

## Sommaire

REPORTAGE	
Let Me Know	2
INFOS	
Travaux Chaussée Collines	4
BILLET D'HUMEUR	
Billet d'horreurs	7
EN BREF	
Commissions	10
La FJE	12
NOS DERNIÈRES ACTIVITÉS	13
NOUVEAUX MEMBRES	14
CONSEIL D'ADMINISTRATION	14
AGENDA	
Calendrier	15

Plus d'info ?

[adewavre.com](http://adewavre.com)

CONSULTEZ LES INFOS  
SUR NOS ACTIONS :  
[ADEWAVRE.COM](http://ADEWAVRE.COM)

PLUSIEURS FORUMS  
A VOTRE DISPOSITION

## Edito

### SERRONS LES RANGS

Incroyable ! Hallucinant, ce qui s'est passé depuis l'AdeMag de septembre !

La génération d'après 40-45 n'avait jamais connu un tel choc émotionnel, une sorte d'état de guerre. Il ne s'agissait pourtant pas de fuir les bombes, de sauver sa vie...

Il s'agissait de savoir si toute l'épargne d'une vie n'allait pas disparaître ! L'occasion de se rappeler que rien n'est jamais acquis.

Très tôt, rumeurs et mauvaises communications sur la situation financière et boursière ont généré une peur. La peur crée une inhibition, peut stopper toute initiative et se transforme vite en panique.

Au niveau de la relation avec la banque, la rupture de confiance s'est parfois concrétisée par le retrait de ses dépôts....

Pour nous, dirigeants et travailleurs, rappelons que c'est «l'impossibilité de maintenir la relation de confiance» qui justifie un licenciement sur le champ, la rupture du contrat de travail.

Force est de constater que la communication est un élément capital de confiance mutuelle. Et que reste-il (que restera-t-il) de cette confiance nécessaire à toute entreprise ?

Au moment d'écrire ces lignes, il est bien difficile de se représenter l'importance des dégâts et les conséquences pratiques de cette crise sur nos ménages et nos entreprises. Or, nous sommes tous « entrepreneurs » à la fois sur le plan privé et professionnel.

Il me paraît mal venu de faire la morale ou de donner la leçon. Il est moins utile de rechercher un « coupable » que d'analyser le pourquoi et le comment de ce qui s'est produit. Surtout il faut mettre en place les mesures correctives pour que plus jamais...

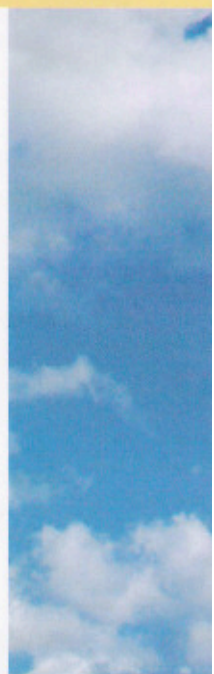
Lorsque tout va mal, la sagesse nous incite à rechercher l'un ou l'autre point positif. Saisir l'opportunité de se remettre en question – de repenser son fonctionnement – de se recentrer sur ses valeurs.

La terre ne s'arrête pas de tourner. En tant qu'entrepreneur, il faut préparer les lendemains des jours difficiles. Plus que jamais il faut occuper le terrain, se tourner vers les autres, partager autre chose que ses inquiétudes.

En cette période de mobilisation des moyens, voici une occasion de se montrer plus solidaire de ses voisins, entreprises de Wavre. Pourquoi aller chercher bien loin un fournisseur qui se trouve à quelque cent mètres de son entreprise ? Privilégions les relations commerciales entre gens qui se connaissent et se rencontrent.

C'est le bon moment pour serrer les rangs.

Remy **REDING**  
Président  
0477318414



## Reportages NOS MEMBRES

LET ME KNOW ! "MARKET RESEARCH"

*Etre informé de façon pertinente est primordial !*

### **Pour en savoir plus**

Quand les certitudes s'effondrent, quand la concurrence devient de plus en plus exacerbée, quand les clients deviennent plus exigeants et qu'ils s'informent davantage avant de vous consulter : « Etre informé de façon pertinente est primordial ».

### **Que savez-vous précisément de votre marché ?**

Bien sûr, vous avez un écho de vos clients, vous récoltez des informations via votre force de vente, vous recueillez des nouvelles de la concurrence par des personnes bien intentionnées, vous dépouillez les publications liées à votre secteur, vous réalisez des veilles, vous faites partie de réseaux sur Internet, vous êtes membre d'association(s) professionnelle(s), l'ADE Wavre par excellence !

