

## Analyse et actions post Feedback/Etude de Marché

**Dans votre vie de tous les jours, vous arrive-t-il de (ne faire que) rêver de réaliser un projet perso, de ne pas réussir à vous décider, d'avoir envie de savoir faire un truc "tout bête" (et pourtant...), de bloquer sur quelque chose, d'en baver, de vous sentir perdu(e) dans un gros flou (partiel ou total), de ne pas savoir comment démêler une situation avec quelqu'un, de procrastiner, tout ça, tout ça ?**

- 80% Parfois + 13% Souvent = le besoin est là → être là au bon moment avec la bonne formule
- Closure claim : observer la barrière à l'achat
  - Communiquer un message qui permette de passer outre la barrière (= rassurer par rapport au critère risque ou doute)
  - Exemple des barrières face au coaching : prix, efficacité, syndrome « je me débrouille tout seul », syndrome « je ne le vaud pas »

**Est-ce que le terme "besoins ponctuels de la vie de tous les jours" décrit bien cet ensemble de situations ?**

- 48% oui = il en faudrait minimum 80% = retravailler la formule

**Si non, lequel conviendrait mieux ?**

- Personne n'a mis la main sur la bonne formule = mind map (réfléchir autour de : opportunité de voir les choses autrement et de les expérimenter différemment, percevoir différemment / coup de pouce + poser les bonnes questions)

**Dans ces situations, est-ce qu'il vous arrive de souhaiter recevoir :**

- Remplacer « coup de main » (11%) par « coup de pouce » (38%)

**Quelle(s) situation(s) concrète(s) - dans votre contexte à vous - bénéficierai(en)t volontiers de ce "coup de quelque chose" ?**

- 93% de situations concrètes relèvent du savoir-faire smart-in

**Avez-vous quelqu'un de disponible et compétent sous la main pour vous répondre lorsque vous en avez besoin ?**

1/4 répond entre Rarement et Jamais = vrai besoin + 60% Parfois → potentiellement 2/3 de l'échantillon aurait besoin des services de smart-in

**Quelle est cette personne / quelles sont ces personnes ?**

- Il y a déjà 10% de clients qui font appel au coaching et donc, en connaissent la valeur ;
- 1/4 compte sur son conjoint(e). Or les ménages d'une personne seule représentent 36,4% du total national ([avril 2013](#)) = ces 36,4% ont déjà 1/4 d'options en moins

**De cette ou ces personne(s), recevez-vous l'aide que vous aviez espéré en termes d'écoute, de disponibilité, de compétence ?**

- 1/4 ne reçoit pas l'aide escomptée = prospects pour smart-in

### Qu'attendez-vous lorsque vous demandez un coup de main ?

- Les attentes sont déjà très calibrées avec le coaching (auto-responsabilisation). Belle surprise, on aurait pourtant pu penser que les gens auraient voulu d'une solution toute faite.

### Décrivez en quelques mots comment vous vous y prendriez si :

...dans trois jours, vous aviez une présentation super importante. Pour l'instant, elle laisse sérieusement à désirer : PowerPoint, ce n'est pas votre truc et parler devant des gens, ça l'est encore moins.

Interne	Externe	Internet
51%	40%	9%

...(pour les femmes) vous étiez invitée à une soirée habillée absolument capitale (sauf que lorsque vous marchez avec des talons, on dirait une sorte de canard) // (pour un homme) vous deviez aller à cette soirée capitale avec cette femme-là.

Interne	Externe	Internet
73%	20%	7%

...vous réalisiez que votre communication (orale ou écrite) n'a pas l'effet ni les retours que vous escomptez.

Interne	Externe	Internet
49%	47%	4%

...vous rêvez de faire une super surprise à votre chéri(e) – avec ou sans budget – mais n'avez aucune idée de comment vous y prendre.

Interne	Externe	Internet
38%	40%	22%

Consolidation :		
Interne	Externe	Internet
52%	37%	11%

- Si les gens vont sur internet, c'est là qu'il faut qu'ils trouvent smart-in
- La créativité et l'ingéniosité = USP smart-in

Si vous pouviez faire appel à un service qui réponde à vos "besoins ponctuels de la vie de tous les jours" de manière personnalisée, qualitative et super efficace (durablement), y feriez-vous appel ?

