



Quelques « Vigilances » au service de son offre commerciale

SEMINAIRE « Business Développement »

Jeudi 3 Novembre 2011



LA VIGILANCE C'EST QUOI ?



Une Nécessité Méthodologique

COMMENT ?

Collecter,

Analyser,

Diffuser,

Protéger

Ses informations et savoir-faire?



3 implications « partenariales »

- **Au sein de chaque entreprise**

Faire participer le plus grand nombre

- **Avec les autres entreprises**

Partager des informations et élargir ses offres

- **Avec l'ensemble des acteurs du Territoire**

Construire des « Communautés Informationnelles Locales »



LA VIGILANCE C'EST COMMENT ?



(1)

REDEVENIR CURIEUX



Le Rapport d'étonnement

<i>Le rapport d'étonnement</i>	<i>Son utilisation</i>
Émetteur / Destinataire Date : .../.../....	Qui est susceptible d'être intéressé par l'information?
Information ayant retenu l'attention	Retranscrire l'information brute
Commentaire de l'émetteur	Tenter d'en définir la pertinence
Impacts possibles sur un projet ou une action menée par l'entreprise	Évaluation de la part des destinataires des conséquences de cette information
Suite à donner à l'information transmise (éventuellement)	Informar l'émetteur de l'utilisation faite de sa contribution
Date de retour vers l'émetteur : .../.../...	



En pratique

✓ Où ?

Salon, déplacements, visites commerciales, Presse

✓ Quand ?

24h/24 et 7 jours sur 7

✓ Qui ?

Vous même, vos collaborateurs, vos partenaires



(2)

LE SALON

Exposer sans S'exposer



LE SALON

Des tendances constatées aux enjeux à surmonter

Le salon est la 3^{ème} source d'informations des entreprises.

MAIS

Alors que **67%** se disent sensibilisées aux risques d'une telle manifestation, **seulement 15%** dressent une liste des informations à divulguer ou non

Alors que **58%** des entreprises y recherchent des informations, **seulement 14%** les collectent de manière organisée



Quel salon vous convient ?

➤ **Les salons traditionnels, propres à votre secteur**

Concurrents et fournisseurs, découverte de nouveaux produits

Ex : « Salon du Bourget » pour une entreprise de l'Aéronautique

➤ **Les salons techniques**

Diversifier vos activités dans d'autres secteurs

Ex : une entreprise du textile professionnel → Salon de l'Automobile



➤ **Les salons « impactants »**

Relais d'opinion pouvant influencer les consommateurs.

Ex : entreprise agroalimentaire → Salon regroupant ONG et association de consommateurs

➤ **Les salons de prestataires ou de financeurs**

Contacts avec financeurs publics et connaissance des futurs projets d'investissement.

Ex : « Le SMCL », salon des Maires et Collectivités Locales



Établissez vos fiches de renseignements

Émetteur (exprime le besoin)	Infos obtenues Degré de précision	Date d'émission .../.../...
Personne mandatée (se rend sur le salon)		Date:
Destinataire de l'information collectée		Salon
Info souhaitées : Degré de précision attendue :	Commentaires	Exposants cibles Ex:





(3)

S'EVEILLER A LA VEILLE



Restez connectés grâce aux Alertes Google



[Web](#) [Images](#) [Groupes](#) **Nouveau !** [Annuaire](#) [Actualités](#) [plus »](#)

Recherche sur le Web

Autres produits Google

Rechercher



[Actualités](#)

Effectuez des recherches parmi des milliers d'articles



[Alertes](#)

Recevez l'actualité et des résultats de recherche par courrier électronique



[Annuaire](#)

Effectuez des recherches sur le Web par sujet



[Barre d'outils](#)

Ajoutez un champ de recherche à votre navigateur



[Bloc-notes](#) **Nouveau !**

Collectez des informations pendant que vous surfez sur le Web



[Google Chrome](#) **Nouveau !**

Un navigateur conçu pour être rapide, stable et sécurisé



[Desktop](#)

Effectuez des recherches sur votre ordinateur



[Earth](#)

Une interface 3D de la Terre



[Fonctionnalités de recherche sur le Web](#)

Exploitez toutes les possibilités de recherche qui vous sont offertes



[Google Maps](#)

Trouvez des adresses, des entreprises et des services de proximité

Explorer et innover



[Labs](#)

Essayez de nouveaux

Communiquer, publier



[Agenda](#)

Organisez votre emploi



[Blogger](#)

Exprimez-vous en ligne



[Documents](#)

Créez et partagez vos



[Gmail](#)

Email gratuit, anti-spam



[Groupes](#)

Créez des listes de diffusion

orkut

[Orkut](#)

Faites des rencontres



[Picasa](#)

Rassemblez, retouchez



[SketchUp](#)

Créez rapidement et facilement



Créer une alerte Google

Entrez le sujet sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.

Termes recherchés: "au commerce des prés"

Type: tous les types

Fréquence: une fois par jour

Longueur d'e-mail: jusqu'à 20 résultats

Email:

Créer l'alerte

Google s'engage à ne pas vendre et à ne pas communiquer votre adresse de messagerie.

Créer une alerte Google

Entrez le sujet sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.

Termes recherchés: "au commerce des prés"

Type: tous les types

Fréquence: une fois par jour

Longueur d'e-mail: selon l'actualité
une fois par jour

Email: une fois par semaine

Créer l'alerte

Google s'engage à ne pas vendre et à ne pas communiquer votre adresse de messagerie.

Créer une alerte Google

Entrez le sujet sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.