Donc vous me répondez : « Oui, madame D'Hollander nous sommes en possession de toute l'information nécessaire ou suffisante pour prendre les décisions. »

Je sens déjà poindre, comment puis-je dire, un léger agacement de votre part au début de la lecture de cet article. Mais bon, je me lance : De deux choses l'une, soit vous réalisez des études de marché par une société indépendante, cela s'entend, et non pas par vos délégués et je vous dis : « Bien vu », soit le « nécessaire ou suffisante » n'est-il peut-être pas satisfaisant ?



### **Quelles sont les attentes par rapport à un bureau d'études de marché ?**

Mais, si vous ne réalisez pas d'études, que savez-vous de vos « non clients », vous savez ceux qui passent systématiquement par la concurrence, de vos ex-clients, des personnes qui vous consultent et décident finalement de passer par une autre entreprise, une autre enseigne ?

Les clients d'un bureau de marché tels ceux de Let me know ! s'interrogent régulièrement, osent se remettre en question, décident d'entériner leur décision avant de lancer un nouveau produit ou service, souhaitent élargir leur visibilité, pré et/ou post tester leur communication, s'assurer de la rentabilité lors d'une participation à un salon professionnel compte tenu de l'importance de l'investissement, vérifier l'accueil téléphonique et le temps d'attente, connaître : la rétention, la crédibilité, la clarté des messages délivrés par leurs délégués / commerciaux et cerner les intentions d'achats potentielles après leur passage ou intervention, déterminer la satisfaction de leurs clients après une prestation de leur personnel.

D'autres services peuvent vous être également présentés : La détermination concrète de l'image de votre société ou d'un de vos produits dans son univers concurrentiel avec l'élaboration d'un mapping sur base de différents critères, du Desk Research, une Brand Review etc.

### **Quel est l'intérêt de passer par un bureau d'études de marché ?**

L'intérêt de passer par un bureau d'études de marché professionnel accrédité FEBELMAR (1) et certifié ESOMAR (2) est triple. D'abord, il s'agit d'une entreprise « neutre » qui ne part donc pas avec un « a priori » par rapport à la mission qu'un

(1) FEBELMAR = la Fédération Belge des Bureaux d'Etudes de Marché

(2) ESOMAR = the world organisation for enabling better research into markets, consumers and societies.

client lui confie. Ensuite, il vous apporte un « point de vue » extérieur car il n'a pas le « nez dans le guidon » de votre entreprise ou de votre business. Enfin, le fait d'appartenir à la FEBELMAR ou avoir la certification ESOMAR vous apporte l'assurance de l'application de la charte de qualité et du code déontologique qui régissent notre profession : Respect de l'anonymat des répondants, de la confidentialité de la mission, ...

De plus, il faut savoir que pour les bureaux tels que Let me know !, il n'y a pas de petits, moyens ou gros clients. Nous n'avons que des clients qui nous proposent des défis positifs à relever.

Après une consultation ou briefing dans notre jargon, vous recevrez une proposition avec recommandation d'une méthodologie en fonction de la problématique : enquêtes téléphoniques, entretiens en face à face, discussions de groupe, études sur le Web ainsi qu'un devis détaillé poste par poste. Cette proposition, largement argumentée est bien sûr, gratuite.

#### **En conclusion**

Notre finalité ultime est d'apporter des réponses concrètes à vos questions, vos interrogations.

Le rapport qui vous sera présenté comprendra

différents volets : une analyse par question et par groupe cible (régions, langues, tranches d'âge etc.), un résumé, des conclusions et des recommandations.

Et pour clôturer, comme l'a si joliment formulé, Peter Drucker dans « Au-delà du capitalisme » :

*« Aujourd'hui le savoir est la seule ressource qui compte ».*

Véronique **D'HOLLANDER**

Managing Partner

Let me know!

Tél: 010 68 64 74

[v.dhollander@let-me-know.eu](mailto:v.dhollander@let-me-know.eu)

[www.let-me-know.eu](http://www.let-me-know.eu)

**Vous souhaitez être présent  
dans cette rubrique :**

**contactez**

**[catherine@expressivecom.be](mailto:catherine@expressivecom.be)**