- 2/3 disent oui
- 1/3 n'est pas contre
- Non = quasi négligeable
- Conclusion : il y a un marché important, ces services rencontrent les besoins des clients

### Quelle que soit votre réponse, qu'est-ce qui la motive ?

- 3/4 ressentent clairement les bénéfices retirés d'un échange avec quelqu'un d'autre

En prenant en compte l'énergie, les nerfs (voire la santé), le temps, l'efficacité, la confiance en soi, le bien-être, le plaisir et la joie (ou leur absence) qu'un tel service pourrait vous permettre de (re)trouver, combien seriez-vous prêt(e) à mettre pour une séance ?

- Avant de voir le site, les personnes interrogées sont prêtes à payer moins de 100.- (50%) ou entre 100.- et 200.- (38%). Une fois le site vu, le retour sur les tarifs est positif : 40% valident les tarifs et 40% sont plus ou moins ok (voir question 34)

### **Quel serait votre lieu (ou vos lieux) favoris, si vous faisiez appel à ce service ?**

- Le lieu favori est « un lieu neutre » (30%) = baser l'offre en offrant cette diversité
- 1/4 s'intéresse à la communication par Skype/téléphone
- Action : dresser une liste d'endroits neutres + insérer sur page d'accueil

### **Quel(s) créneau(x) horaire vous conviendrait(en)t le mieux ?**

- Horaires à afficher = lunch ou entre 17h et 21h (fin de séance)

## **LE SITE**

### **Première impression :**

- 2/3 dit « Woah !! », 1/3 dit « C'est pas mal » (aucun feedback négatif) = le site a clairement un impact positif.

### **Qu'aimez-vous le plus ET pourquoi ?**

- Continuer à être moi-même dans mon style et ma communication : ça plaît.
- Le design, la fraîcheur, la clarté, la structure, le professionnalisme reviennent souvent
- « Le look dynamique, positif et ultra moderne »
- « Bien pensé, des cas pratique, des phrases qui tillent l'esprit »
- « J'aime bien le style décalé et pas trop pompeux ésotérique de certains instituts de coaching. Il s'adresse donc au plus grand nombre »

### **Qu'aimez-vous le moins ET que verriez-vous à la place ?**

- 29% Mise en page (principalement manque d'illustrations & photos)
- 27% Diversité (beaucoup d'offres/de texte)
- 15% Navigation
- 15% Formulation
- 15% Trouvent tout positif !

### **Combien aimez-vous les « sous-titres » ?**

#### **Total des 4 et 5 (5 = j'adore !)**

- Usine à coups de pieds au Kû = 58%      Coaching sort / garder terme pour marketing (flyer)
- Atelier de solutions = 85%              Solution lab (in English)
- Salle de formation mobile = 63%        Intitulé à revoir
- Planète coup de main = 78%            Peut mieux faire

### **Comment renommeriez-vous celui ou ceux que vous n'aimez pas, le cas échéant ?**

#### **COACHING**

- « Plus facile à deux que tout seul »
- « Usine à progrès »

#### **SOLUTION**

- « Fabrique à solutions »

## FORMATION

- « Ateliers d'expérimentation »
- « Formation mobile »
- « Se nourrir l'esprit »

## ACTION

- « Le coup de main qui change tout »

### Le design vous plaît-il ?

- Oui : 92%

### La navigation est-elle aisée ?

- Oui : 79%
- Action : amélioration en cours

### Le contenu est-il clair, compréhensible et intéressant ?

- Oui : 77%
- Coaching va partir sur un autre site
- Action : nettoyage de certains textes + pages tarifs

### Vous être un prospect ou un client : que devez-vous absolument trouver sur la page contact ? (pas encore en ligne - elle arrive)

- 17% Langues parlées
- 15% Horaires
- 15% Numéro de téléphone (risque de spam)
- 14% Zone géographique couverte par les services
- 13% Email de la société (risque de spam)
- 13% Formulaire de contact à remplir (bon filtre anti-spam)
- 13% Adresse du bureau & carte

### Que pensez-vous des tarifs ?

- 39% OK
- 42% Valident avec une réserve
- 18% Trop cher

### Synthèse - commentaire libre :

- 100% positif : félicitations, encouragements et pistes d'amélioration très pertinentes

### Question bonus : est-ce que pouvoir offrir un bon-cadeau utile et intelligent à une personne de votre entourage (Noël, anni, pour le fun) vous tenterait et si oui, le(s)quel(s) ?

- 27% Bon pour aller visiter l'usine à coups de pieds au Kû
- 27% Bon pour expérimenter l'atelier de solutions inédit
- 26% Bon pour se télétransporter sur la planète coup de main
- 10% Bon pour faire venir la salle de formation mobile
- 10% Non merci 😊