Termes recherchés: "au commerce des prés"

Type: tous les types

Fréquence: une fois par jour

Longueur d'e-mail: jusqu'à 20 résultats

Email: votreadressemail@xyz.fr

Créer l'alerte

Google s'engage à ne pas vendre et à ne pas communiquer votre adresse de messagerie.

Etudier le positionnement d'une entreprise grâce à ses codes sources

The screenshot shows a website for 'LEBOUQUET NANTAIS' with a right-click context menu open over a bouquet of flowers. The menu includes options like 'Précédent', 'Transférer', 'Enregistrer l'arrière-plan sous...', 'Choisir comme image d'arrière-plan', 'Copier l'arrière-plan', 'Sélectionner tout', 'Coller', 'Blogger sur Windows Live', 'Envoyer un courrier électronique avec Windows Live', 'Traduire avec Live Search', 'Tous les accélérateurs', 'Créer un raccourci', 'Ajouter aux Favoris...', 'Afficher la source', 'Codage', 'Imprimer...', 'Aperçu avant impression...', 'Actualiser', 'Convertir en Adobe PDF', 'Convertir en un fichier PDF existant', 'Exporter vers Microsoft Excel', and 'Propriétés'. A speech bubble points to the 'Afficher la source' option with the text 'Clic Droit'.

LIVRAISON DE FLEURS À DOMICILE PAR VOTRE FLEURISTE EN LIGNE À PARTIR DE 10 € 33 (0)2 40 65 10 10 Mon Panier (0) | Mon Com

LEBOUQUET NANTAIS

TOUS NOS BOUQUETS DE FLEURS

- ▶ Bouquets de roses
- ▶ Fleurs pour mariage
- ▶ Fleurs pour naissance

BOUQUETS DE FLEURS A COMPOSER

- ▶ Fleurs pour remerciements
- ▶ Fleurs pour anniversaire
- ▶ Fleurs de deuil

BOUQUETS DE FLEURS PAR ABONNEMENT

- ▶ Plantes
- ▶ Fleurs exotiques
- ▶ Amour Passion

100 Roses Multicolores
Bouquet de roses petit bouton labellisées FFP afin de contribuer au développement durable. Cette ann...

Bouquet Capucine
Véritable chef-d'oeuvre printanier aux lignes pures et délicates, cette création émerveille. Bouquet...

Clic Droit



```
<html>
<head>
<head><meta name="verify-v1" content="YF9icAwI4XaNEcQH2084J8vAvEtgqvAayilaTB7W0xs=" />
<link rel="shortcut icon" type="/x-icon" href="/favicon.ico"/>
<meta name="Description" content="LIVRAISON FLEURS Bouquet Nantais, livraison de fleurs et cadeaux. Votre bouquet
fleurs livré partout en France, en Europe, au Canada et aux Etats Unis. Fleuriste en ligne proposant tous types
bouquets, du bouquet mariage au bouquet deuil. Choisissez Bouquet Nantais pour envoyer des fleurs ">
<meta name="keywords" content="livraison fleurs, livraison de fleurs, fleurs livraison, bouquet, bouquet de fleu
bouquet fleurs, bouquets, bouquets de fleurs, bouquets fleurs, bouquet deuil, bouquet mariage, fleurs, envoi
bouquet, envoi bouquet de fleurs, envoi fleurs, envoyer bouquet, envoyer bouquet de fleurs, envoyer fleurs,
fleuriste, fleuriste en ligne, fleurs mariage, livraison a domicile bouquet, livraison a domicile fleurs, livra
bouquet, livraison bouquet a domicile, livraison bouquet de fleurs, livraison fleurs, livraison fleurs a domici
livraison fleurs étranger, livraison fleurs france, offrir bouquet, offrir bouquet de fleurs, offrir fleurs">
<title>LIVRAISON FLEURS BOUQUET NANTAIS - Livraison de fleurs cadeaux et bouquets de fleurs</title>
<meta name="identifier-url" content="http://www.bouquetnantais.com">
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=windows-1252">
<meta http-equiv="content-language" content="fr">
<meta name="Author" content="web-systeme.net">
<meta name="copyright" content="web-systeme.net">
<meta NAME="ROBOTS" CONTENT="NOINDEX, NOFOLLOW">
<meta name="ROBOTS" content="noodp">
<meta name="msnbot" content="noodp">
<meta http-equiv="imagetoolbar" content="no" />
<script src="/js/backtothehtml.js" type="text/javascript"></script>
<script language="javascript" src="/js/base.js"> </script><noscript><font face="Verdana" size="2"
color="#FF0000"><br>Votre navigateur ne gère pas l'exécution des scripts.<br>www.bouquetnantais.com ne pourra
fonctionner de façon normale que si vous en changez les paramètres de sécurité dans les
options.<br><br><hr></font></noscript>
```



Choisissez et commandez votre bouquet

Par type

- Les Roses
- Les Bouquets
- Les Compositions Florales
- Les Plantes
- La Gamme Saisonnière

Selon l'occasion

- Amour
- Anniversaire
- Pour le plaisir
- Remerciement
- Bon rétablissement
- Mariage
- Naissance
- Deuil

