



Analyses clients 2016 : La valeur d'un abonné

TWITTER + LIVRE BLANC RESEARCH NOW

business.twitter.com | [@TwitterBusiness](https://twitter.com/TwitterBusiness)

INTRODUCTION

Les internautes viennent sur Twitter pour échanger au sujet de leurs **PASSIONS**, partager leurs **OPINIONS** et découvrir ce qui se passe dans le **MONDE** en temps réel.



Étant souvent dans une **LOGIQUE DE DÉCOUVERTE**, ils recherchent de nouvelles entreprises à **SUIVRE** et avec lesquelles ils pourront **INTERAGIR**.



Nous nous sommes associés à la société d'études **RESEARCH NOW** afin de mieux comprendre comment les utilisateurs découvrent les entreprises sur Twitter et les actions importantes qu'ils entreprennent.



MÉTHODOLOGIE

Nous avons interrogé plus de **5 450** utilisateurs du monde entier, qui suivent une petite ou moyenne entreprise (PME) sur Twitter.



5 450 utilisateurs
interrogés



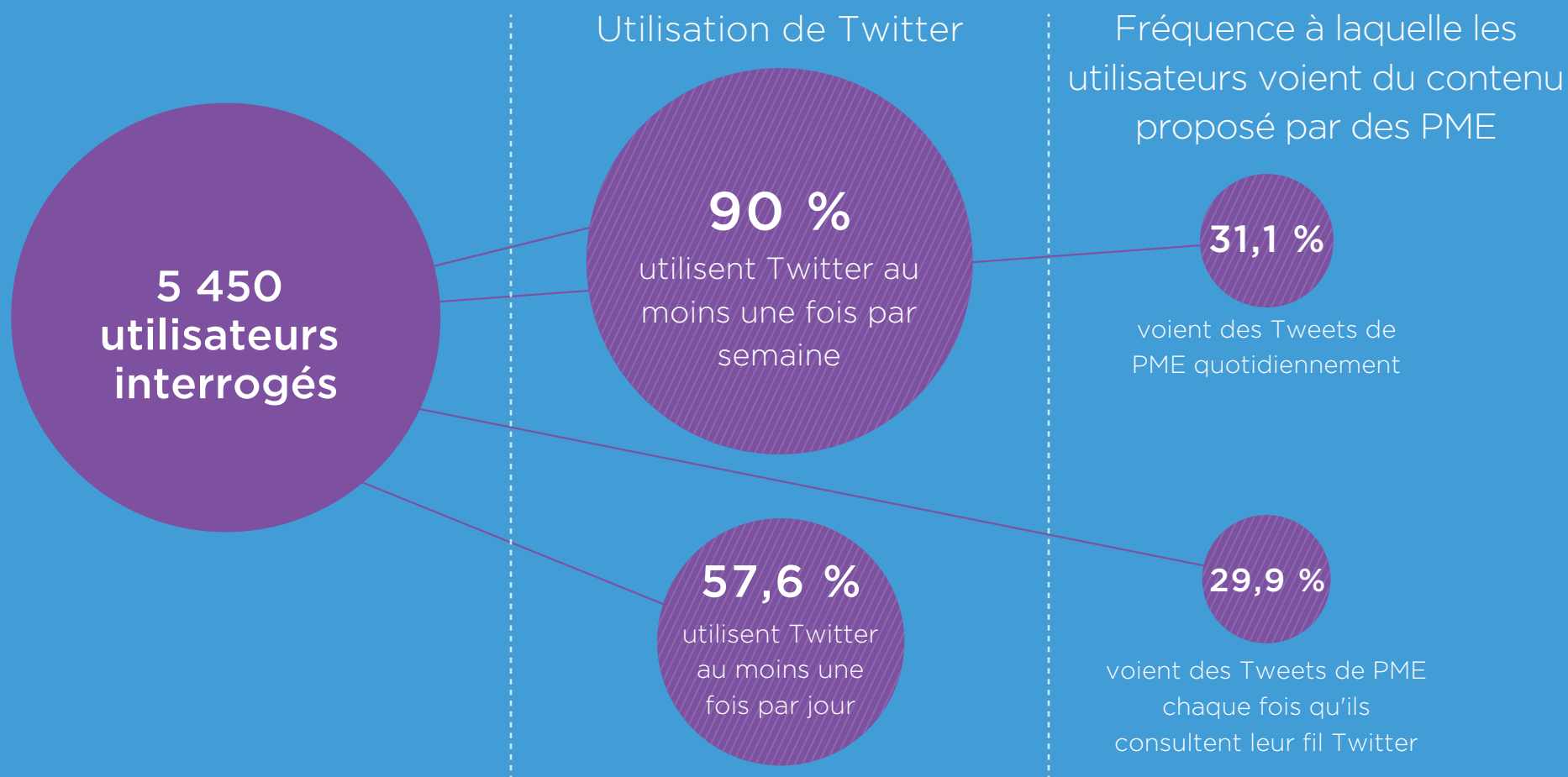
à travers le monde*



suivant une PME**
sur Twitter

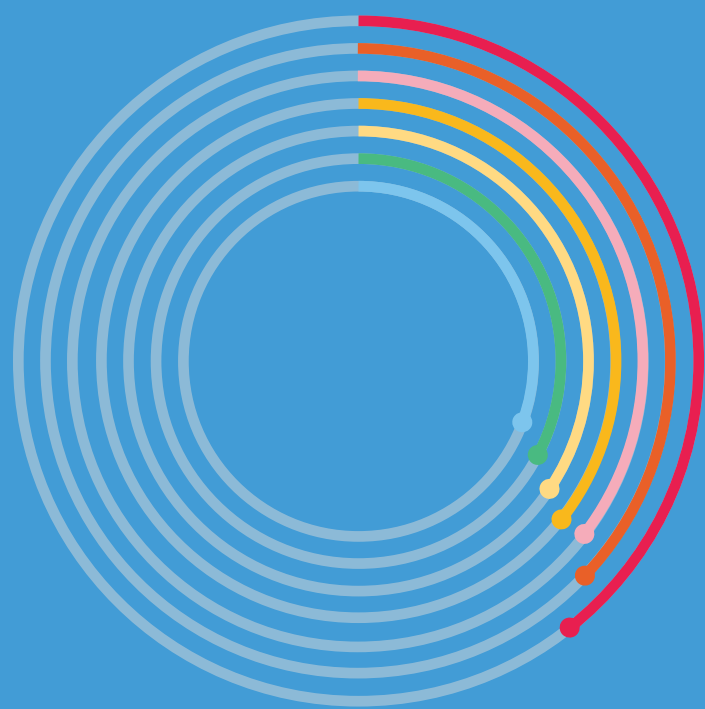


