que d'être un catalogue des offres possibles. Cela signifie qu'avant de se lancer dans la création de son site, l'entreprise devra au préalable savoir à qui elle souhaite s'adresser et bien comprendre quelles sont les attentes de sa cible.

### **Alors, comment bien gérer un Site ?**

Bien gérer un site suppose d'abord que l'entreprise est convaincue de la nécessité de sa mise en place. Si vous considérez qu'il s'agit d'un mal nécessaire ou qu'il faut le faire parce que c'est la mode, vous n'êtes pas prêt ...

Ensuite, vous devez comprendre que si le site est une vitrine sur le web, il s'agit d'une vitrine avec une porte où tout le monde peut entrer et poser des questions ... Soyez donc prêt à gérer ces interactions.

Enfin, si vous êtes convaincu que personne ne serait attiré par une vieille vitrine sale et peu engageante, dites-vous qu'un site doit être mis à jour régulièrement pour donner envie et surtout montrer aux visiteurs qu'il est vivant, ce qui signifie que votre entreprise est dynamique !