Selon le prix

à partir de **28€**
LIVRAISON COMPRISE

le Mag de Flora
l'actualité Florale :
Des interviews

INFORMATION ET COMMANDES SPECIFIQUES
0810 353 877
Coût d'un appel local

CORALLINE
Du 16 au 22 février

-5€

à partir de **45€** au lieu de **50€**
Frais de livraison inclus

JE COMMANDE >>

Certains fleuristes **interflora** vous proposent leurs créations personnelles

Entrez la localité

Inscription à la **newsletter**

Les **bouquets** du moment

GAMME SAISONNIERE

SALON INTERNATIONAL DE L'AGRICULTURE
SALON INTERNATIONAL DE L'AGRICULTURE

www.salon-agriculture.com



```
<title>  
Fleurs - Offrir un bouquet de fleurs | Interflora  
</title>
```



```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html">
```

```
<!-- clee=, metadesc=-->
```

```
<meta name="description" content="Livraison de fleurs et de bouquets 7/7, en France et dans le monde. Découvrez le langage des fleurs, mais aussi des conseils pratiques, des recettes..."/>
```

```
<meta name="keywords" content="Bouquet, prestige, bouquets de fleurs, Fleurs, fleur, interflora, fleurop, bouti  
Roses, roses, rose, envoyer fleur, envoi fleurs, livrer, livraison, delivery, Fleuriste, fleurist, fleuristes,  
composition florale , décoration, art floral, cadeau, cadeaux, anniversaire, mariages mariage, fête des mères ,  
fetes des meres, fetes grand mere, noel jour de l'an Paris, paris, France, france, paiement sécurisé, securise,  
amour, Europe, International, international, offrir, boutique, cadeaux">  
<!-- "head du document" -->
```



	Le Bouquet Nantais 	Interflora 
Livraison	6	1
Bouquet	11	1
Roses	0	1
Mariage	1	1
Fête des mères	0	1
Cadeaux	0	1
Anniversaire	0	1
Deuil	1	0
Fleuriste en ligne	1	0



(4)

**« Réapprendre » à
lire et Mieux
Communiquer**

Cas Pratique : Un nouvel institut de beauté

**Cartographier
les réseaux**

**Reconstituer
un CV**

les soins du corps ont une nouvelle adresse

de Guillaume CHAMER

Energie Bien-être Longévité (EBL) est un nouvel institut de beauté qui a ouvert ses portes dans le centre-ville de Béthune. A sa tête, Christine Danry, une femme de tempérament qui s'est complètement remise en cause et qui a appris un nouveau métier. Rencontre.

Christine Danry a un parcours professionnel très atypique. Après s'être orientée vers des études de langues, elle a décidé d'aller dans le monde de la banque et des finances, pour devenir conseillère en gestion de patrimoine. "J'ai pris les échelons pour finalement devenir directrice générale à la BNP, détailler le chef d'entreprise. C'est également à cette époque que j'ai rencontré mon mari, qui fut chef directeur de SOF Médiateur sur l'aménagement de Béthune." Après avoir quitté la vie professionnelle pour s'installer sur le secteur, Christine Danry a repris les finances de la Ville de Béthune ; elle devint pendant un temps directrice des finances et secrétaire générale adjointe, avant de passer secrétaire générale par intérim. "C'était une situation qui ne me convenait pas. J'étais lassée par les problèmes de politique et j'ai décidé de reprendre un poste à responsabilité", souligne-t-elle. Christine Danry est alors revenue travailler sur Paris à la tête d'une centrale d'opérations, poste qu'elle occupera jusqu'en 2004, avant de se retrouver un temps au chômage. "C'est alors que j'ai dû de travailler

avec mon mari et apparemment, je voulais faire quelque chose qui m'intéressait. C'est également à cette période que j'ai découvert le monde des spas", précise la gérante de l'institut de beauté. Rares que de passer du monde des finances à celui de la beauté ne se fait pas par un coup de langue magique. Christine Danry a dû passer des certifications, obtenir des diplômes post-dix ans premier temps, obtenir son mari. "J'ai ensuite décidé de me lancer avec un domaine avec peu d'experts en France, celui de l'orthographe médicale et de beauté." Un peu plus de quatre années d'études lui ont été nécessaires pour acquiescer les techniques, mais aussi le matériel, pour réaliser.

Institut à Béthune. Le démarrage de l'activité s'est fait tout simplement à côté du cabinet de son mari, à Lille. "En 2008, je me disais que de la médecine orthographe, partant du principe que le meilleur des médecins doit être l'orthographe", assure Christine Danry. L'idée d'avoir un institut est venue un peu plus tard, vers fin 2008. "J'avais besoin de passer à la vitesse supérieure et de créer réellement une activité. J'avais également besoin de jouer la proximité."



Christine Danry propose tous les services d'un institut de beauté, comme des soins et orthographe et des soins anti-âge.

En janvier 2007, les travaux ont ainsi commencé pour l'ouverture du centre Energie Bien-être Longévité (EBL) en juin. Autre aspect important de l'institut, sa politique tarifaire. "Pour proposer des tarifs compétitifs, je me suis appuyée sur des prestations, je travaille en direct avec les fournisseurs. L'institut arrive ainsi à se procurer certains produits que même les pharmaciens ne peuvent pas vendre. Aussi les premiers mois d'ouverture de l'institut se sont très bien passés. "Mes clients d'ailleurs s'étaient très rapidement. J'ai fait un excellent mois de juillet alors qu'il s'agit d'une période généralement creuse", lance Christine Danry, satisfaite du choix qu'elle a fait. Sans avoir réellement fait de publicité, l'entreprise a connu un très bon démarrage. Depuis, quelques actions ont permis de renforcer sa notoriété régionale.