Les utilisateurs viennent sur Twitter pour échanger au sujet de leurs passions et de leurs centres d'intérêt, et notamment des PME.



Sur Twitter, les utilisateurs sont dans une logique de découverte.
66,4 % des personnes interrogées déclarent d'ailleurs avoir découvert une PME sur Twitter.

Les utilisateurs de Twitter découvrent des entreprises de multiples façons.*



● **39,8 %**
ont vu des recommandations
proposées dans les Suggestions

● **37,5 %**
ont vu un Retweet de leur Tweet

● **36 %**
ont vu un ami @répondre

● **35,7 %**
ont vu leur Tweet sponsorisé

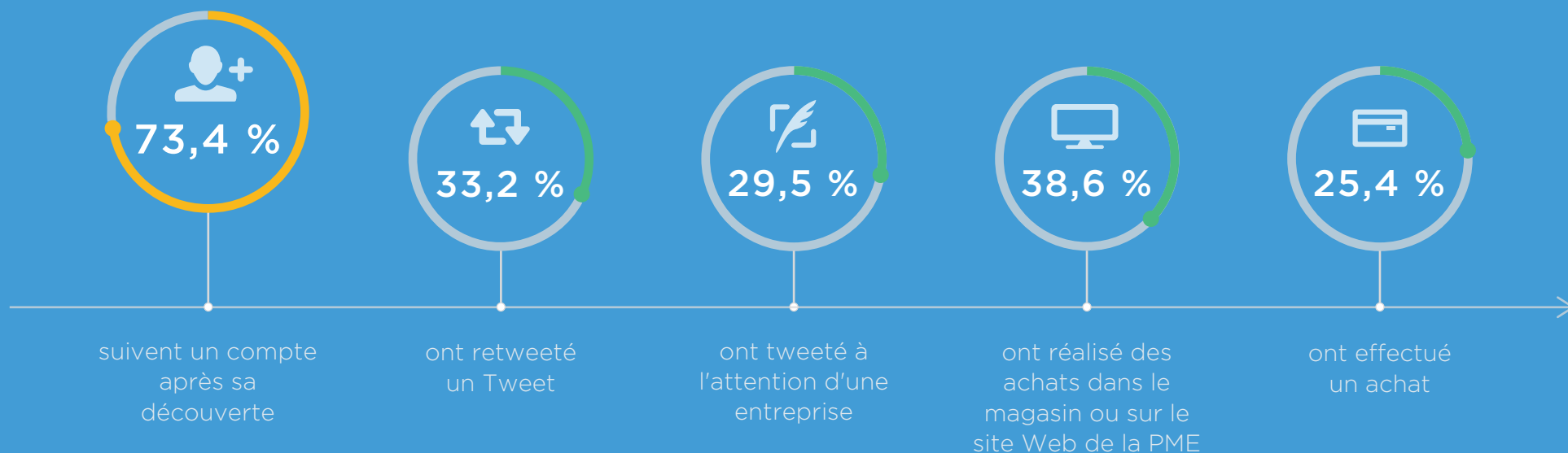
● **35 %**
ont vu un Tweet dans une
conversation autour d'un
#hashtag

● **33,6 %**
ont vu une autre marque ou
entreprise les mentionner

● **31,5 %**
suivaient le même compte
que la PME

Une fois qu'un utilisateur vous découvre sur Twitter, il interagit avec votre entreprise à chaque étape du processus d'achat. Que ce soit en participant à des conversations ou en effectuant des achats, il entreprend des actions qui profitent à votre entreprise.

