

Communiqué de presse



Bruxelles, le 8 juillet 2014

**521.088 réponses et suggestions donnent un coup de pouce aux entrepreneurs locaux grâce à « Toujours faire mieux » de KBC**

**La plateforme de rencontre "Toujours faire mieux" de KBC a permis aux entrepreneurs de soumettre leurs questions et leurs idées aux clients et aux riverains. Pas moins de 521.088 réponses ont été données aux questions des entrepreneurs : un signal évident que les gens se sentent proches des entrepreneurs de leur région et qu'ils souhaitent les aider à progresser. Les entrepreneurs participants reçoivent un rapport détaillé avec les réponses à leurs questions. Ce rapport reprend les grandes tendances au niveau des produits, des idées innovantes, ainsi que des suggestions concrètes données par des** **experts de Vlerick**.

**Qu'est-ce qui intéresse l'entrepreneur ?**

Pendant la campagne[[1]](#footnote-1), les questions des entrepreneurs ont afflué de toute la Flandre, de Bruxelles et des Cantons de l'Est[[2]](#footnote-2). Les questions traitent de sujets variés, allant de l'innovation à la vente en ligne, en passant par les heures d'ouverture et la fixation des prix.

La part du lion revient au secteur de l'habillement et de la maroquinerie, avec 6,4% des questions posées. La seconde place est occupée par les entreprises de conseils et de consultance, avec 5,1%. Le podium est complété par les épiceries fines, avec 2,7%[[3]](#footnote-3).

La province d'Anvers a été la plus active, avec 25,4% des questions posées. Elle est suivie par la Flandre orientale (23%). Le Brabant flamand et la Flandre occidentale occupent respectivement la troisième et la quatrième place, avec 17,6% et 17,5%. Enfin, les entrepreneurs limbourgeois ont posé 11,3% des questions et leurs collègues de Bruxelles 4,9%.

Au niveau des répondants, la province d'Anvers vient également en tête, avec 26% des réponses. La Flandre orientale a reçu 24,8% des réponses, suivie de la Flandre occidentale (18,1%) et du Brabant flamand (15,6%). Le Limbourg a obtenu 12,1% des réponses et Bruxelles 3%2.

**Les entrepreneurs ne reçoivent pas seulement une masse de réponses…**

Les questions émanant des commerces de proximité, tels que boulangers, bouchers ou fleuristes, sont celles qui ont suscité le plus d'engouement (13,3% des réponses). Viennent ensuite les entreprises de services tels que comptables, bureaux publicitaires et informatique (8,3%). Le trio de tête est complété par le secteur Horeca, qui obtient 6,7% des réponses2. Les centaines de milliers de réponses reçues permettent aux entrepreneurs de Flandre, de Bruxelles et des Cantons de l'Est de savoir si leurs idées trouveront un écho. Détail croustillant : l'Horeca et les magasins d'alimentation obtiennent en moyenne davantage de réponses. Nous n'avons clairement pas oublié nos racines bourguignonnes...

Beaucoup d'entrepreneurs ont déjà réagi suite au feed-back. C'est notamment le cas de Karolien, propriétaire de la tarterie [Baked](http://www.baked.be/) à Anvers. Suivant l'avis de centaines de riverains, elle est désormais aussi ouverte le dimanche et propose des tartines de choco "maison", des "breakfast smoothies" et bien d'autres délices. À partir d’octobre, Lisenka Pelckmans, de la boutique de lingerie Olijf, organisera des soirées shopping privées sur rendez-vous. L'idéal pour essayer lingerie, linge de nuit et maillots de bain en toute tranquillité et convivialité, autour d'un verre et de petits-fours.

**… Mais aussi beaucoup de suggestions utiles**

Les consommateurs pouvaient aussi faire des suggestions aux entrepreneurs. Des clients ont ainsi suggéré à la friterie [Het Friettreffen](https://www.facebook.com/pages/Het-Friettreffen/130110260396787) à Ledegem de laisser le choix entre grosses frites et fines frites. Des consommateurs ont suggéré au magasin à la ferme "In de Zon" à Vissenaken de commercialiser également de la viande de porc et du poulet écologiques/biologiques surgelés. À d'autres entrepreneurs, il a été conseillé de rendre leur site internet plus convivial, de personnaliser davantage leurs services, etc.