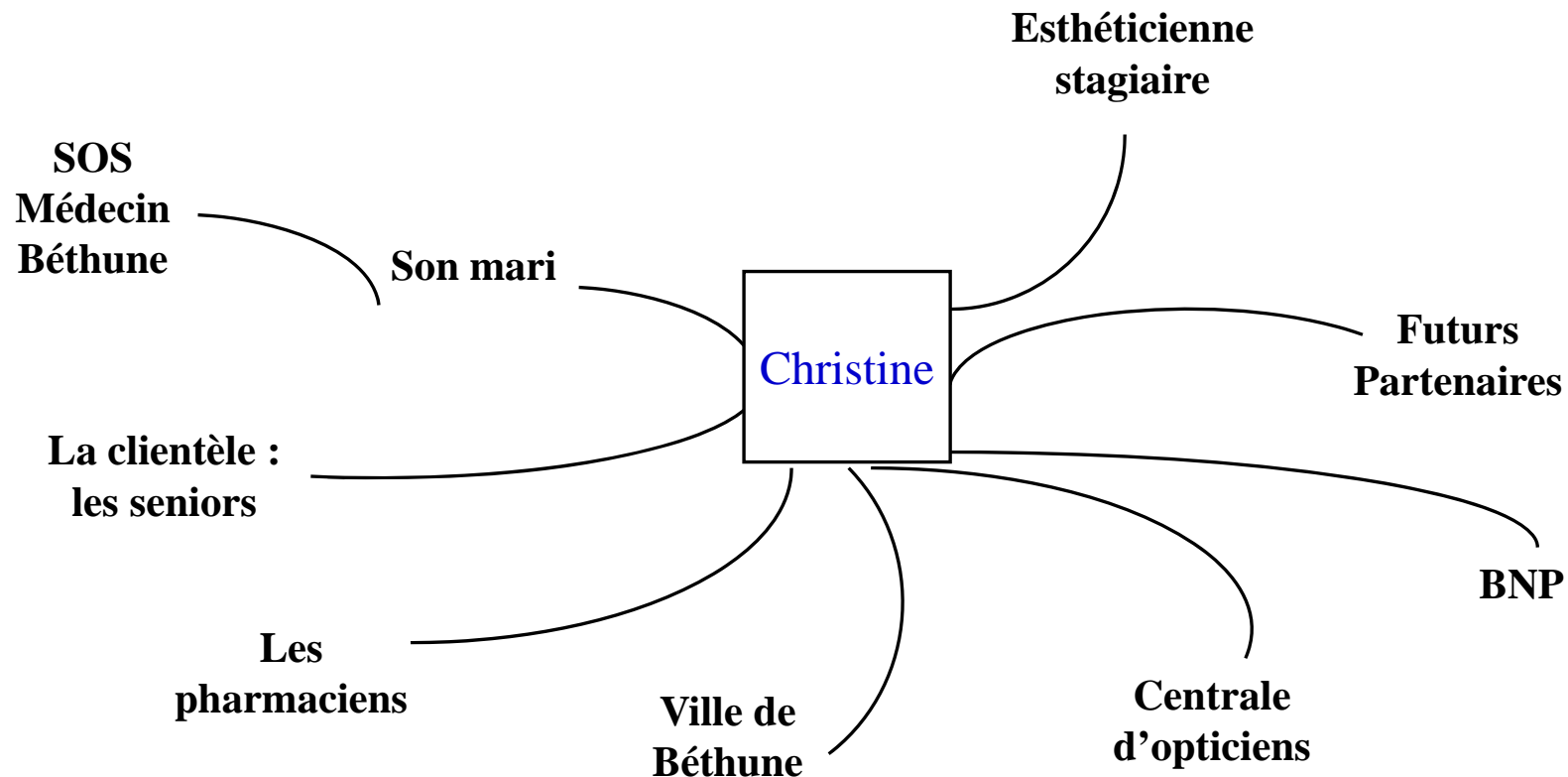
D'autres services. Si, en début, Christine Danry dessinait son institut au seul marché des soins, elle a depuis quelques

mois changé l'éventail des services qu'elle propose. "Je ne suis pas venue ici pour avoir beaucoup de demandes." Par ailleurs, la pose orthodontique, qu'elle avait prise en compte et qu'elle a repris tout naturellement, lui a permis de remobiliser l'idée. "Je ne pensais pas de me lancer dans le maquillage et des soins classiques, mais grâce à une jeune orthodontiste, j'ai décidé de franchir le pas." EBL a développé une spécialité dans l'ophtalmologie définitive, mais aussi la dermatologie et les soins anti-âge. "Nous arrivons avec un genre de prestation que j'aimais avoir lorsqu'étais enfant, composé d'un massage et de massages qui avaient permis de me faire sentir bien, cocooner Christine Danry, bien décidée à ne pas s'arrêter là et à proposer un centre plus important avec d'autres services associés. Dans un deuxième temps, la jeune femme envisage également de reproduire le modèle dans d'autres villes, comme Lille et Arras, avec des partenaires qui proposent différents compléments.