Les utilisateurs entreprennent des actions à chaque étape du processus d'achat.*



Les utilisateurs veulent interagir avec votre entreprise sur Twitter. Ces interactions développent l'affinité avec votre marque.*

78,5 %

ont tweeté à l'attention d'une PME



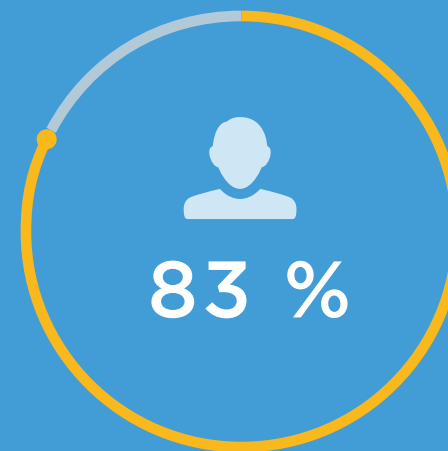
65,8 %

interagissent parfois ou souvent avec les Tweets de PME



49 %

ont tweeté à l'attention d'une PME à plusieurs reprises



des utilisateurs ayant obtenu une réponse ont ensuite une meilleure image de la PME



*À quelle fréquence interagissez-vous avec des PME ?

**Quelle était votre opinion de la PME après qu'elle vous a mentionné(e) dans un Tweet ?

Vos abonnés ont une meilleure image de votre entreprise, et sont susceptibles de devenir des clients fidèles.

prévoient de réaliser des achats **93,3 %**

ont effectué un minimum d'un achat **68,7 %**

prévoient de réaliser des achats régulièrement **39,2 %**

ont effectué plusieurs achats **39 %**

ont effectué un achat **29,7 %**

- prévoient d'effectuer un achat auprès d'une PME qu'ils suivent
- ont effectué un ou plusieurs achats auprès d'une PME grâce à Twitter
- prévoient d'effectuer des achats réguliers auprès d'une PME qu'ils suivent
- ont effectué plusieurs achats auprès d'une PME grâce à Twitter
- ont effectué un achat auprès d'une PME grâce à Twitter

À RETENIR

Votre audience est sur Twitter et elle recherche des entreprises à **SOUTENIR**.



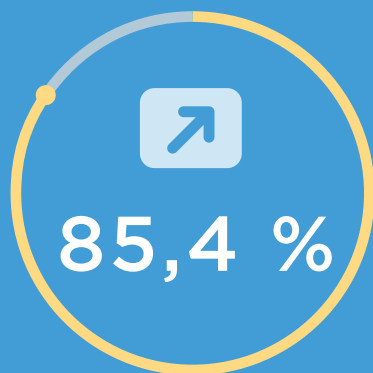
Une fois qu'un utilisateur vous a découvert sur Twitter, il entreprend des actions qui **PROFITENT** à votre entreprise.



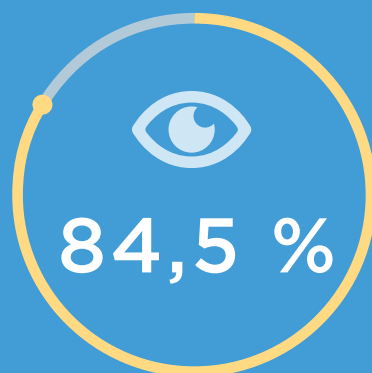
Vos abonnés sont des clients fidèles et des ambassadeurs de votre marque. En augmentant votre nombre d'abonnés, vous développez une **AUDIENCE INTÉRESSÉE** avec laquelle vous pouvez interagir dans la durée.



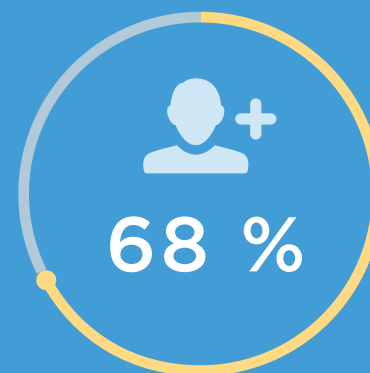
Sponsoriser votre compte avec les Publicités Twitter est un moyen facile d'améliorer votre visibilité et d'attirer plus d'abonnés.



pensent que les comptes sponsorisés leur permettent de découvrir des entreprises sur Twitter



ont remarqué des comptes sponsorisés sur Twitter



ont suivi une PME après avoir remarqué le compte sponsorisé de celle-ci



Découvrez comment développer votre audience
sur Twitter.

C'est parti !