Daniel Falque, CEO de KBC Belgique : “*Soutenir les entrepreneurs et les faire progresser constitue l'une des priorités de KBC. Avec la plateforme "Toujours faire mieux", nous avons créé un lieu de rencontre pour les entreprises et leurs clients. Les réactions massives montrent que Flamands et Bruxellois sont prêts à aider les entrepreneurs de leur région à progresser.”*

**Priorité à l'innovation**

Les entrepreneurs sont surtout soucieux d'**innover** ; 32% d'entre eux ont posté une question à ce sujet sur la plateforme. Marion Debruyne, associate professor à la Vlerick Business School, à propos de l'innovation : “*Il ne suffit pas d'avoir de nouvelles idées ; il faut impliquer les clients dans le processus de création. Par ailleurs, en restant simple, vous évitez au client le stress de celui qui est placé devant un choix. Enfin, ne vous focalisez pas sur les nouveaux produits et services que vous pouvez proposer. Il est parfois possible de créer beaucoup et même plus de valeur en commercialisant des produits existants d'une autre manière ou par d'autres canaux.*”

**La vente en ligne a le vent en poupe**

Les entrepreneurs développent aussi la **vente en ligne** ; 11% des questions portent sur ce sujet. Gino Van Ossel, professeur à la Vlerick Business School : “*Celui qui veut se lancer dans la vente en ligne doit mettre le client au centre de ses préoccupations. En tant qu'entrepreneur, posez-vous la question de savoir comment, avec votre ADN, vos valeurs et votre marché, vous pouvez utiliser l'internet pour servir encore mieux votre clientèle. Le chiffre d'affaires et le bénéfice suivront d'eux-mêmes. Utilisez aussi l'internet pour simplifier le cycle d'achat de vos clients. Enfin, l'internet est un outil magnifique pour enrichir le cycle d'achat. Incitez le client à donner un feed-back, renseignez-vous sur les infos et les images complémentaires qui peuvent l'aider à faire son choix, etc.*”

La campagne "Toujours faire mieux" va au-delà de la plateforme numérique. KBC remet aux entrepreneurs participants un rapport personnalisé avec les réponses à leurs questions. Les entrepreneurs sont aussi invités à se rendre à leur agence locale KBC et à avoir un entretien personnel avec un chargé de relations dans le but d'examiner et d'optimiser leurs activités. Si leur affaire est florissante, tout le monde y gagne !

|  |
| --- |
|  |
| **KBC Groupe SA****Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles****Viviane Huybrecht****Directeur Corporate****Communication****/ Porte-parole****Tél. : 02 429 85 45** | **Service Presse****Tél. : 02 429 65 01 Stef Leunens****Tél. : 02 429 29 15 Ilse De Muyer****Fax : 02 429 81 60****E-mail :** **pressofficekbc@kbc.be** | **Les communiqués de presse KBC sont disponibles sur** [**www.kbc.com**](http://www.kbc.com/) **ou sur simple demande adressée par courriel à** **pressofficekbc@kbc.be****Suivez-nous sur**[**www.twitter.com/kbc\_group**](http://www.twitter.com/kbc_group) |

**Annexe : graphiques**

*Top 5 nombre de questions par secteur*

|  |  |
| --- | --- |
| **Type d'entreprise** | **Pourcentage** |
| Habillement et maroquinerie  | 6.4% |
| Conseils et consultance | 5.1% |
| Épiceries fines | 2.7% |
| Coaching | 2.6% |
| ICT | 2.6% |

*Nombre de questions par type d’entreprise et par province*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Indépendants** | **PME** | **Professions libérales** | **Total** |
| **Anvers** | 320 | 74 | 29 | 423 |
| **Flandre orientale** | 272 | 79 | 32 | 383 |
| **Brabant flamand** | 251 | 23 | 20 | 294 |
| **Flandre occidentale** | 212 | 69 | 12 | 293 |
| **Limbourg** | 166 | 23 | - | 189 |
| **Bruxelles** | 60 | 18 | 5 | 83 |

1. *Cliquez ici pour le communiqué sur le lancement de la campagne* [↑](#footnote-ref-1)
2. *CBC Banque, filiale de KBC à Bruxelles et en Wallonie, ne participe pas à la Campagne Toujours faire mieux.
CBC Banque mène sa propre politique commerciale à l'égard des entrepreneurs bruxellois et wallons.*  [↑](#footnote-ref-2)
3. Voir graphique en annexe [↑](#footnote-ref-3)