Cartographier les réseaux

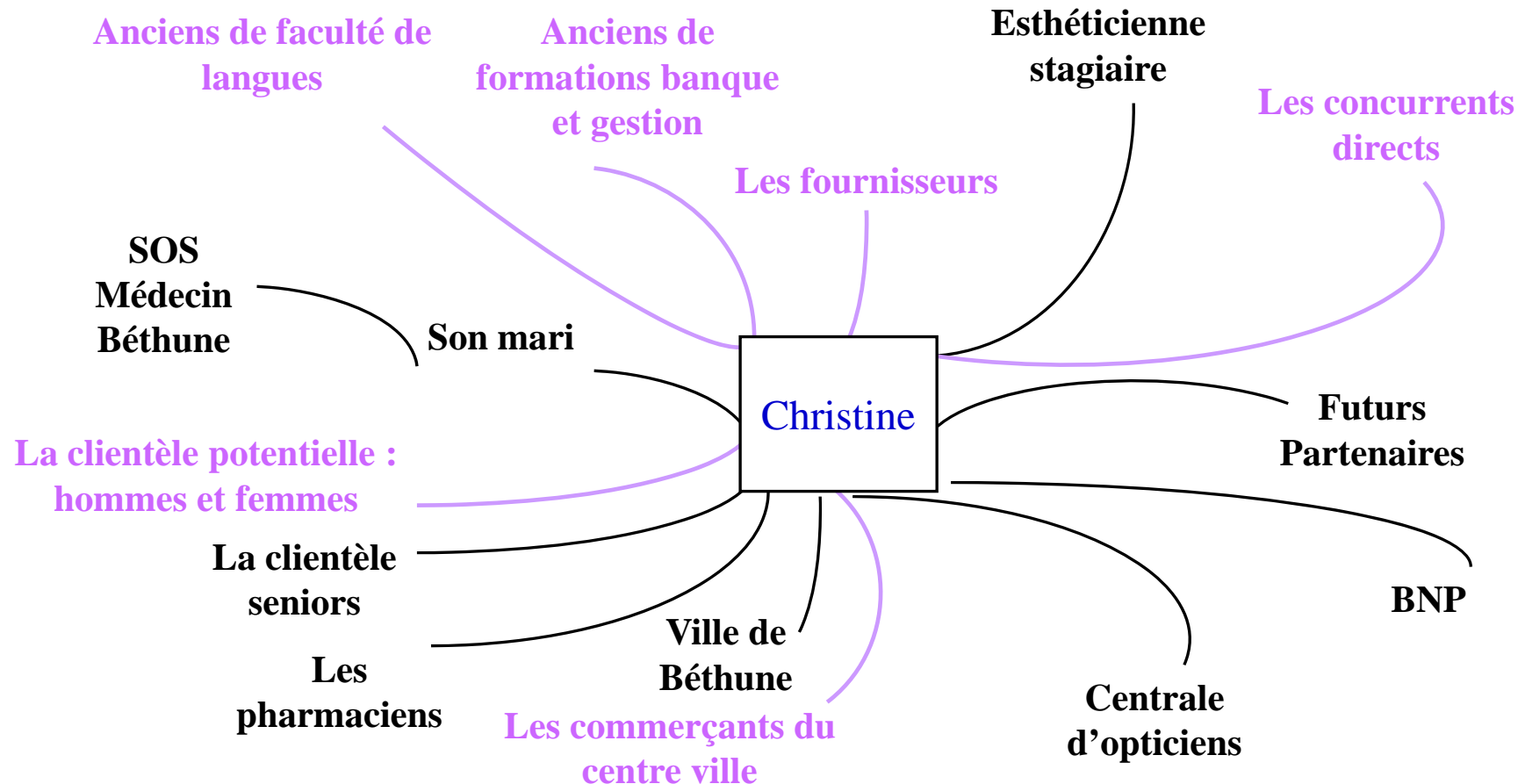
Les acteurs « présents » dans l'article





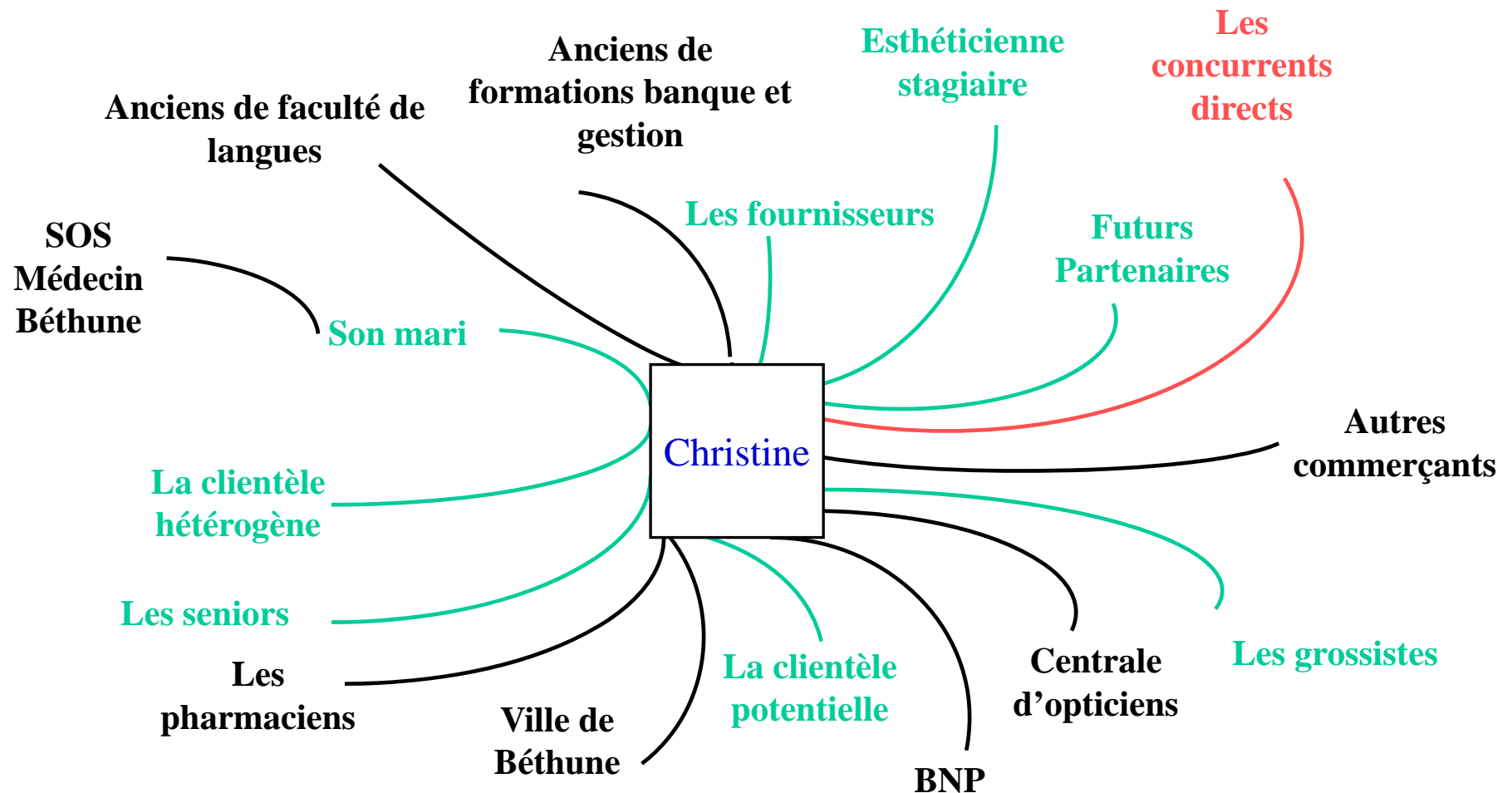
Cartographier les réseaux

Les acteurs « sous entendus » dans l'article





Partenaires, neutres, ou concurrents ?





Croiser les réseaux et l'activité

Les partenaires

Son mari, SOS médecins Béthune,
Fournisseurs, Grossistes, Esthéticienne,

Neutres

Anciens de formation
Ville de Béthune
BNP
Centrale d'opticiens
Autres commerçants

Christine

Clients

Seniors
Hommes et femmes
Futurs instituts
à Arras et Lens

Les concurrents

Pharmaciens, concurrents directs



(5)

Redécouvrir les vertus des réseaux « humains »



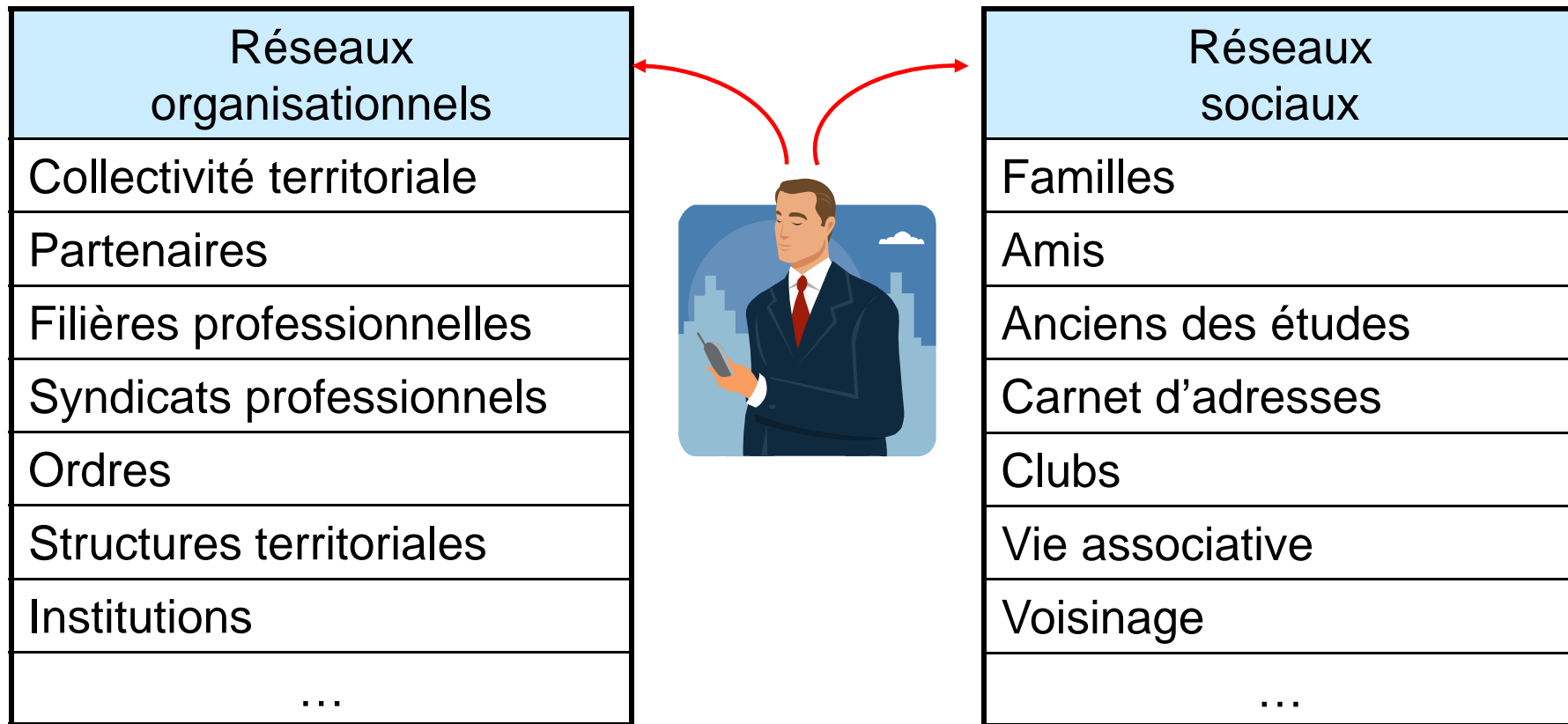
Quelques Chiffres...

- **500-600** : nombre moyen de personnes qui font partie de notre réseau
- **5000-6000** : nombre moyen de personnes que l'on rencontre au cours d'une vie
- **7 milliards** : nombre d'habitants sur la planète

Source : Place des réseaux

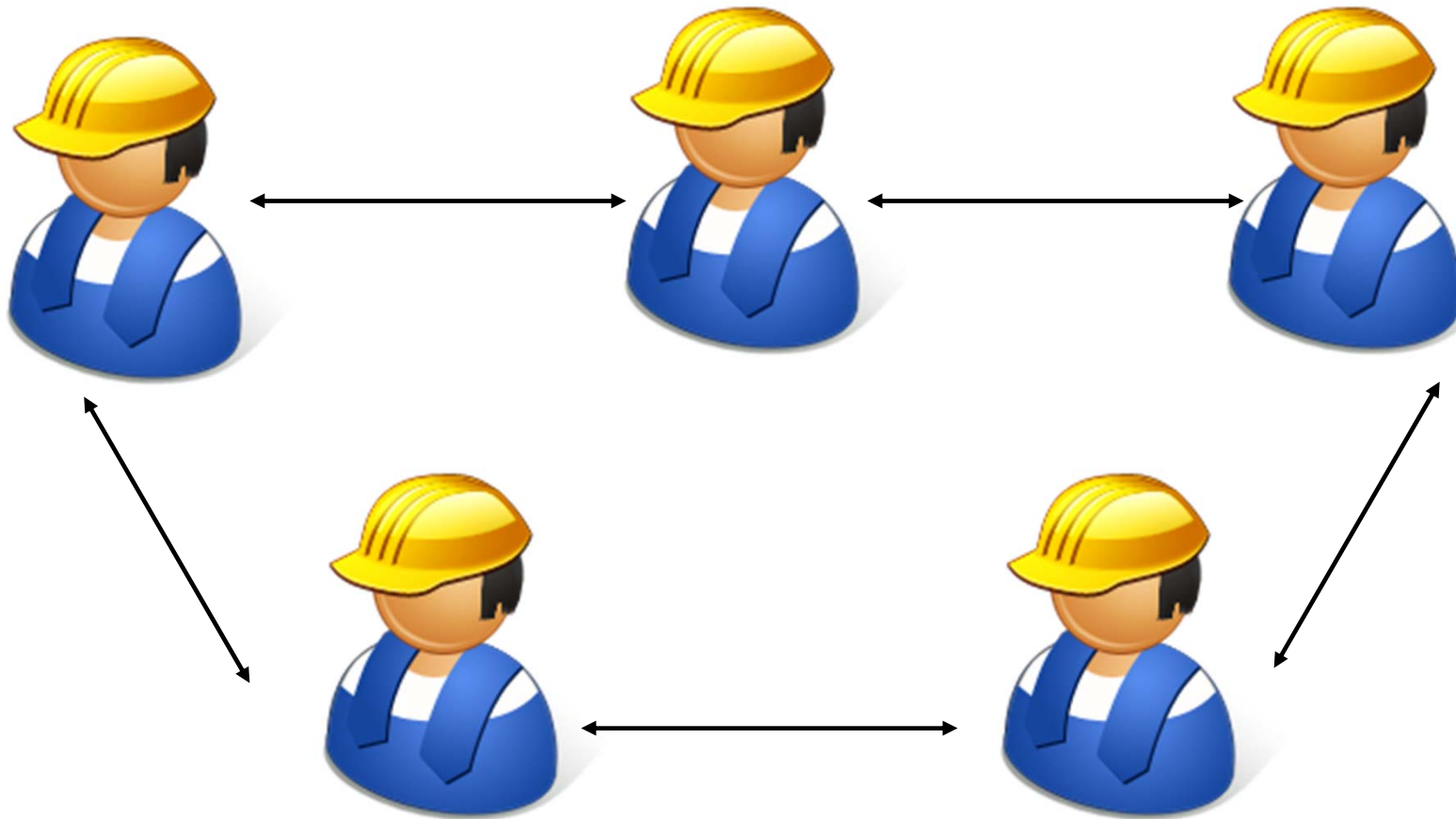


Savoir être à la croisée des réseaux





Eviter « Le milieu miroir »





Chercher la diversité de « semblables »



Développement durable



Urbaniste



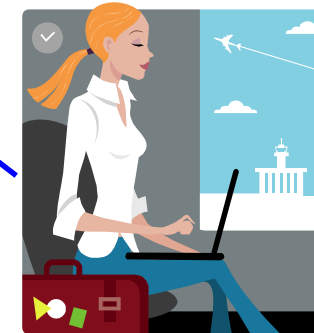
Export

Le « café des entrepreneurs »



NTIC

Communication



Services à la personne

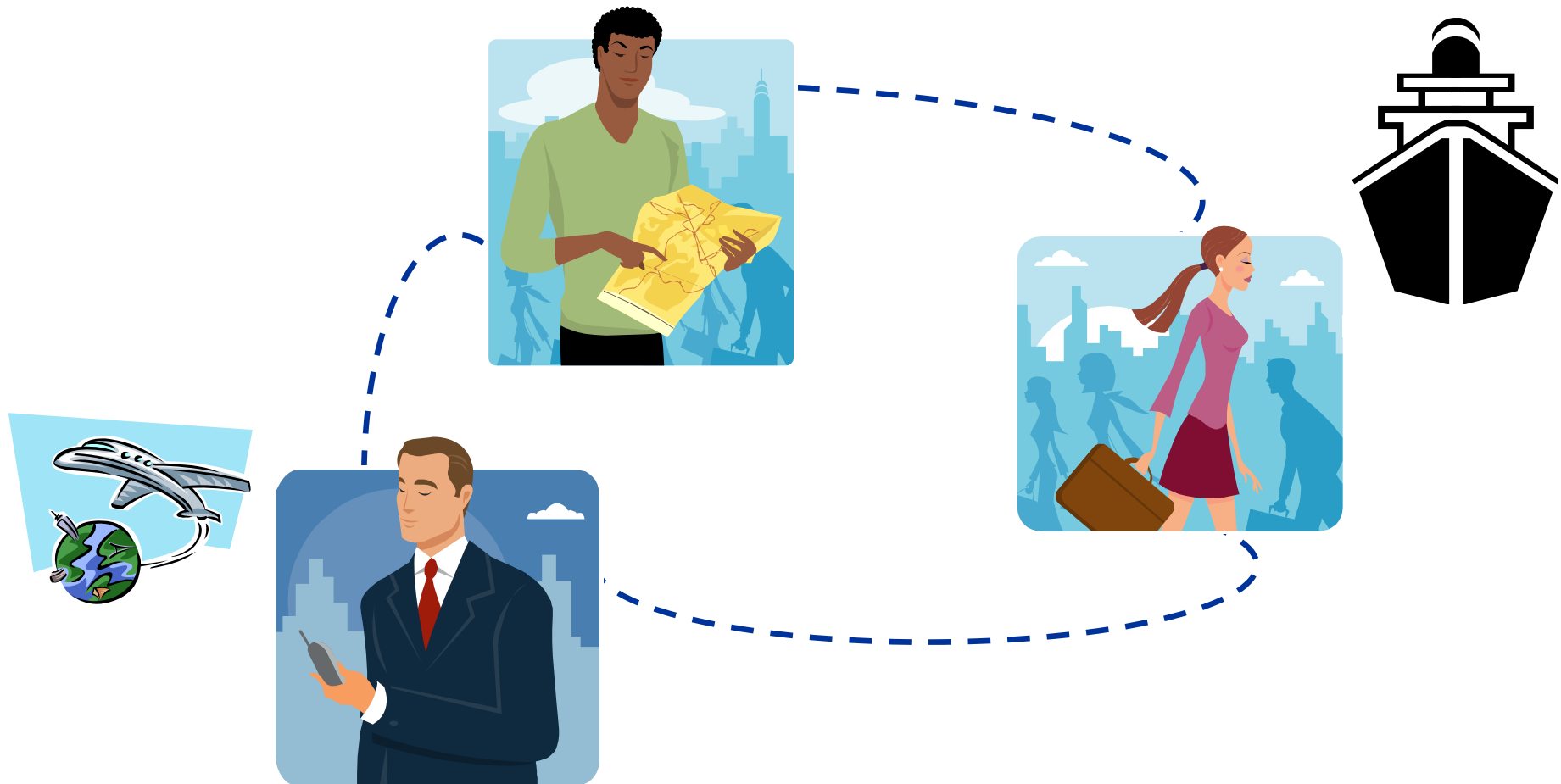


Tendre vers la mixité Public - Privé





Miser sur l'efficacité de la mobilité





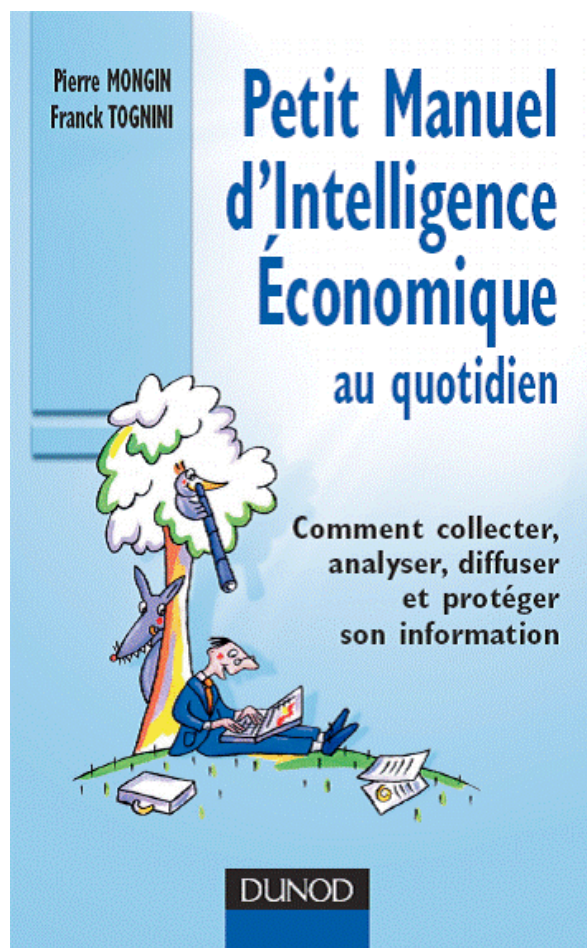
Comment le faire vivre ?

<i>Qui</i>	<i>Quand</i>	<i>Comment Par qui</i>	<i>Où ?</i>	<i>Infos Utilité</i>	<i>Fréquence</i>
F. Tognini	3 nov. 2011	Incubateur Etincel	Clermont	Afrique Sénégal	Trimestrielle

**Comment me rendre utile ?
Quels sont ses centres d'intérêt ?**



Pour aller plus loin





**« NI NAÏF, NI PARANO ! »
SOYEZ VIGILANT !**

Merci de votre attention

franck.tognini@univ-lille1.fr